



LAPORAN HASIL KULIAH KERJA

PERANAN DEPARTEMEN TATA GRAHA (*HOUSEKEEPING*)
DENGAN DEPARTEMEN LAIN DALAM HOTEL UNTUK
MENINGKATKAN PRODUKTIVITAS KERJA
HOTEL PASIR PUTIH SITUBONDO



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 :

Joko Styo Wahyudi

NIM : 980903102133

Dosen Pembimbing

Drs. Djoko Wahyudi

NIP ; 131 471 997

647.94
WAH
P e l

Asal
Tanggal
No. Inisiatif

04 OCT 2001
102366 95

UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
2001

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk **Ibunda dan Ayahanda** yang tercinta yang telah memberikan dukungan dalam pembuatan karya ilmiah.



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

PERSETUJUAN

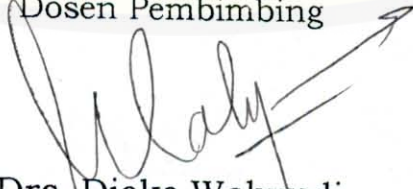
Telah disetujui Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III
Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember

Nama : Joko Styo Wahyudi
NIM : 98-2133
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata
Judul : Peranan Departemen Tata Graha
(*housekeeping*) Dengan Departemen
Lain Dalam Hotel Untuk Meningkatkan
produktivitas Kerja Hotel Pasir Putih
Situbondo

Jember, September 2001

Menyetujui,

Dosen Pembimbing


Drs. Djoko Wahyudi
NIP.131 471 997

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

PENGESAHAN

Telah di pertahankan di hadapan sidang Panitia Penguji Laporan Hasil Kuliah Kerja Program Studi Diploma III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : Joko Styo Wahyudi.
N I M : 980903102133
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Pariwisata

**Peranan Departemen Tata graha (*Housekeeping*) Dengan Departemen Lain
Dalam Hotel Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja
Hotel Pasir Putih Situbondo.**

Hari : Senin
Tanggal : 17- September - 2001
Jam : 15.00 WIB.
Bertempat : Di FISIP Universitas Jember.
Dan Telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

Anggota

Sirajuddin, S.ST.Par
NID. 9911276

Ketua

Drs. Djoko Wahyudi
NIP. 131 471 997

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember
Dekan

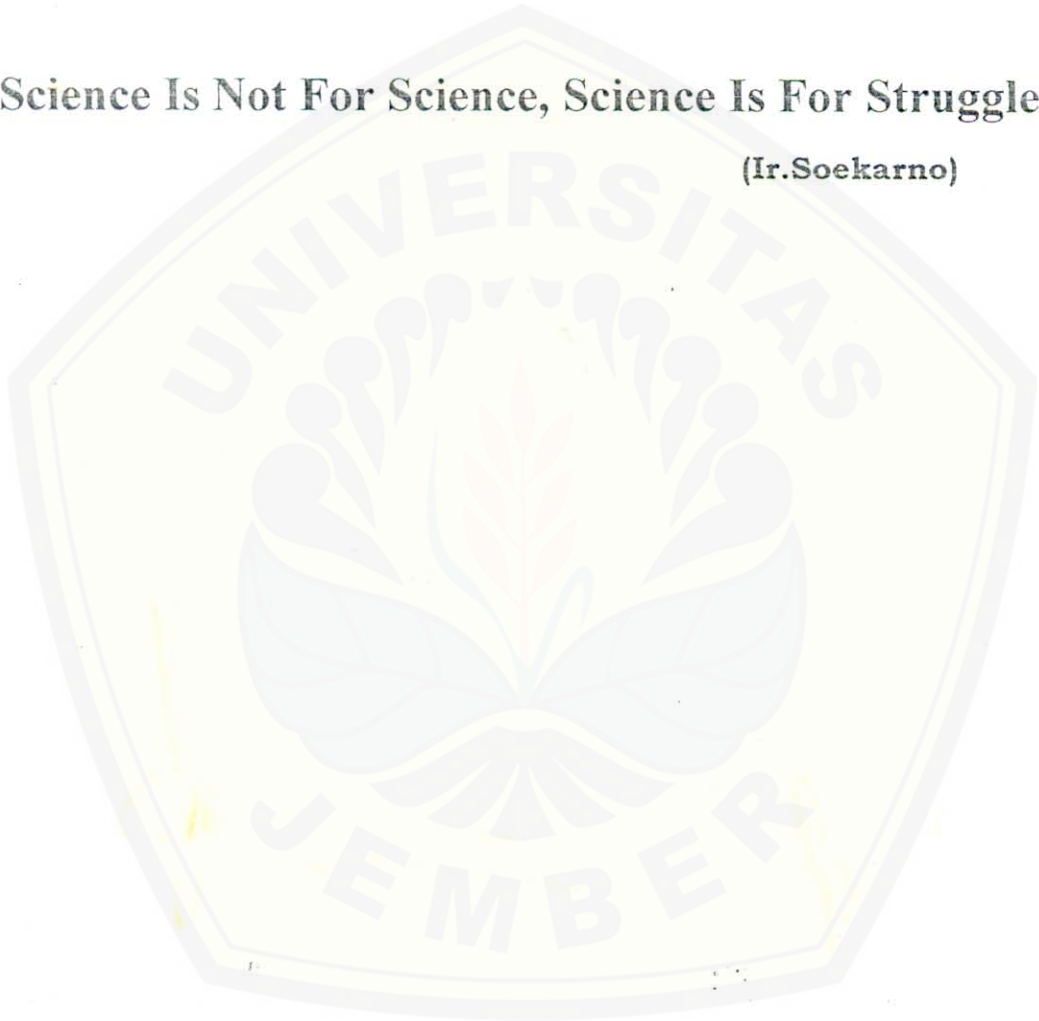


Drs. H. Moch. Toerki
NIP. 130 524 832

MOTTO

Science Is Not For Science, Science Is For Struggle

(Ir. Soekarno)



KATA PENGANTAR

Penulis sangat bersyukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmatNya serta kemauan besar sesuai dengan semboyan penulis : “ **Science Is Not For Science, Science Is For Struggle** “ , akhirnya saya dapat menyelesaikan laporan Kuliah Kerja sebagai tugas akhir yang berjudul “ **Peranan Departemen Tata Graha (Housekeeping) Dengan Departemen Lain Dalam Hotel Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja Hotel Pasir Putih Situbondo** “ . Meskipun dalam bentuk dan penyajiannya jauh dari sempurna. Penulisan Laporan Kuliah Kerja ini dilakukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Muda Ahli Madya (A.Md.Par) pada Program D-III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember. Dengan keterbatasan pengetahuan, wawasan, pengalaman, dan literatur yang dimiliki, perlu disadari bahwa Laporan Akhir ini masih dirasakan kurang sempurna terutama dari segi kualitas ilmiahnya. Maka segala kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat saya harapkan guna meningkatkan mutu Laporan Akhir ini.

Dan penulis tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih kepada

1. Bapak Drs. H. Moch.Toerki selaku Dekan FISIP Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Poerwanto, MA selaku ketua Program Studi Diploma III Pariwisata Universitas Jember, serta Dosen Wali yang telah banyak membimbing penulis selama berada di bangku kuliah.
3. Bapak Drs. Djoko Wahyudi selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis selama proses penulisan Laporan Kuliah Kerja.
4. Bapak Achmad Muntahar, BA selaku Direktur Utama Perusahaan Daerah Pasir Putih.
5. Bapak Suhadi selaku Pimpinan Hotel Pasir Putih.

6. Bapak Sutrisno selaku Wakil Pimpinan Hotel Pasir Putih, serta para Staffnya.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu terlaksananya pembuatan Laporan Akhir, semoga bermanfaat dalam meningkatkan pengetahuan tentang Pariwisata terutama di bidang Perhotelan.

