

**PENGELOLAAN PRODUK WISATA MARGO UTOMO II COTTAGES
UNTUK MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN**

LAPORAN HASIL PRAKTEK KERJA NYATA

Diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata
Program Studi Diploma III Pariwisata
Jurusan Ilmu Administrasi
Pada
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

Oleh :

Jta Listyaningsih
NIM : 980903102144

Dosen Pembimbing
Drs. I Ketut Mastika
NIP. 131 865 701

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA**

2001

Asal	H. 133	S
Terima	10 NOV 2001	Klasifikasi 338.4
No. Induk	10237045	LIS
		φ

MOTTO

- Keberhasilan adalah kemampuan untuk melewati dan mengatasi dari satu kegagalan ke kegagalan berikutnya tanpa kehilangan semangat.

- Kesuksesan dan keberhasilan tiada mungkin akan mampu kita raih selama kita tidak pernah mau berusaha untuk meraihnya.
 - Janganlah pernah menyerah dalam menghadapi kenyataan hidup karena kenyataan hidup itulah yang akan menuntun kita menuju ke pintu kesuksesan dan kebahagiaan yang abadi.

PERSEMBAHAN

- Ayahanda dan Ibunda yang Tercinta (Terima kasih atas kasih sayangnya dan dukungan moralnya pada Ananda)
- Mbak Aan, kakakku satu-satunya (Terima kasih telah memberikan semangat dan bantuannya selama adik menyusun laporan ini)
- Shobat-shobatku Reni (temen seperjuangan), Nurwanti ('Ma Kasih atas segala infonya..), Iis ('Ma Kasih Bantuannya), Titik (Kita jarang ketemu Yha...!), juga temen-temen yang lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu
- Temen-Temen Kost-ku Desi, Ika, Yuni, Endah, Eni, Ferry, (Kita pernah punya kenangan bersama... jangan pernah lupa !)
- Almamater-ku Tercinta
- Temen-temen Margo Utomo II Cottages, Mbak Iin, Mbak Yayuk, Mas Erfan, Mas Eko, Mas Sutrisno, Mas Ali, Mas Hadi, Mas Edi, Pak Rudy, Pak Koko dan yang lain (Terima kasih atas bimbingannya selama di hotel...)

**PROGRAM STUDI DIPLOMA PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Ita Listyaningsih
NIM : 980903102144
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Pengelolaan Produk Wisata Margo Utomo II Cottages Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan

Jember, 26 September 2001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



**Drs. I Ketut Mastika
NIP. 131 865 701**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA PARIWISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER**

PENGESAHAN

Telah dipertahankan dihadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember :

**Nama : Ita Listyaningsih
NIM : 980903102144
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata**

**Pengelolaan Produk Wisata Margo Utomo II Cottages
Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan**

**Hari : Selasa
Tanggal : 2 Oktober 2001
Jam : 15.30 WIB
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember
Dan telah dinyatakan lulus**

Panitia Penguji

Anggota


**Drs. Suhartono, M.S
NIP. 131 276 665**

Ketua


**Drs. I Ketut Mastika
NIP. 131 865 701**

**Mengesahkan
Universitas Jember
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Dekan


**Drs. H. MOCH. TOERKI
NIP. 130 524 832**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah, Penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat dan hidayahNya penulis dapat menyelesaikan Laporan Kuliah Kerja yang berjudul “PENGELOLAAN PRODUK WISATA MARGO UTOMO II COTTAGES UNTUK MENINGKATKAN KUNJUNGAN WISATAWAN”. Penulisan laporan ini guna memenuhi salah satu syarat akademis pada Program D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah banyak mendapat bantuan, bimbingan, dorongan dari berbagai pihak hingga terselesainya laporan ini. Untuk itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Drs.H. Mochamad Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember
2. Drs. Poerwanto, MA, selaku Ketua jurusan Program Studi D III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember
3. Drs. I Ketut Mastika, selaku dosen pembimbing juga dosen wali
4. Bapak Harry Santoso, selaku General Manager Margo Utomo II Cottages
5. Ibu Ina Purwaningsih, selaku Operasional Manager Margo Utomo II Cottages
6. Segenap staf karyawan Margo Utomo II Cottages yang telah memberikan informasi atau data-data yang sangat mendukung dan membantu selama penulis melaksanakan kerja
7. Semua rekan-rekan dan pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan laporan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih jauh dari kesempurnaan baik mengenai isi, bentuk maupun penyajiannya. Hal ini disebabkan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan sehingga laporan kuliah kerja ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi kita semua.

Jember, Juli 2001

Penulis

DAFTAR ISI

	<i>halaman</i>
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja	3
1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja	3
II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA	5
2.1 Gambaran Umum Margo Utomo II Cottages	5
2.1.1 Sejarah Margo Utomo II Cottages	
2.1.2 Lokasi Margo Utomo II Cottages	6
2.1.3 Jarak Margo Utomo II Cottages	7
2.1.4 Iklim Margo Utomo II Cottages	7
2.1.5 Klasifikasi Hotel	8
2.1.6 Produk Wisata	8

2.2	Visi dan Misi Margo Utomo II Cottages.....	14
2.2.1	Visi Margo Utomo II Cottages.....	14
2.2.2	Misi Margo Utomo II Cottages.....	14
2.3	Organisasi Perusahaan.....	15
2.3.1	Struktur Organisasi Margo Utomo II Cottages.....	15
2.3.2	Job Description.....	16
III.	PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA.....	24
3.1	Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja.....	25
3.1.1	Minggu I di House Keeping Department.....	25
3.1.2	Minggu II di F&B Department.....	30
3.1.3	Minggu III Mengikuti Kegiatan Tour.....	35
3.2	Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Pelaksanaan Kegiatan Perusahaan.....	38
IV.	PENUTUP.....	48
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN-LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel :

<i>Room Rate</i> Margo Utomo II Cottages.....	12
---	----



DAFTAR GAMBAR

Struktur Organisasi Margo Utomo II Cottages 16



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan suatu program yang benar-benar dicanangkan oleh pemerintah karena dampak-dampak positifnya begitu menonjol dari hasil yang diperoleh sekaligus menjadi andalan perolehan devisa negara. Sebagai negara yang besar dan berkembang Indonesia berupaya untuk memajukan bangsanya. Salah satu upaya yang sedang digalakkan adalah dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada di Indonesia untuk mendapatkan devisa negara. Indonesia yang kaya dengan bermacam-macam istiadat, beraneka ragam budaya, suku, peninggalan sejarah serta alamnya yang sangat menarik merupakan daerah tujuan wisata yang sangat potensial. Daerah tujuan tersebut akan dapat memiliki sejumlah produk wisata kalau dapat menampilkan berbagai jenis atraksi kepada wisatawan yang berkunjung dalam suatu atraksi wisata yang khas dari daerah tujuan wisata tersebut yang dapat ditonjolkan dimana sejumlah atraksi wisata itu yang dianggap sebagai *Raw Material* perlu mendapat perhatian dan dikembangkan serta ditata sedemikian rupa agar dapat memenuhi selera wisatawan di berbagai pasar.

Berdasarkan motivasi dari wisatawan antara produk-produk wisata sangat berhubungan erat karena motivasi inilah nantinya dapat menentukan type produk yang dibutuhkan oleh wisatawan tersebut. Oleh karenanya produk itu tidak mesti harus multi komponen. Dengan demikian aneka jenis produk wisata dapat berubah bentuk dan dimensi dengan mengikuti selera wisatawan, motivasi perjalanan, lingkup penampilan dan atraksi serta fasilitas di destinasi tertentu. Karena itu dilihat dari segi wisatawan produktivitas adalah pengalaman pribadi yang berbeda dalam dimensi ruang dan waktu. Sehingga setiap daerah wisata harus mampu menemukan dan mengenali serta menata dengan seksama seluruh produk wisata yang dimilikinya. Semakin banyak atraksi yang dapat ditonjolkan oleh suatu daerah tujuan wisata dan

di tunjang dengan dapatnya daerah tujuan wisata tersebut menciptakan image yang baik maka lebih banyak pulalah wisatawan yang berkunjung ke destinasi itu.

Di era globalisasi sekarang ini dengan perkembangan komunikasi yang semakin canggih Indonesia harus mampu memberikan informasi dibidang pariwisata ke dunia intern. Dengan informasi tersebut diharapkan mampu menarik para wisatawan. Peran produsen jasa wisata seperti hotel dan biro perjalanan turut memainkan peranan dalam mempromosikan daerah tujuan wisata guna meningkatkan kunjungan untuk melihat, mengalami dan menikmati obyek-obyek wisata tersebut. Dalam promosi itu yang bentuknya bervariasi harus diarahkan kepada sekian banyak wisatawan dari pasar wisata yang menduduki susunan sosial ekonomi yang berbeda-beda, mempunyai kebutuhan yang berlainan sikap dan selera, harapan dan pola perilaku yang berbeda-beda pula. Karena itu promosi yang berdaya guna adalah salah satu teknik yang berhasil menerobos selera dan keinginan wisatawan yang ingin mengenalkan dirinya sendiri melalui citra tersebut. Dalam promosi ini harus berhasil dalam mengkomunikasikan misinya melalui saluran yang sangat berpengaruh dan media yang sangat efektif. Disini perlu disadari bahwa wisatawan itu berbeda, meskipun dalam setiap pasaran yang sama, ada yang lebih kuat. Dengan kesadaran semacam ini sudah menjadi suatu langkah awal yang sangat penting pada suatu promosi wisata yang sukses.

Keterlibatan aktif dunia pendidikan seperti perguruan tinggi negeri maupun swasta juga banyak membuka jurusan pariwisata. Demikian halnya dengan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember melalui program studi pariwisatanya turut serta mendukung program pemerintah di bidang pariwisata dengan membina dan mendidik insan pariwisata yang berkualitas dan profesional dengan diwujudkan melalui Program Kuliah Kerja yang wajib dilaksanakan oleh mahasiswa pariwisata pada semester VI ini sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan di DIII Pariwisata.

Alasan penulis memilih Margo Utomo II Cottages sebagai lokasi kuliah kerja disebabkan karena hotel ini mempunyai prospek yang cukup bagus. Hal ini dapat

dilihat dari adanya produk wisata yang dikoordinir dan dikelolanya sebagai daya tarik yang dapat dinikmati oleh wisatawan. Disamping itu hotelnya yang menyentuh alam baik itu interior atau bangunannya. Letaknya yang berdekatan dengan sungai, pegunungan, perkebunan sehingga udaranya sangat sejuk, nyaman, suasananya hening sehingga sangat cocok sebagai tempat penginapan atau peristirahatan bagi wisatawan. Terdorong oleh hal-hal tersebut maka penulis memberikan judul laporan ini “Pengelolaan Produk Wisata Margo Utomo II Cottages Untuk Meningkatkan Kunjungan Wisatawan”.

1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja

- 1). Sebagai sarana untuk mengetahui mekanisme serta sistem kerja yang sebenarnya sehingga mahasiswa nantinya siap menghadapi dunia kerja.
- 2). Sebagai studi perbandingan antara teori yang diterima selama kuliah dengan di lapangan.
- 3). Sebagai sarana untuk membina dan mendidik insan pariwisata yang berkualitas dan profesional sehingga memperoleh bekal untuk bersaing dalam dunia kerja.
- 4). Sebagai pelengkap persyaratan akademik yang digunakan untuk kelulusan pada program D III Pariwisata Universitas Jember dan teraplikasi pada penulisan Laporan Kuliah Kerja.
- 5). Sebagai sarana dalam mempraktekkan disiplin ilmu yang dimiliki sesuai dengan bidangnya di lingkungan kerja secara langsung.

1.2.2 Manfaat Program Kuliah Kerja

- 1). Memperoleh wawasan berpikir yang lebih luas terhadap permasalahan-permasalahan baru serta tugas yang menjadi wewenangnya khususnya dalam dunia kerja.

