

**EVALUASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA  
DALAM UPAYA PENGEMBANGAN HOTEL DAN PEMANDIAN  
KEBON AGUNG DAERAH TINGKAT II KABUPATEN JEMBER**

**LAPORAN HASIL PRAKTEK KULIAH KERJA**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md.) Pariwisata  
Program Studi Diploma III Pariwisata  
Jurusan Ilmu Administrasi  
P a d a  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER

Oleh :

**Dedy Suherman**

NIM. 990903102211

Dosen Pembimbing :

**Drs. Sutrisno, MSi**

NIP. 131 472 794

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

**2002**



UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

Asa:	Hadiah	Klass
Terima	29 AUG 2002	658.3
	1490	SUH
	SKS. 1	&

S

c1

## MOTTO

“ DENGAN KUALITAS SUMBER DAYA MANUSIA YANG BAIK AKAN  
MAMPU MENUNJANG PELAYANAN YANG BAIK PULA “

“ PENINGKATAN MUTU SUMBER DAYA MANUSIA DALAM MENGHADAPI  
ERA GLOBALISASI ADALAH PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN “

**Kupersembahkan karya yang sederhana ini  
untuk mereka yang aku sayangi**

- ✧ Bapak yang aku cintai dan Ibunda yang telah memberikan kasih sayang dan do'a sepanjang perjalananku.
- ✧ Nenek yang aku cintai sepanjang hidupku.
- ✧ Mas Wahyu yang aku sayangi yang telah banyak memberikan bantuan moril dan semua teman-teman yang mewarnai kehidupan hari-hariku dalam suka dan duka.
- ✧ Seseorang yang aku cintai dan aku sayangi yang selalu memberikan keceriaan disaat aku bersamamu.
- ✧ Adikku Rima Yuli Astutik dan kakakku Hery Kustanto yang aku sayangi terima kasih atas segala kebaikannya.
- ✧ Almamaterku tercinta.

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

**PENGESAHAN**

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

Nama : Dedy Suherman

NIM : 990903102211

Jurusan : Ilmu Administrasi

Program Studi : Diploma III Pariwisata

"Evaluasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Pengembangan Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tngkat II Kabupaten Jember"

Hari : Kamis

Tanggal : 27 Juni 2002

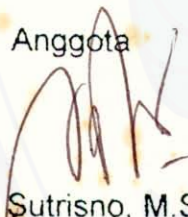
Jam : 16.00

Bertempat : Di FISIP Universitas Jember

Dan telah dinyatakan lulus.

Panitia Penguji

Anggota

  
Drs. Sutrisno, M.Si

NIP. 131 472 794

Ketua

  
Drs. Rudi Eko Pramono, MSi

NIP. 131 792 188

Mengesahkan

Universitas Jember

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dekan

  
Drs. H. Moch. Toerki

NIP. 130 524 832

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

**PERSETUJUAN**

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

Nama : Dedy Suherman  
NIM : 990903102211  
Jurusan : Ilmu Administrasi  
Program Studi : Diploma III Pariwisata  
Judul : Evaluasi Peningkatan Sumber Daya Manusia Dalam Upaya Pengembangan Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.

Jember, 18 Juni 2002

Menyetujui,  
Dosen Pembimbing



Drs. Sutrisno, M.Si.  
NIP. 131 472 794

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirobilalamin, puji syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah S.W.T. atas limpahan rahmatNya, sehingga penulis dikarunia semangat dan kemauan keras untuk menyelesaikan penyusunan laporan ini. Laporan ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya (S0) Pariwisata pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Dalam penyusunan laporan ini penulis telah banyak memperoleh bimbingan dan dorongan semangat serta masukan-masukan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati dan rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Drs. H. Toerki, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.
2. Bapak Drs. Rudi Eko Pramono, M.Si, selaku Ketua Program Studi D-III Pariwisata Universitas Jember atas segala perhatian dan dukungannya.
3. Bapak Drs. Sutrisno, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan tulus ikhlas memberikan bimbingan hingga terselesaikannya laporan kuliah kerja ini.
4. Bapak R. Probo Soemantara, selaku Manajer Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember beserta staf/karyawan yang berkenan memberikan ijin, fasilitas serta waktunya dalam praktek kuliah kerja.
5. Semua dosen D-III Pariwisata Universitas Jember yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis yang tidak ternilai harganya.
6. Rekan-rekan dan semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan moril maupun materil.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Akhirnya penulis berharap laporan ini bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa, perusahaan maupun pihak yang membacanya. Amin.