Jember, September 2001

Joko Styo Wahyudi

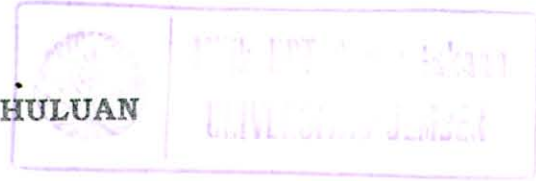
Halaman Judul	i
Halaman Persembahan	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pengesahan	iv
Halaman Motto	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
I. Pendahuluan	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja	2
1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja	2
1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja	3
II. Gambaran Umum Lokasi Kuliah Kerja	
2.1 Sejarah Singkat Hotel Pasir Putih	4
2.2 Hubungan Departemen Tata Graha Dengan Departemen Lain	7
2.3 Visi dan Misi Hotel Pasir Putih	11
2.3.1 Visi Hotel Pasir Putih	11
2.3.2 Misi Hotel Pasir Putih	12
2.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Staff Hotel Pasir Putih	13
2.4.1 Struktur Organisasi	13
2.4.2 Uraian Tugas Staff Hotel Pasir Putih	14
2.4.3 Tugas Pembagian Kerja	16
2.4.4 Jenis Kamar Beserta Peralatan dan Perlengkapan	18
III. Deskripsi Kegiatan Pelaksanaan Kuliah Kerja	
3.1 Prosedur dan Pelaksanaan Kuliah Kerja	22
3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja	22

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja	23
3.1.3 Tugas kuliah Kerja	27
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kuliah Kerja	29
3.2.1 Definisi Hotel	29
3.2.2 Pengertian Produktivitas	31
3.2.3 Hubungan Kerja Di Restoran PAPIN Dengan Bagian Lain Di Dalam Hotel	32
3.2.4 Implikasi Kebijakan Perhotelan	33
3.2.5 Analisis SWOT Terhadap Perkembangan Hotel	34
3.2.6 Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Perhotelan	36
3.2.6 Hasil Kuliah Kerja	37
IV. Penutup	38
Daftar Pustaka	
Lampiran Tugas Kuliah Kerja	

	Hal
Tabel 1. Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.	25
Tabel 2. Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.	26
Tabel 3. Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.	26



I. PENDAHULUAN



1.1 Latar Belakang

Dalam pelaksanaan pembangunan nasional dewasa ini sektor kepariwisataan yang didalamnya juga menyangkut kegiatan yang menunjang perkembangan kepariwisataan salah satunya adalah perhotelan yang mendapat perhatian serius dan khusus dari pemerintah, khususnya Pemerintah Kabupaten Situbondo. Karena diharapkan menjadi salah satu kekuatan pembangunan ekonomi yang handal. Pembangunan kepariwisataan dilaksanakan dengan mengembangkan dan mendayagunakan sumber daya manusia dan potensi alam agar disektor seperti perhotelan dapat memberi kontribusi bagi negara dan daerah, serta dapat memperluas kesempatan kerja dan kesempatan berusaha terutama bagi masyarakat sekitar lokasi wisata.

Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan dan kemakmuran suatu daerah dalam bidang ekonomi, maka muncullah sikap dasar dari manusia yaitu keinginan untuk melihat dari sisi lain dari dunia ini yang berbeda dengan keadaan sehari-hari, baik dari segi budaya, adat-istiadat, kebiasaan hidup sehari-hari dan penciptaan alam yang di beda-bedakan oleh yang maha kuasa yang menyebabkan suatu rasa ingin tahu seseorang untuk melihatnya dan menikmatinya. Maka timbullah niat untuk melakukan perjalanan. Dengan melakukan perjalanan, berarti untuk sementara seseorang akan meninggalkan rutinitas kehidupan sehari-hari dan tempat tinggal mereka. Untuk itu diperlukan faktor-faktor pengganti ditempat yang dituju berupa tempat untuk tinggal, makan, minum dan keperluan

lainnya. Agar ditempat tujuan mendapatkan kenyamanan sebagaimana yang mereka rasakan dalam kehidupan sehari-hari dari tempat mereka berasal dengan alasan faktor pengganti seperti tempat penginapan atau hotel.

Hotel Pasir Putih merupakan salah satu hotel yang menyediakan fasilitas penginapan bagi masyarakat yang mungkin jenuh tinggal di rumah sendiri sehari-harinya, dengan menikmati suasana baru di Hotel Pasir Putih yang dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat. Panorama laut yang indah serta alam pegunungan yang sejuk membuat wisatawan betah tinggal. Pelayanan yang baik merupakan salah satu indikasi kuat untuk menarik wisatawan yang akan menginap di hotel dengan tidak melupakan pelayanan yang baik dan ramah (*hospitality*) terhadap tamu hotel.

1.2 Tujuan dan Manfaat Kuliah Kerja

1.2.1 Tujuan Kuliah Kerja

Tujuan yang ingin di ketahui dari hasil kuliah kerja di bidang perhotelan sebagi berikut :

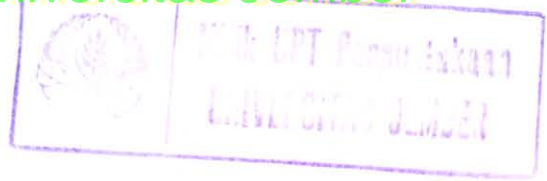
1. Untuk mengetahui dan memahami secara langsung peranan pihak- pihak perhotelan dalam mendukung perkembangan pariwisata.
2. Melatih dan meningkatkan kemampuan dalam tugas departemen Tata Graha terutama dalam menata kamar (*make up room*), serta departemen Kantor Depan dalam melakukan tugas pemberian pelayanan terhadap tamu.

3. Untuk menunjukkan sikap yang baik dalam pelayanan terhadap tamu hotel dengan menunjukkan sikap yang ramah tamah (*hospitality*).
4. Sebagai alternatif untuk memperoleh pengalaman praktis dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja.

1.2.2 Manfaat Kuliah Kerja

Adapun manfaat dari kegiatan Kuliah Kerja antara lain :

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai industri perhotelan.
2. Sebagai sarana pengetrapan ilmu-ilmu yang diperoleh dari bangku kuliah.
3. Menambah keahlian, keterampilan dan pengalaman untuk bekal di dunia kerja.
4. Membentuk pribadi seseorang matang dan mantap agar di dalam dunia kerja nanti tidak terjadi kesalahan prosedur kerja hotel.
5. Untuk memenuhi salah satu persyaratan akademis program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.



II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA

2.1 Sejarah Singkat Hotel Pasir Putih

Hotel Pasir Putih yang lebih dikenal dengan sebutan PAPIN yang artinya Pasir Putih Indah pada awalnya digunakan untuk kegiatan administrasi TNI AL sebagai penyedia alat-alat tempur dan kebutuhan personel TNI AL. Kemudian pada tahun-tahun berikutnya tepatnya pada tahun 1978 Hotel Pasir Putih yang masih berupa bangunan gudang alat-alat tempur dikelola dan di rubah menjadi tempat penginapan.

TNI AL melakukan negoisasi dengan pihak Pemerintah Kabupaten Situbondo karena daerah tersebut bagian dari teritori pemerintah daerah. Dengan di berlakukannya otonomi daerah maka Hotel Pasir Putih resmi bergabung dengan pemerintah Kabupaten pada tahun 2000 dan di kelolah oleh Perusahaan Daerah Pasir Putih.

Hotel Pasir Putih terletak di pinggir kota Situbondo dengan jarak 21 km dari arah barat kota Situbondo dan 174 km dari kota Surabaya yang terletak pada jalur wisata Surabaya - Bali dan banyak dilalui oleh kendaraan umum, seperti bus, taksi sehingga memudahkan para wisatawan untuk dapat mengunjungi objek wisata. Hotel Pasir Putih merupakan salah satu hotel yang mempunyai kamar menghadap pantai dengan luas areal hotel 1,5 hektare dan memiliki 21 kamar dengan fasilitas kamar yang berbeda, ada 10 kamar mewah dengan dilengkapi AC dan TV, 6 kamar standar yang hanya dilengkapi AC saja dan 5 kamar dibawah standar yang tidak dilengkapi dengan fasilitas AC dan TV, juga tersedianya perahu layar tradisional untuk menghantar wisatawan dengan melihat

terumbu karang dan ikan hias, areal selam (*scuba diving*) untuk wisatawan yang gemar menikmati alam bawah laut. Dikawasan Hotel Pasir Putih ini dari tahun ke tahun selalu mengalami perkembangan dan banyak dikunjungi wisatawan, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hotel yang dirancang khusus untuk menarik wisatawan ini sangat potensial untuk dikembangkan kembali, seiring dengan diberlakukannya otonomi daerah bagi Kabupaten Situbondo. Dengan banyaknya kunjungan wisatawan maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) akan meningkat dan dapat mengembangkan daerah itu sendiri khususnya di kawasan Hotel Pasir Putih.