- 2). Memperoleh pengetahuan tentang dunia kepariwisataan khususnya bidang perhotelan secara menyeluruh sehingga nantinya ilmu atau pengalamannya dapat berguna untuk orang lain.
- 3). Memperoleh pengalaman kerja yang belum didapat selama kuliah serta mudah dan cepat beradaptasi dengan lingkungan yang berbeda dengan sebelumnya.
- 4). Memperoleh peluang dalam memberikan pelayanan kepada tamu pada beberapa elemen hotel Margo Utomo II Cottages dalam batas “*on the job training*”, sehingga dapat memperkuat mental dan menimbulkan percaya diri yang kuat.
- 5). Memperoleh tambahan bekal pengalaman praktis yang bermanfaat dikemudian hari, khususnya yang berkaitan dengan sistem operasional *Food and Beverage*.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Gambaran Umum Margo Utomo II Cottages

2.1.1. Sejarah Margo Utomo II Cottages

Pada mulanya Margo Utomo merupakan perusahaan kebun yang sekarang menjadi Margo Utomo II yang waktu itu hanya berfungsi sebagai *Home Stay* (rumah tinggal) yang memiliki sebuah *Plantation*. Kemudian Bapak Mustajab memberanikan diri terjun dalam bidang pariwisata dengan menonjolkan aspek agronya. Pada tahun 1980 akhirnya Bapak Mustajab mendirikan Margo Utomo II dengan dibangun 2 unit masing-masing 6 kamar. Kemudian tahun 1983 dibangun 2 unit masing-masing 7 kamar. Dengan demikian jumlah kamarnya mencapai 51 kamar. Arus tamu yang singgah disini adalah 85% mancanegara dari Holland, Belgia, Jerman, Inggris, Perancis, Swiss, Amerika, Kanada, dan Australia sedangkan 15% domestik. Waktu itu Margo Utomo II hanya sebagai transit. Hal ini disebabkan jalur pariwisata dari Malang/Kalibaru/Tretes/Surabaya-Bali dan untuk langsung kembali sangatlah jauh jaraknya. Untuk menanggulangnya para Travel Biro mensurvei tempat-tempat yang cocok untuk persinggahan. Sehingga akhirnya Kalibaru yang terpilih. Melihat hal itu Bapak Mustajab menawarkan hotelnya sebagai tempat penginapan dan para Biro Travel memberikan dukungan pada Margo Utomo II. Selain itu juga menawarkan wisata *Mini Plantation* dan *Big Plantation* ke Kendenglembu yang memiliki tanaman kebun seperti Kopi, Karet, Coklat juga rumah dan penggilingan hasil-hasil perkebunan tersebut. Semuanya itu merupakan peninggalan jaman Belanda. Para tamu khususnya dari Belanda sangat tertarik karena mendapat kesempatan untuk melihat peninggalan nenek moyangnya dan selalu ingin tahu tentang tanaman mulai dari proses penanaman sampai panennya. Wisata *plantation* ternyata juga banyak diminati oleh wisatawan mancanegara lainnya. Hal ini terbukti dari semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung dan arus permintaan *booking* dari Travel Biro pada tahun 1993 tampak bertambah yang pada *High Season* tidak selalu dapat

ditampung di Margo Utomo II. Untuk mengatasi hal ini Bapak Mustajab mendirikan hotel Margo Utomo II pada tahun 1994.

Adapun faktor-faktor pertimbangan mendirikan usaha perhotelan adalah :

- 1). Kalibaru berada diketinggian 480 m dari permukaan laut sehingga hawanya cukup sejuk dan memungkinkan untuk didirikan suatu *hotel resort*.
- 2). Pemilihan letak lokasi yang menyentuh dengan alam sehingga kita dapat memilih sungai yang jernih.
- 3). Kalibaru merupakan jalur yang sangat potensial untuk perjalanan orang asing melalui darat dari Malang/Kalibaru/Tretes/Surabaya-Bali.
- 4). Daerahnya makmur sehingga taraf hidup penduduknya sangat tinggi sehingga memungkinkan didirikan *hotel resort*.
- 5). Kalibaru letaknya secara geografis dekat dengan obyek-obyek yang lain seperti halnya Kawah Ijen, Sukamade, Alas Purwo, dan lain-lain.
- 6). Di daerah Kalibaru banyak terdapat perkebunan agrowisata peninggalan jaman Belanda sehingga bisa mengadakan dengan bekerjasama dengan pihak-pihak perkebunan.

2.1.2. Lokasi

Dalam mendirikan hotel lokasi merupakan satu hal yang sangat penting. Penentuan lokasi harus benar-benar diperhatikan karena kesalahan dalam penentuannya akan membawa kerugian bagi hotel. Kerugian ini dapat terjadi dalam jangka panjang maupun pendek. Lokasi juga dapat menentukan berlangsungnya suatu kegiatan perjalanan wisata baik menyangkut proses perjalanan itu sendiri maupun kondisi daerah tersebut.

Pendirian hotel Margo Utomo II ditentukan pada tempat yang strategis untuk mengundang tamu yang datang. Lokasi Margo Utomo II Cottages terletak di Jalan Putri Gunung No.3, Kecamatan Kalibaru, Kabupaten Banyuwangi yaitu kota kecil di Jawa Timur tepatnya dalam perjalanan Surabaya-Probolinggo-Jember-Banyuwangi

dan satu jam waktu yang dibutuhkan untuk mencapai Pelabuhan Ferry Ketapang. Hotel Margo Utomo II ini memiliki luas keseluruhan kurang lebih 2 Ha. Sedangkan Kalibaru terletak di Lereng Gunung Raung dengan ketinggian 3223 meter yang masih aktif dan berbatasan dengan kota Jember.

2.1.3. Jarak

Jarak juga menentukan seseorang dalam melakukan suatu perjalanan wisata. Apakah jarak yang ditempuh dapat dicapai dengan mudah atau sulit ditempuh. Apalagi oleh wisatawan yang menyukai wisata minat khusus.

Jarak dari Kota Jember ke lokasi Margo Utomo II Cottages \pm 42 km dan jarak tersebut dapat ditempuh \pm 1-2 jam. Sedangkan jarak dari Kota Banyuwangi \pm 60 km. Dari Stasiun Kalibaru membutuhkan waktu \pm 8 menit. Margo Utomo II Cottages mudah dijangkau dengan rute jalan raya dan dapat dicapai dengan kendaraan pribadi maupun kendaraan umum baik itu sepeda motor, mobil bahkan kereta api.

2.1.4. Iklim

Kalibaru merupakan daerah yang bertipe iklim basah yang memiliki ketinggian 480 m di atas permukaan laut dan curah hujan cukup tinggi yaitu 1-250 mm/tahun, dengan 9 bulan basah dan 3 bulan kering. Kelembaban udara pada pagi hari 70-80 %, pada siang hari 30-40% dan pada sore hari sampai malam hari 75-90%. Suhu udara rata-rata 22-23°C sehingga Kalibaru udaranya sangat sejuk. Iklim juga menentukan waktu kunjungan wisarawan yaitu pada bulan Mei-September (*High Season*) dan bulan Oktober-April (*Low Season*) untuk wisatawan mancanegara dan bulan Desember- Januari (*High Season*) untuk wisarawan domestik.

2.1.5. Klasifikasi Hotel

Klasifikasi hotel adalah suatu sistem pengelompokan hotel-hotel dalam berbagai kelas atau tingkatan.

Berdasarkan ukuran penilaian tersebut sistem klasifikasi hotel didunia ini berbeda-beda antara negara yang satu dengan negara yang lain. Indonesia telah menetapkan klasifikasi hotel yang telah diatur dalam Surat Keputusan Menteri Perhubungan dengan Nomor. PM.10/PW.301/pdb.77. Penentuan klasifikasi hotel secara minimum penilaiannya didasarkan pada kriteria sebagai berikut :

- a. Jumlah kamar
- b. Fasilitas
- c. Peralatan yang tersedia
- d. Mutu pelayanan

Dan dari penilaian tersebut hotel-hotel di Indonesia dapat dikategorikan ke dalam:

- a. Hotel Kelas Melati : Melati I, Melati II, Melati III
- b. Hotel Berbintang : Bintang I, Bintang II, Bintang III, Bintang IV, Bintang V.

Dari beberapa kriteria yang telah dijelaskan diatas, maka Margo Utomo II Cottages dapat diklasifikasikan kedalam hotel kelas Melati III.

2.1.6. Produk Wisata

Produk wisata yaitu sekumpulan atribut yang mencakup atraksi, kemasan, paket, harga, prestise, serta pelayanan yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang dapat memuaskan keinginan dan kebutuhan dalam memperoleh pengalaman baru.

Sebagai perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan dalam bentuk penginapan (akomodasi) yang berada disekitar daerah obyek wisata menarik, populer serta didukung dengan kekayaan alamnya yang menonjol dan potensial seperti sungai, perkebunan, pegunungan, hal ini memungkinkan dan menjadi faktor pertimbangan Margo Utomo II Cottages dalam mengkoordinir tour-tour ke beberapa

obyek wisata tersebut dan mengelolanya menjadi produk wisata hotelnya yang dijual kepada wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun domestik sebagai daya tarik yang dapat dinikmatinya bila ia berkunjung di Margo Utomo II Cottages. Dalam hal ini produk wisata dikomersilkan oleh dua pihak yang berkepentingan dalam hal ini Margo Utomo II Cottages selaku pihak penjual memperoleh pendapatan ekonomi dari wisatawan yang membelanjakan uangnya di hotelnya, sedangkan pihak pembeli memperoleh pemuasan kebutuhan dan keinginan dalam memperoleh pengalaman baru.

Dalam mengelola produk wisata tersebut Margo Utomo II Cottages mengemasnya dalam satu paket wisata yang lengkap, terencana dan dipersiapkan dengan baik dimana didalamnya sudah ditentukan obyek dan atraksi wisata yang akan dilihat, kendaraan yang akan dipakai, syarat-syarat yang harus dipenuhi, harganya dan kepastian jam keberangkatannya, sehingga memudahkan wisatawan dalam menikmati produk wisata Margo Utomo II Cottages.

Sebagai upaya untuk meningkatkan kunjungan wisatawan Margo Utomo II Cottages mengadakan promosi-promosi untuk mengenalkan produk wisata hotelnya kepada wisatawan. Dalam hal ini kegiatan promosi dilaksanakan oleh departemen pemasaran disamping itu juga mengadakan rangkaian kerja sama dengan beberapa pihak antara lain : Dinas Pariwisata Daerah, Pengelola obyek wisata yang dikoordinir, biro perjalanan selaku pembawa rombongan wisatawan termasuk *guide* yang dirasa sangat efisien dalam memperoleh informasi yang lebih banyak tentang hubungan kebutuhan perjalanan, sebagai agen penjual bagi produk wisata hotelnya maupun untuk pemesan kamar hotelnya. Yang mana biro perjalanan ini memberikan informasi kepada wisatawan dan *traveller* mengenai lokasi Margo Utomo II Cottages, fasilitas yang tersedia, jenis kamar yang ada, makanan dan minuman yang disediakan, tarif kamar menurut kategori yang ada.