Jember, Juni 2002

Penulis

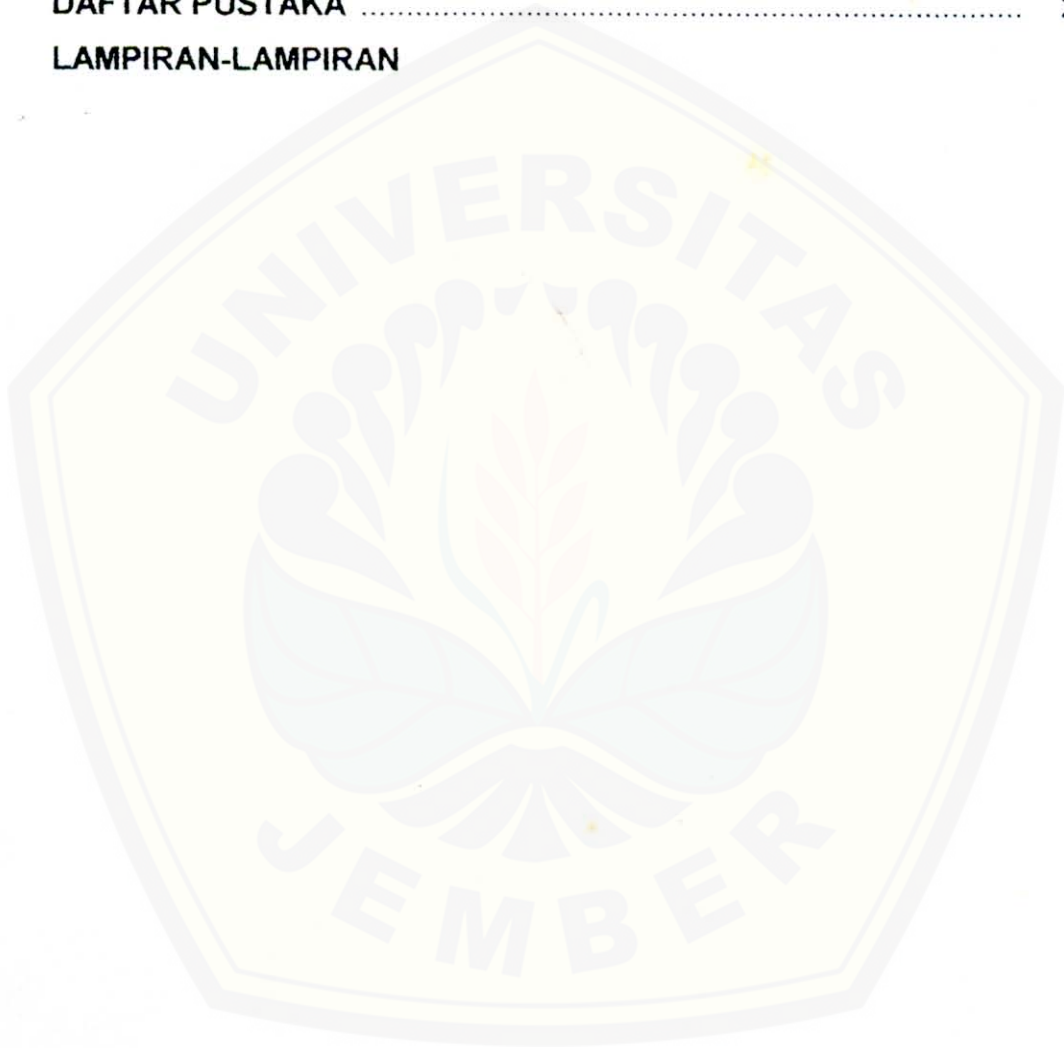


DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Tujuan dan Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.1 Tujuan Program Kuliah Kerja .....	3
1.2.1 Manfaat Program Kuliah Kerja .....	3
<b>II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA</b> .....	5
2.1 Gambaran Umum Perusahaan .....	5
2.2 Visi dan Misi Perusahaan .....	6
2.2.1 Visi .....	7
2.2.2 Misi .....	7
2.1 Organisasi Perusahaan .....	8
2.3.1 Struktur Organisasi .....	9
2.2.1 Job Description .....	10
<b>III. PELAKSANAAN KEGIATAN KULIAH KERJA</b> .....	13
3.1 Deskripsi Pelaksanaan Kuliah Kerja .....	13
3.2 Implikasi Kebijakan dan Penilaian terhadap Kegiatan Perusahaan .....	16
3.2.1 Analisis SWOT .....	16
3.2.2 Tinjauan Teoritis Pengembangan Sumber Daya Manusia pada Hotel .....	20



3.2.3 Penjelasan Tentang Pengembangan	
Sumber Daya Manusia pada Hotel dan Pemandian	
Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.....	23
3.2.4 Penilaian Terhadap Pengembangan	
Sumber Daya Manusia pada Hotel dan Pemandian	
Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.....	25
IV.PENUTUP .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28
LAMPIRAN-LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Hal
1. Struktur Organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember .....	9
2. Prosedur Check In dan Prosedur Check Out .....	14



## I. PENDAHULUAN

**1.1. Latar Belakang**

Pembangunan disegala sektor usaha, saat ini sangatlah mutlak untuk dilakukan. Mengingat kebijaksanaan pemerintah saat ini melalui otonomi daerah yang bertujuan untuk menggalakkan daerah-daerah agar meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang bisa diperoleh dengan lebih mengoptimalkan potensi-potensi yang ada.

Kabupaten Jember dengan mayoritas daerahnya merupakan dataran rendah sangat sesuai untuk perkebunan dan pertanian. Banyak perkebunan yang tersebar pada wilayah Kabupaten Jember. Komoditi yang dihasilkan dari perkebunan ini malah tercatat sebagai salah satu sektor penyumbang devisa terbesar di Jawa Timur. Sektor lain yang tidak kalah pentingnya dan diharapkan dapat atau mampu menandingi keberhasilan dari sektor perkebunan adalah dari sektor pariwisata. Difokuskannya sektor pariwisata dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah dilatarbelakangi oleh banyaknya wisata alam yang telah maupun berpotensi untuk dikembangkan sebagai sarana wisata yang memadai dan mampu menarik minat wisatawan asing maupun wisatawan domestik. Tinjauan geografis Kabupaten Jember memang sangat mendukung bagi usaha pengembangan wisatanya.

Sektor pariwisata ditinjau dari sisi geografis kota Jember sangatlah banyak ragam jenisnya berupa pesona alamnya maupun kebudayaan yang ada. Selama ini tempat-tempat wisata yang lebih dikenal adalah Pantai Watu Ulo, Pantai Wisata dan Nelayan Puger, dataran tinggi Rembangan. Belum seluruh potensi wisata yang ada di Kabupaten Jember mendapatkan pengelolaan dan perhatian serius dari pemerintah Kabupaten Jember agar mampu menjadi pesona tersendiri sehingga harapan untuk dapat lebih meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan ke Kabupaten Jember kurang begitu optimal dicapai.

## Digital Repository Universitas Jember

Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan wisata termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata serta yang terkait dalam bidang tersebut ( sesuai dengan UU no.9 tahun 1990 ). Salah satu unsur penunjang yang terkait dengan bidang pariwisata adalah sarana hotel yang merupakan akomodasi yang memudahkan bagi wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara setelah menikmati perjalanan, berekreasi, menghadiri pertemuan ilmiah, mengunjungi peristiwa olahraga dan lain sebagainya. Yang digunakan sebagai tempat penginapan dan istirahat selain pengangkutan, tempat makan dan minum dan jasa pelayanan lainnya.

Bidang usaha hotel merupakan bagian dari usaha kepariwisataan yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman serta pelayanan-pelayanan pendukung lainnya yang dikelola secara komersial (Drs. Agus Sulastiyono , Msi, 1999 : 6). Jenis penginapan dengan fasilitas dibawah hotel berbintang disebut hotel melati. Salah satu hotel melati yang terdapat di Daerah Tingkat II Kabupaten Jember yaitu Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember. Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember merupakan hotel melati 2 yang merupakan salah satu aset yang dimiliki oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.

Untuk dapat meningkatkan kinerja hotel dalam menghadapi iklim persaingan antar sesama hotel maka diperlukan suatu strategi manajemen. Sumber daya manusia pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember perlu dievaluasi karena untuk peningkatan kemampuan manajer sebagai pengelola untuk menggunakan teknik-teknik manajemen pengelolaan yang dapat meningkatkan volume kunjungan tamu, serta meningkatkan produktivitas pelayanan dimana dibutuhkan kemampuan bagi karyawan untuk dapat memberikan pelayanan semaksimal mungkin agar tercipta kepuasan dari tamu yang menginap di Hotel Kebon Agung Jember dan hal itu tentunya memberikan keuntungan tersendiri bagi pihak Hotel Kebon Agung Jember dalam upaya menciptakan hubungan baik terhadap pelanggan.

Sehingga dari objek penelitian tersebut penulis memfokuskan penelitian pada masalah Sumber Daya Manusia (SDM) pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Jember. Hal inilah yang melatarbelakangi penulis memberi judul pada laporan ini yaitu : "EVALUASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENGEMBANGAN HOTEL DAN PEMANDIAN KEBON AGUNG DAERAH TINGKAT II KABUPATEN JEMBER ".

## **1.2 Tujuan Dan Manfaat Program Kuliah Kerja**

### **1.2.1. Tujuan Program Kuliah Kerja**

Tujuan pelaksanaan kuliah kerja di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember yaitu :

1. Untuk menerapkan dan mengembangkan pengetahuan praktek yang selama ini diperoleh dibangku kuliah dengan menganalisis secara langsung pada kegiatan yang ada pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.
2. Untuk memenuhi persyaratan tugas akhir program studi D-III Pariwisata Universitas Jember.
3. Untuk meningkatkan sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya khususnya bidang perhotelan sebagai salah satu unsur penunjang pariwisata.

### **1.2.2. Manfaat Program Kuliah Kerja**

Manfaat yang bisa diperoleh selama pelaksanaan kuliah kerja di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember adalah :

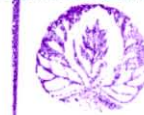
1. Memberikan pengalaman kerja bagi penulis serta seluk beluk dunia kepariwisataan pada umumnya dan sektor perhotelan pada khususnya.