Sejalan dengan perkembangan pariwisata, dunia perhotelan perlu mendapat perhatian. Sebagai badan usaha yang bergerak dibidang jasa akomodasi, industri perhotelan akan terus berkembang dengan meningkatkan pelayanannya. Salah satu bagian hotel yang mempunyai fungsi penting dalam pelayanan ini adalah departemen Tata Graha (*housekeeping*).

Pada hakekatnya departemen Tata Graha (*housekeeping*) merupakan salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga areal-areal umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman berada dihotel. Dalam melakukan tugasnya departemen Tata Graha tidak mengerjakan dengan sendiri melainkan dibantu dengan pihak departemen lain, karena tanpa kerja sama yang baik dengan departemen lain maka kinerja kerja hotel tidak akan berjalan dengan baik. Namun disatu sisi peran departemen Tata Graha sangat signifikan dalam peningkatan pendapatan hotel. Oleh

karena itu departemen Tata Graha harus diperhatikan dengan baik, agar pendapatan yang diperoleh dari hasil penyewaan kamar mencapai target yang memuaskan

Departemen Tata Graha (*housekeeping*) mempunyai tugas dan tanggung jawab atas kamar yang disewa atau diboking oleh tamu, maka yang harus diperhatikan oleh departemen Tata Graha dalam memberikan kepuasan kepada tamu hotel meliputi areal sebagai berikut:

1. Ruang tamu (*guest house*).
2. Gang (*corridor*).
3. Ruang kantor (*office*).
4. Toilet tamu (*guest toilet*).
5. Toilet karyawan (*employee toilet*).
6. Taman di dalam dan di luar ruangan (*in and out door garden*).
7. Halaman parkir (*parking area*).

Departemen Tata Graha juga mempunyai tugas yang harus dikerjakan diruang hotel agar tamu yang ingin menginap di Hotel Pasir Putih dapat menilai kelayakan hotel, adapun tugas departemen Tata Graha adalah :

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih, menarik, nyaman dan aman
2. Memberikan pelayanan dikamar dengan sebaik-baiknya kepada tamu, supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap.
3. Penyiapan, penataan, dan pemeliharaan kamar
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum di hotel.

2.2 Hubungan Departemen Tata Graha (*housekeeping*) Dengan Departemen Lain

Hotel mempunyai lingkup pelayanan yang luas, setiap departemen dihotel mempunyai tugas yang berbeda dalam pelayanan terhadap tamu, semua departemen memerlukan kerja sama yang harmonis, ini dilakukan agar target manajemen dapat tercapai dengan baik. Kerja sama departemen Tata Graha dengan departemen lain mutlak diperlukan, berikut ini dipaparkan kerja sama yang perlu dilakukan departemen Tata Graha dengan departemen lain:

1. Hubungan departemen Tata Graha dengan departemen Kantor Depan.

Departemen Tata Graha bertugas menyiapkan kamar-kamar sehingga siap untuk ditempati tamu, disamping menata ruangan lainnya yang dibutuhkan atau diminta oleh tamu seperti ruangan untuk rapat atau seminar. Sedangkan departemen Kantor Depan bertugas menyewakan kamar-kamar.

Beberapa hal penting dalam tugas-tugas yang dilaksanakan oleh departemen Tata Graha berkaitan dengan departemen Kantor Depan adalah :

- a.) Laporan tamu yang menginap
- b.) Memberitahu perpindahan tamu dari kamar yang satu ke kamar yang lain.
- c.) Laporan departemen Tata Graha tentang situasi dan kondisi kamar
- d.) Penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal dikamar setelah tamu *check out*.
- e.) Departemen Kantor Depan memberi informasi kepada departemen Tata Graha bahwa ada tamu yang segera masuk/*check in*,

sehingga departemen Tata Graha akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

- f.) Memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu, misalnya *extra bed*, *baby box*, dan tambahan kursi.

2. Hubungan departemen Kantor Depan dengan Tata Boga (*Kitchen*)

Data informasi dari departemen Kantor Depan sangat membantu bagian Tata Boga dalam menyiapkan bahan makanan. Dengan data itu, kebutuhan dibagian Tata Boga bisa tercukupi dan persediaan bahan makanan di dapur-dapur restoran bisa terjamin.

3. Hubungan departemen Tata Graha dengan seksi Penerima Tamu.

- a.) Memberitahukan kepada departemen Tata Graha, kamar-kamar yang *check out*, yang baru *check in* atau yang pindah kamar.
- b.) Seksi Penerima Tamu menyambut kedatangan tamu dan memberi ucapan *welcome* dan melayani tamu yang akan *check in*, departemen Tata Graha langsung menyiapkan kamar yang akan ditempati tamu.

4. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Binatu.

Hubungan kerja antara dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh departemen Tata Graha dengan binatu meliputi pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian departemen Tata Graha. Selain itu penanganan keluhan tamu pada cucian, yang meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak dan cucian tertukar.

5. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Keamanan.

Hubungan antara departemen Tata Graha dengan Seksi Keamanan meliputi hal-hal sebagai berikut :

- a.) Pengawasan oleh pihak keamanan pada areal-areal departemen Tata Graha meliputi gang (*corridor*), tempat tugas pelayan kamar (*roomboy*) , dan kamar departemen Tata Graha.
- b.) Keamanan barang-barang milik tamu serta keselamatan tamu.

Yang dimaksud keamanan tamu adalah tamu terhindar dari pencurian, pengrusakan, perampokan. Dengan adanya kerja sama yang baik antara departemen Tata Graha dengan Seksi Keamanan maka tamu yang menginap di Hotel Pasir Putih akan merasa aman dan tenang selama tinggal dihotel.

6. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Pertamanan.

Hubungan kerja antara departemen Tata Graha dengan Seksi Pertamanan meliputi pemeliharaan tanaman, kebersihan lingkungan taman, agar mengesankan tamu yang sedang menikmati areal panorama sekitar Hotel Pasir Putih serta mengembangkan tanaman dengan cara memupuknya.

7. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Pelayanan Kamar.

Kerja departemen sama Tata Graha dengan Pelayan Kamar meliputi penyiapan terhadap perlengkapan tamu, kunci kamar, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi serta melaporkan status kamar kepada departemen Tata Graha yang menjadi tanggung jawabnya.

8. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Kebersihan Umum.

Kerja sama dalam kebersihan seluruh interior hotel meliputi areal untuk tamu dan area untuk kantor karyawan.

9. Hubungan departemen Tata Graha dengan Seksi Operator Telephone.

Hubungan kerja antara departemen Tata Graha dengan Seksi Operator Telephone meliputi pemberitahuan dari Operator Telephone kepada departemen Tata Graha jika ada tamu yang ingin menginap di hotel.

Hotel dan objek wisata Pasir Putih Kabupaten Situbondo merupakan salah satu aset pariwisata di Jawa Timur yang mempunyai ciri khas yaitu perpaduan antara Wana Wisata (wisata hutan) dan Wisata Bahari (wisata kelautan).

Fasilitas yang tersedia diantaranya :

- a.) Tempat parkir kendaraan yang luas dan dilengkapi dengan pertamanan.
- b.) Gardu pandang berbentuk **U** yang menjorok kepantai kurang lebih 72 meter.
- c.) Ruang lobi untuk tamu khusus (*special guest*).
- d.) Kios souvenir menjual hasil kerajinan masyarakat Pasir Putih berupa kerajinan dari kulit kerang.

Wisata Bahari :

- a.) Tersedia perahu layar tradisional untuk mengantar wisatawan melihat terumbu karang dengan beraneka ragam ikan hias dan dapat juga untuk memancing dilaut.

