

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN *CONCIERGE* PADA PELAYANAN TAMU

HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH

NAMA : BAGUS YOGA PRAMANA

NIM :120109682

JURUSAN :PERHOTELAN

PRODI :DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
PERANAN CONCIERGE PADA PELAYANAN TAMU
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

DISUSUN OLEH

NAMA : BAGUS YOGA PRAMANA
NIM :120109682
JURUSAN :PERHOTELAN
PRODI :DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Drs. Heni Susilowati, M.M

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc

NIDN.05230980001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA

Periode 4 Agustus 2022 – 4 Februari 2023



OLEH

NAMA : BAGUS YOGA PRAMANA
NIM : 120109682
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan..... *Lulus*

Pada tanggal..... *12 Mei 2023*

Penguji


Setyo Prasayono Nugroho, S.ST, M.Sc
NIDN . 05230980001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat dan karunia Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan *Front Office* di Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari beberapa pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, S.ST, M.Sc selaku dosen pembimbing STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam bimbingan penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Dra.Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan petunjuk, serta pengarahan.
3. Drs.Prihatno, .M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan banyak kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
4. Bapak Heru Pramono selaku *Asst Front Office Manager* Royal Ambarrukmo Hotel Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam laporan ini baik dari materi ataupun teknik penyajiannya. Oleh karena itu,

penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kelancaran laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dari pihak yang telah membantu terselesaikannya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Yogyakarta, 4 Maret 2023

Bagus Yoga Pramana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang Masalah	10
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penulisan	14
D. Manfaat Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	22
A. Profile Objek	22
B. Organisasi	32
C. Departemen yang diteliti	33
BAB IV PEMBAHASAN	40
A. Peranan <i>Concierge</i> dalam pelayanan tamu hotel	40
B. Hambatan yang dihadapi selama masa magang beserta solusinya	44
BAB V PENUTUP	46

A. Kesimpulan	46
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar3.1 Tampak Depan Hotel Royal Ambarrukmo.....	22
Gambar3.2 Deluxeroom	24
Gambar3.3 Premier Room.....	24
Gambar3.4 StudioRoom.....	25
Gambar3.5 Junior Room	26
Gambar3.6Executive Room	26
Gambar3.7 Kasutanan Ballroom	27
Gambar3.8 Karaton Ballroom	28
Gambar3.9 Meetingroom Pemandangan	28
Gambar3.10 Swimming Pool	29
Gambar3.11 RestoSamazana.....	29
Gambar3.12 CaféPunika	30
Gambar3.13 Nurkadhatyan Spa	31
Gambar3.14Fitness Centre	32
Gambar3.15 Struktur Organisasi Department Frontoffice	32

DAFTAR LAMPIRAN

Sepeda yang akan dipinjamkan untuk tamu

Jadwal Frontoffice

Merayakan ulang tahun

Penitipan oleh-oleh tamu

Surat bebas kerja

Surat bebas OJT

Sertifikat OJT

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, diluar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan. Menurut Prakoso (2015) Industri pariwisata di Indonesia tidak sedikit memberi peran penting bagi perekonomian Indonesia karena dapat memberikan tambahan devisa bagi negara sehingga penerimaan negara meningkat, selain itu dapat menambah lapangan pekerjaan bagi masyarakat sekitar objek wisata misalnya adanya pedagang-pedagang kecil seperti pedagang makanan ringan dan penjual souvenir yang dapat mengurangi pengangguran dan kemiskinan.

Menurut (Prakoso, 2015) Dampak positif pariwisata yang begitu besar terutama di sektor perekonomian maka tidak menutup kemungkinan di setiap daerah-daerah yang ada di Indonesia mulai mengembangkan pariwisatanya terutama di Kota Yogyakarta. Kota Yogyakarta yang dikenal berbagai macam julukan seperti Kota Pelajar, Kota Gudeg, Kota Perjuangan, Kota Pariwisata maupun

Kota Budaya yang banyak menarik wisatawan lokal maupun mancanegara dan pastinya yang menarik anak-anak bangsa untuk menempuh pendidikan di Yogyakarta. Oleh karena itu, Akomodasi untuk wisatawan sangatlah dibutuhkan dan tidak hanya sekedar sarana tempat tinggal sementara bagi orang yang berpergian, tetapi sudah berkembang kearah pemenuhan kebutuhan lainnya seperti makan, minum, rekreasi, olahraga, dan lain sebagainya. Perkembangan ini mempengaruhi jenis dan banyaknya fasilitas yang disediakan oleh setiap pengusahaakomodasi.