## Digital Repository Universitas Jember

2. Memberikan sumbangan informasi yang bisa diberikan oleh penulis sesuai dengan disiplin ilmu yang ditekuni demi lebih meningkatkan kualitas kepariwisataan khususnya dibidang pengembangan sumber daya manusia.



## II. GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA



REK UPT Perpustakaan  
UNIVERSITAS JEMBER

### 2.1. Gambaran Umum Perusahaan

Hotel dan Pemandian Kebon Agung merupakan salah satu aset Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember yang diresmikan penggunaannya pada tanggal 22 Agustus 1961 oleh Bapak Bupati Kepala Daerah Tingkat II Kabupaten Jember. Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember berada pada Jalan Arwana no. 59 Jember, ditinjau dari segi geografis terletak pada ketinggian 110 meter dari permukaan air laut. Temperatur berkisar  $20^{\circ}$  -  $30^{\circ}$  C dengan kelembaban berkisar 46% - 99%. Lokasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember berjarak 2 kilometer dari pusat kota. Sedangkan jarak dari terminal induk sejauh 8 kilometer, dari stasiun kereta api berjarak 2 kilometer.

Panorama alam yang mengelilingi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember sangat indah dengan pohon penghijauan seluas 2 hektar semakin menambah keasrian dan kesejukan. Fasilitas-fasilitas di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember yang tersedia antara lain sarana ibadah (masjid), pelayanan dokter, sarana olahraga meliputi : kolam renang berstandar nasional dengan spesifikasi ; panjang 50 meter dan lebar 20 meter dengan jumlah lintasan sebanyak 8 jalur, airnya berasal dari sumber mata air alami yang dikelola secara teknis (destilasi).

Adapun kamar hotel yang tersedia dengan klasifikasi sebagai berikut :

1. *Suite Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *twin bed*, air conditioner, *water heater*, televisi, kamar mandi, kursi, meja, almari, *bath tub*. *Room rate* sebesar Rp. 80.000,00
2. *VIP I Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *twin bed*, air conditioner, televisi, *water heater*, almari, kursi, meja. *Room rate* sebesar Rp. 60.000,00

## Digital Repository Universitas Jember

3. *VIP II Room*, sebanyak 3 buah kamar dengan fasilitas *twin bed*, air conditioner, *water heater*, televisi, kamar mandi, kursi, meja. *Room rate* sebesar Rp. 55.000,00 .
4. *Standar Room*, sebanyak 25 kamar dengan fasilitas *twin bed*, *frying fan*, kursi, meja, kamar mandi. *Room rate* sebesar Rp. 30.000,00

Fasilitas-fasilitas yang ada pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember merupakan salah satu penunjang diantaranya adalah ruang pertemuan *Welirang Room* dengan kapasitas 100 orang, taman bermain anak, *health food centre* dan *catering* (buka 24 jam dengan menu masakan Indonesia dan Cina). Terdapat juga paket pertemuan dimana dapat disesuaikan dengan budget atau anggaran pertemuannya, dengan fasilitas meliputi kamar hotel, 3 kali makan, 2 kali rehat kopi, sound system dan penggunaan lapangan tenis.

Dalam usahanya untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember pihak pengelola dengan :

1. PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia) dengan pelatihan-pelatihan yang dikhususkan, misal : pelatihan untuk *House Keeping* (Tata Graha).
  2. PHRI Kabupaten Jember mengadakan pertemuan guna saling tukar-menukar informasi dan mengadakan evaluasi-evaluasi atas hasil kinerja selama periode-periode tertentu. Diharapkan dapat diketahui kekurangan yang perlu dibenahi dalam berbagai bidang.
  3. Hotel-hotel lain baik diwilayah Kabupaten Jember maupun diluar yaitu mengadakan studi banding tentang manajemen perhotelan.
- 2.2. Visi dan Misi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember.**

Dalam suatu usaha perhotelan tentunya memiliki tujuan yang hendak dicapai dan program yang akan dilaksanakan guna pencapaian tujuan organisasi. Untuk mencapai sasaran yang



diinginkan diperlukan visi dan misi. Adapun definisi visi adalah suatu pandangan tentang suatu rencana yang ingin dicapai, sedangkan misi adalah suatu pernyataan umum tentang maksud organisasi (langkah-langkah untuk merealisasikan visi).

## 2.2.1. Visi

Visi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember antara lain :

- a. Merubah dari sikap yang birokratis menjadi reformis, yaitu reformasi sikap mental yang demokratis dan sejahtera.
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat dibidang hotel dan pemandian.
- c. Mengembangkan kesejahteraan masyarakat, pegawai, karyawan dan lingkungan sesuai dengan UMR (Upah Minimum Regional), instruksi Gubernur, instruksi Mendagri dan instruksi Depnaker. Misal: pemberdayaan kesejahteraan masyarakat seperti pengadaan kolam ikan di sekitar lingkungan Hotel dan Pemandian Kebon Agung
- d. Penyelenggaraan administrasi secara manajemen terbuka dan transparan.
- e. Memantapkan struktur organisasi dan menciptakan efisiensi kerja yang tinggi dan demokratis.

## 2.2.2. Misi

Adapun misi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember antara lain :

- a. Pemberdayaan organisasi masyarakat dan masyarakat kelompok miskin disekitar Hotel dan Pemandian Kebon Agung. Misalnya :
  - 1). Karang Taruna.
  - 2). Hotel dan Pemandian Kebon Agung memberikan tempat untuk musyawarah dan mengikutsertakan aparat dalam kegiatan.
- b. Menyelenggarakan sosial budaya yang agamis memlalui pendidikan secara formal dan bersifat religius (rohani).

- c. Meningkatkan supremasi hukum, seperti setiap pelanggaran-pelanggaran yang ada di Hotel dan Pemandian Kebon Agung maka akan dilaporkan ke POLRES.
- d. Mendidik aparat, pegawai dan karyawan yang transparan dan profesionalisme yang produktif. Misal seperti melalui penataran-penataran yang diadakan instansi terkait pariwisata (PHRI).
- e. Penyelenggaraan strategi-strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Jember dalam upayanya mengembangkan Hotel dan Pemandian Kebon Agung.