2.3 Visi dan Misi Hotel Pasir Putih

Hotel sebagai industri jasa pelayanan sangat mengharapkan tamu-tamunya akan kembali lagi setelah menginap. Untuk itu hotel harus dapat memberikan kesan yang baik bagi tamu. Kesan (*impression*) yang diciptakan oleh para karyawan hotel pada dasarnya dapat memberikan kepuasan kepada tamu tersebut. Tidak saja para karyawan yang langsung berhubungan dengan tamu departemen Kantor Depan yang harus memberikan pelayanan yang terbaik melainkan juga para karyawan yang secara tidak langsung berhubungan dengan tamu juga harus memberikan pelayanan yang sama. Yang tidak berhubungan langsung dengan tamu dapat memberikan pelayanan terbaiknya melalui hasil kerjanya itu dapat membuat tamu merasa puas. Contohnya departemen Tata Graha dalam hal ini yang dilakukan Seksi Kebersihan Umum adalah mengerjakan tugas membersihkan kamar dengan rapi dan bersih (*make up room*).

2.3.1 Visi Hotel Pasir Putih meliputi :

- a.) Peningkatan produktivitas kerja karyawan secara profesional.
- b.) Memperoleh target konsumen yang memenuhi keinginan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.
- c.) Hotel Pasir Putih merupakan salah satu hotel andalan yang diharapkan mampu menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat

Situbondo berdasar atas nilai-nilai kemanusiaan dan keharmonisan hubungan antara manusia dan lingkungan.

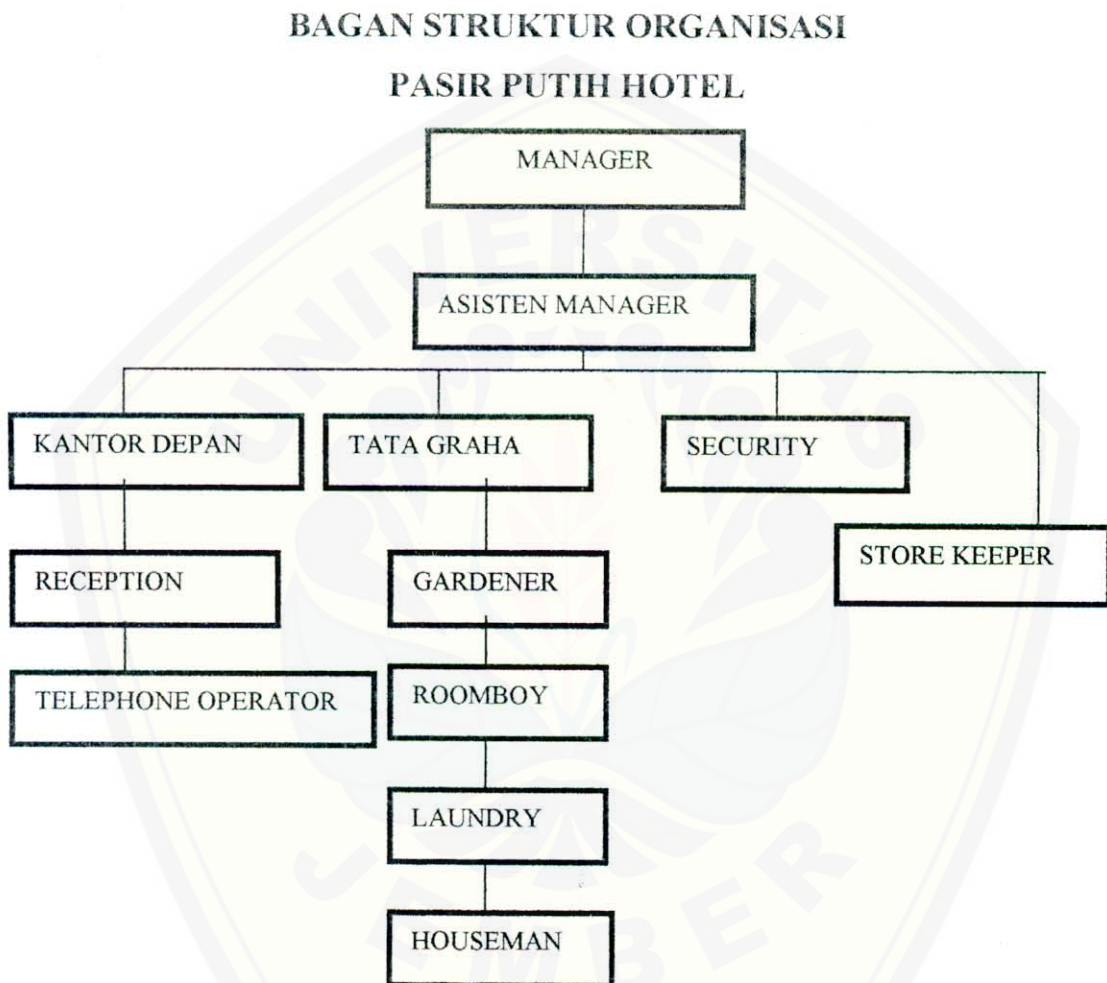
- d.) Promosi wisata pantai Pasir Putih melalui internet agar diketahui oleh wisatawan domestik maupun mancanegara.

2.3.2 Misi Hotel Pasir Putih meliputi :

- a.) Meningkatkan tingkat hunian kamar hotel secara maksimal.
- b.) Memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel agar tamu hotel tersebut datang dan menginap lagi.
- c.) Mengolah atau mengembangkan potensi yang sudah ada untuk menarik perhatian bagi para wisatawan.
- d.) Mendesain ulang interior hotel agar konsumen lebih puas akan fasilitasnya serta tidak jenuh dalam menikmati suasana hotel.
- e.) Meningkatkan profesionalisme pelayanan hotel melalui kualitas manajemen perusahaan daerah dan sumber daya manusianya.
- f.) Menciptakan hubungan yang baik antara karyawan dan pelanggan hotel maupun kepada penghuni hotel.

2.4 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Staff Hotel Pasir Putih

2.4.1 Struktur Organisasi Hotel Pasir Putih



Sumber : Hotel Pasir Putih Situbondo.

2.4.2 Uraian Tugas Staff Hotel Pasir Putih

1. Manager

Manager mempunyai tugas dan tanggung jawab memimpin Perusahaan Daerah Pasir Putih dalam pelaksanaan pembangunan dan pengembangan di sektor perhotelan, menentukan kebijakan Perusahaan Daerah, pengawasan, serta pembangunan objek dan daya tarik wisata pantai Pasir Putih.

2. Assistan Manager

Tugas dan tanggung jawab Assistan Manager meliputi :

- a.) Menggantikan atau mewakili Manager saat berhalangan atau cuti.
- b.) Membuat surat permintaan perbaikan kantor hotel yang rusak.
- c.) Membuat laporan atau evaluasi hasil kerja bawahan.
- d.) Memberi pendidikan dan pelatihan kepada karyawan agar menjadi tenaga profesional dan terampil.
- e.) Mengkoordinasikan operasional pelaksanaan tugas sehari-hari.
- f.) Membuat jadwal kerja bawahan.

3. Departemen Kantor Depan (*front office*)

Kantor Depan bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel melalui pemesanan maupun tanpa pemesanan. Ruang lingkup kegiatan di Kantor Depan Hotel Pasir Putih, antara lain :

A. Seksi Penerima Tamu (*reception*)

- a.) Bertanggung jawab atas penerimaan tamu *check in* dan tamu *check out*.
- b.) Menerima proses pemesanan kamar.
- c.) Memberi informasi secara singkat dan jelas.

- d.) Mengecek laporan kamar (*room report*).
- e.) Menangani kunci kamar tamu hotel.
- f.) Membuat laporan harian penerimaan tamu.
- g.) memblokir kamar untuk tamu penting.

B. Seksi Operator Telephone

Tugas dan tanggung jawab Operator Telephone meliputi :

- a.) Melayani semua pembicaraan telephone dengan cekatan dan dengan nada sopan, ramah, serta hormat.
- b.) Mencatat pesan untuk tamu yang tidak ada di tempat.

4. Departemen Tata Graha (*housekeeping*)

Tata Graha mempunyai tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keamanan kamar, ruangan umum dan outlet lainnya. Adapun lingkup kerja pada departemen Tata Graha meliputi:

A. Seksi Pelayan Kamar(*roomboy*)

Tugas dan tanggung jawab Seksi Pelayan Kamar meliputi :

- a.) Menyiapkan perlengkapan tamu, linen dan peralatan kerja.
- b.) Menyiapkan kunci.
- c.) Melaksanakan tugas membersihkan kamar tidur.
- d.) Membersihkan kamar mandi.
- e.) Menangani linen bersih dan kotor.
- f.) Melaporkan perpindahan kamar.

