

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**UPAYA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* THE JAYAKARTA**  
**YOGYAKARTA HOTEL & SPA DALAM MENINGKATKAN**  
**HUNIAN KAMAR DI TENGAH PANDEMI COVID-19**



**OLEH**

**NAMA : NOOR HIDAYATUL PRAHARINA TANJUNG**

**NIM : 122200124**

**PRODI : D III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**UPAYA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* THE JAYAKARTA**  
**YOGYAKARTA HOTEL & SPA DALAM MENINGKATKAN**  
**HUNIAN KAMAR DI TENGAH PANDEMI COVID-19**

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



**OLEH**

**NAMA : NOOR HIDAYATUL PRAHARINA TANJUNG**  
**NIM : 122200124**  
**PRODI : D III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

UPAYA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* THE JAYAKARTA  
YOGYAKARTA HOTEL & SPA DALAM MENINGKATKAN  
HUNIAN KAMAR DI TENGAH PANDEMI COVID-19

OLEH

NAMA : NOOR HIDAYATUL PRAHARINA TANJUNG

NIM : 122200124

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi Perhotelan

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

Dosen Pembimbing

(Drs. Santosa, M.M )  
NIDN.0519045901

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
UPAYA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* THE JAYAKARTA  
YOGYAKARTA HOTEL & SPA DALAM MENINGKATKAN  
HUNIAN KAMAR DI TENGAH PANDEMI COVID-19**



**OLEH**

**NAMA : NOOR HIDAYATUL PRAHARINA TANJUNG**

**NIM : 122200124**

**PRODI : D III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal .....**

**Penguji,**

**(Drs. Santosa, M.M)  
NIDN . 0519045901**

**Mengetahui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**(Drs. Prihatno, M.M)  
NIDN . 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan On The Job Training di The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan. Dalam penyusunan laporan On The Job Training ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Laporan Tugas Akhir ini tidak mungkin terwujud tanpa adanya bantuan dari pihak lain yang baik secara langsung ataupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak yang telah membantu sehingga terselesaikannya laporan ini Kepada pihak-pihak yang terkait :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir
2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik serta Ketua Program Studi Perhotelan
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Angela Ariani, S.H, M.M. selaku Koordinator Training & Humas
5. Ibu Margareth Inriwaty Da Costa selaku *General Manager* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
6. Bapak Yudi Sunyoto selaku Human Resource Manager The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
7. Ibu Megia Komari selaku HRD *Training* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa

8. Bapak Yulianto Sutrisno selaku *Front Office Manager* The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
9. Terima kasih untuk seluruh teman-teman, sahabat, dan kakak-kakak di *Front Office Department* yang telah banyak membantu saya
10. Manajemen dan karyawan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
11. Keluarga tercinta, Bapak, Ibu, dan saudara-saudara semuanya

Banyak pengalaman baru yang bisa saya ambil untuk menuntun saya lebih jauh lagi mendalami tentang departemen kantor depan di hotel ini. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, Juni 2023

Noor Hidayatul Praharina Tanjung  
(122200124)

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>                    | <b>ii</b>   |
| <b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>                     | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                         | <b>iv</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                             | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>                           |             |
| A. Latar Belakang .....                            | 1           |
| B. Rumusan Masalah.....                            | 4           |
| C. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir .....      | 4           |
| D. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir .....     | 5           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI</b>                       |             |
| A. Gambaran Umum Hotel .....                       | 7           |
| 1. Pengertian Hotel.....                           | 7           |
| 2. Sejarah Singkat Hotel.....                      | 9           |
| 3. Karakteristik Hotel .....                       | 11          |
| 4. Klasifikasi dan Jenis-Jenis Hotel.....          | 12          |
| B. Gambaran Umum <i>Front Office</i> .....         | 15          |
| 1. Pengertian <i>Front Office Departemen</i> ..... | 15          |
| 2. Fungsi <i>Front Office Department</i> .....     | 16          |
| 3. Hubungan Dengan Department Lain.....            | 17          |
| 4. <i>Guest Service Agent</i> .....                | 20          |
| 5. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> .....   | 21          |
| 6. Tugas <i>Front Office</i> .....                 | 21          |
| 7. Bagian <i>Front Office</i> .....                | 23          |
| <b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>  |             |
| A. Gambaran Umum The Jayakarta Hotel.....          | 26          |
| 1. Sejarah Singkat .....                           | 26          |
| 2. Lokasi.....                                     | 33          |