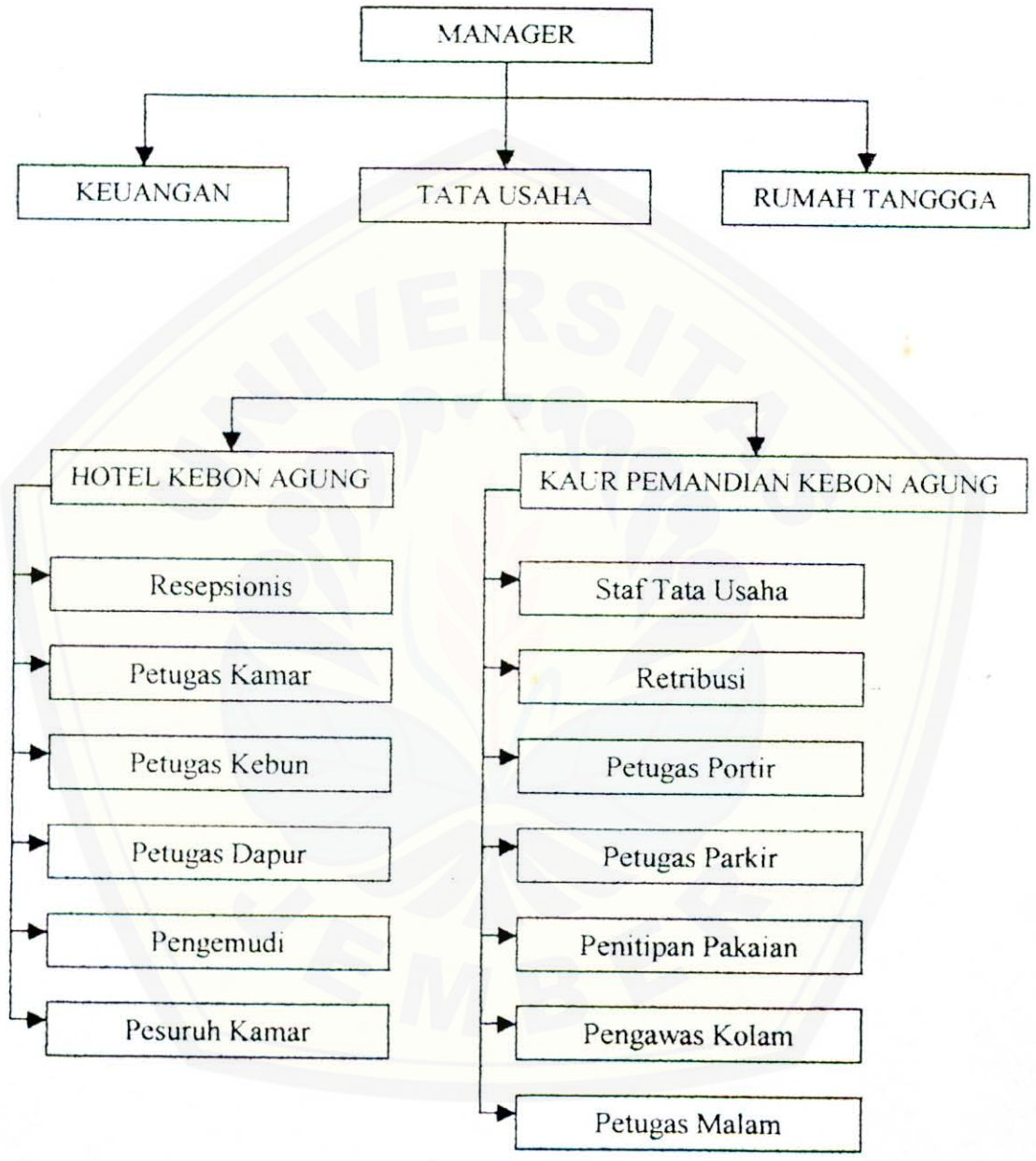
### **2.3. Organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember**

#### **2.3.1. Struktur Organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung**

Struktur organisasi merupakan gambaran yang menunjukkan suatu tingkatan jabatan dalam hubungan kerjasama antara bagian yang satu dengan bagian yang lain, hubungan antara atasan dengan bawahan. Jika mengamati uraian tugas dan spesifikasi jabatan pada Hotel dan Pemandian Kebon Agung, tanggungjawab hotel ini berada pada manajer hotel yang sepenuhnya bertanggungjawab dalam pengoperasian Hotel dan Pemandian Kebon Agung.

Secara skematis bentuk struktur organisasi Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember dapat dilihat pada gambar dihalaman berikutnya :

**STRUKTUR ORGANISASI  
HOTEL DAN PAMANDIAN KEBON AGUNG  
DAERAH TINGKAT II KABUPATEN JEMBER**



### 2.3.2. Job Description Hotel Dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember

Job description di Hotel dan Pemandian Kebon Agung Jember adalah sebagai berikut :

#### a. Hotel Kebon Agung Jember

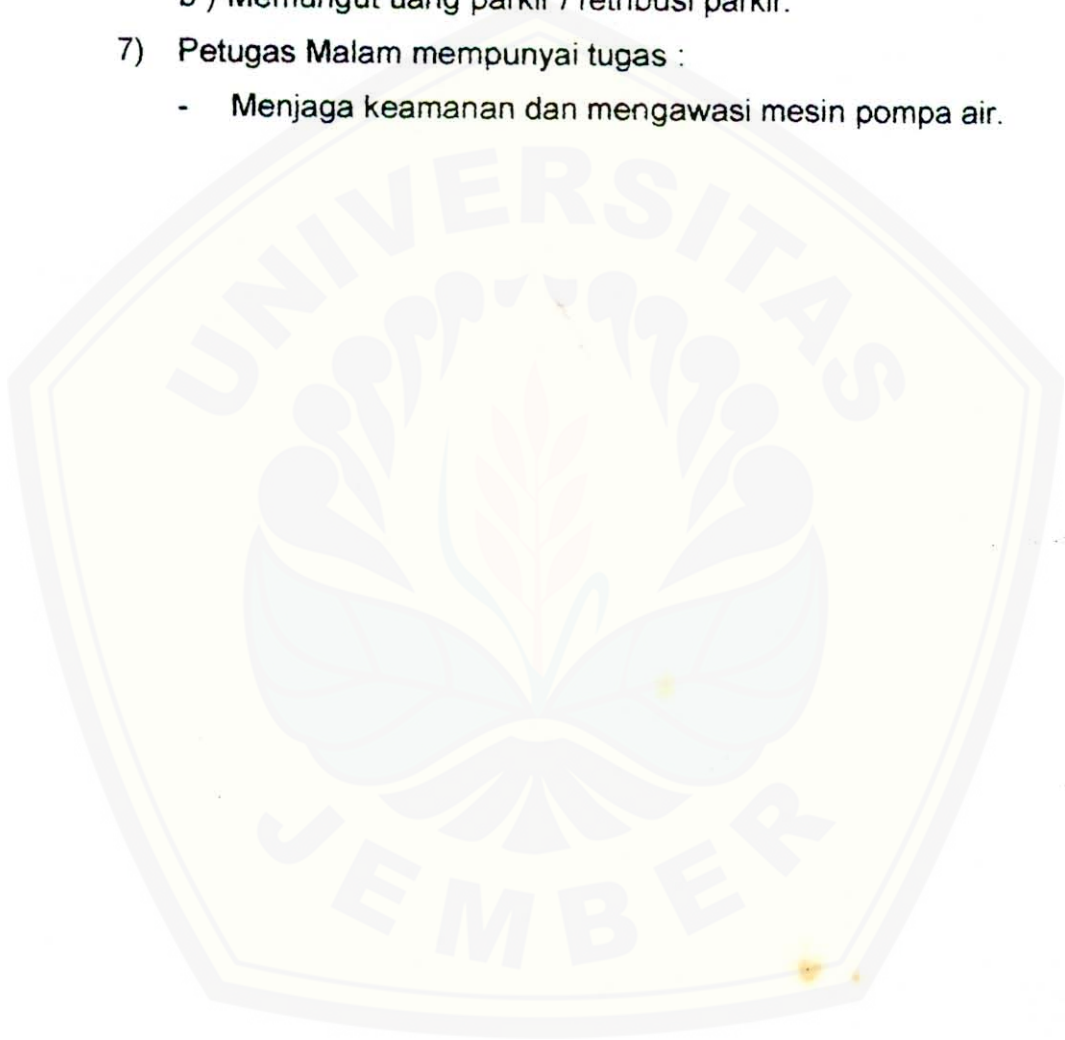
- 1) Manajer mempunyai tugas :
  - a) Mengkoordinir segala kegiatan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
  - b) Membina hubungan secara intern extern.
  - c) Mengadakan pengawasan dan pengendalian di segala bidang.
  - d) Bertanggungjawab atas semua kegiatan di Hotel dan Pemandian Kebon Agung.
- 2) Bendahara / keuangan :
  - a) Menerima keuangan.
  - b) Menyelenggarakan semua pembukuan.
- 3) Tata Usaha mempunyai tugas :
  - a) Kolektor / perawatan fisik.
  - b) Pembayaran upah karyawan / inventaris.
  - c) Pengawasan *resepsionis* / petugas kamar.
  - d) Setoran retribusi.
  - e) Tagihan ke Pemerintah Daerah.
  - f) Setoran Pajak Pelayanan 1 (PP1), Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan lain-lain.
- 4) Rumah Tangga mempunyai tugas :
  - a) Pembayaran rekening listrik, telepon dan air.
  - b) Penerangan listrik.
  - c) Pengadaan barang-barang dan peralatan kamar.
- 5) Resepsionis mempunyai tugas :
  - a) Menerima tamu-tamu dan membuat rekening.
  - b) Menyetor keuangan ke bendahara.

