

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
GRAND KEISHA HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 02 September 2019 s.d 02 Maret 2020**



**OLEH**

**NAMA : NADIA ROBINESYA  
NIM : 117109342  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN (D.III)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2020**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**GRAND KEISHA HOTEL YOGYAKARTA**  
Periode 02 September 2019 s.d 02 Maret 2020

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan  
Program Diploma III Perhotelan di **STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH**

**NAMA : NADIA ROBINESYA**  
**NIM : 117109342**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN (D.III)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2020**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
GRAND KEISHA HOTEL YOGYAKARTA**

**Periode 02 September 2019 s.d 02 Maret 2020**

**OLEH**

**NAMA : NADIA ROBINESYA  
NIM : 117109342  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN (D.III)**

**Telah Disetujui Oleh**

**Ketua Jurusan**

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M)  
NIDN. 0516057102**

**Dosen Pembimbing**

**(Dra. Nuharani E.K., M,Pd)  
NIDN.0530046603**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**GRAND KEISHA HOTEL YOGYAKARTA**  
**Periode 02 September 2019 s.d 02 Maret 2020**



**OLEH**

**NAMA : NADIA ROBINESYA**  
**NIM : 117109342**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**  
**PRODI : PERHOTELAN (D.III)**

**Telah dipertahankan di depan penguji Dan dinyatakan LULUS**  
**pada tanggal 08 mei 2020**

**Penguji**

**(Dra. Nuharani E.K., M,Pd)**

**NIDN.0530046603**



**NIDN.0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kita panjatkan kepada Allah SWT karena Rahmat dan KaruniaNya-lah Penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Selama mengikuti pendidikan DIII Perhotelan sampai dengan proses penyelesaian penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan, penulis banyak mendapat bantuan bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak,oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Nuharani EK.,M.Pd.selaku Pembimbing Utama yang telah memberikan bimbingan dan arahan dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan sekaligus Dosen Pembimbing Akademik
2. Bapak Hermawan Prasetyo,S.Sos,S.,ST,MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan
3. Ibu Angela Ariani,SH.,MM. Selaku KABAG Praktek Kerja Lapangan,yang telah membantu proses Praktek Kerja Lapangan sesuai dengan prosedur kampus
4. Bapak Drs.Prihatno,MM. selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta
5. Ibu Martha Ichda Diana,selaku FOM di Grand Keisha Hotel yang memberikan kesempatan penulis untuk melakukan training selama enam bulan

6. Semua staff Front Office Grand Keisha Hotel, yang dengan sukarela memberikan ilmu dan pengalaman kepada penulis
7. Mama, Bunda dan Keluarga besar H. Endang Hanafi yang sudah menjadi keluarga terhebat yang penulis miliki, yang selalu memberikan motivasi, nasehat, cinta, perhatian, dan kasih sayang serta doa yang tentu tak akan bisa penulis balas
8. Terimakasih untuk sahabat kecil penulis, Dintia Maulin F yang selalu memberi semangat dan dukungannya dalam keadaan apapun
9. Teman-teman seperjuangan Mahasiswa Jurusan D-3 Perhotelan angkatan 2017, yang telah banyak berdiskusi dan bekerjasama dengan penulis selama menempuh pendidikan

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini. Dalam menyusun laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan praktek kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta, Februari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	2
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
<b>BAB II KEPUSTAKAAN.....</b>	<b>5</b>
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel.....	6

3. Jenis Hotel.....	6
4. Klasifikasi Hotel.....	7
5. Gambaran Umum Struktur Organisasi Hotel.....	9
<b>B. Gambaran Umum Front Office Department.....</b>	<b>9</b>
1. Pengertian Front Office Department.....	9
2. Peranan Front Office Department.....	10
3. Struktur Organisasi di Front Office Department.....	11
4. Tugas dan Tanggung Jawab Section di Front Office.....	12
5. Peralatan dan Formulir pada Front Office Department.....	13
6. Hubungan Kerja Front Office Department Dengan Department Lain.....	16
7. Sistem Kerja Front Office.....	18
8. Prosedur Pelayanan Check-in dan Check-Out.....	19
9. Media dan Sumber Reservasi.....	21
10. Pelayanan di Front Office Department.....	22
11. Kendala Sumber Revenue Hotel.....	24
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA.....</b>	<b>26</b>
<b>A. Gambaran Umum Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....</b>	<b>26</b>
1. Sejarah Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	26
2. Klasifikasi dan Lokasi Hotel.....	27
3. Tata Nilai Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	28
4. Fasilitas Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	29
<b>B. Gambaran Front Office Department di</b>	



Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	38
1. Bagian Front Office Department di Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	38
2. Struktur Organisasi Front Office Department Di Grand Keisha Hotel Yogyakarta.....	40
3. Job Deskripsi Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	40
4. Jadwal Kerja.....	45
5. Pelaksanaan Kerja Harian.....	46
6. Analisis Pelaksaaan Kerja.....	49
<b>BAB IV PENUTUP.....</b>	<b>52</b>
A. Kesimpulan.....	52
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>56</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar : 2.1 Struktur Organisasi Hotel .....	9
Gambar : 2.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	11
Gambar : 2.3 Front Office Counter Modern.....	13
Gambar : 2.4 key machine .....	15
Gambar : 3.1 Logo Grand Keisha Hotel .....	26
Gambar : 3.2 Makna Logo Grand Keisha Hotel .....	27
Gambar: 3.3 tipe <i>Deluxe queen room</i> .....	30
Gambar: 3.4 tipe <i>Deluxe Twin</i> .....	31
Gambar : 3.5 tipe <i>Junior Suite Room</i> .....	32
Gambar: 3.6 tipe <i>Executive Suite Room</i> .....	32
Gambar: 3.7 Sri Maganti Restaurant .....	33
Gambar: 3.8 ottoman sky lounge .....	34
Gambar: 3.9 ottoman sky lounge .....	34
Gambar 3.10 sekar jagad Lounge .....	35
Gambar 3.11 ballroom Grand Keisha.....	36
Gambar 3.12 meeting room Grand Keisha.....	36
Gambar 3.13 swimming pool Grand Keisha .....	37

Gambar 3.14 fitness Center Grand Keisha .....	37
Gambar 3.15 gambar struktur organisasi Front Office Department di Grand Keisha Hotel Yogyakarta .....	40

## **DAFTAR TABEL**

Tabel : 3.1 Meeting room Configuration.....	36
Tabel : 3.2 Pembagian Job Desc Telephone	
Operator Trainee.....	46
Tabel : 3.3 Pembagian Job Desc GRO Trainee.....	47
Tabel : 3.4 Pembagian Job Desc Receptionist Trainee.....	48

## DAFTAR LAMPIRAN

Sertifikat hasil praktek kerja lapangan.....	56
Nilai hasil praktek kerja lapangan .....	57
Surat keterangan diterima Praktek kerja lapangan.....	58
Surat pengantar dari kampus .....	59
Galeri kegiatan PKL Penulis.....	
60	
Jadwal PKL Penulis .....	61

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari sebuah tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk sebuah kepentingan agar keinginannya bisa terpenuhi. Menurut WTTC (*World Travel and Tourism Council*), Indonesia menempati urutan pertumbuhan sektor pariwisata tercepat ke-9 di dunia, nomor 3 di Asia, dan nomor 1 di Asia Tenggara.

Berdasarkan Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK 103/MPPT 1987, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil.

Hotel terdiri dari beberapa *Department* (bagian) yang masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab (*responsible*) yang berbeda-beda tapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya. Salah satu komoditas andalan di dunia perhotelan adalah *room* (kamar). Ada beberapa *department* (bagian) yang berperan penting dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel, salah satunya yaitu *Front Office Department*.

*Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*front*” yang berarti depan, dan “*office*” yang berarti kantor. Jadi *front office* adalah kantor depan atau bagian terdepan.

*Front Office Department* merupakan *Department* yang menjadi *first impression of the hotel* (kesan pertama tamu saat datang pertama kali di hotel) dan menjadi *The Last Impression* (kesan terakhir tamu sebelum meninggalkan hotel) jadi *Front Office* harus mampu menciptakan kesan baik atas pelayanan yang disediakan hotel kepada tamu. Peranan *Front Office* yang demikian penting menyebabkan *department* ini diberi sebutan “urat nadi utama sebuah hotel”, dimana semua *department* lain tergantung padanya. Tanpa adanya *Front Office Department* roda perputaran aktivitas hotel menjadi terganggu.

Dari latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan di Grand Keisha Hotel Yogyakarta karena ingin mengetahui Peran dan tanggung jawab *Front Office Department* dalam menciptakan kelancaran operasional di Grand Keisha Hotel Yogyakarta.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Pengaruh Kinerja *Front Office Department* terhadap operasional Grand Keisha Hotel Yogyakarta?
2. Kendala apa saja yang menghambat kinerja *Front Office Department* dalam menciptakan kelancaran operasional di Grand Keisha Hotel Yogyakarta?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Penulis ingin mengetahui hal apa saja yang mempengaruhi kinerja *Front Office Department* terhadap kelancaran operasional Grand Keisha Hotel Yogyakarta.

2. Penulis ingin mengetahui berbagai kendala yang menghambat kinerja *Front Office Department* dalam menciptakan kelancaran Operasional Grand Keisha Hotel Yogyakarta.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

Selain mempunyai tujuan Praktek Kerja Lapangan juga mempunyai manfaat-manfaat yang berguna bagi Mahasiswa(Penulis), Perusahaan dan bagi Lembaga pendidikan STP AMPTA Yogyakarta.

##### **1. Manfaat bagi Mahasiswa(Penulis)**

- a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Hard Skill dan soft skillnya.
- b. Mahasiswa dapat membandingkan teori yang didapat di dunia perkuliahan dengan kenyataan yang ada di dunia kerja.
- c. Untuk belajar beradaptasi dalam jam kerja.
- d. Mampu menggunakan pengalamannya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
- e. Menambah dan meningkatkan keterampilan kerja sesuai SOP yang berlaku.

##### **2. Manfaat bagi Perusahaan**

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta.
- b. Hotel mendapatkan tambahan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.



- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki siswa-siswi peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL).
- d. Bisa menjadi wadah perekrutan tenaga kerja yang profesional.

**3. Manfaat bagi Lembaga Pendidikan STP AMPTA Yogyakarta.**

- a. Terjalannya kerjasama antara Universitas dengan perusahaan.
- b. Universitas akan meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman Praktek Kerja Lapangan.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.