Adapun unsur-unsur komponen produk wisata yang dijual dan ditawarkan oleh Margo Utomo II Cottages adalah sebagai berikut :

1. Atraksi

Yaitu daya tarik wisata baik alam, budaya maupun buatan manusia. Hotel Margo Utomo II menyediakan dan menawarkan atraksi ini melalui tour-tour yang dikoorganisirnya yang didalamnya terdiri dari atraksi yang berobyekkan pada alam dan budaya, diantaranya :

a. *Big Plantation Tour*

Tour ke perkebunan besar milik PTP Nusantara XIII (Glenmore) untuk melihat panorama alam perkebunan dengan tanaman-tanamannya seperti tanaman kopi, karet, coklat dan pisang beserta *processingnya*.

b. *Jungle Tour*

Melakukan perjalanan wisata dengan jalan kaki masuk hutan bertujuan untuk melihat keindahan alam, hutan belukar dengan keranya serta berbagai jenis burung.

c. *Rafting Adventure*

Para tamu dapat melakukan olahraga arung jeram dengan menggunakan jalur Kalibaru sepanjang 7-13 km.

d. *Alas Purwo Tour*

Tour ke kawasan hutan hujan tropis dataran rendah yang memiliki potensi berupa keanekaragaman flora dan fauna serta gua-gua alamnya juga pantai pasir putihnya yang dikenal dengan pasir gotrinya. Kegiatan yang dapat dilakukan disepanjang pantai adalah berselancar, memancing, berjemur dan menelusuri keindahan hutan disekitarnya.

e. *Andong Tour*

Berkeliling dengan menggunakan kendaraan Andong sambil melihat aktifitas penduduk desa dalam melakukan kerajinan tangan seperti alat-alat rumah tangga dari aluminium (dandang, wajan, kompor dan lain-lain) juga pemandangan aktifitas para petani.

f. *Sukamade Tour*

Tour ke salah satu panorama pantai yang indah di kawasan taman nasional Merubetiri untuk melihat pelestarian habitat penyu juga perkebunan yang berfungsi sebagai wisata agro.

g. *Dressin Tour*

Margo Utomo II Cottages bekerja sama dengan pihak PJKA Kalibaru (Daop IX-Jember) menyediakan *Lorry* untuk membawa wisatawan ke Mrawan-Garahan dengan melewati 2 terowongan dan melihat pemandangan yang indah.

h. *Kawah Ijen Tour*

Melihat panorama alam di lingkungan pegunungan dengan puncak-puncaknya Merapi serta keindahan alam dipuncak gunung berapi aktif yang mempunyai kawah cukup luas dengan kegiatan penambangan belerang dari dalam Kaldera.

i. *Taman Nasional Baluran Tour*

Melihat berbagai jenis flora dan fauna seperti banteng, burung, macan, monyet, rusa, dan sebagainya yang bisa dilihat dari menara juga keindahan pemandangan yang alamiah termasuk teluk kecil yang indah. Aktifitas yang dapat dilakukan yaitu memancing, foto berburu, masuk hutan, perkemahan dan piknik.

j. *Mini Plantation Tour*

Tour ke wisata mini *plantation* untuk melihat perkebunan kopi, karet, coklat beserta *processingnya*.

k. *Waterfall Tour*

Pemandian alam dibawah air terjun didalam kawasan hutan lindung berhawa sejuk, sangat cocok untuk kegiatan wisata dengan kondisi lingkungan alamnya yang hijau.

2. Asestabilitas

Yaitu kemudahan dalam memperoleh atau mencapai tujuan wisata.

Dalam hal ini Margo Utomo II Cottages menyediakan kemudahan-kemudahan bagi wisatawan atau tamunya yang melaksanakan kegiatan tour. Kemudahan ini berupa penyediaan transportasi, *guide* yang akan memberikan bimbingan, penerangan, petunjuk dan membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan baik selama dalam perjalanan menuju obyek wisata sampai tiba di lokasi tour tersebut. Penyediaan perlengkapan-perengkapan penunjang untuk *Rafting tour*, serta karyawan yang *handle* kegiatan rafting ini yang mana memberikan bimbingan, petunjuk, penerangan selama kegiatan *rafting* berlangsung.

3. Amenities

Yaitu fasilitas untuk memperoleh kesenangan.

Dalam hal Margo Utomo II Cottages menyediakan fasilitas-fasilitas penunjang. Untuk wisatawan yang berkunjung atau menginap di hotelnya. Penyediaan fasilitas-fasilitas komersial tersebut dimaksudkan sebagai upaya di dalam meningkatkan reputasi sebagai hotel yang mampu memberikan pelayanan dan kepuasan yang maksimal kepada tamu disamping itu juga untuk meningkatkan pendapatan (*income*) yang tinggi.

Fasilitas hotel Margo Utomo II digolongkan sebagai berikut :

a. Fasilitas Pokok

Sebuah *room* yang berbentuk *Cottages* dengan memiliki 30 buah kamar yang secara terperinci setiap kamar dan *Room Rate* dijelaskan sebagai berikut :

Tabel 1. *Room Rate* Hotel Margo Utomo II

<i>Room Type</i>	<i>Type of Bed</i>	<i>Guest Type</i>	<i>Room Rate</i>
Standard	<i>Double Bed</i>	Domestik	Rp 75.000
	<i>Twin Bed</i>	Mancanegara	Rp 125.000

Sumber : Hotel Margo Utomo II

Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas sebagai berikut :

- Telepon dengan *IDD System*
- Minibar
- *TV Room* untuk *guide tour*
- Kipas angin
- Lampu
- Kursi dan Meja
- Air minum dan gelas
- Asbak
- Almari pakaian dan Gantungan baju
- *Refrigerator*
- *Towel Rack*
- *Pillow*
- *Pillow Case*
- *Laundry Bag*
- *Mattress* dan kasur
- Kamar mandi pribadi
- Air panas dan dingin
- *Shower*
- *Shower Cup*
- *Bath Soap*
- *Bath Towel*
- *Wash basin* dan cermin
- *Sanitary Bag*
- *Laundry Services and List of Price*
- Keranjang sampah
- *Bed Sheet*
- *Toilet Papper*
- *Bed*
- *Blanket*
- *Toilet Bowldan* lain-lain.

b. Fasilitas penunjang lainnya meliputi :

- *Swimming pool*
- *Restaurant*
- *Lobby*
- *Art Shop*
- *Bar dan Karaoke*
- *Hall Room* (ruangan khusus untuk acara seminar, *meeting*, rapat, *exhibition*, *wedding party* dan sebagainya).
- *Banquet* (jamuan makan untuk *wedding party*, seminar, *meeting* dan acara-acara lainnya).
- *Parking Area*
- Taman dengan berbagai macam bunga dan tanaman langka.

2.2 Visi dan Misi Margo Utomo II Cottages

2.2.1. Visi Margo Utomo II Cottages

Setiap organisasi yang didirikan pasti memiliki visi sejak awal terbentuknya organisasi tersebut. Serangkaian kegiatan yang dilakukan perusahaan-perusahaan pada umumnya dan perhotelan pada khususnya mempunyai visi tertentu sesuai dengan kebijakan perusahaan, hal ini dilakukan agar pimpinan dan karyawan terarah seluruh aktivitasnya. Margo Utomo II Cottages sebagai perusahaan penjual jasa penginapan (akomodasi) pada hakekatnya berupaya mencapai keuntungan yang maksimal. Visi Margo Utomo II Cottages sebagai perusahaan yang terjun di dunia pariwisata khususnya perhotelan, adalah sebagai berikut :

1. Dalam mengelola produk wisata hotelnya mengacu atau berorientasikan pada *Back to Nature*(kembali ke alam) baik dari segi bangunannya, interiornya, letaknya yang menyentuh dengan alam juga atraksi dari produk wisata hotel yang dikelolanya.
2. Menjaring tamu atau wisatawan baik lokal maupun interlokal dalam upaya menunjang program pemerintah dalam hal promosi wisata baik dari sektor kebudayaan dari masyarakat maupun sektor kesenian dari masyarakat.
3. Membantu program pemerintah dalam hal peningkatan pendapatan penduduk atau masyarakat dengan jalan menyerap tenaga kerja.

2.2.2. Misi Margo Utomo II Cottages

Dengan adanya visi setiap perusahaan juga memiliki misi yang akan dijalankan. Misi Margo Utomo II Cottages untuk mencapai visi yang dituju adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan potensi alam itu sendiri menjadi daya tarik wisata atau obyek wisata yang ada di kalibaru misalnya *Plantation, Rafting* dan *Jungle Tour*.

2. Memberikan informasi yang obyektif tentang hal-hal yang memungkinkan untuk dikembangkan menurut keinginan wisatawan di Margo Utomo II Cottages agar jauh lebih bagus.
3. menjalin kerjasama dengan Biro Travel dalam negeri maupun instansi luar negeri dan memberikan suatu penawaran kepada instansi pemerintah atau swasta.

2.3 Organisasi Instansi

2.3.1. Struktur Organisasi Margo Utomo II Cottages

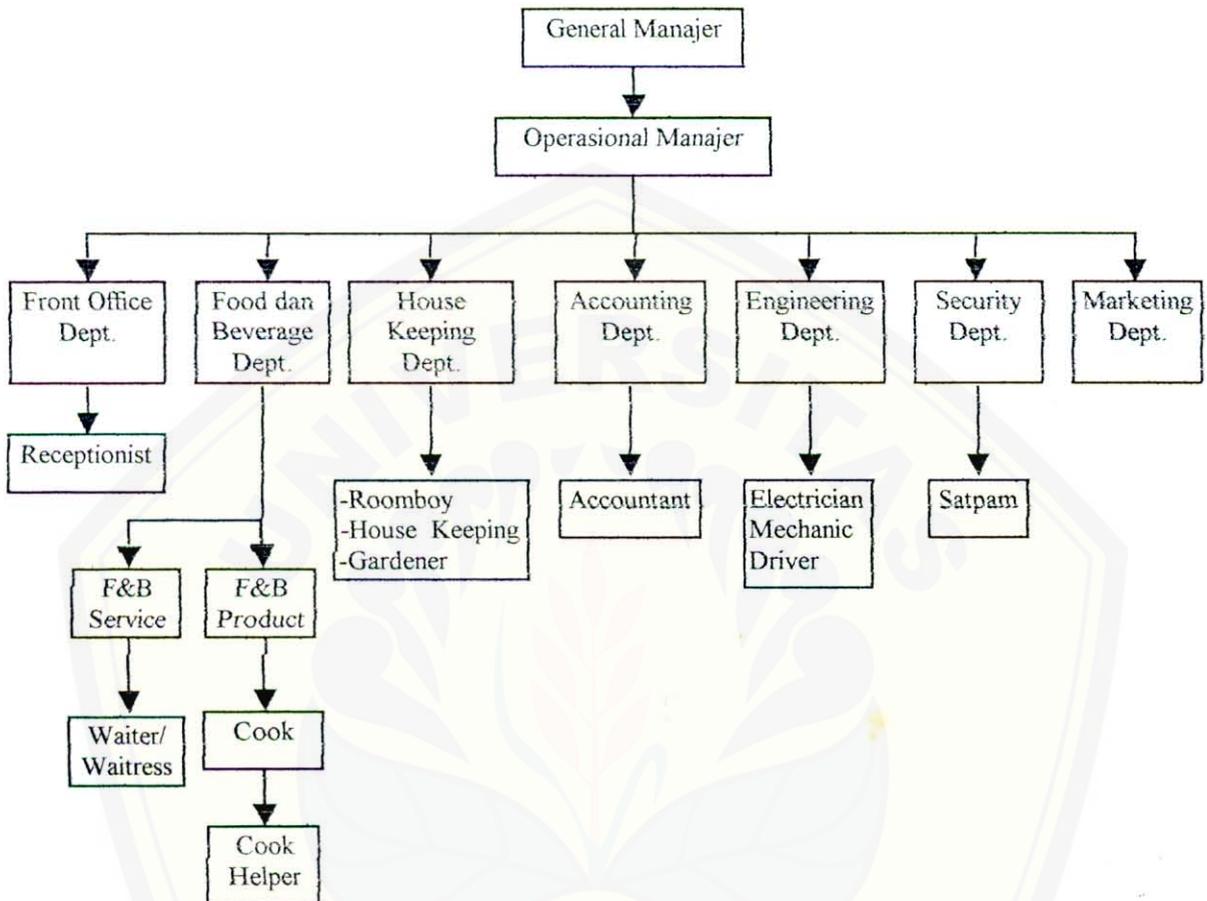
Struktur organisasi hotel adalah susunan para pemegang fungsi atau jabatan dari tingkat paling atas sampai pada tingkat paling bawah suatu organisasi hotel. Pada dasarnya struktur organisasi hotel manapun memiliki kesamaan dan jika terjadi perbedaan antara hotel yang satu dengan yang lain hal ini disebabkan oleh adanya :

- a) Jenis hotel
- b) Sistem manajemen hotel

Peranan struktur organisasi hotel sangat penting. Dengan adanya struktur organisasi yang jelas maka tanggung jawab serta wewenang yang dimiliki setiap tenaga kerja pada posisinya dapat berjalan dengan baik dan lancar. Sehingga setiap fungsi dan kesatuan tanggung jawab dapat diarahkan demi tercapainya tujuan hotel. Selain itu koordinasi dapat dilaksanakan dengan mudah yang akan mendidik dan mendorong bagi setiap terjadinya kekompakan dan keharmonisan hubungan antar bagian dalam menjalankan tugas sehari-hari dan tujuan hotel akan mudah tercapai.