- 6) Petugas Kamar mempunyai tugas :
  - a ) Membersihkan kamar dan melayani tamu.
  - b ) Mengganti dan membenahi ruang kamar.
  - c ) Membantu memperlancar penempatan tamu.
  - d ) Menyerahkan barang-barang ketinggalan tamu.
- 7) Petugas Kebun mempunyai tugas :
  - Membersihkan dan memelihara kebun serta lingkungan.
- 8) Petugas Dapur mempunyai tugas :
  - a ) Menyelenggarakan dan menyediakan makanan dan minuman
  - b ) Menyediakan barang-barang cucian.
  - c ) Mengamankan terhadap barang-barang dan kebersihannya.
- 9) Pengemudi mempunyai tugas :
  - a ) Merawat dan membersihkan kendaraan.
  - b ) Melayani kepentingan / keperluan dinas.
- 10) Pesuruh Kantor mempunyai tugas :
  - a ) Setiap malam mengantarkan laporan tamu.
  - b ) Membantu perawatan halaman.

#### **b. Pemandian Kebon Agung Jember**

- 1) Kaur Pemandian mempunyai tugas :
  - a ) Mengkoordinasi segala kegiatan di pemandian.
  - b ) Memotivasi pelaksanaan kegiatan dengan bawahannya.
  - c ) Menyusun laporan keuangan dan mengawasi kegiatan operasional.
- 2) Retribusi mempunyai tugas :
  - a ) Menyusun laporan keuangan retribusi.
  - b ) Menyetor uang retribusi kepada kolektor / bendahara.
- 3) Petugas Portir mempunyai tugas :
  - a ) Menerima dan menyobek karcis.
  - b ) Menjaga kebersihan dan keamanan.
- 4) Penitipan pakaian mempunyai tugas :

- a ) Menerima dan menyimpan pakaian pengunjung.
- b ) Mengawasi ruang bilas, air dan kebersihannya.
- 5) Pengawas Kolam renang mempunyai tugas :
  - a ) Menjaga kebersihan kolam renang.
  - b ) Menjaga ketertiban dan kebersihan.
- 6) Petugas Parkir mempunyai tugas :
  - a ) Menjaga kendaraan dan mengatur parkir kendaraan.
  - b ) Memungut uang parkir / retribusi parkir.
- 7) Petugas Malam mempunyai tugas :
  - Menjaga keamanan dan mengawasi mesin pompa air.



## IV. PENUTUP



Pada bab ini, kesimpulan yang dapat ditarik dari laporan ini yaitu perlunya peningkatan kinerja yang diiringi dengan peningkatan kualitas sumber daya manusia untuk memberikan suatu target tertentu dari operasionalisasi perhotelan. Adapun target tersebut yaitu diharapkan adanya peningkatan tingkat kunjungan yang berkaitan langsung dengan naiknya pendapatan yang akan dicapai oleh Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember

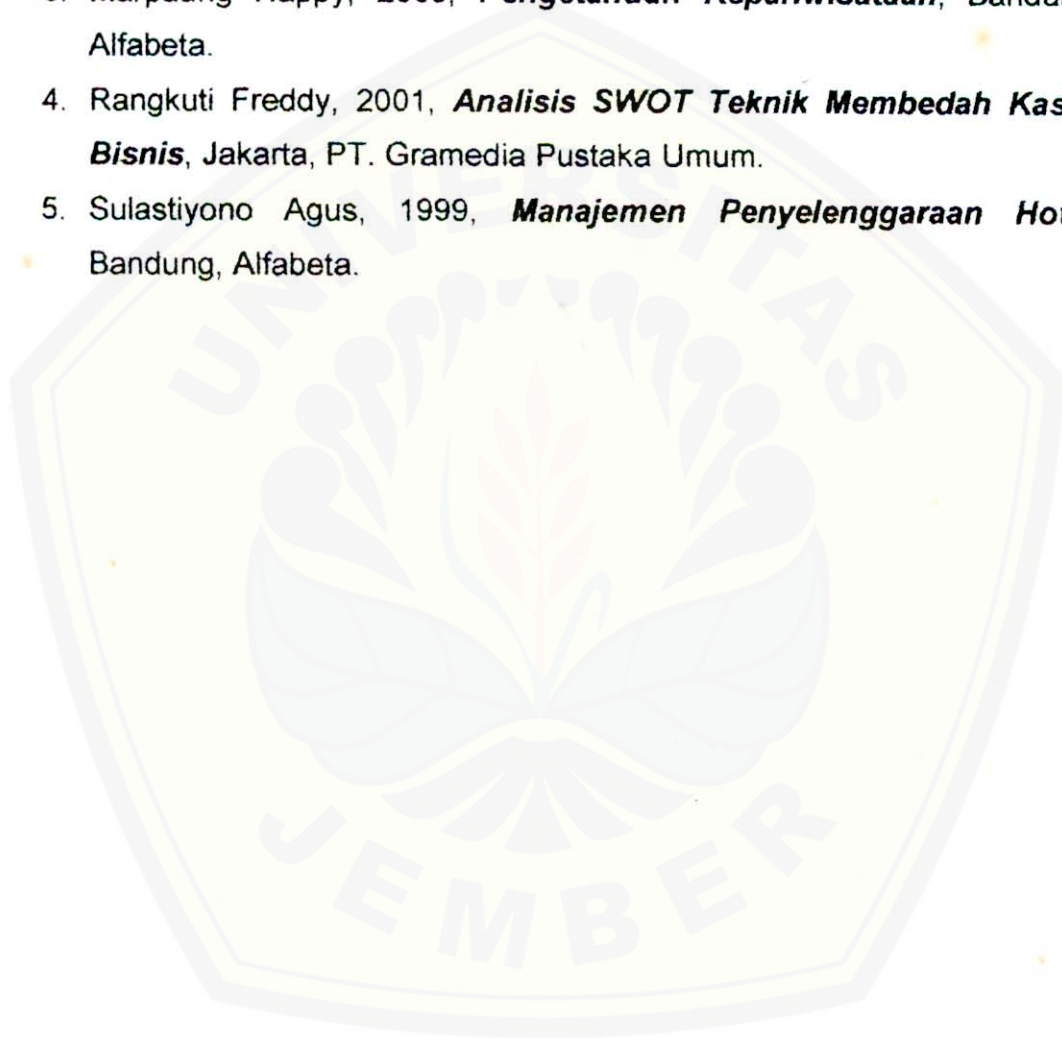
Penulis memberikan masukan bagi pihak Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember untuk menuju kearah peningkatan kualitas sumber daya manusia dengan jalan memberikan beberapa metode yang sebelumnya penulis telah uraikan pada bab sebelumnya. Mengingat tujuan penelitian ini dilakukan yaitu memberi masukan bagi peningkatan Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember supaya Hotel dan Pemandian Kebon Agung Daerah Tingkat II Kabupaten Jember mampu menjadi kebanggaan masyarakat Jember.

