LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020

OLEH :

NAMA : PUTRI PRADINI

NIM : 117109293

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020

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

OLEH :

NAMA	: PUTRI PRADINI
NIM	: 117109293
JURUSAN	: PERHOTELAN
PRODI	: D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020

OLEH :

NAMA	: PUTRI PRADINI
NIM	: 117109293
JURUSAN	: PERHOTELAN
PRODI	: D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan	Dosen Pembimbing
Hermawan P., S.ST,M.M	Setyo Prasiyono, S.ST., M.Sc
NIDN. 0516057102	NIDN. 0505266202

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA

Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020

OLEH :

NAMA	: PUTRI PRADINI
NIM	: 117109293
JURUSAN	: PERHOTELAN
PRODI	: D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan Lulus

Pada Tanggal 27/2020

Penguji,

Setyo Prasiyono, S.ST., M.Sc
NIDN.0505266202

Mengetahui
Ketua STP AMPTA

Drs. Prihanto, MM
NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Setyo Prasiyono, S.ST., M.Sc. , selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik hingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Charis Hidayat, selaku *Training Coordinator* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di sana.
5. Seluruh staf *Front Office Department* dan teman-teman *Training* di *Front Office* yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan do'a untuk menyelesaikan laporan ini.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak juga kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti bagi penulis untuk membangun semua pihak yang diharapkan, penulis berharap laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mendapat ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, Maret 2020

Putri Pradini

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER ..... **i**

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

BERITA ACARA UJIAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 2

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 3

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan 3

BAB II KEPUSTAKAAN **5**

A. Gambaran Umum Hotel 5

1. Pengertian Hotel 5
2. Jenis Hotel 6
3. Klasifikasi Hotel 8

B. Gambaran Umum Departemen *Front Office* 12

1. Pengertian Front Office 12
2. Fungsi Kantor Depan Hotel 13

3. Peran Kantor Depan Hotel 16
4. *Reception Section* 18
5. Prosedur *Check-In* 19
6. Prosedur *Check-Out* 21
7. Struktur Organisasi Departemen *Front Office* 22
6. Seksi-seksi di Departemen *Front Office* 23
8. Hubungan Kerja *Front Office* dengan Departemen Lain 24

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN 28

A. Deskripsi Hotel Tempat PKL 28
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta 28
2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta 30
3. Fasilitas di The Phoenix Hotel Yogakarta 30

B. Deskripsi Departemen Tempat PKL 37
1. *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta 37
2. Struktur Organisasi *Front Office* di The Phoenix Hotel 38

C. Deskripsi Tugas *Front Office* di The Phoenix Hotel 39

D. Jadwal Kerja 45

E. Pelaksanaan Kerja Harian 45

F. Analisis Pelaksanaan Kerja 49

BAB IV : PENUTUP 55

A. Kesimpulan 55

B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi *Front Office* 22

Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Front Office* di The Phoenix Hotel 38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang menghasilkan pelayanan jasa. Industri pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, rekreasi transportasi dan pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi, memuaskan keinginan kebutuhan tamu. Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah atau kerasan menginap di hotel yang bersangkutan, sehingga menambah lama tinggal atau bahkan merencanakan untuk kembali datang menginap di lain waktu. Selain itu, pelayanan yang memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu.

Layanan yang disajikan hotel kepada para tamu bersifat menyeluruh dan mencakup hampir semua kebutuhan tamu selama menginap. Mulai dari pemenuhan kebutuhan pokok seperti akomodasi, makanan dan minuman, pencucian pakaian, hingga penanganan barang-barang yang dibawa oleh tamu selama mengadakan perjalanan dan menginap dihotel. Penanganan dalam melayani tamu termasuk kegiatan yang sangat penting dan tidak dapat diabaikan begitu saja. Kelalaian petugas hotel dalam melayani tamu dapat

menyebabkan kegiatan tamu menjadi terganggu sehingga tamu menjadi tidak senang.

Sebuah hotel mempunyai stuktur organisasi yang bertanggung jawab pada suatu department. Salah satu bagian yang terpenting adalah bagian pemesanan kamar *(reservation section)* merupakan bagian yang memiliki fungsi yang sangat vital, ini dikarenakan tinggi rendahnya tingkat hunian kamar sangat ditentukan oleh kemampuan bagian reservasi di dalam menangani pemesanan kamar di hotel.

Seorang petugas reservasi harus memiliki kemampuan tentang dasar-dasar reservasi dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau teknik menjual, serta penggunaan teknologi komunikasi.

Reservation section adalah seksi yang bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu terhadap pelayanan pemesanan kamar, memberikan konfirmasi kamar dan mengontrol jumlah kamar terjual dan yang belum terjual. Staff reservasi bertanggung jawab untuk memberikan informasi yang akurat yang diinginkan oleh calon tamu. Informasi-informasi relevan yang umumnya ditanyakan seperti; fasilitas hotel, layanan hotel, tipe kamar yang tersedia, paket khusus misal paket *honeymoon*, transportasi yang tersedia, atraksi wisata lokal beserta lokasi, metode pembayaran, dan lain-lain. Maka dari itu staf reservasi perlu memiliki *skill* berkomunikasi yang baik agar bisa menarik dan meyakinkan *customer* untuk melakukakn reservasi kamar atau membeli produk hotel lainnya.

Saat melakukakan pekerjaan pasti ada kendala-kendala yang terjadi. Salah satu kendala yang terjadi di *reservation section* yaitu seperti kesalahan dalam menerima reservasi dan memasukan data TARS (*The Accor Reservation System*). Oleh sebab itu, untuk menghindari kendala yang tersebut diatas perlu adanya langkah-langkah dalam menjalankan tugas yang perlu dipahami dan harus dijalankan sepenuhnya oleh reservasi di *The Phoenix Hotel* Yogyakarta.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang " **Prosedur Dalam Menerima Reservasi dan Memasukan data *TARS* (*The Accor Reservation System)* Di The Phoenix Hotel Yogyakarta**".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam menerima reservasi di The Phoenix Hotel Yogyakarta?.
2. Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam memasukan data *TARS* **(***The Accor Reservation System*) ke dalam sistem?.

C. Tujuan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah;

1. Untuk mengetahui *standart operasional procedure* (SOP) dalam menerima reservasi.

2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur (SOP) dalam memasukkan *TARS* (*The Accor Reservation System*) ke dalam sistem.

D. Manfaat

1. Manfaat untuk Mahasiswa
   a. Menambah kemampuan kerja dihotel yang nantinya dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia kerja.
   b. Sebagai pembanding antara teori di kampus dengan praktek nyata di hotel.
2. Manfaat bagi Akademik
   a. Membantu menyempurnakan kurikulum pengajajaran.
   b. Mempersiapkan mahasiswa yang lulus dengan keterampilan handal dan siap kerja.
   c. Dapat mengukur tingkat kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan, dan mengembangkan teori-teori yang didapatkan.