Didalam hotel Margo Utomo II struktur organisasinya sangat sederhana karena terbatasnya seksi-seksi yang membawahi departemen yang ada di Margo Utomo II Cottages sehingga sebagian dari karyawannya memiliki tugas rangkap dalam menangani pekerjaan tertentu. Secara sistematis struktur organisasi hotel Margo Utomo II dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1. Struktur Organisasi Margo Utomo II Cottages



Sumber : Margo Utomo II Cottages

2.3.2 Job Description

Seperti dikatakan oleh Kasanava (1992:64) bahwa “*Job Description*” adalah suatu daftar terperinci tentang semua tugas utama suatu pekerjaan yang menyangkut hal-hal seperti pelaporan hubungan kerja, tugas-tugas tambahan, kondisi pekerjaan dan bahan-bahan serta peralatan yang dibutuhkan.

Adapun *job description* Margo Utomo II Cottages adalah :

a. General Manajer

1. Menjalankan roda perusahaan seoptimal mungkin sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

2. Mengembangkan perusahaan supaya menjadi lebih berkembang dan lebih besar di masa depan.
3. Memonitor dan mengamati tindakan dan keluhan karyawan.
4. Menginformasikan semua tindakan yang menimpa karyawan seperti peringatan, karyawan sakit, dan yang berprestasi kepada manajemen.
5. Menciptakan suasana kerja yang harmonis dengan mengadakan pertemuan karyawan secara berkala yang dihadiri oleh staff manajemen.
6. Membantu memotivasi semua karyawan dengan selalu melakukan kunjungan ke departemen-departemen.

b. *Operasional Manajer*

1. Mengawasi segala kegiatan operasional semua karyawannya pada departemen-departemen bagian hotel.
2. Menjalankan dan mengatur operasional hotel.
3. Mengarahkan semua karyawan untuk mengembangkan pelaksanaan kerjanya dan meningkatkan mutu pelayanannya.
4. Memberikan motivasi, nasihat serta bimbingan kepada karyawan dalam kegiatan operasionalnya agar mencapai efektifitas dan efisiensi kerja.
5. Sewaktu-waktu mengadakan koreksi kerja terhadap karyawan atas kegiatan kerjanya untuk meminimalkan/menghindari dampak-dampak negatif yang lebih besar.

c. *Front Office Department*

Merupakan bagian paling depan dalam hotel yang bertugas mengatur segala hal yang berhubungan dengan tamu, dimulai dengan prosedur kedatangan tamu (*check-in*) sampai prosedur keberangkatan (*check-out*), pemesanan kamar, menangani setiap biaya yang berkenaan dengan tamu dan memberikan informasi tentang fasilitas hotel juga departemen yang pertama kali berhubungan dengan tamu hotel ini. Ini dikarenakan *front office* sebagai pusat kegiatan operasional yang selalu terjadi interaksi dan komunikasi antara departemen yang satu dengan departemen yang lain serta antara pihak tamu dengan pihak luar. Kesenambungan kerja dibagian *front office*

sangat diperlukan karena penguasaan teknis dan operasi sangat menentukan terhadap citra hotel dimata tamu, untuk itu dituntut sikap yang baik, kecakapan, keramahmatan dan penguasaan bahasa asing bagi setiap kru *Front Office Department*.

Tugas-tugas yang harus dilakukan oleh *Receptionist* adalah :

- Melayani penerimaan kedatangan tamu baik perorangan maupun rombongan.
- Melaksanakan prosedur kedatangan tamu (*check-in*) sampai pada saat tamu meninggalkan hotel (*check-out*).
- Membuat data tentang penjualan kamar termasuk identitas penghuninya.
- Melaksanakan proses pengarsipan segala dokumen *front office*.
- Memberikan informasi yang diperlukan tamu selama tinggal di hotel baik yang berada didalam maupun diluar hotel termasuk penjelasan tentang fasilitas hotel yang tersedia di hotel.
- Mengontrol kesediaan kamar yang sudah siap dijual.

d. *Food And Beverage Department*

Merupakan departemen yang bertugas dan bertanggungjawab melayani masalah yang ada hubungannya dengan kebutuhan tamu akan makanan dan minuman yang ruang kerjanya atau kegiatan operasionalnya dilakukan di ruangan restaurant.

1. *Food and Beverage Service*

Seksi yang bertugas melayani segala keperluan atau pemesanan makanan dan minuman dari para tamu secara langsung sekaligus sebagai tenaga pramusaji yaitu *waiter/waitress*.

2. *Waiter/Waitress*

- Merapikan meja kursi dan menyusunnya ditempat masing-masing sebelum dan sesudah restaurant buka.
- Menyambut dan melayani tamu untuk makan minum sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.
- Memeriksa dan membersihkan *Side Stand* secara keseluruhan yang merupakan tempat *Mise-en-Place* yaitu meja tempat persiapan alat-alat yang

sudah siap dan disusun rapi juga untuk menaruh hidangan makanan dan minuman.

- Menyapu *hall restaurant*, membersihkan meja, kursi, menjaga keindahan serta kebersihan lantai untuk *restaurant*.
- Mempersiapkan dan memberikan daftar makanan dan minuman (menu) pada tamu.
- Selalu bekerjasama dengan karyawan dapur untuk dapat menciptakan suasana kerja yang cepat dan efisien seperti menanyakan jenis makanan yang tidak ada pada saat itu.
- Membawa dan menaruh seluruh peralatan yang habis digunakan ke tempat pencucian.
- Menyusun laporan hasil penjualan makanan dan minuman.
- Menyetorkan hasil total penjualan makanan dan minuman pada pihak *accounting*.

3. *Food And Beverage Product*

Seksi yang pusat kerjanya di *kitchen* yang bertugas menyiapkan atau memproduksi makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu yang meliputi *Pastry Bakery and Beverages* (bertugas membuat kue).

4. *Cook*

- a. Secara umum tugas *cook* memasak dan mengolah berbagai masakan dan minuman sesuai pesanan tamu yaitu :
 - membuat macam kaldu dan *sauce* panas
 - memasak *meal, poultry, fish* dengan berbagai metode memasak
 - mengolah bahan dari ikan atau *seafood*
 - mengolah semua jenis sayuran
 - memasak nasi dan berbagai jenis *pastry*
 - memasak jenis *soup* panas sesuai dengan menu yang ada di restaurant
 - membuat *appetizer (salad)*

- b. Meninjau ulang persediaan bahan-bahan yang masih ada didapur yang dihitung oleh *cook helper* baik yang berupa sayuran, daging, buah-buahan maupun makanan kaleng.
 - c. Membuat catatan permintaan material berdasarkan menu dan persediaan bahan yang masih ada melalui *Food and Beverage Department*.
 - d. Menerima/menyimpan bahan-bahan didalam dapur serta mengawasi pemakaiannya oleh *Cook Helper*.
 - e. Memotong atau memorsi dan mempersiapkan segala jenis makanan yang sudah diolah untuk siap disajikan pada tamu.
 - f. Mengkoordinir semua karyawan dapur agar bekerjasama dengan karyawan pada departemen lain.
5. *Cook Helper*
- Menyediakan bahan-bahan dapur untuk *cooking*.
 - Membantu *cook* mulai dari mempersiapkan sampai menjadi makanan.
 - Menyiapkan ketersediaan peralatan yang bersih serta siap digunakan oleh *cook* didalam pemenuhan tugasnya.
 - Berbelanja berbagai jenis kebutuhan yang diperlukan bagi *cook* untuk kepentingan tamu.
- e. *House Keeping Department*
- Bagian dari hotel yang bertugas dan bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan kamar tamu yang menginap di hotel juga pemeliharaan *outlet-outlet* serta ruangan umum lainnya.
1. *Roomboy*
- Menyiapkan perlengkapan dan peralatan kerja.
 - Membersihkan dan mempersiapkan kamar tidur tamu.
 - Menyiapkan kunci kamar.
 - Mengurus cucian tamu dikamar untuk disampaikan pada *laundry attendant*.
 - Menangani *Linen* bersih.

- Melaporkan status atau kamar yang menjadi tanggungjawabnya seperti perlengkapan atau peralatan kamar yang rusak.
- Melaporkan kehilangan dan penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal atau hilang.
- Melaporkan perpindahan kamar.
- Menurunkan barang-barang tamu dari kendaraan dan mencatatnya pada tanda terima barang.
- Mengantarkan tamu ke kamar yang telah ditentukan serta membawa barang-barang miliknya.

2. *House Man*

Bertanggungjawab atas kebersihan diseluruh kantor-kantor yang ada di hotel, *hall, restaurant, lobby* serta *outlet-outlet* lainnya.

3. *Gardener*

- Merangkai bunga untuk keindahan hotel juga untuk acara-acara tertentu seperti *wedding party, seminar, meetings.*
- Mengatur, menempatkan dan memelihara tanaman-tanaman pada tempat yang telah ditentukan seperti disekitar kamar tamu, *restaurant, lobby, kantor-kantor* dan sebagainya.
- Penggantian tanaman-tanaman yang sudah mati dan tua.
- Menjaga agar tanaman-tanaman menjadi segar, menyiram serta memupuknya pada saat yang diperlukan.
- Memotong rumput, memangkas dan merapikan tanaman.
- Menyapu taman dan halaman serta menjaga keindahan taman.

f. *Accounting Department.*

Bagian hotel yang mengelola keuangan hotel secara langsung dan menyeluruh. Baik pendapatan maupun pengeluaran. Perputaran keuangan dikontrol secara seksama agar dapat menekan pengeluaran seminimal mungkin dan mendapat keuntungan yang banyak.

Adapun tugas *accountant* adalah :

- Bertugas disegala pencatatan dan penulisan dalam bidang keuangan (*financial*) atas semua penerimaan (*income*), pembayaran (*payable*) dan segala aktifitas operasional hotel.
- Secara berkala membuat laporan keuangan yang mencakup pembuatan neraca laporan Rugi Laba/Rincian Anggaran Operasional Hotel.

g. *Engineering Department*

Bagian hotel yang bertugas menangani masalah yang berhubungan dengan sarana listrik, peralatan elektronik serta mesin dan bagian ini akan bekerja apabila ada peralatan hotel yang mengalami kerusakan teknis.

1. *Electrician*

Bertugas dibagian kelistrikan yang berhubungan dengan pemeliharaan dan perbaikan sarana listrik, peralatan elektronik serta mesin.

2. *Mechanic*

Bertugas dibagian mekanik yang menangani peralatan hotel yang mengalami kerusakan teknis seperti lampu padam, tidak bekerjanya AC dan kerusakan-kerusakan lainnya.

3. *Driver*

Bertugas memelihara kelancaran operasional kendaraan dalam aktifitas hotel misalnya antar jemput karyawan, tamu, keperluan belanja, mengantarkan tamu ke lokasi tour.

h. *Security Department*

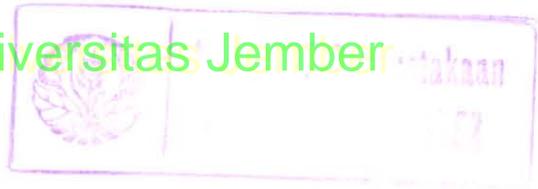
Bagian hotel yang bertugas dan bertanggungjawab atas keamanan di lingkungan hotel dan melaporkan setiap kejadian yang mencurigakan serta berusaha menyelesaikan masalah yang mungkin dapat mengganggu ketertiban. Pos atau tempat *security* sangat penting dalam menjaga keselamatan dan ketengan para tamu hotel.

