

LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN LOBBY AMBASSADOR
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH:

NAMA : EUFRASIA MUTIARA PUTRI

NIM :120109728

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2023

HALAMAN JUDUL
LAPORAN TUGAS AKHIR
PERAN LOBBY AMBASSADOR
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH:

NAMA : EUFRASIA MUTIARA PUTRI

NIM :120109728

PRODI : DIPLOMA III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2023

HALAMAN PENGESAHAN
PERAN LOBBY AMBASSADOR
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH:

NAMA : EUFRASIA MUTIARA PUTRI
NIM : 120109728
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

(Dra, Heni Susilowati, M.M)
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Budi Hermawan, Drs., MM.)

NIDN 0523026601

BERITA ACARA UJIAN
PERAN LOBBY AMBASSADOR
HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA



NAMA : EUFRASIA MUTIARA PUTRI
NIM : 120109728
PRODI : DIPLOMA III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan Lulus

Pada tanggal 21 Juni 2023

Penguji



Drs. Prihatno, MM
KETUA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan YME. Karena atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Praktik Kerja Lapangan dengan lancar tanpa adanya hambatan yang berarti.

Penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membimbing, memotivasi dan mendukung terlaksananya Praktik Kerja Lapangan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dukungan dari semua pihak laporan ini tidak akan mungkin dapat terselesaikan maka dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus yang telah memberikan kemudahan, kelancaran, dan keselamatan kepada penulis
2. Kedua Orang Tua Peneliti tercinta yang selalu memberikan dukungan baik moril maupun material.
3. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho, M. Sc selaku dosen pembimbing dan dosen wali D3 Perhotelan B
4. Bapak Budi Hermawan, Drs., MM. selaku Dosen Pembimbing dari Penulis
5. Bapak Wilis Punto Prastowo, selaku *General Manager* Hyatt Regency Yogyakarta
6. Ibu Fitry Natalia Bettay, selaku *Front Office Manager* Hyatt Regency Yogyakarta

7. Seluruh staff Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan pelajaran dan pengarahan di lapangan selama penulis melakukan kegiatan praktik kerja lapangan
8. Teman-teman seperjuangan D3 Perhotelan 2020 STP Ampta yang selalu memberikan semangat dan kasih sayang tulus dalam pertemanan, serta selalu memberi dukungan serta motivasi selama penulis menempuh pendidikan
9. Kepada NIM 21134110 terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan Laporan ini, meluangkan baik, tenaga, pikiran, materi maupun moril kepada saya dan senantiasa sabar menghadapi saya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan saya hingga saat ini. Semoga kedepannya dapat memperbaiki dari yang kurang sebelumnya
10. Semua pihak dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Maka dari itu penulis memohon maaf atas kesalahan dan kekurangan dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini serta kritik dan saran sangat diharapkan agar dapat mengevaluasi laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa-mahasiswi STP AMPTA Yogyakarta dalam menyusun laporan.

Yogyakarta, 2 Februari 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel.....	5
BAB III GAMBARAN UMUM INDUSTRI	
A. Gambaran Umum Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	14
B. Front Office Department.....	25
C. Hubungan Kerjasama Front Office Dengan Department Lain	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Cara meningkatkan Kepuasan Tamu saat Menginap di Hotel.....	33
B. Peranan Lobby Ambassador di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	35

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	12
Gambar 3.2 Merek-merek Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	13
Gambar 3.3 Golf Course	14
Gambar 3.4 Swimming Pool.....	14
Gambar 3.5 Meeting Room.....	15
Gambar 3.6 Outdoor Space	16
Gambar 3.7 Regency Club Lounge.....	17
Gambar 3.8 Kemangi Bistro	17
Gambar 3.9 Paseban Lounge.....	18
Gambar 3.10 Bogey's Teras	18
Gambar 3.11 Spa and Massage	19
Gambar 3.12 Hywheels.....	19
Gambar 3.13 Angkirngan Hyatt.....	20
Gambar 3.14 Struktur Organisasi.....	21
Gambar 3.15 Organization Chart	21
Gambar 3.16 Lokasi Hyatt Regency Yogyakarta	24
Gambar 3.17 Hotel Hyatt Yogyakarta Resorts Map	24
Gambar 3.18 Struktur Organisasi Front Office Departmen	24

DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1 Surat Balasan Mengenai Lokasi PKL	46
Gambar 2 Sertifikat PKL	47
Gambar 3 Surat Bebas PKL	48
Gambar 4 Welcome Letter	49
Gambar 5 Welcome Letter Regency Club	49
Gambar 6 Guest Experience (Garland)	50
Gambar 7 Opera Sistem	50