Sebelum dan sesudahnya tidak lupa penulis panjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT karena akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktikum Kuliah Kerja yang berjudul "EVALUASI PENINGKATAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM UPAYA PENGEMBANGAN HOTEL DAN PAMANDIAN KEBON AGUNG DAERAH TINGKAT II KABUPATEN JEMBER " ini dengan baik.

Akhirnya penulis berharap semoga Laporan Praktek Kuliah Kerja ini dapat bermanfaat bagi kita semua khususnya rekan-rekan di Diploma III Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Damardjati R.S. , 1989, *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*, Jakarta, PT. Pradnya Paramita.
2. Gaspersz Vincent, 1997, *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.
3. Marpaung Happy, 2000, *Pengetahuan Kepariwisataa*n, Bandung, Alfabeta.
4. Rangkuti Freddy, 2001, *Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Umum.
5. Sulastiyono Agus, 1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung, Alfabeta.





INDEKS

- Bath tub :  
Fasilitas pada kamar mandi hotel yang seperti bak mandi yang memanjang.
- Catering :  
Pemesanan makanan
- Check -In :  
Proses disaat tamu memasuki hotel dan mulai mempergunakan kamar yang disewanya ataupun yang telah dipesannya.
- Check -Out :  
Proses disaat tamu meninggalkan hotel, dan mengakhiri sewa atas kamar yang telah ditempati dalam hotel yang bersangkutan.
- Front Office :  
Salah satu bagian atau departemen dari suatu hotel yang secara administratif dan operasionil mengurus "rooming" (penempatan kedalam kamarnya) seorang tamu di hotel.
- Frying fan :  
Kipas angin
- Guest Registration :  
Suatu formulir atau kartu registrasi yang digunakan untuk pendaftaran disaat tamu datang di hotel.
- Health Food Centre :  
Pusat makanan serba ada.
- House Keeping :  
Salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel.

**Job Description** :

Uraian tugas

**Receptionice** :

Salah satu bagian dari hotel bertugas dalam pelayanan penerimaan tamu.

**Room Boy** :

Petugas hotel yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar ( seperti sabun, mandi, handuk dan keperluan-keperluan lain ).

**Room Rate** :

Tarif kamar di hotel

**Room Service** :

Jenis layanan di hotel-hotel untuk mempersiapkan dan mengantarkan makanan ataupun minuman yang dipesan oleh tamu hotel langsung ke kamarnya pada jam-jam yang telah ditentukan sesuai dengan ketentuan-ketentuan di hotel yang bersangkutan.

**Sheet** :

Lembaran kain putih yang digunakan sebagai alas tempat tidur pada kamar hotel.

**Standart Room** :

Kamar kelas ukuran standar di hotel dengan berbagai fasilitas yang telah disesuaikan.

**Suite Room** :

Kamar kelas hotel dengan fasilitas istimewa (lux).

**Twin Bed** :

Tempat tidur yang terdiri dari 2 buah pada kamar hotel.

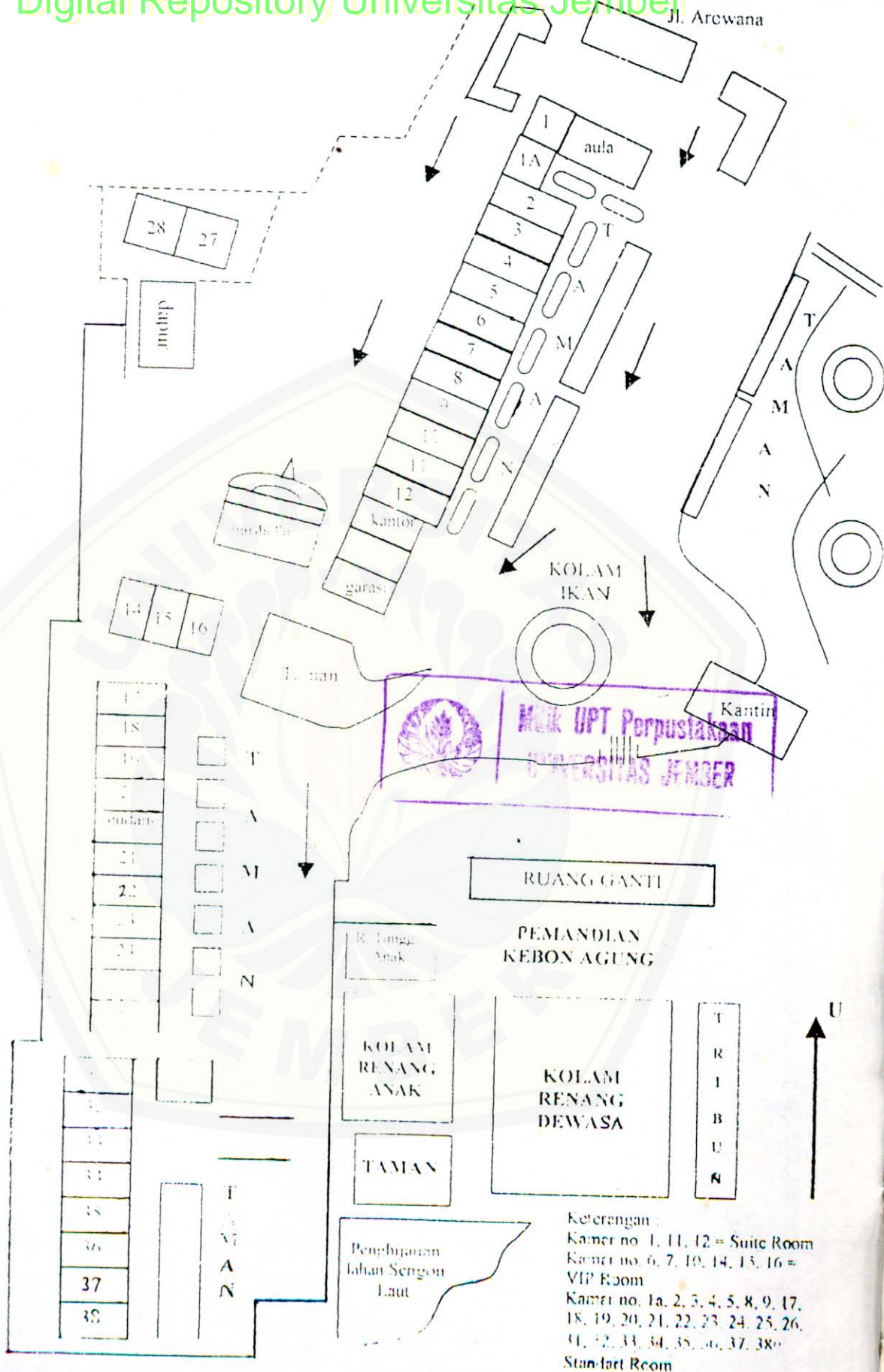
**VIP Room** :

Kamar kelas utama pada hotel.