Tugas-tugas satpam adalah :

- Menjaga keamanan dan ketertiban di lingkungan hotel agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan baik pada malam hari maupun siang hari.
- Menjaga dan mengawasi barang-barang milik tamu agar terhindar dari pencurian, pengerusakan.
- Menjaga keselamatan tamu serta karyawan hotel.

i. *Marketing Department*

- Meningkatkan tingkat hunian kamar hotel
- Memberikan informasi yang obyektif tentang hal-hal yang memungkinkan untuk dikembangkan menurut keinginan wisata yang ada di Margo Utomo II Cottages
- Menjalani kerjasama dengan Biro travel baik dalam negeri maupun luar negeri dalam mempromosikan produk wisata hotelnya.
- Memberikan suatu penawaran kepada instansi pemerintah atau swasta



III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA

Penulis melaksanakan kegiatan kuliah kerja di Margo Utomo II Cottages dimulai pada tanggal 15 Maret – 18 April 2001. Pada hari pertama menggunakan *shift* pagi karena jadwal untuk kegiatan kuliah kerja belum dibuat dan ditetapkan sehingga harus disesuaikan dengan jadwal yang telah ada dan untuk hari-hari selanjutnya *shift* yang digunakan mengikuti dan menyesuaikan jadwal yang telah ditetapkan.

Sebagaimana layaknya suatu hotel harus mempunyai jam kerja dengan adanya waktu yang dikehendaki oleh semua karyawannya maka hotel tersebut akan berjalan lancar. Didalam memberikan pelayanan atau service pada tamunya Margo Utomo II Cottages menggunakan sistem 24 jam dan dalam seminggunya karyawan juga penulis hanya bekerja 6 hari dan 1 hari untuk libur. Kemudian dalam Margo Utomo II Cottages dengan adanya pelayanan 24 jam maka dibentuklah suatu *schedule* waktu kerja yang dikenal dengan istilah *shift-shift*.

Shift tersebut diantaranya :

- a. *Morning Shift* dari jam 06.00 sampai 15.00 WIB.
- b. *Night Shift* dari jam 15.00 sampai 23.00 WIB.

Mengenai pelayanan tamu yang *check in* pada jam 24.00 WIB. Maka *security* yang *menghandle* tamu.

Pada setiap harinya sebelum masuk hotel Margo Utomo II Cottages untuk memulai kegiatan kuliah kerja diharuskan mengisi daftar hadir yang dikenal dengan istilah *check-clock*. Kegiatan yang dilakukan penulis selama menjalankan kegiatan kuliah kerja adalah kegiatan operasional pada sub *department F&B Service, House Keeping* dan mengikuti kegiatan *tour-tour*. Dalam menjalani kegiatan tersebut penulis menghadapi beberapa kendala namun penulis senantiasa mencari pengetahuan dengan bertanya kepada para karyawan senior, mencatat dan mempraktekkannya serta berusaha melakukan yang terbaik dalam melaksanakan semua tugas yang *diberikan*.

3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kegiatan Kuliah Kerja

3.1.1 Minggu I di House Keeping Department

Bagian ini bertugas dan bertanggungjawab atas segala keperluan untuk tamu serta segala sesuatu yang meliputi kebersihan, kerapian, keindahan kamar tamu sehingga kamar tersebut siap untuk dijual (ditempati). Kegiatan penulis dibagian ini adalah membantu melaksanakan tugas yang dilaksanakan *roomboy* sehari-hari. Beberapa tugas yang dilakukan antara lain :

1. Persiapan-persiapan/prosedur pembersihan kamar meliputi hal-hal berikut:

Sebelum melaksanakan tugasnya harus menyiapkan keranjang (*basket*) yang ada di *house keeping*, alat-alat atau bahan-bahan serta perlengkapan kamar harus tersusun rapi. Alat-alat yang biasa dipersiapkan di *basket* yaitu:

- *Linen-linen* untuk merapikan kamar, *sheet*, *bath towel*, *pillow case*.
- Perlengkapan tamu (*guest supplies*) seperti *toilet paper*, *soap*, *laundry bag*.
- *Cleaning matriks* seperti ember, sapu, sikat, bahan pembersih dan obat pembersih.
- *Roomboy report* yaitu suatu formulir yang digunakan untuk mencatat keadaan kamar dan perlengkapan kamar sewaktu bekerja. Kegunaan yang lain adalah sebagai alat pengecek apakah kamar tersebut ditempati tamu, kosong, rusak dan sebagainya.

2. Langkah-langkah dalam mengerjakan kamar (*make up room*)

- Mengetuk pintu, membuka pintu
- Setelah itu masuk kamar dan membuka tirai serta memadamkan lampu-lampu yang masih menyala.
- Membuka jendela agar ada pergantian udara.
- Mengecek semua isi kamar
- Mengeluarkan sampah.

3. Prosedur menata tempat tidur (*making bed*)

Penataan tempat tidur tamu disetiap hotel pada prinsipnya sama, tempat tidur ditata rapi dan menarik agar tamu merasa nyaman.

Di hotel Margo Utomo II disajikan disajikan dua macam cara menata tempat tidur yaitu :

- a. Dengan menggunakan 1 lembar *sheet*, biasanya untuk tamu domestik.
- b. Dengan menggunakan 2 lembar *sheet*, biasanya untuk tamu mancanegara.

Making Bed dengan 1 sheet

- Menyingkirkan linen kotor lalu ambil linen yang bersih.
- Menarik tempat tidur ketempat yang leluasa agar mudah bergerak sewaktu *making bed*.
- Membuka *sheet* pertama dan mengibaskan dengan keras-keras.
- Memasang *sheet* dengan posisi ditengah, simetris, jahitan menghadap kebawah.
- Melipat *sheet* dengan baik dibawah kepala.
- Menghaluskan pojok lipatan *sheet* kebawah kasur pada bagian kepala.
- Memasang *bed cover*.
- Dikibaskan dengan keras tetapi tidak mengenai kasur, disisakan sedikit.
- Kemudian dilipat kecil lalu lipatan kedua agak lebar.
- Memasang *blanket* diatas *bedcover*, blanket tersebut dilipat menjadi dua lipatan.
- Menghaluskan pojok lipatan *blanket* kebawah kasur.
- Memasang *pillow case* (sarung bantal) kemudian bantal diletakkan.
- Merapikan dan meratakan setiap blanket yang dianggap kurang rapi.

Making Bed dengan 2 sheet

- Untuk cara 1,2,3 sama seperti yang dilakukan pada cara pemasangan 1 *sheet*.
- Kemudian memasang *sheet* ke-2 pada tempat tidur dengan sisi tepi pada bagian kepala dan bagian lipatan jahitan diletakkan menghadap keatas, merapikan tepi sejajar dengan ujung kasur bagian kepala pada tempat tidur, membentangkan selimut diatas *sheet* kedua.
- Kemudian mendorong tempat tidur ke posisi semula.

- Melipat *sheet* ke-2 bersama-sama dengan selimut pada kasur, bagian kaki dan merapikan sudut-sudutnya kebawah kasur.
 - Kemudian meletakkan bantal pada bagian kepala.
 - Memasang *bedcover* ditempat tidur sampai menutupi bantal tersebut.
 - Memeriksa bagian yang kurang rapi dan merapkannya.
4. Cara menyiapkan bantal
- Sarung bantal (*pillow case*) disebutkan.
 - Bantal dimasukkan kedalam *pillow case*.
 - Bantal dilebarkan pada kedua sisinya untuk mengencangkan dan mendapatkan bentuk yang baik.
 - Salah satu sisi tepi sarung bantal ditutup dan sisi tepi yang lainnya dilipat kedalam pada posisi yang sama.
5. Prosedur Pembersihan Kamar Mandi
- a. Cara membersihkan dinding kamar mandi
- Dinding kamar mandi dari atas kebawah digosok dengan obat pembersih. Pekerjaan ini bertujuan untuk membersihkan noda sabun mandi. Setelah itu dinding digosok secara menyeluruh lalu disiram dan dibilas dengan air bersih.
- b. Cara membersihkan lantai kamar mandi
- Membersihkan lantai adalah pekerjaan terakhir dalam pembersihan kamar mandi. Pertama-tama yaitu disiram dengan air dan disikat dengan sikat tangan juga obat pembersih. Setelah selesai disiram kembali dengan air lalu dibilas dengan menggunakan kain pel mulai dari depan kearah belakang saat mengeringkan lantai lalu menuju pintu kamar mandi.
6. Membersihkan *Wastafel*
- Wastafel* setiap hari harus dibersihkan, adapun urutan dalam membersihkan *wastafel* sebagai berikut :
- a. Membersihkan lantai disekitar *wastafel*
 - b. Membersihkan tempat sabun di *wastafel*
 - c. Membersihkan bagian luar dan dalam *wastafel*

- d. Membersihkan pinggir *wastafel*
 - e. Membersihkan kaca rias di *wastafel* dengan lap kering setelah itu dibilas dengan menggunakan air dan lap.
6. Membersihkan Jamban (*Toilet Bowl*)
- Setiap hari jamban harus dibersihkan sedangkan peralatan yang diperlukan yaitu obat pembersih, sikat *toilet bowl* dan kain pel.
- Cara pembersihannya sebagai berikut :
- Pertama-tama toilet disiram terlebih dahulu
- a. Kemudian digosok dengan sikat atau dengan kain pel yang sudah ada direndam dengan obat pembersih.
 - b. Setelah itu bagian pinggir dan samping serta dasar kaki jamban digosok dengan kain pel dan obat pembersih.
 - c. Dibilas dengan air bersih
 - d. Bagian luar yang meliputi kaki *toilet bowl*, tempat duduk *toilet bowl* dan penutup juga dibersihkan.
7. *Dusting* (mengelap)
- Dalam melakukan pengelapan harus berurutan supaya jangan ada bagian yang terlewatkan yaitu berputar sesuai dengan arah jarum jam, dimulai dari bagian pojok kamar, dalam hal ini harus benar-benar bersih.
8. Pemeriksaan Kamar
- Bagian-bagian yang perlu diperiksa antara lain :
- a. Pintu.
 - b. Permukaan pintu bagian luar dan dalam dilap dengan menggunakan *DustDoth* agar bebas dari debu.
 - c. Jendela.
 - d. Tembok dan bingkainya baik yang ada diluar maupun didalam dibersihkan.
 - e. Tempat tidur.
 - f. Sprei, selimut, sarung bantal dan *bedcover* harus dipasang rapi pada posisi yang benar.

- g. Keranjang sampah.
- h. Keranjang sampah harus bersih dan rapi.

9. Membersihkan Lantai/*Vacum*

Pembersihan dimulai dari bagian yang paling jauh kedalam menuju bagian luar atau ketempat pintu masuk kamar dalam memvacum. Jangan dilupakan bagian bawah tempat tidur dan bagian lainnya yang perlu.

10. Tugas-tugas dikamar *check out, vacant*

a. Kamar *check out*

Mengerjakan kamar *check out* sama dengan kamar *occupied*. Ada beberapa hal yang diperhatikan dalam mengerjakan kamar *check out* yaitu:

- Lebih teliti membersihkan semua perlengkapan kamar.
- Semua lampu-lampu dicek kembali.
- Dinding kaca dan lemari dibersihkan.
- Kamar mandi kalau perlu di General Cleaning.

b. Kamar *Vacant*

Karena kamar ini telah siap dijual berarti telah bersih, teratur, rapi, lengkap. Semua alat-alat lainnya bekerja dengan baik seperti *fresher, AC, lampu* terutama pada waktu *low occupancy roomboy* bisa memberi perhatian yang lebih banyak pada kamar *vacant* seperti mengadakan *general cleaning*. Hal-hal yang perlu dilaporkan sebagai petugas kamar yaitu membuat laporan-laporan kepada atasannya tentang :

a) *Complaint*

Adalah keluhan-keluhan tamu yang disampaikan kepada petugas hotel baik secara lisan atau tulisan disebabkan suatu hal yang kurang memuaskan.

b) Ada kerusakan dikamar

Apabila ada kerusakan kamar maka harus segera dilaporkan seperti lampu yang rusak, AC tidak berfungsi. Semua ini dikerjakan oleh *Engineering Department*.

c) *Lost and Found*

Tujuannya adalah menyeragamkan penanganan barang tamu yang hilang atau ditemukan, menjamin kelancaran penyerahan kembali ke tamu dan mencegah ketidakjujuran karyawan.

Itulah sebabnya harus segera mengecek kamar-kamar yang baru *check out*.