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor pariwisata di Indonesia terus mengalami perkembangan yang pesat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya tempat yang menjadi daya tarik wisatawan. Destinasi baru terus dikembangkan oleh pemerintah maupun masyarakat untuk dijadikan objek wisata. Saat ini pemerintah Indonesia terus gencar dalam mempromosikan dan menjadikan Indonesia sebagai daya tarik utama bagi destinasi dengan menonjolkan kebudayaan atau ciri khas tempat wisata tersebut melalui media online tertentu.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan mudah dalam mengakses informasi secara fleksibel yang bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja. Hal tersebut membantu dalam perkembangan destinasi wisata dan jumlah wisatawan yang semakin tinggi. Salah satu yang mengalami peningkatan yakni industri perhotelan, hal tersebut terlihat dari semakin banyaknya hotel-hotel baru yang berdiri di Yogyakarta dan menjadi bentuk eksistensi yang tetap bertahan dengan mempertahankan kualitas dan juga pelayanan terbaik yang diberikan hotel.

Industri Perhotelan memiliki berbagai departemen dengan pembagian tanggung jawab masing-masing, salah satunya yaitu *Front Office Department*. Pada departemen ini tugas yang dilakukan oleh para karyawan yaitu bertemu dan memberikan pelayanan kepada tamu, diawali

dari reservasi kemudian registrasi, *check-in* hingga *check-out* kamar. Tugas lain dari *Front Office Department* yaitu membantu tamu dalam menerima akomodasi selama menginap, menjadi pusat informasi, memenuhi kebutuhan tamu terkait keluhan yang dialami atau kesulitan dalam mencari informasi akomodasi yang digunakan. *Front Office Department* merupakan departemen penting dalam industri perhotelan, dikarenakan departemen ini berperan utama dalam proses melayani tamu terkait memberikan respon terhadap permintaan atau keluhan tamu.

Concierge yang juga merupakan bagian dari *front liner* memiliki tugas utama untuk membantu membawakan barang tamu ke dalam kamar ketika *check-in*. Di Hyatt Regency Yogyakarta *Guest Relations Officer* disebut dengan istilah *Lobby Ambassador/Greeter*. *Lobby Ambassador/Greeter* yang akan menjadi “*image hotel*” ketika tamu datang pertama kali. *Lobby Ambassador/Greeter* tersebut menyambut semua tamu hotel dan memberikan pelayanan khusus bagi tamu penting (VIP). *Lobby Ambassador/Greeter* memiliki tugas sebagai penyambut tamu ketika baru sampai hotel, serta melakukan proses *escorting* tamu mulia dari proses *check-in* hingga tamu masuk kedalam kamar.

Tugas *Lobby Ambassador/Greeter* di Hyatt Regency Yogyakarta adalah melayani tamu yang datang dari mulia proses *check-in* hingga *escorting* tamu ke dalam kamar. Peran *Lobby Ambassador/Greeter* ini cukup penting bagi hotel, tugas *Lobby Ambassador/Greeter* harus dijalankan sesuai SOP yang berlaku. Pelayanan *Lobby Ambassador/Greeter* yang tidak sesuai

dengan SOP bisa menimbulkan permasalahan dan keluhan dari tamu kepada *management* berdasarkan tamu yang komplain tamu bisa menyampaikan secara langsung atau melalui website, ulasan negatif pada website dapat merugikan seluruh karyawan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan tamu saat menginap di hotel?
2. Apa saja peranan *Front Office Department as Lobby Ambassador* pada suatu hotel?

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah sebelum maka dapat di simpulkan tujuan dari penulisan laporan ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan cara yang digunakan pada suatu hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu saat menginap
2. Untuk mendeskripsikan peranan *Front Office as Lobby Ambassador* pada suatu hotel

D. Manfaat Penulisan

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Dengan mengikuti PKL diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan *hard skill* dan *soft skill* yang terkini di bidang *Front Office as Lobby Ambassador*.
 - b. Mempunyai kemampuan yang berimbang antara sistem pendidikan akademisi dan industri
 - c. Mempunyai kemampuan terkini yang dibutuhkan industri.

2. Manfaat bagi Sekolah Tinggi
 - a. Dengan adanya kegiatan PKL, perguruan tinggi dapat memiliki kemitraan dengan industry terutama dengan Hyatt Regency Hotel
 - b. Perguruan tinggi memiliki kemitraan dengan industri dalam merumuskan kurikulum yang terkini dan diinginkan oleh industri.
 - c. Pendidikan yang terarah menuju Sumber Daya Manusia yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.
3. Manfaat bagi Dunia Industri
 - a. Dengan adanya kegiatan PKL diharapkan Hyatt Regency Yogyakarta secara nyata, relevan dan *sustainable* melakukan kemitraan dengan STP AMPTA Yogyakarta.
 - b. Diharapkan dengan adanya kegiatan PKL dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai dengan kebutuhannya.
 - c. Pihak Industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama kegiatan PKL berlangsung.