B. Seksi Kebersihan Umum (*houseman*)

Tugas dan tanggung jawab Seksi Kebersihan Umum meliputi

- a.) Membersihkan koridor dan dinding lobi

- b.) Kebersihan pot ruangan lobi
- c.) Setelah jam kerja usai, membersihkan dan merapikan seluruh kantor hotel

C. Seksi Pertamanan (*Gardener*)

Tugas dan tanggung jawab Seksi Pertamanan meliputi :

- a.) Merawat tanaman.
- b.) Mengatur penempatan dan pemeliharaan tanaman.
- c.) Memangkas tanaman.
- d.) Menyapu taman.
- e.) Memupuk tanaman.

D. Seksi Pencucian (*laundry*)

Tugas dan tanggung jawab Seksi Pencucian meliputi :

- a.) Pencucian sarung bantal, sarung guling, linen

5. Seksi Keamanan (*security*)

Seksi Keamanan bertanggung jawab atas keamanan kamar beserta barang milik tamu dan keamanan lingkungan keseluruhan hotel.

6. Seksi Penjaga Toko (*store keeper*)

Tugas Penjaga Toko adalah menjaga dan melaporkan hasil penjualan.

2.4.3 Tugas Pembagian Kerja

Tujuan seluruh kegiatan di Hotel Pasir Putih pada dasarnya adalah untuk memberikan pelayanan yang baik kepada tamu hotel.

Pelayanan kebersihan dan perawatan menjadi tugas utama Kebersihan Umum. Bila lingkungan hotel bersih dan rapi maka tamu akan betah tinggal dihotel. Tugas-tugas harian dilaksanakan oleh seksi Kebersihan.

Tugas sehari-hari departemen Kebersihan Umum dibagi tiga *group shift* antara lain:

Group A : 08.00 – 15.00
 B : 15.00 – 24.00
 C : 24.00 – 08.00

Adapun pembagian tugas kebersihan umum (*houseman*) antara lain :

1. Kelompok kerja pagi (*morning shift*)

Pekerjaan pembersihan paling banyak dilakukan pada pagi sampai siang hari. Jumlah Kebersihan Umum yang melakukan pembersihan pada pagi sampai siang hari lebih banyak dibanding malam hari.

Bila ada pekerjaan yang tidak dapat dilaksanakan siang hari maka pekerjaan tersebut diatur dan dilaksanakan oleh group kerja berikutnya, yaitu kelompok kerja sore.

2. Kelompok kerja sore (*evening shift*).

Pemeliharaan kebersihan setiap hari dilaksanakan terus menerus dengan tujuan agar dapat menimbulkan suasana bersih, rapi, dan higienis. Pemeliharaan kebersihan pada sore hari dilaksanakan oleh kelompok kerja *evening shift*.

Tugas *evening shift* adalah sebagai berikut :

- a.) Menjaga dan melanjutkan tugas rutin pada kelompok kerja pagi.
- b.) Meneruskan tugas kelompok kerja pagi yang belum terselesaikan.

- c.) Setelah jam kerja usai, membersihkan dan merapikan seluruh kantor menejemen.
- d.) Mengontrol kebersihan lobi, asbak, dan tempat sampah.

3. Kelompok kerja malam (*night shift*)

Kelompok kerja ini hanya membersihkan bagian tertentu saja karena pada umumnya banyak dilimpahkan kebagian shift pagi, agar tidak mengganggu tamu.

2.4.4 Jenis-Jenis Perlengkapan Kamar Di Hotel Pasir Putih.

Kamar-kamar di hotel mempunyai jenis yang berbeda-beda, hal ini di maksudkan agar tamu dapat memilih kamar sesuai dengan kebutuhannya. Jenis-jenis kamar di Hotel Pasir Putih diantaranya sebagai berikut :

1. *Single Room.*

Single room adalah kamar dengan satu tempat tidur untuk satu orang.

2. *Twin Room*

Twin room adalah satu kamar dengan dua tempat tidur untuk dua orang.

3. *Double Room*

Double room adalah satu kamar yang dilengkapi dengan satu tempat tidur besar untuk dua orang.

4. *Triple Room*

Triple room adalah satu kamar yang dilengkapi dengan *double bed* untuk dua orang dan diberi tempat tidur tambahan (*extra bed*).

Perlengkapan kamar Hotel Pasir Putih diantaranya sebagai berikut:

1. *Wardrobe*

Wardrobe adalah lemari pakian dikamar yang dilengkapi dengan gantungan untuk baju dan jas.

2. *Writing Chair*

Writing chair adalah kursi untuk duduk tamu saat menulis.

3. *Mirror*

Mirror adalah kaca atau cermin untuk berhias tamu. Ada beberapa cermin, misalnya : *Face Mirror* dan *Body Mirror*. *Face Mirror* adalah cermin untuk ber make up karena ukurannya hanya setengah badan. *Body Mirror* adalah cermin yang digunakan untuk berpakaian karena ukurannya satu badan.

4. *Dressing Table*

Dressing table adalah meja yang disediakan untuk meletakkan alat-alat kecantikan, biasanya dilengkapi cermin untuk berhias.

5. *TV Set*

TV Set adalah televisi yang disediakan untuk tamu dan diletakkan di atas meja.

6. *Refrigerator*

Refrigerator adalah kulkas yang berguna untuk menyimpan minuman mini bar di dalam kamar.

Adapun Perlengkapan tempat tidur tamu di Hotel Pasir Putih antara lain adalah :

1. *Bed*

a.) *Mattress* adalah kasur untuk tempat tidur yang terbuat dari per spiral, spon, dan terbungkus kain.

2. *Linen*

a.) *Bed Pad*

Bed Pad adalah Penutup *mattress* yang terbuat dari bahan lena (katun) yang tebal dan berguna untuk penahan dan pelindung *mattress* dari keringat.

b.) *Bed Sheet*

Bed sheet adalah kain *sprei* yang berguna untuk menutup tempat tidur. Pada penataan tempat tidur, *sheet* atau *sprei* digunakan berlapis-lapis. *First sheet* adalah *sprei* pertama penutup *mattress*. *Second sheet* adalah *sprei* kedua penutup *sprei* pertama. *Third sheet* adalah *sprei* ketiga penutup blanket atau selimut.

c.) *Blanket*

Blanket adalah selimut yang dipasang pada tempat tidur, biasanya terbuat dari bahan wol.

d.) *Pillow*

Pillow adalah bantal untuk tidur yang terbuat dari kain lena dan kapas atau bulu angsa.

e.) *Pillow case*

Pillow case adalah sarung bantal yang terbuat dari kain lena (katun) untuk membungkus bantal.

f.) *Bed Spread (bed cover)*

Bed spread adalah penutup tempat tidur untuk tamu, yang terbuat dari bahan kuat.

Adapun perlengkapan linen dikamar mandi meliputi:

a.) *Wash Towel*

Wash Towel adalah handuk kecil segi empat untuk melap muka.

b.) *Hand Towel*

III. DESKRIPSI PELAKSANAAN KULIAH KERJA



UNIVERSITAS JEMBER

3.1 Prosedur dan Pelaksanaan Kuliah Kerja

3.1.1 Prosedur Kuliah Kerja

Ada beberapa prosedur yang harus dilakukan mahasiswa Program D-III Pariwisata Universitas Jember untuk Kuliah Kerja, yaitu :

1. Memilih perusahaan atau instansi sebagai tempat untuk melakukan kegiatan Kuliah Kerja.
2. Menunjukkan transkrip nilai di fakultas sebagai prasyarat Kuliah Kerja.
3. Membuat formulir Kuliah Kerja sebagai persyaratan permohonan ke Fakultas.
4. Mengajukan permohonan Kuliah Kerja ke Fakultas.
5. Menerima surat pengantar dari Fakultas untuk instansi atau perusahaan tempat Kuliah Kerja.
6. Menyerahkan surat pengantar kepada instansi atau perusahaan tempat Kuliah Kerja.
7. Menerima surat balasan permohonan dari perusahaan tempat Kuliah Kerja.
8. Meminta surat ke Fakultas yang menyatakan tanggal mulai Kuliah Kerja.
9. Melaksanakan Kuliah Kerja Pada instansi atau perusahaan yang dimaksud.
10. Menghimpun data untuk menyusun dan membuat laporan akhir.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Kuliah Kerja

Waktu pelaksanaan Kuliah Kerja ini dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, yaitu kegiatan Kuliah Kerja dilakukan 30 hari efektif. Dan dalam pelaksanaannya dimulai pada tanggal 19 Maret sampai 19 April 2001 dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh pihak Hotel Pasir Putih. Dalam pelaksanaan Kuliah Kerja yang dilakukan di Hotel Pasir Putih sangat bermanfaat, karena menyangkut pengalaman dan pengetahuan dalam operasional hotel, dan kegiatan Kuliah Kerja banyak dilakukan di departemen Tata Graha dan departemen Kantor Depan.