Fungsi pengecekan :

- Mengecek apakah ada barang tamu yang tertinggal
- Mengecek apakah ada barang hotel yang dibawa oleh tamu
- Mengecek apakah ada barang hotel yang rusak oleh tamu

3.1.2 Minggu II di F&B Department

Bagian ini mengurus dan bertanggungjawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal dihotel maupun tidak dan dikelola secara komersial serta profesional.

Kegiatan penulis di sub departemen *F&B service* ini yaitu membantu *waiter / waitress* sebagai seorang pramusaji. Seorang *waiter* mempunyai suatu tanggungjawab yang besar yaitu memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang ke restoran. Selain itu *waiter* harus bersikap baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diinginkan tamu.

Adapun kegiatan kerja yang dilakukan penulis yaitu :

a. Mengatur persiapan di *Restaurant*

1. Jenis tugas yang dikerjakan saat *Mise-en-Place* yaitu

- membersihkan dan menyapu lantai restaurant.
- membersihkan debu dari meja maupun kursi.
- membersihkan peralatan seperti cangkir, piring, pisau, garpu dan lain-lain yang berada di restaurant.
- Meluruskan/menempatkan meja dan kursi pada tempat yang serasi.

- Mempersiapkan linen.
 - Menukar linen.
 - Mengatur linen yang meliputi *napkin*, *table cloth* sesuai dengan ukuran meja.
 - Mempersiapkan bumbu-bumbuan (*condiments*) yaitu membersihkan dan mengisi jenis bumbu-bumbuan seperti selai, garam, merica
 - Mempersiapkan *side board* dimana semua alat yang diperlukan pada saat operasi disimpan. Jenis alat-alat tersebut berupa *assorted cutlery*, *assorted china*, *soup and sauce ladle*, *service trays*, *napkin*, *tissue holder*, *glassware*, alat pemanas dan sebagainya.
2. Set up
- Yaitu penataan meja makan sebelum tamu datang ke restoran. *Set up* meliputi penataan sendok dan garpu, *table math*, *table accessories* dan *napkin*. Pekerjaan ini sangat penting, apabila tamu datang ke restoran sedangkan meja makan belum di *set up* maka akan merugikan pihak hotel maupun pihak tamu yang merasa kecewa serta enggan untuk kembali ke restoran. Demi kelangsungan dan kelancaran seorang *waiter* di *F&B department* hotel Margo Utomo II Cottages pada jam *shift* I juga menset up dan menservice tamu untuk *lunch*, sebaliknya juga untuk *shift* II seorang *waiter/waitress* menset up buat *Break Fast* untuk keesokan harinya.
3. Menerima atau menyambut tamu
- Hal pertama yang harus dilakukan dalam menerima tamu yaitu dengan mengucapkan salam selamat pagi, siang atau malam tergantung pada situasi saat itu. Selain itu pramusaji dituntut untuk memberi pelayanan yang terbaik terhadap tamu yang datang agar mereka merasa puas pada saat baru datang maupun saat meninggalkan hotel. Kepuasan tamu bukan semata-mata karena makanan dan minuman yang disajikan melainkan juga adanya sikap ramah, sopan dan selalu tersenyum selama melayani tamu tersebut untuk menunjukkan rasa suka kita atas kedatangan mereka.

4. Memberikan daftar makanan dan minuman/menu pada tamu dari sebelah kiri dengan tangan kanan.

5. Mengambil pemesanan kamar

Beberapa hal yang harus diperhatikan dalam pengambilan pesanan adalah :

- Memberikan kesempatan kepada tamu untuk mempelajari daftar makanan dan minuman (menu) sesuai dengan selera mereka
- Memberi saran alternatif yang jelas jika tamu tampak kesulitan untuk menentukan pesanan.
- Mendengarkan dengan baik dan usahakan tidak menyela/mencampuri pembicaraan tamu.
- Mencatat pesanan dari tamu dan mengulangi membaca pesanan tamu untuk meyakinkan bahwa kita telah mencatat pesanan dengan benar.
- Menuangkan minuman air putih ke gelas *watergoblet* apabila tamu sudah memesan.
- Setelah semua pesanan tamu dicatat selanjutnya pramusaji menyerahkan daftar pesanan tamu (*order*) ke *kitchen* untuk segera menyiapkan masakan yang dipesan tamu tersebut.
- Sesudah masakan siap disajikan kemudian mengambilnya didapur dan segera menyuguhkannya kepada tamu.

6. *Service A'la carte.*

Yaitu menyajikan hidangan/makanan sesuai dengan menu makanan yang dapat dipilih menurut selera atau menurut harga yang telah diterakan dalam menu tersebut. Jadi makanan yang telah dipesan berdasarkan pilihan tamu setelah melihat/memilih dalam menu yang disediakan diatas meja.

7. *Clear-up*

Yaitu mengambil peralatan makan (*dishes*) yangn kotor/sudah dipakai dari meja baik ketika tamu masih duduk. Hal ini dilakukan dengan meminta ijin terlebih dahulu kepada tamu tersebut. Selain itu juga *menclear up* setelah

tamu meninggalkan restaurant hingga meja siap *diset up* (ditata dan dirapikan) kembali seperti semula.

8. Menyerahkan *bill* (tagihan)

Setelah tamu selesai makan dan minum selanjutnya waiter menyerahkan *bill* untuk mereka (tamu) sesudah mereka membayar harga makanan dan minuman. Secara struktural/manajemen yang ada di hotel Margo Utomo II seorang *waiter/waitress* harus melaporkan hasil penjualan yang ada di *F&B Department*. Mengingat karena tidak adanya *cashier* khusus *F&B Department* maka pada akhir jam kerja seorang pramusaji harus menyetorkan ke *accounting department* setelah menunggu dilakukan pengecekan/*cost control*.

b. Menyambut Dan Melayani *Guest Group*/Tamu Yang Datang Secara Rombongan Dengan *Buffet Service* (Prasmanan)

Biasanya tamu yang datang secara rombongan menginginkan pelayanan secara *buffet* atau prasmanan karena mereka ingin melayani/mengambil sendiri hidangan yang disukainya dalam suasana rileks. Untuk penyajian secara *buffet* tidak banyak berbeda mulai dari jenis menu yang disajikan. Biasanya pemesan sudah meminta jenis menu yang diharapkan untuk disediakan oleh pihak hotel.

Mengenai pembayarannya didalam cara makan *buffet* ini biasanya ada beberapa jenis cara pembayaran diantaranya :

- 1). Langsung ditagih dalam artian para petugas langsung meminta tagihan pada para tamu yang ikut makan didalamnya dengan kebijakan harga sudah ditentukan besarnya sama untuk semuanya.
- 2). Harga untuk semua makanan didalamnya sudah dibeli secara keseluruhan.
- 3). Susunan dari rangkaian hidangan lengkap dengan satu kesatuan harga sudah dibayar sebelumnya berdasarkan persetujuan antara pihak hotel dengan tamu.

c. Pelaksanaan Pelayanan Makanan Dan Minuman Dikamar Tamu (*room service*)

Room service yaitu sistem pemesanan terhadap tamu hotel yang mana makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu akan diantarkan dan dinikmati didalam kamar.

Pelayanan yang diberikan adalah sarapan (*breakfast*), makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*). Pada umumnya tamu yang memesan makanan dan minuman secara *room service* terdapat beberapa kemungkinan antara lain tamu malas ke restaurant, sakit, tidak mempunyai banyak waktu dan malas bertemu banyak orang. Untuk memesan makanan dan minuman secara *room service* tamu terlebih dulu harus memesan pada pramusaji di restoran melalui sambungan telpon yang telah disediakan disetiap kamar hotel sebagai penghubung antara tamu dengan restoran atau memesan dahulu ke *F&B Department*.

Langkah-langkah yang dilakukan penulis dalam pelaksanaan pelayanan secara *room service* adalah sebagai berikut :

1. Menuliskan pesanan tamu ke *order slip* (terdiri dari 2 rangkap untuk didistribusikan ke *kitchen* dan *front office*).
2. Membantu menyiapkan sejumlah peralatan restaurant yang diperlukan sesuai dengan pesanan pada saat *F&B Product* menangani pengolahan makanan di dapur.
3. Jika makanan telah disiapkan di dapur maka hidangan dibawa kembali ke restoran untuk diperiksa kembali apakah sudah sesuai dengan pesanan tamu yang tertera pada *order slip*.
4. Setelah hidangan dirasa siap, lalu hidangan diantarkan ke kamar tamu.
5. Mengetuk pintu sambil menyebutkan jati dirinya (*room service*).
6. Setelah tamu membukakan pintu lalu mengucapkan salam selamat pagi, siang, atau selamat malam tergantung situasi pada saat itu.
7. Bertanya pada tamu dimana hidangan akan diletakkan, apabila tamu mengatakan terserah maka sebaiknya hidangan diletakkan dekat jendela yang menghadap keluar agar saat menikmati hidangan tamu dapat melihat pemandangan luar.
8. Selanjutnya memberikan *guest bill* pada tamu atau tamu bisa membayar langsung.
9. Meninggalkan kamar tamu dan menutup kembali pintu kamar tamu dengan perlahan.
10. Menuju ke *front office* untuk menyerahkan *guest bill* dan kembali ke restoran.

3.1.3 Minggu III Mengikuti Kegiatan Tour

Pada minggu ketiga ini penulis bersama dengan wisatawan atau tamu hotel yang berasal dari Belanda melaksanakan kegiatan *Big Plantation tour* ke Agrowisata Kendenglembu dengan menggunakan transportasi berupa kendaraan/ mobil milik hotel Margo Utomo II (perusahaan) yang memang disediakan untuk kegiatan tour dan Andong Tour yaitu berkeliling disekitar Kalibaru untuk melihat aktifitas para penduduk desa dengan menggunakan transportasi berupa kendaraan Andong. Juga dilengkapi dengan *guide* yang memberi bimbingan, penerangan, petunjuk dan membantu segala sesuatu yang diperlukan wisatawan serta informasi mengenai potensi wisata yang dimiliki oleh daerah tour tersebut.

a. Big Plantation Tour

Adapun beberapa prosedur dalam melaksanakan kegiatan *Big Plantation tour* adalah :

1. Persiapan

Merupakan kegiatan paling awal sebelum mengadakan perjalanan menuju agrowisata Kendenglembu antara lain :

- *Breakfast* (makan pagi), dalam hal ini para rombongan wisatawan tour beserta *guide* melaksanakan *breakfast* antara jam 07.30 – 08.30 WIB. *Breakfast* ini memungkinkan kondisi dan kesehatan wisatawan prima, fit dan segar selama kegiatan tour berlangsung.
- *Guide* memberikan waktu dan kesempatan pada wisatawan untuk mempersiapkan segala perlengkapan yang perlu dibawa.
- Karyawan Margo Utomo II Cottages mempersiapkan dan memeriksa transportasinya baik itu mesin, roda maupun kebersihannya. Hal ini memungkinkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menghambat kelancaran kegiatan tour.
- *Guide* memberikan sedikit penjelasan kepada rombongan tour mengenai lama perjalanan, acara kegiatan selama di lokasi tour, waktu yang dibutuhkan selama kegiatan tour berlangsung serta waktu.