Peranan Hotel dalam perkembangan dunia kepariwisataan di Indonesia sangat penting. Dengan adanya obyek wisata, wisatawan akan berkunjung ke obyek wisata yang membutuhkan penginapan atau hotel untuk beristirahat. Pelayanan dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang mengedepankan standar tentang sikap hospitality yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali bila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh hotel tersebut. Tidak mudah untuk mengajak tamu datang dan menikmati menu yang ada pada restoran, biasanya tamu lebih menyukai makanan enak dan lebih murah. Pariwisata memiliki artian yaitu segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata, termasuk perusahaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut

(Undang-undang No.9 Tahun 1990).

Menurut Trianasari (2019:11) Hotel dibedakan berdasarkan beberapa kategori seperti ukuran, klasifikasi bintang dan fasilitas, target pasar, tingkat layanan, lama tamu menginap, lama hotel beroperasi (buka), lokasi, dan kepemilikan. Hotel merupakan salah satu sarana penting dalam kegiatan pariwisata. Dengan menggunakan sarana akomodasi ini, tamu selain berkunjung untuk menginap juga menikmati pelayanan yang dimiliki hotel. Setiap pelayanan yang diberikan mengikuti aturan yang ditentukan atau Standar Operasional Prosedur (SOP).

Salah satu hotel yang ada di Yogyakarta Kabupaten Sleman. Hotel ini merupakan salah satu hotel terbaik di Kabupaten Sleman. Hotel ini berlokasi di jalan Laksda Adisucipto No. 81. Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta memiliki 247 kamar yang terdiri dari 174 *deluxe room*, 41 *premier room*, 10 *Studio Room*, 13 *Junior Suite*, 8 *Executive Suite*, dan 1 *Ambarrukmo Suite*. Seperti halnya hotel pada umumnya, Royal Ambarrukmo memiliki departemen-departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Departemen yang berhubungan dengan praktek kerja lapangan penulis yaitu *front office department*. *Front office department* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas pelayanan awal pada tamu berupa reservasi, check in, check out, dan layanan permintaan tamu ketika menginap maupun sebelum

menginap.

Front office atau kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Yang berarti bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang ke hotel akan terlebih dahulu dibagian *front office*, dan pada waktu akan *check out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff front office*. Di hotel ini *Departement Frontoffice* dibagi lagi menjadi beberapa bagian menurut kebutuhan fungsinya, hal ini mempermudah pekerjaan para *staff front office*. Menurut Agus Sambodo (2020:14) Salah satu bagian adalah *Concierge*. *Concierge* adalah pramutamu merupakan istilah Perancis untuk 'porter', tetapi di sebuah hotel besar merupakan departemen *concierge* (yang juga dapat disebut 'layanan lobi' / 'lobby services'). Selama melakukan *on the job training* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, penulis mendapati bahwa pekerjaan dari *Concierge* tidak hanya seperti yang disampaikan oleh teori Agus Sambodo. Dan pada *section* ini tidak ada yang bisa menggantikan posisi *Concierge* ini, jika pun bisa digantikan oleh departemen yang lain akan mempengaruhi ke hasil pekerjaan, oleh karena itu peran *Concierge* ini tidak bisa digantikan oleh peran departemen lain karena jika digantikan akan menghasilkan hasil yang tidak sesuai dan tidak seperti biasa yang dilakukan oleh peran *Concierge* itu sendiri oleh karena itu dengan pengamatan ini penulis mengambil judul :'

**“PERANAN CONCIERGE PADA PELAYANAN TAMU
HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, adapun rumusan masalah laporan Magang Kerja Industri (MKI) adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Peranan *Concierge* dalam melayani tamu di Hotel Royal Amabarrukmo Yogyakarta?
2. Bagaimana hambatan dan solusi yang dihadapi oleh *Concierge* dalam melaayani tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta?

C. Tujuan

Adapun tujuan Laporan Magang Kerja Industri ini dibuat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Peran *Concierge* dalam melayani tamu di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan dan solusi *Concierge* untuk pelayanan tamu di Royal Ambarrukmo Yogyakarta

D. Manfaat

1. **Manfaat Praktis**
 - a. Bagi mahasiswa , bisa menerapkan ilmu yang telah didapat selama perkuliahan pada saat melaksanakan Magang Kerja Industri.
 - b. Bagi pembaca, dapat menambah wawasan tentang *Concierge* lebih dalam serta dapat mengetahui cara mengatasi hambatan yang terjadi.

2. **Manfaat Teoritis**

- a. Dapat mengetahui cara bekerja di bagian *Concierge* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
- b. Dapat menganalisis dan membahas bagaimana *Concierge* mengatasi hambatan dalam bekerja.