Pertama kali dalam melakukan tugas-tugas operasional hotel adalah di departemen Kantor Depan yang mana pada departemen ini harus berhadapan langsung dengan tamu dari berbagai daerah dengan berbagai macam karakter. Dan yang paling mengesankan dalam kegiatan Kuliah Kerja adalah bagaimana menciptakan suasana yang harmonis dan akrab dengan pegawai hotel serta banyak relasi tamu dengan segala tingkah lakunya yang penuh keakraban serta didukung oleh suasana alam dan panorama pantai yang indah dan alami dengan hempasan ombak yang berderu.

A. Prosedur Menata Tempat Tidur (*Making Bed*)

Penataan tempat tidur tamu di setiap hotel pada prinsipnya sama. Tempat tidur ditata rapi dan menarik agar tamu merasa nyaman saat tidur.

Pada penataan tempat tidur di hotel kecil masih banyak yang menggunakan satu lembar *sheet*. Hotel Pasir Putih termasuk pada jenis hotel kecil yang menggunakan satu lembar *sheet*. Adapun prosedur *making bed* dengan menggunakan satu *sheet* ini, yaitu :

1. Menyingkirkan *linen* kotor lalu mengambil *linen* yang bersih.
2. Menarik tempat tidur ke tempat yang leluasa, agar mudah bergerak sewaktu *making bed*.
3. Meletakkan *bed pad* yang bersih dengan baik di atas *mattress* dan berdiri di samping tempat tidur.
4. Memasang *sheet* dilanjutkan dengan membentangkan selimut di atasnya.
5. Merapikan bagian tepi dan merapikan sudut-sudutnya ke bawah kasur.
6. Meletakkan bantal dan mengembalikan tempat tidur pada posisi semula.
7. Sarung bantal yang terbuka harus berhadap-hadapan satu dengan yang lainnya pada tempat tidur ganda (*twin*).

B. Prosedur Pembersihan Kamar Mandi.

Lantai dan dinding kamar mandi pada umumnya terdiri dari *tile*. Untuk membersihkan lantai dan dinding kamar mandi diperlukan beberapa alat, diantaranya kain pel, sabun cair, dan sikat tangan. Adapun cara-cara tersebut antara lain :

1. Cara membersihkan dinding kamar mandi.

Dinding kamar mandi dari arah atas ke bawah dibersihkan dengan digosok menggunakan obat pembersih. Pekerjaan ini bertujuan untuk membersihkan noda sabun mandi. Setelah itu dibilas dengan air dan dilap dengan kain kering.

2. Cara membersihkan lantai kamar mandi.

Membersihkan lantai adalah pekerjaan terakhir dalam pembersihan kamar mandi. Pertama-tama lantai disiram dengan air dan disikat dengan sikat tangan. Jangan lupa menggunakan obat pembersih. Setelah selesai, lantai disiram dan dikeringkan dengan menggunakan kain pel.

3. Cara membersihkan *wash basin*.

Setiap hari *wash basin* dibersihkan oleh *roomboy*. Untuk membersihkannya diperlukan alat dan obat pembersih. Setelah itu *wash basin* dibilas dengan air bersih, kemudian dikeringkan dengan menggunakan lap.

4. Cara membersihkan jamban (*toilet bowl*).

Hal-hal yang perlu dipersiapkan seorang *roomboy* untuk membersihkan jamban yaitu obat pembersih, sikat, dan kain pel.

Adapun jumlah tamu yang menginap di Hotel Pasir Putih selama periode Maret dan April 2001 sebagai berikut :

Tabel 1.

Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.

Propinsi	Tamu	Prosentase (%)
Jatim	: 326	86,47 %
Jateng	: 14	3,71 %
D.I.Yogya	: 2	0,53 %
Jabar	: 12	3,18 %
Jakarta	: 8	2,12 %
Bali	: 13	3,45 %
Kalbar	: 2	0,53 %
Jumlah	377	100 %

Sumber Data : Hotel Pasir Putih Situbondo, Maret 2001

Tabel 2.**Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.**

Propinsi	Tamu	Prosentase (%)
Jatim	: 242	79,34 %
Jateng	: 32	10,49 %
D.I.Yogya	: 0	0 %
Jabar	: 6	1,92 %
Jakarta	: 12	3,93 %
Kutai	: 13	4,26 %
Jumlah	305	100 %

Sumber Data : Hotel Pasir Putih Situbondo, April 2001

Tabel 3.**Jumlah Tamu Yang Menginap Di Hotel Pasir Putih.**

Negara	Tamu	Prosentase (%)
Belanda	: 2	25 %
Prancis	: 4	50 %
Inggris	: 2	25 %
Jumlah	8	100 %

Sumber Data : Hotel Pasir Putih Situbondo, April 2001

Berdasarkan uraian di atas, Jawa Timur merupakan penerima tamu terbanyak pada bulan Maret dan April 2001, yaitu 568 orang tamu atau 83,28 %. Disusul dengan Jawa Tengah, yaitu 46 orang tamu atau 6,74 %, Jakarta 20 orang tamu atau 2,93 %, Jawa Barat 18 orang tamu atau 2,64 %, Bali 13 orang tamu atau 1,91 %, Kutai

13 orang tamu atau 1,91 %. Sedangkan Yogyakarta dan Kalbar hanya 2 orang tamu atau 0,29 %.

3.1.3 Tugas Kuliah Kerja

Adapun tugas Kuliah Kerja yang dilakukan oleh penulis di Hotel Pasir Putih antara lain :

1. Minggu I

- a.) Seperti karyawan lainnya sebelum memulai pekerjaan pertama yang harus dilakukan adalah mengisi daftar hadir pada pukul 08.00 WBI.
- a.) Memberitahu kamar hotel yang harus di sugukan kepada tamu, diberi penjelasan mengenai cara menghadapi tamu dengan baik khususnya pada departemen Kantor Depan. Didepartemen Tata Graha ini banyak dijelaskan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh seorang *gardener, roomboy, houseman, dan laundry* dalam melakukan tugas harian.
- b.) Melakukan tugas-tugas perhotelan terutama di departemen Tata Graha dan departemen Kantor Depan, melakukan upaya-upaya pendekatan kepada karyawan hotel agar penulis mendapatkan teknik pelayanan terhadap tamu.

2. Minggu II

- a.) Diberi tugas oleh pimpinan hotel di departemen Kantor Depan, dibagian ini setiap pagi melayani tamu hotel dari berbagai daerah diluar kota, baik tamu langganan tetap maupun tidak serta penjelasan tentang cara yang baik menghadapi tamu agar tamu terkesan dengan hotel yang penulis tawarkan.
- b.) Menjaga wartel untuk kebutuhan tamu hotel serta mengkalkulasi hasil setiap hari pada wartel untuk dibukukan ke buku besar setoran.

Digital Repository Universitas Jember

c.) Melakukan koordinasi kepada setiap karyawan hotel didalam melakukan tugas harian.

3. Minggu III

a.) Melakukan pengamatan secara langsung operasional hotel baik dalam manajemen pemasaran maupun manajemen pelayanan.

b.) Melaksanakan tugas operasional hotel khususnya pada departemen Tata Graha misalnya : bagaimana cara *make up room* dan prosedur menata tempat tidur (*making bed*) serta pelayanan membuka tempat tidur (*turn down service*).

c.) Mempelajari pelaksanaan teknis yang dilakukan Perusahaan Daerah Pasir Putih, bagaimana upaya dalam menjaga dan melestarikan sumber daya alam terutama kelautan yang ada disekitar hotel.

d.) Pimpinan hotel memberi tugas kepada penulis dalam pelayanan pembayaran hunian kamar tamu yang akan *check in* dan *check out*.

e.) Melakukan pengecekan terhadap kamar yang sudah ditinggalkan oleh tamu, apabila dalam pengecekan kamar ada barang yang tertinggal dikamar milik tamu maka diharuskan untuk melapor ke pimpinan hotel.