- Mengatur posisi tempat duduk wisatawan merasa nyaman selama perjalanan
 - Berangkat menuju agrowisata kendeng lembu pada jam 9.00 WIB
2. Selama di perjalanan
- Guide memberikan petunjuk, keterangan mengenai segala sesuatu yang dilihat dan yang ada selama diperjalanan.
 - Waktu yang dibutuhkan menuju agrowisata Kendenglembu $\pm \frac{1}{2}$ jam dari Kalibaru.
3. Serangkaian kegiatan *Big Plantation* tour
- Melihat panorama alam perkebunan dengan tanaman-tanaman kebun seperti kopi, karet, kakao. Selama kegiatan ini *guide* memberikan keterangan kepada wisatawan secara detail mengenai hal-hal yang perawatan dan peragaan proses-proses tersebut.
 - Melanjutkan perjalanan ke tempat penggilingan hasil perkebunan tersebut. Disini banyak dijumpa sarana-sarana penunjang untuk pengolahan hasil perkebunan tersebut. Yang semua itu merupakan peninggalan nenek moyangnya. Dalam kegiatan ini penulis dapat melihat secara langsung aktivitas para tenaga kerja yang bekerja mengolah hasil-hasil perkebunan dari bahan mentah menjadi barang jadi yang memiliki berbagai kegunaan. Selain bertanya langsung kepada para pekerja penulis juga diberi penjelasan oleh *guide* mengenai proses pengolahan tersebut.
 - Melihat aktivitas para pekerja wanita yang menyortir kopi menurut besar dan kualitasnya yang siap diekspor.
 - Menuju pondok wisata yang ada diperkebunan ini untuk beristirahat sambil menikmati hidangan yang disediakan oleh pihak pondok wisata ini.
 - Menuju ke Kantor Polisi Glenmore, dimana tempat ini dulunya merupakan markas Beanda pada jaman peperangan. *Guide* menceritakan segala sesuatu yang berkenaan dengan tempat ini seperti aktivitas pegawai, fungsi dan sejarah tempat ini.
 - Kembali ke Margo Utomo II Cottages.

b. Andong Tour

Adapun beberapa prosedur dalam melaksanakan kegiatan Andong tour adalah :

1. Persiapan

Merupakan kegiatan paling awal sebelum mengadakan perjalanan Andong Tour.

- *Breakfast* (makan pagi), dalam hal ini para rombongan wisatawan tour beserta *guide* melaksanakan *breakfast*. Antara jam 07.30 – 08.30 WIB. *Breakfast* ini memungkinkan kondisi dan kesehatan wisatawan prima, fit dan segar selama kegiatan tour berlangsung.
- *Guide* dan Kusir mempersiapkan dan memeriksa transportasinya dalam hal ini berupa andong. Hal ini memungkinkan agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang dapat menghambat kelancaran kegiatan tour.
- *Guide* dan kusir mengatur posisi tempat duduk wisatawan dan penulis dan membaginya menjadi beberapa kelompok sesuai dengan jumlah andong.

2. Serangkaian kegiatan andong tour adalah sebagai berikut :

- Melihat aktivitas penduduk desa dalam membuat industri rumah tangga berupa alat-alat rumah tangga, dimana pemasarannya sampai meliputi Jawa, Sumatra, Bali.
- Mengunjungi tempat penggilingan hasil tanaman pertanian, seperti jagung dan padi. Dari kegiatan ini penulis melihat secara langsung aktifitas para penduduk desa/pekerja mengolah hasil pertanian tersebut menjadi bahan makanan.
- Mengunjungi pandai besi yang banyak memproduksi peralatan sehari-hari seperti pisau dan golok.
- Mengunjungi pasar Kalibaru. Dalam kegiatan ini dijumpai beberapa toko yang menjual berbagai daganagan yang banyak menarik wisatawan mancanegara maupun domestik. Khususnya sebelum jam 12.00 siang pasar ini selalu ramai oleh aktivitas para pedagang dan pembeli.
- Mengunjungi salahsatu rumah penduduk untuk melihat proses pembuatan tahu yang terbuat dari kedelai yang diolah/dibuat oleh para pekerja yang

sudah ahli dan berpengalaman dengan didukung oleh sarana penunjang dan tahu-tahu itu nantinya dipasarkan /dijual.

- Mengunjungi perkebunan kopi, lada, merica, kakao yang berada dibelakang hotel Margo Utomo I. Dalam kegiatan ini guide memberikan penjelasan dan keterangan mengenai semua tanaman kebun tersebut seperti kegunaan dan manfaat yang diperoleh dari tanaman kebun itu.
- Melihat beberapa fauna yang terdapat dihotel Margo Utomo I seperti burung, sapi perah, angsa.
- Kembali ke hotel Margo Utomo II

3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kegiatan (Instansi atau Perusahaan).

Dalam praktek kegiatan pariwisata dewasa ini, hotel adalah fasilitas yang menyediakan jasa yang terpenting dan terlengkap diantara semua jasa-jasa kepariwisataan untuk wisatawan yang berkunjung atau menginap disuatu tempat. Dalam hal ini pengelola hotel sudah pasti harus mengelola dan menawarkan produk wisata hotelnya yang akan memberikan keuntungan bagi hotel berupa pendapatan dari konsumen/wisatawan yang membelanjakan uangnya di hotel tersebut sedangkan bagi tamu hotel memperoleh pemuasan kebutuhan dan keinginan atas jasa-jasa dari produk wisata hotel serta pelayanan yang diterima.

Untuk memberi pelayanan yang baik kepada konsumen/wisatawan pengelolaan hotel tidak harus mengetahui kebutuhan wisatawan, akan tetapi juga harus memahami segala seluk beluk yang berhubungan dengan produk wisata hotel itu sendiri, apa unsur-unsurnya dan apa syarat-syaratnya. Setelah memahami semua itu dapatlah pengelolaan menyesuaikan produk wisata hotelnya dengan kebutuhan wisatawan. Keberhasilan produk itu diukur dengan kepuasan orang yang menerima jasa dan produk tersebut. Dalam pemberian jasa dari produk itu adanya aktivitasnya baik dari orang memberinya maupun dari orang yang menerimanya. Ketepatan besar kecilnya

aktivitas yang diminta dari orang yang menerima jasa menentukan kepuasannya dan keberhasilan produk.

Menurut pendapat Medlik dan Middleton, dalam *The Product Formulation in Tourism* (1973:79) ada tiga unsur yang membentuk produk yaitu :

- 1) Atraksi yang ditampilkan di daerah tujuan dan citra yang dihasilkan/diciptakannya bagi para wisatawan
- 2) Fasilitas di daerah tujuan antara lain akomodasi, makan, minum, hiburan dan rekreasi.
- 3) Kemudahan-kemudahan yang didapatkan/dinikmati di daerah tujuan.

Untuk itu setiap hotel harus mampu menemukan dan mengenali serta menata dengan seksama seluruh produk wisata hotelnya untuk dapat disesuaikan dengan market dan kemudian dapat mewujudkan arus komunikasi secara bertahap dan berkesinambungan agar dapat menentukan persyaratan-persyaratan yang berlaku dalam rangka memformulasikan serta mengembangkan produk wisata hotelnya. Kebijakan atau keputusan tersebut haruslah secara jelas menggariskan jumlah dan jenis produk yang baru dimanfaatkan dan juga ditingkatkan secara optimal. Agar produk wisata hotel laku, berkembang dan diminati pasar, seorang pengelola hotel harus memasarkan produk wisata hotelnya. Kegiatan ini dimaksudkan untuk mempengaruhi, mengimbuu dan merayu wisatawan potensial sebagai konsumen agar membeli produk yang ditawarkan itu. Untuk itu produk harus dibuat menarik dan sebaik mungkin supaya konsumen/wisatawan tertarik sehingga bisa membelinya. Selain itu produk wisata hotelnya harus sesuai dengan permintaan pangsa pasar yang bersangkutan, yaitu kelompok-kelompok orang calon konsumen yang berdasarkan indikator-indikator Sosio-Profesional dan indikator-indikator turistik lainnya. Permintaan semacam ini berarti bahwa citra produk itu harus disesuaikan dengan pangsa pasar. Untuk dapat menyesuaikan citra produk wisata hotel dengan permintaan pangsa pasar tertentu harus diketahui betul-betul apa yang diminta oleh pangsa pasar yang bersangkutan baik permintaan yang bersifat fisik (makanan, toilet, alat angkutan dan sebagainya).

Harus disadari juga bahwa dalam sebuah pasar wisata atau daerah sumber wisatawan ada golongan-golongan atau kelompok-kelompok orang (segmen/pangsa) yang memiliki bermacam-macam motif perjalanan wisata sehingga ada pangsa pasar wisatawan tamasya, pangsa pasar wisatawan rekreasi, pangsa pasar wisatawan minat khusus dan sebagainya. Ketidakmampuan mengidentifikasi pangsa pasar wisata berarti bahwa dalam usaha memasarkan produknya pengelola tidak dapat mengadakan pendekatan secara tepat terhadap pasar.

Dari uraian diatas dapat dijadikan acuan bagi pengelola hotel bahwa dalam mengelola produk wisata hotelnya harus memperhatikan perkembangan potensial dari pasar, keahlian dalam *marketing* untuk memasarkan produknya, fasilitas keuangan (finansial), situasi persaingan yang menjadi pesaing guna dapat memberikan bagi konsumen atau wisatawan suatu pelayanan yang baik serta untuk meningkatkan tingkat hunian kamar dan juga usaha untuk menjaring konsumen/wisatawan.

Untuk dapat mengelola produk wisata hotel supaya laku, tumbuh berkembang, banyak diminati pasar dan meningkatkan kunjungan wisatawan pada Margo Utomo II Cottages perlu melakukan tindakan-tindakan seperti memasarkan produk wisata hotelnya. mengadakan promosi, membuat kebijaksanaan harga, kebijaksanaan produk, mengadakan hubungan dengan masyarakat, mengadakan penjualan, tetapi sebelumnya kita harus mengetahui dan menganalisis terhadap *SWOT (Strength, Weakness, Opportunities, Threat)* produk yang ada pada Margo Utomo II Cottages.

Analisis *SWOT* yaitu suatu analisis untuk mengidentifikasi kekuatan dan peluang namun secara bersamaan dapat meminimalkan kelemahan dan ancaman. *SWOT* yaitu singkatan dari *Strength* dan *Weakness* serta lingkungan eksternal *Opportunities* dan *Threat*. Untuk mengelola suatu produk wisata hotel maka seorang pengelola terlebih dahulu mengkaji *Strength, Weakness, Opportunities* dan *Threat*. Hal ini penting agar upaya dan tujuannya dapat menentukan arah dan sasaran pengelolaan dan mengantisipasi dampak negatif yang akan ditimbulkan serta bisa mengetahui kelemahan-kelemahan yang ada sehingga dapat diminimalkan dan dapat dijadikan potensi untuk daya saing hotel. Hasil analisis *SWOT* menjadi *Frame Work* (kerangka

kerja) atau menjadi pedoman (*guiding work*) dalam menetapkan kebijaksanaan pengelolaan dimasa yang akan datang. Hasil analisis *SWOT* terhadap pengelolaan produk di Margo Utomo II Cottages berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan kuliah kerja dan mengamati situasi dan kondisi di Margo Utomo II Cottages adalah sebagai berikut :

a. *Strength* (kekuatan) meliputi :

- 1) Menyediakan dan menawarkan paket tour yang lengkap dan terencana ke beberapa obyek wisata bagi tamu hotel/konsumen.
- 2) Dalam memmanage produk wisata hotelnya dikelola secara *familier* dan didukung loyalitas serta tanggung jawab bersama antar atasan dengan bawahan, antar masing-masing karyawan sehingga efektifitas dan efisiensi kerja dapat terwujud.
- 3) Adanya potensi alam disekitar Margo Utomo II Cottages seperti pegunungan, perkebunan, sungai yang dikelola dan dikembangkan menjadi suatu daya tarik wisata/obyek wisata antara lain *plantation tour*, *rafting tour* dan *jungle tour* yang merupakan produk wisata hotel untuk dinikmati konsumen/ tamu hotel dengan harga yang *reasonable*.
- 4) Margo Utomo II Cottages merupakan sebuah transit bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang sedang melakukan perjalanan wisata, karena selain letak hotelnya strategis juga adanya produk wisata hotel yang *excellent* dengan memberikan kepuasan dan kenyamanan serta keramahtamahan personil-personilnya konsumen akan merasa tinggal seperti dirumah sendiri.

b. *Weakness* (kelemahan) meliputi:

- 1) Kurangnya mempromosikan produk wisata hotelnya baik secara langsung maupun tidak langsung hal ini dapat mengakibatkan produk wisata hotel tidak tumbuh berkembang, tidak dikenal dan tidak diminati pasar wisatawan.
- 2) Adanya beberapa fasilitas penunjang bagi tamu hotel, konsumen yang masih belum tersedia dan terdapat beberapa fasilitas yang mengalami kerusakan karena kurang mendapat perawatan serta termakan waktu.
- 3) Faktor finansial/dana yang masih belum tercukupi dalam usaha mengelola dan

mengembangkan produk wisata hotelnya menjadi suatu produk yang bertaraf hotel berbintang.