**Water Heater** :

Penghangat air.

**Welirang Room** :



Keterangan :  
 Kamar no. 1, 11, 12 = Suite Room  
 Kamar no. 6, 7, 10, 14, 15, 16 =  
 VIP Room  
 Kamar no. 1a, 2, 3, 4, 5, 8, 9, 17,  
 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26,  
 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38 =  
 Standart Room



# HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

*Selayang Pandang*



Kolam renang anak-anak yang dinikmati sewaktu senggang sekolah

## HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

Sebagai sektor andalan dibidang Pariwisata masih mampu dan amat mungkin dikembangkan mekarkan sebagai sarana wisata untuk dipasarkan di tingkat Propinsi Jawa Timur, merupakan sarana hunian untuk menikmati faktor beranekaragam budaya dan wisata antara lain

- O Pantai Watu Ulo dan Pantai Papuma
- O Pantai Wisata Puger
- O Tari Khas Daerah dan Makanan Khas.

### PELAYAN DENGAN MOTTO

## SENYUM TERBINA

Sejamat datang

DI HOTEL & PEMANDIAN  
**KEBON AGUNG**

Jl. Arowana No. 59 Telp. (0331) 85157, 424477  
JEMBER PO. BOX 139

*Tertib : Penyeladaannya  
Bersih : Fasilitannya  
Indah : Panoxamannya  
Aman : Lengkapnya*



## OTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

- emiliki fasilitas :
- 3 (tiga) Suite Room
  - 6 (enam) VIP Room
  - 25 (dua puluh lima) standart Room

laman/dekorasi ruang taman ditata dengan indah, halaman rkir luas, sejuk dan aman dilengkapi dengan Bar/Kiss makan. lain mutlak bagi pengunjung, wisatawan, juga merupakan mber PAD (Penghasilan Asli Daerah) sebagai penopang mbangunan daerah dan cocok sekali sebagai transit baik dinas, nis maupun wisatawan.

### EMANDIAN

emiliki kolam renang yang berstandart Nasional-Panjang m, lebar 20 m dengan lintasan 8 jalur air yang membiru sejuk nih, bersih, segar dialirkan dari sumber mata air yang alami selola secara distilasi. Sering digunakan berbagai lomba untuk ncarri bakat perenang-perenang muda. Dilengkapi dengan tbagai sarana termasuk sarana ibadah dan pelayanan dokter.

g indah tak pernah muntah dan dikelilingi sungai-sungai g mengalir tak pernah banjir. ahnya subur teratur dengan perkebunan aneka Komodite ort yang sudah tak asing lagi diantaranya Tembaku. miliki ketinggian rata-rata 83 m diatas permukaan laut gan penduduk lebih 2 juta jiwa memiliki watak dan kter-dinamis-kreatif-sopan dan ramah tamah itulah :

# KABUPATEN JEMBER

gan batas wilayah :

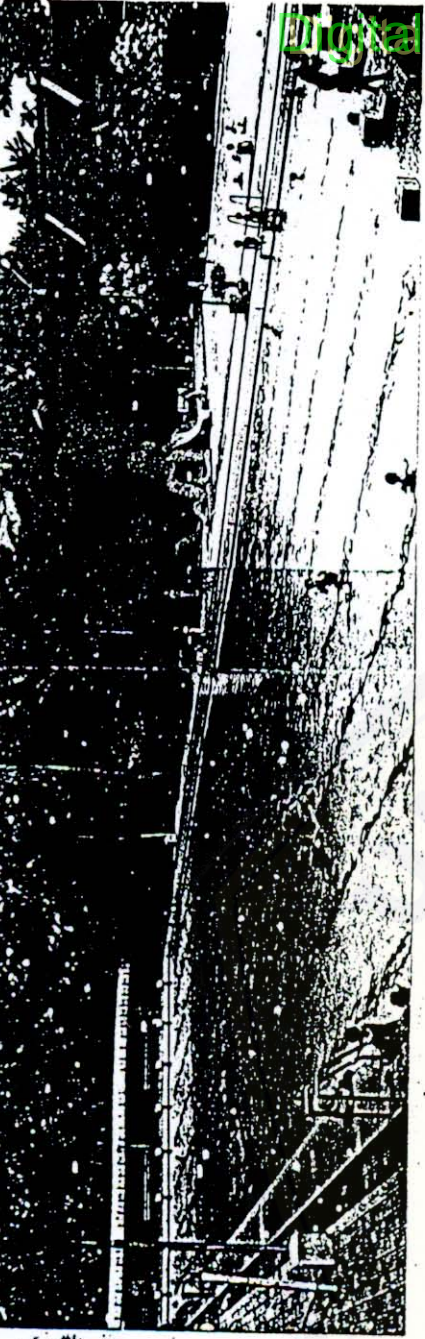
- Utara : Kabupaten Bondowoso
- Timur : Kabupaten Banyuwangi
- Selatan : Samudra Indonesia
- Barat : Kabupaten Lumajang

kembangan Kabupaten Jember sudah ditata dirancang am master plan, sehingga terbuka bagi investor, gembang real estate, perdagangan, industri, pengolahan il perkebunan serta pengembangan obyek wisata arapkan dapat meningkatkan penerimaan negara dari tor non migas, disisi lain sebagai upaya melestarikan n. budaya sebagai ajang promosi. memperkenalkan ersi daerah seperti tari khas daerah, makanan khas dll.

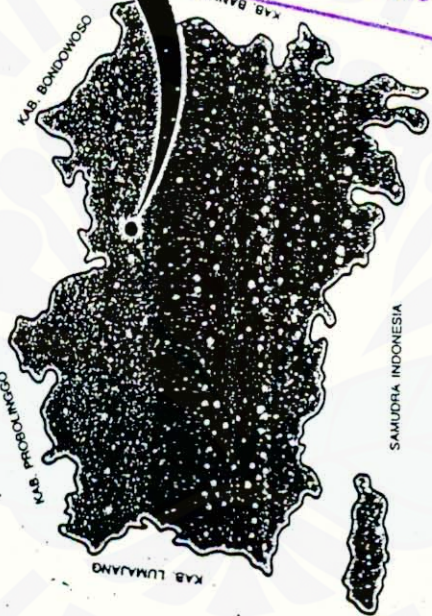
## TELEKOMUNIKASI & PEMANDIAN

### KEBON AGUNG

mpunyai andil yang besar sebagai tempat rekreasi yang resentalif



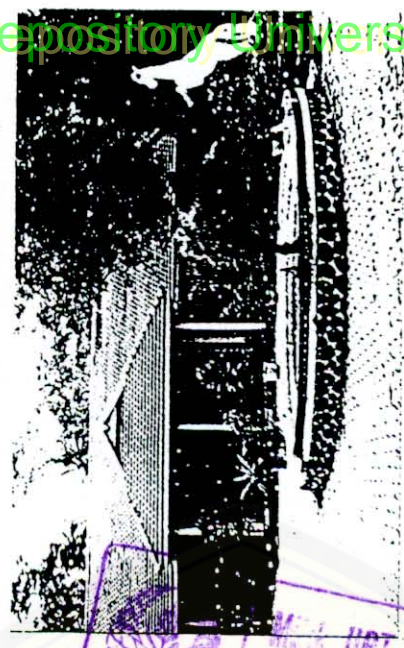
Pemandian Kebon Agung : Airnya jernih - Udara segar - Sejuk Pemandangan alami



## HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

- Jarak : Dari Pusat Kota ----- 2 km
- Dari Terminal Induk ----- 8 km
- Dari Stasiun KA ----- 2 km

Terletak di wilayah KOTA ADMINISTRATIF JEMBER mudah dijangkau dengan Taxi atau angkutan kota berada dijalur ateri (Bus antar kota dan antar Propinsi).