4. Minggu IV

a.) Bersama dengan pimpinan hotel melakukan penagihan retribusi ke kios-kios souvenir kerajinan laut yang ada di kawasan hotel.

b.) Membantu Penjaga Toko dalam menyiapkan peralatan dan kebutuhan kamar tamu seperti sabun mandi, sapu, dan alat pengepel .

- c.) Mengerjakan tugas membersihkan kamar tidur, mengirim linen kotor kepada *laundry*, mengambil linen yang sudah bersih, serta mengatur dan merapikan linen sesuai dengan jenis linen.
- d.) Memberikan pelayanan dan pertolongan kepada tamu yang membutuhkan peralatan tambahan hotel seperti *extra bed* dan juga permintaan pembelian minuman.
- e.) Melaporkan tugas harian kepada karyawan yang bertanggung jawab atas wilayah kerja yang penulis kerjakan agar tidak terjadi kesalahan dalam operasional hotel.

3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kuliah Kerja.

Dalam masalah akomodasi, hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang paling banyak di dunia terbukti jumlah kamar yang terbanyak dari semua jenis akomodasi adalah disediakan oleh hotel. Hotel itu sendiri merupakan sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan pelayanan seperti pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pelayanan makan dan minum, pencucian pakaian, dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan yang ada didalamnya.

3.2.1 Definisi Hotel

Definisi hotel menurut SK Menparpostel Nomor KM 34/HK 103/MPPT-87, adalah :

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah.

Digital Repository Universitas Jember

Kantor Depan (*Front Office*) adalah Salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Kantor Depan terletak pada bagian depan hotel. Ini dimaksudkan agar mudah diketahui oleh tamu.

Tata Graha (*Housekeeping*) adalah Salah satu bagian di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kelengkapan dan keamanan kamar.

Hotel Pasir Putih merupakan salah satu hotel yang banyak dikunjungi oleh tamu untuk menikmati fasilitas penginapannya yang sebagian kamarnya menghadap pantai. Tetapi untuk lebih meningkatkan kualitas dari kamar hotel itu sendiri dibutuhkan sasaran utama, sasaran utama tersebut dilakukan oleh pihak departemen Tata Graha (*housekeeping*) yaitu :

a.) Kebersihan

Kebersihan di suatu ruangan dan kamar tamu di hotel sangat menentukan. Bila kebersihan terjaga maka tamu akan menjadi tenang karena sanitasi dan hygiene terjamin. Ini merupakan salah satu langkah pertama tamu dalam menilai suatu hotel.

b.) Menarik

Dengan dasar kebersihan pada suatu ruangan dan di tunjang dengan perlengkapan serta dekorasi yang serasi maka ruangan akan menjadi menarik.

c.) Kenyamanan

Lingkungan dan ruangan suatu hotel yang bersih, menarik, dan tenang dengan pelayanan yang memuaskan akan membuat tamu dan pengunjung merasa nyaman dan betah tinggal atau berkunjung kembali ke hotel.

d.) Keamanan

Faktor penting yang selalu didambakan atau tamu yaitu keamanan. Keamanan tamu selama berkunjung atau menginap

dihotel meliputi keamanan pribadi dari kecurian, kekerasan, dan bahaya dari peralatan hotel.

3.2.2 Pengertian Produktivitas

Produksi adalah penciptaan barang dan jasa. Produksi merupakan perubahan bentuk atau transformasi sumber daya menjadi barang dan jasa. Produktivitas adalah peningkatan proses produksi, peningkatan produksi merupakan perbandingan yang membaik jumlah barang yang dipergunakan dengan jumlah barang dan jasa yang di produksikan. Faktor yang mempengaruhi produktivitas adalah tenaga kerja, modal, dan seni serta ilmu pengetahuan manajemen (Dr. Sukanto R, 1999:1).

Strategi, kebijaksanaan, dan taktik untuk mencapai produktivitas adalah penentuan prioritas atau penanganan. Penanganan yang paling utama dalam meningkatkan produktivitas kerja hotel adalah masalah pendidikan dan latihan karena menyangkut peningkatan sumber daya manusia yang profesional dalam pelayanan.

Berbagai prinsip yang perlu diperhatikan dalam manajemen tenaga kerja di hotel.

- a.) Memadukan karyawan dan pekerjaan. Prinsip ini mengandung arti bahwa orang-orang harus dipilih untuk pekerjaan-pekerjaan atas dasar berbagai perbedaan karakteristik dan preferensi individual.
- b.) Menetapkan standar-standar pelaksanaan kerja. Standar-standar pelaksanaan kerja harus ditetapkan untuk semua pekerjaan, agar tanggung jawab dan apa yang diharapkan dari para karyawan jelas.
- c.) Memberikan penghargaan atas prestasi kerja. Bila standar-standar ditetapkan, manajemen perlu memberikan penghargaan

kepada para karyawan yang dapat mencapai atau melebihi standar untuk memotivasi kerja mereka. Penghargaan berupa kenaikan upah, bonus, status, promosi, pujian dan lainnya.

- d.) Merumuskan secara jelas tanggung jawab karyawan. Bila tanggung jawab pekerjaan tidak jelas dan berubah-ubah, para pekerja akan frustrasi. Hasilnya dapat berupa kualitas rendah, produktivitas rendah dan konflik diantara individu-individu

3.2.3 Hubungan Kerja Di Restoran PAPIN Dengan Bagian Lain Di Dalam Hotel.

Sebuah restoran di dalam hotel tidak dapat bekerja sendiri tanpa adanya dukungan langsung maupun tidak langsung dengan bagian-bagian lain di dalam hotel. Kerja sama yang dimaksudkan meliputi kerja sama dengan bagian lain :

- a.) Departemen Tata Boga (*Food and Beverages Service*). Salah satu departemen yang bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman.
- b.) Dapur (*kitchen*). Bagian dapur yang menyiapkan dan mengolah makanan yang akan disajikan atau dijual di restoran.
- c.) Departemen Kantor Depan Hotel (*Front Office*). Tamu-tamu yang menginap di hotel biasanya menggunakan fasilitas restoran untuk kebutuhan makan/minum mereka. Tamu yang menginap pada saat menikmati hidangan di restoran, untuk pembayarannya dapat dimasukkan ke dalam rekening kamar dan baru dibayarkan pada saat *check out*.
- d.) Tata Graha (*housekeeping*). Bagian Tata Graha melalui *laundry* akan menyediakan serbet makan (*napkin*), taplak meja yang bersih.

- e.) Pencucian Alat Restoran (*Stewarding*). Bagian ini selalu mensuplai alat-alat makan dan alat saji yang bersih setiap habis dipakai.
- f.) Bagian Gudang (*Store Room*). Bagian ini menyediakan bahan makanan untuk diolah atau bumbu-bumbu, seperti gula, saos tomat, kecap, garam, lada, sambal tomat dan lain-lain.
- g.) Bagian Pembelian (*Purchasing*). Bagian ini yang mengelolah pembelian barang-barang restoran untuk keperluan sehari-hari seperti bahan makanan dan bumbu-bumbu.

3.2.4 Implikasi Kebijakan Perhotelan.

Perkembangan perhotelan di Kabupaten Situbondo cukup meyakinkan para investor yang ingin menanamkan modalnya, karena potensi alam kelautan yang sangat mendukung bagi berkembangnya perhotelan serta stabilitas keamanan Situbondo yang kondusif. Hal ini dapat dibuktikan dengan semakin banyaknya kunjungan wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara yang datang ke kawasan objek wisata yang berdekatan dengan Hotel Pasir Putih.

Berdasar pada keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi RI No. KM 34/HK/103/MPPT-87, tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Dengan keputusan tersebut maka pendirian usaha perhotelan juga mempunyai tujuan dan pendirian usahanya yaitu :

- a.) Menciptakan lapangan kerja bagi masyarakat dengan peningkatan sumber daya manusia yang kompetitif.
- b.) Meningkatkan pendapatan nasional dan daerah dalam rangka mensejahterakan rakyat.
- c.) Menggali potensi yang ada disekitar hotel yaitu pendayagunaan sumber daya alam.

d.) Menjaga kelestarian alam dan lingkungan.