- 4) Kurangnya tenaga kerja yang *handle* suatu pekerjaan tertentu. Hal ini karena terbatasnya seksi-seksi yang membawahi departemen yang ada di Margo Utomo II Cottages yang terkait dengan struktur organisasinya yang memang sederhana.
- 5) Masih rendahnya/minimnya pengetahuan dan kesadaran konsumen akan pentingnya *Hygiene* dan sanitasi. Hal ini terbukti dengan adanya beberapa tamu Margo Utomo II Cottages yang kurang menjaga kebersihan dan kesehatan dengan membuang sampah sembarangan seperti sisa makanan, botol/kaleng kosong. Jadi tindakan konsumen tersebut dapat mengakibatkan *image* negatif pada hotel.

c. **Opportunities (kesempatan)** meliputi

- 1) Mengadakan beberapa kerjasama baik secara lisan maupun tertulis dengan beberapa *Travel Agent*, biro perjalanan maupun pengelola obyek wisata yang ada di Banyuwangi yang terkait dalam usaha mempromosikan, memperkenalkan produk Margo Utomo II Cottages terhadap pasar wisatawan.
- 2) Membuka kesempatan pada masyarakat lokal maupun industri rumah tangga yang ada di Kalibaru untuk berperan serta dalam mendukung aktivitas Margo Utomo II Cottages dengan memanfaatkan hasil pertanian, kerajinan, ataupun hasil art mereka untuk dipasarkan di hotel ini sebagai suatu produk wisata hotel yang dapat dikonsumsi serta dibeli sebagai cinderamata/ kenang-kenangan dengan harga yang tinggi.
- 3) Penempatan SDM yang memiliki ketrampilan berpotensi dan profesional yang sesuai dengan posisi pekerjaannya sehingga mereka mampu mengelola produk wisata hotel secara *well-produced*.

d. *Threat* (ancaman) meliputi :

- 1) Adanya pesaing dari hotel yang ada dengan memiliki Produk hotel yang *excellent* baik SDA yang berpotensi maupun SDMnya yang profesional. Hal ini merupakan ancaman atau tantangan Margo Utomo II Cottages dalam menjaring konsumen/wisatawan.
- 2) Adanya promosi besar-besaran dari pesaing yang ada dengan menggunakan sarana yang memadai dan modern seperti internet, brosur, folder, booklet.

Sifat analisis *SWOT* ini sangat situasional artinya analisis tahun sekarang belum tentu akan sama dengan hasil analisis pada tahun yang akan datang. Kecuali kalau semua faktor yang mempengaruhi juga berubah. Biasanya hasil akan banyak ditentukan oleh faktor-faktor situasi dan kondisi ekonomi, politik, stabilitas keamanan dan keadaan sosial yang melatarbelakanginya. Keempat faktor tersebut perlu mendapat perhatian yang seksama. Kekuatan harus dipertahankan sebaik-baiknya, kelemahan harus dihilangkan dengan segera. Kesempatan atau peluang hendaknya segera dimanfaatkan. Ancaman atau tantangan harus segera diantisipasi Dengan cara demikian dapat diambil tindakan nyata yang berupa langkah-langkah atau usaha dalam mengelola produk wisata hotelnya yang potensial sebagai aset untuk menjaring konsumen.

Adapun usaha-usaha tersebut meliputi :

- 1) Memasarkan produk wisata hotel

Dalam hal ini Margo Utomo II Cottages harus segera melaksanakan kegiatan ini yang dimaksudkan untuk mempengaruhi, mengimbau dan merayu wisatawan, konsumen potensial agar membeli produk yang ditawarkan dengan menginap di hotelnya. Dalam kegiatan ini pengelola harus bisa mengidentifikasi konsumen baik yang aktual maupun yang potensial dan berkomunikasi dengan mereka untuk menentukan dan mempengaruhi keinginan, kebutuhan, motivasi, kesenangan dan ketidaksenangan mereka pada tingkat lokal, regional, nasional dan internasional juga merumuskan serta menyesuaikan produk wisata hotelnya sesuai dengan situasi dengan maksud untuk mencapai kepuasan konsumen yang sebesar-besarnya dengan demikian mencapai sasaran mereka.

2) Kebijakan produk

Merupakan usaha untuk membuat produk sesuai dengan permintaan pasar. Sesuai dengan apa yang dicari dan disukai oleh konsumen. Karena apa yang dicari dan disukai konsumen itu tergantung dari motifnya. Oleh karena itu, produk wisata hotel harus sesuai dengan motif konsumen. Dalam kebijakan produk ini juga harus diingat oleh pihak pengelola bahwa suatu produk itu memiliki umur tertentu. Produk yang semula menarik makin lama makin turun mutunya dan menjadi kurang menarik. Oleh karena itu harus selalu dijaga, mutunya. Untuk mengetahui kapan produk harus diperbaiki dapat dilihat dan turunnya jumlah wisatawan/konsumen yang tertarik.

3) Kebijakan harga produk

Harga produk wisata hotel adalah jumlah harga komponen-komponennya. Konsumen hanya akan menginap disuatu hotel kalau biaya yang dikeluarkannya sesuai dengan kemampuannya. Oleh karena itu pengelola produk wisata hotel harus berusaha membuat produk yang dapat dibayar oleh calon konsumen. Inilah yang merupakan kebijakan harga. Harga produk wisata hotel itu sangat tinggi elastisitasnya yang timbul karena harga masing-masing komponen produk wisata hotel itu dapat sangat bervariasi. Kebijakan harga berusaha menentukan harga yang tepat untuk produk wisata hotel sehingga seimbang dengan daya beli pasar dan menarik bagi calon konsumen. Untuk keperluan ini pengelola harus mengenal pasar wisata khususnya mengenai daya belinya yang tergantung dari kekayaan yang ada didalam masyarakat pasar.

4) Distribusi

Dalam usaha distribusi ini pengelola produk wisata hotel harus menghadirkan produknya ditengah-tengah pasar agar para konsumen dapat melihat dan membelinya. Distribusi produk harus dilakukan sedemikian rupa sehingga produk tidak pernah hilang dari pasar.

Distribusinya sendiri dapat dilaksanakan dengan dua cara antara lain:

- Pengelola mendistribusikan informasi ke pasar tanpa sasaran tertentu secara umum dan tanpa badan perwakilan atau saluran lain di pasar.
- Distribusi melalui rantai perhotelan artinya hotel-hotel bahwa dikelola oleh satu perusahaan dapat saling berhubungan.

5) Promosi

Kegiatan ini merupakan suatu kegiatan yang interaktif dalam waktu yang relatif singkat. Dalam kegiatannya diadakan usaha untuk memperbesar daya tarik produk terhadap calon konsumen. Dalam hal ini konsumen dan permintaannya tidak digarap akan tetapi produknya yang lebih disesuaikan dengan permintaan konsumen. Kesesuaian antara produk dan permintaan pasar itu masih harus ditingkatkan lagi lebih-lebih karena adanya bermacam-macam produk wisata hotel yang ditawarkan di pasar. Sehingga setiap produk harus memiliki daya saing dan berhasil tidaknya promosi dapat diukur dari banyaknya informasi yang diminta dan besarnya volume kedatangan wisatawan yang sungguh-sungguh membeli produk wisata hotel yang ditawarkan. Makin besar daya-tarik produk wisata hotel makin baik. Adapun promosi dapat dilakukan secara langsung maupun tidak langsung.

6) Publikasi

Usaha ini dimaksudkan untuk menciptakan permintaan atau mempengaruhi permintaan dengan cara menonjolkan kesesuaian produk wisata hotel dengan permintaan yang bertujuan pokok untuk memancing reaksi pasar, menggerakkan calon konsumen agar mencari produk yang ditawarkan. Dalam publikasi ini terdapat adanya tiga tahapan pokok yaitu penyebaran informasi, penanaman kepercayaan dan keyakinan, penjualan. Jadi tujuan publikasi untuk menjual produk, disini produk wisata hotel. Untuk mengadakan publikasi yang baik semua unsur kegiatan pemasaran harus sudah dipastikan terlebih dahulu dan diketahui dengan baik kualitas produknya, komponen-komponen, harga dan distribusinya, Sedangkan publikasi itu dapat langsung disampaikan kepada konsumen di pasar

yang, berbentuk *LeafletFolder* dan brosur. Melalui media massa dapat berbentuk harian, majalah dan poster.

7) Hubungan masyarakat

Usaha berupa hubungan masyarakat ini tidak bertujuan untuk menjual produk tetapi berusaha untuk membuat pengelola produk wisata hotel disegani oleh masyarakat pada umumnya tidak hanya oleh calon konsumen. Hubungan masyarakat berusaha menciptakan keadaan didalam masyarakat pada umumnya yang menguntungkan untuk perusahaan/hotel dimana pengelola diterima dengan baik oleh masyarakat, khususnya masyarakat disekitarnya dan orang-orang yang ada hubungannya dengan produsen/pengelola seperti pejabat pemerintah setempat, pers, penduduk di lingkungan hotel. Jadi hubungan masyarakat berusaha agar hotel dapat bekerja dengan baik sesuai dengan tujuannya dan mendapat dukungan dari masyarakat. Untuk itu hubungan masyarakat memerlukan tenaga yang menarik, baik penampilannya maupun pembawaannya dan harus didukung oleh keadaan hotel seluruhnya seperti bentuk bangunannya harus serasi dengan lingkungannya sehingga tidak menghalangi pandangan orang. Interiornya harus diberi sentuhan keramahtamahan sehingga membuat konsumen betah tinggal, pegawai-pegawainya bekerja seperti yang diharapkan oleh orang luar. Ini semua akan membantu menimbulkan citra hotel yang baik kepada masyarakat.

8) Penjualan

Kegiatan ini merupakan usaha untuk meyakinkan konsumen atas ketepatan tindakannya apabila ia membeli produk yang ditawarkan, dilanjutkan dengan pemindahtanganan produk ke konsumen dan untuk keperluan ini konsumen membayar dengan uang. Dalam jual beli terjadi kontak pribadi antara penjual dan pembeli baik secara fisik maupun dengan perantaraan surat menyurat, telepon atau sarana elektronik lain. Kegiatan penjualan ini ditujukan kepada konsumen tertentu. Hubungan dengan konsumen secara perorangan inilah yang terjadi dalam kegiatan penjualan karena dalam penjualan itu konsumen harus menjadi tolok ukur dengan kecocokannya dengan kondisi pribadi konsumen sehingga ia

akhirnya membeli produk yang ditawarkan dan disini konsumen tidak berhadapan dengan barang nyata yang dapat dilihat terlebih dahulu sebelum ia memutuskan untuk membeli melainkan hanya berhadapan dengan sebuah citra yang digambarkan oleh penjual.

Dari beberapa usaha-usaha tersebut diatas dirasakan sangat berguna dan perlu diterapkan oleh Margo Utomo II Cottages guna meningkatkan kunjungan wisatawan dengan memperkenalkan, menyebarluaskan produk wisata hotelnya yang potensial terhadap pasar wisata. Jadi dalam mengelola produk wisata hotelnya tidak harus membuat produk *menarik/excellent*, berkualitas, memadai, pelayanan atau jasa yang diberikan memuaskan maupun adanya SDA yang berpotensi dan SDMnya yang profesional melainkan usaha mempromosikan terhadap pasar wisata.





SURAT TUGAS

No. 1004/J.25.1.2/PP.9/2001

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada nama-nama yang tercantum dibawah ini:

No	Nama	NIM	Keterangan
1	Reny Indriani S.	98 - 2124	Ketua
2	Ita Listyaningsih	98 - 2144	Wakil Ketua

Untuk mengikuti Program Magang di Hotel Margo Utomo II Kalibaru Banyuwangi, selama 30 hari (efektifnya) terhitung sejak tanggal yang ditetapkan sampai dengan selesai. Selama melaksanakan kegiatan magang diwajibkan mengikuti tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku ditempat Magang

[Handwritten Signature]
Dekan



MOCH. TOERKI
150 524 832