## HOTEL & PEMANDIAN KEBON AGUNG

Terletak diketinggian 110 m dari permukaan laut-dikelilingi panorama alami indah sejuk segar dan mengasyikan, memiliki luas area 3 ha ditata dengan teratur bersih dan rapi

- Temperatur : Max. : 35,5 °C
- : Minimum : 21 °C
- Kelembaban : Max. : 99 °C
- : Minimum : 46 °C





Jember, 12 Marot 2002

. K o p a d a

Nomor : 072/09/436.65/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Tempat -  
Praktek Kerja Nyata.-

Yth : Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Sosial  
dan Ilmu Politik Universitas Jember  
di

J E M B E R.

Menjawab surat Saudara Dekan Fakultas Ilmu sosial -  
dan Ilmu Politik Universitas Jember, tertanggal : 11 Marot  
2002 Nomor : 794/J25.1.2/PP.9/2002, perihal Permohonan Tempat  
Parktek Kerja Nyata, dengan ini kami tidak keberatan -  
dengan jadwal yang telah ditentukan mulai :

H a r i : Kamis  
Tanggal : 14 Marot 2002

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja -  
Nyata sebagai berikut :

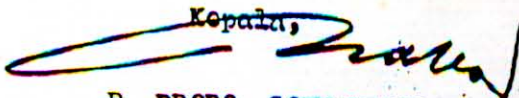
1. N a m a : Ranu Wijoyo  
N i m : 99 - 2203 A
2. N a m a : Dedy Suherman  
N i m : 99 - 2211 A
3. N a m a : Bagus Triyanto  
N i m : 99 - 2209 A
4. N a m a : Rahmatullah  
N i m : 99 - 2187 A
5. N a m a : Jajok Tri Marjono  
N i m : 99 - 2161 A

Dengan catatan mahasiswa yang akan mengikuti Praktek-  
Kerja Nyata supaya memperhatikan ketertiban dan disiplin -  
dipelihara.

Domikian atas perhatian serta kerja samanya yang -  
baik kami sampaikan torima kasih.-

HOTEL &amp; PEMANDIAN KEBONAGUNG JEMBER

Kepala,

  
R. PROBO SOEMANTORO.  
Penata Tingkat I  
Nip : 510011986.



Nomor : 794 /J25.1.2/PP.9/2002  
Lampiran : -  
Perihal : Permohonan Tempat  
Praktek Kerja Nyata

Jember, 11 Maret 2002

Kepada Yth : Direktur Utama  
Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember  
Jl. Arwana No.56 Jember  
di  
Jember

Dengan hormat,

Dalam rangka untuk mengembangkan wawasan praktis Mahasiswa Program D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan 100 SKS diwajibkan untuk mengikuti kegiatan Praktek Kerja Nyata.

Sehubungan dengan hal tersebut kami mengharap mahasiswa yang namanya tersebut dibawah ini dapat melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember.

Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti Praktek Kerja Nyata sebagai berikut:

- 1. Nama : Ranu Wijoyo  
NIM : 99 - 2203
- 2. Nama : Dedy Suherman  
NIM : 99 - 2211
- 3. Nama : Bagus Triaryanto  
NIM : 99- 2209
- 4. Nama : Rahmatullah  
NIM : 99- 2187
- 5. Nama : Jojok Tri Marjono  
NIM : 99- 2161

*File warno-6  
Praktek melalui keluis kl. 14/2002  
Sebutkan nama & persialnya  
dgn catatan = kelentihan  
dan disiplin dipelajarannya  
Am  
12/3*

Atas bantuan dan kerjasama yang baik kami ucapkan terima kasih, dan kami menunggu informasi lebih lanjut.



Agus Budihartjo, MA  
NIP. 130 879 634

Tembusan kepada:  
1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ  
2. Kasubag. Pendidikan FISIP UNEJ



Nomor : 874 /J.25.1.2/PP.9/2002  
Lampiran : 1 (satu) lembar  
Perihal : **Pelaksanaan Praktek  
Kerja Nyata**

18 Maret 2002

Kepada yth : **Direktur Utama**  
Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember  
Jl. Arwana No. 59 Jember  
di  
Jember

Menindak lanjuti surat saudara, Nom.or: 072/09/436.65/2002 tertanggal 13 Maret 2002 perihal seperti pada pokok surat, maka pelaksanaan kegiatan Praktek Kerja Nyata Mahasiswa Program D-III Pariwisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada Hotel dan Pemandian Kebonagung Jember, akan berlangsung selama 30 (tiga puluh) hari. Adapun mahasiswa yang mengikuti kegiatan tersebut sebanyak 5 (lima) orang dengan surat tugas terlampir.

Selanjutnya pengaturan jadwal dan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sepenuhnya kami serahkan kepada saudara sesuai dengan tata tertib dan disiplin kerja yang berlaku.

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya yang baik kami sampaikan terima kasih.

**a.n. Dekan**  
**Pembantu Dekan I,**  
*[Signature]*  
**Prof. Agus Budihardjo, MA**  
130 879 634



Tembusan kepada:

1. Ketua Program D-III Pariwisata FISIP UNEJ
2. Kasubag. Pendidikan FISIP Unej

bbk/keagang/pwt/maret/2002

*Prak Warno*  
*Cayani ber-tahap*  
*Jangan membawa data*  
*ke luar-kantor*  
*u khs copy-kembali*  
*[Signature]*  
16/2/2002



DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL R.I  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG  
 MAHASISWA D III PARIWISATA  
 di P.D.HOTEL & PEMANDIAN KEDUN. AGUNG JEMBER

No	Nama	NIM	Bulan: Mei T. 2002																																			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31					
1.	RANU W	99 2203																																				
2.	DEDY S	99 2211																																				
3.	BAGUS M	99 2209																																				
4.	HAHMATULIAH	99 2187																																				
5.	JOOK PRI M	99 2161																																				
6.																																						
7.																																						
8.																																						
9.																																						
10.																																						

Mengetahui  
 HOTEL & PEMANDIAN KERONAGUNG  
 PROBONO SOEMANTORO,  
 Direktur

DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL R.I  
 UNIVERSITAS JEMBER  
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
 PROGRAM D III PARIWISATA

DAFTAR HADIR MAGANG  
 MAHASISWA D III PARIWISATA  
 di PT. HOTEL & PERNANDIAN KEBONAGUNG JEMBER



No	Nama	NIM	Bulan: APRIL, 2002.																																
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
1.	KANU WIDJO	99 2209																																	
2.	DIBDY SUHERMAN	99 2211																																	
3.	BAGUS TRIYANTO	99 2209																																	
4.	RAHMATULLAH	99 2187																																	
5.	JAJOK TRI M	99 2161																																	
6.																																			
7.																																			
8.																																			
9.																																			
10.																																			

Mengetahui  
 HOTEL & PERNANDIAN KEBONAGUNG  
 R. PROBO SEMANTORO.  
 Direktur