Dengan demikian, perkembangan perhotelan di Kabupaten Situbondo akan mendapatkan prioritas utama dalam usaha meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta sedikit memberikan kontribusi bagi negara.

Ada beberapa kebijakan yang harus diperhatikan dalam usaha peningkatan dan perkembangan perhotelan diantaranya :

1. Menjaga nilai agama dan adat istiadat.
2. Mendorong kehidupan ekonomi dan sosial budaya masyarakat.
3. Menjaga dan melestarikan budaya dan lingkungan alam sekitar.
4. Peningkatan mutu pelayanan dalam perhotelan.

3.2.5 Analisis SWOT Terhadap Perkembangan Hotel

Perkembangan perhotelan pada saat ini sangat menentukan bagi daerah karena adanya kebijakan hotel. Kebijakan dalam peningkatan dan perkembangan hotel khususnya di Hotel Pasir Putih adalah :

1. Mendesain hotel yang terkesan kurang menarik pada bangunan hotelnya.
2. Kemampuan dalam mengelola hotel dengan menciptakan keterampilan bagi karyawan untuk memperoleh suatu hasil rangka pencapaian tujuan.
3. Memberi pelayanan yang baik terhadap suatu kegiatan di dalamnya.

Dan penulis juga memberikan beberapa uraian tentang analisis SWOT yang ada di Hotel Pasir Putih yang terletak di kawasan objek wisata pantai Pasir Putih Situbondo diantaranya :

1. Kekuatan (*strenght*)

Digital Repository Universitas Jember

- a.) Hotel Pasir Putih terletak di salah satu kawasan objek wisata pantai Pasir Putih.
- b.) Adanya sederetan pegunungan yang membuat sekeliling hotel sejuk dan nyaman dengan pohonnya yang hijau.
- c.) Tersedianya fasilitas penunjang yaitu dengan adanya perahu layar tradisional yang dapat mengantarkan tamu untuk melihat keindahan terumbu karang dan ikan hias.

2. Kelemahan (*weakness*)

- a.) Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana untuk wisatawan.
- b.) Minimnya tenaga profesional dalam bidang perhotelan.
- c.) Pengembangan usaha perhotelan belum dilaksanakan secara optimal.
- d.) Banyaknya puing-puing bangunan yang sudah rapuh.

3. Peluang (*opportunities*)

- a.) Adanya kerja sama yang baik antara Pemerintah Daerah, swasta, dan masyarakat.
- b.) Kabupaten Situbondo terletak di jalur pantura yang menghubungkan antara Jawa dan Bali.
- c.) Peluang bagi investor yang ingin menanamkan modalnya di sektor perhotelan.
- d.) Hotel Pasir Putih memiliki fasilitas kamar yang menghadap ke pantai sehingga menarik bagi pengunjung atau tamu.

4. Ancaman (*threat*)

- a.) Pengrusakan terhadap habitat laut.
- b.) Perubahan gaya hidup dari orang, dalam bertingkah laku maupun dalam berbicara.

- c.) Adanya faktor stabilitas keamanan yang kondusif yang mengakibatkan kurangnya kedatangan wisatawan.
- d.) Sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga wisatawan mempertimbangkan untuk menginap di hotel.
- e.) Kurangnya perhatian terhadap pelestarian lingkungan terutama menyangkut kebersihan dan keamanan dikawasan hotel dan sekitarnya.
- f.) Mutu produk dan kualitas pelayanan penyajian yang kurang terencana sehingga terkesan kurang baik.
- g.) Persaingan untuk mendapatkan pangsa pasar sering terjadi gejolak, sehingga isu-isu yang kurang baik menyangkut daerah kawasan wisata sekitar hotel.
- h.) Terlalu bising karena dekat jalan raya.
- i.) Kurangnya dana untuk pengembangan hotel.

3.2.6 Penilaian Terhadap Pelaksanaan Kebijakan Perhotelan

Dengan adanya peningkatan pendapatan perhotelan yang diperoleh dari hasil penyewaan kamar maka Hotel Pasir putih dituntut untuk memperbaiki sarana hotel, kerja sama yang baik dengan pihak swasta, masyarakat maupun pemerintah. Hal ini untuk meminimalkan permasalahan yang tidak diinginkan oleh segenap insan pariwisata yaitu:

- a.) Pentingnya peran masyarakat dalam meningkatkan citra positif bagi Hotel Pasir Putih.
- b.) Perlunya ditingkatkan produk dan pelayanan hotel khususnya dibidang akomodasi, restoran dan penyajian objek dan daya tarik wisata.
- c.) Peningkatan dan pelestarian lingkungan terutama menyangkut kebersihan, keamanan, dan kesehatan lingkungan.

d.) Keterbatasan sarana informasi dalam mempromosikan hotel. Dengan keterbatasan sarana informasi hotel maka tingkat kunjungan wisatawan yang menginap atau berkunjung sedikit. Sarana informasi sangat diperlukan oleh Hotel Pasir Putih yang nantinya diharapkan akan memberi peluang bagi masyarakat, pemerintah, maupun pelaku bisnis hotel untuk meningkatkan usahanya dibidang perhotelan.

3.2.7 Hasil Kuliah Kerja di Hotel Pasir Putih

Kegiatan Kulih Kerja yang dilakukan selama dua bulan efektif di Hotel Pasir Putih sangat membuahkan hasil karena kegiatannya terkait dengan bidang studi. Penulis juga menerapkan teori yang di dapat dari bangku kuliah. Adapun hasil yang di peroleh dari Kuliah Kerja selama dua bulan efektif di hotel antara lain :

1. Mempunyai pengalaman, pengetahuan, dan wawasan yang luas di bidang perhotelan khususnya departemen Tata Graha dan departemen Kantor Depan yang sebagian belum didapatkan dari bangku kuliah.
2. Merasa bangga, peduli sebagai putera daerah yang turut membantu dan mengupayakan pelestarian alam terutama laut Pasir Putih serta dengan melindungi satwa laut bersama-sama dengan Perusahaan Daerah Pasir Putih dan masyarakat setempat.
3. Mengetahui lebih banyak, sejauh mana perkembangan pariwisata di Kabupaten Situbondo khususnya di bidang perhotelan yang penulis lakukan.
4. Mempunyai banyak teman atau relasi di bidang perhotelan dan juga relasi dari tamu yang pernah menginap di hotel.

HOTEL " PASIR PUTIH "

Jln. Raya Pasir Putih No. 214 Telp. (0338) 390022
 Kecamatan Bungatan, Kabuapten Dati II Situbondo

<u>Nama</u>		<u>Nama Depan / First Name</u>	
<u>Name</u>	<u>Nama keluarga / Surname</u>	<u>No. Tanda Pengenal</u>	<u>Passport / KTP. No. :</u>
<u>Kebangsaan</u>		<u>Tanggal lahir</u>	
<u>Nationality</u>		<u>Date of Birth</u>	
<u>Pekerjaan</u>		<u>Maksud Kedatangan</u>	
<u>Profession</u>		<input type="checkbox"/> <u>Resmi</u> <input type="checkbox"/> <u>Liburan</u> <input type="checkbox"/> <u>Dagang</u> Official Pleasure Business	
<u>Alamat Rumah</u>			
<u>Home Address</u>			
<u>Nama Perusahaan</u>			
<u>Company Name</u>			
<u>Datang Tanggal</u>	<u>Datang dari</u>	<u>Dengan</u>	
<u>Arrival Date</u>	<u>Coming from</u>	<u>by</u>	
<u>Berangkat Tanggal</u>	<u>Pergi ke</u>		
<u>Departure Date</u>	<u>Going to</u>		
<u>No. Kamar</u>	<u>Jumlah Orang</u>	<u>Harga</u>	
<u>Room Number</u>	<u>No. of Person</u>	<u>Rate</u>	
<u>Keterangan Lain</u>	<u>Petugas</u>		
<u>Other Remarks</u>	<u>Clerk</u>		
<u>Pasir Putih,</u>			<u>2000.</u>
<u>Tanda tangan tamu,</u>			
<u>Signature</u>			