|  |    |
|--|----|
| 3. Fasilitas .....   | 34 |
| B. Gambaran Umum Front Office The Jayakarta.....                                 | 41 |
| 1. Deskripsi Front Office The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa .....             | 41 |
| 2. Seksi-Seksi Front Office The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa .....           | 43 |
| C. Struktur Organisasi Front Office The Jayakarta Yogyakarta Hotel &<br>Spa..... | 45 |
| D. Jadwal Kerja Front Office The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa.....           | 46 |
| E. Pelaksanaan kerja .....   | 47 |
| F. Kendala PKL .....   | 50 |
| G. Analisa Pelaksanaan PKL .....   | 51 |
| <b>BAB IV PENUTUP</b>  |    |
| A. Kesimpulan .....  | 54 |
| B. Saran .....   | 55 |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |    |
| <b>LAMPIRAN</b>  |    |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office.....                             | 21 |
| Gambar 3.1 Layout The Jayakarta Hotel Jogja.....                             | 33 |
| Gambar 3.2 Maps The Jayakarta Hotel Yogyakarta .....                         | 34 |
| Gambar 3.3 Kamar tipe standar Jayakarta Hotel .....                          | 35 |
| Gambar 3.4 Kamar tipe deluxe The Jayakarta Jogja.....                        | 35 |
| Gambar 3.5 Kamar Executive The Jayakarta Hotel.....                          | 36 |
| Gambar 3.6 Kamar tipe junior suite The Jayakarta Jogja .....                 | 36 |
| Gambar 3.7 Kamar Suite Jayakarta Hotel.....                                  | 37 |
| Gambar 3.8 Kolam renang The Jayakarta Hotel Jogja .....                      | 38 |
| Gambar 3.9 Area Outbound The Jayakarta Yogya .....                           | 39 |
| Gambar 3.10 Restoran Ramayana The Jayakarta Yogya.....                       | 39 |
| Gambar 3.11 Playground anak The Jayakarta Yogya.....                         | 39 |
| Gambar 3.12 Lapangan futsal kecil The Jayakarta Jogja.....                   | 40 |
| Gambar 3.13 Lobby The Jayakarta Jogja.....                                   | 43 |
| Gambar 3.14 Struktur organisasi Front Office The Jayakarta Jogja .....       | 45 |
| Gambar 3.15 Jadwal Kerja Seluruh Staff dan Training FO Jayakarta Jogja ..... | 47 |
| Gambar 3.16 contoh promo tahun baru China 2022 .....                         | 48 |

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan kegiatan yang bisa dilakukan oleh semua kalangan, baik anak, dewasa, dan orang tua semua bisa melakukan kegiatan pariwisata ini, di Indonesia pun banyak sekali wisata alam yang bisa dinikmati oleh para pengunjung, bukan hanya keindahan kota saja, namun wisata alam nya pun juga menjadi andalan.

Didalam dunia pariwisata ada beberapa hal yang menunjang terjadinya pariwisata yaitu objek pariwisata, orang, dan akomodasi yang bisa digunakan, salah satu contoh akomodasi tersebut adalah tempat penginapan, hostel, maupun hotel. Biasanya banyak sekali orang yang menggunakan hotel sebagai pemilihan tempat tinggal sementara selama melakukan kegiatan pariwisata. Maka dari itu hotel adalah bagian penting dari berjalannya kegiatan pariwisata, dan hotel mempunyai tanggung jawab untuk memberikan impresi yang baik bagi para tamunya.

Wajah dari sebuah hotel merupakan *front liner* atau garda terdepan, bisa juga di sebut *Front Office* department menjadi kesan pertama dari tamu pertama kali dating ke hotel. Menjadi seorang garda terdepan di hotel tentu saja harus memberikan kesan yang baik juga untuk tamu yang datang. Maka dari itu saya sangat tertarik untuk bisa memeperdalam ilmu kantor depan di The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa ini, sangat banyak

pelajaran yang bisa saya ambil untuk bekal bekerja pada hari yang akan datang nanti.

Beberapa tahun belakangan Indonesia digemparkan dengan masalah Covid-19 yang menyerang banyak bisnis, termasuk bidang pariwisata yang terdapat perhotelan di dalamnya. Tentu saja dari banyak nya minat orang untuk menikmati libur justru sebaliknya karena masalah virus ini, ini menyebabkan banyak hotel *collapse* dan bahkan ada yang gulung tikar karena tidak adanya income. Beberapa hotel hanya tetap berdiri dengan cara meminimalisir pengeluaran dengan diberlakukannya pengurangan karyawan hotel, pengurangan penggunaan listrik, pengurangan gaji karyawan, mematuhi protokol kesehatan yang ada dengan ketat, dan menawarkan promo-promo besar. Banyak hari-hari besar yang dilewatkan para pelanggan setia hotel saat hari besar seperti Lebaran dan Natal untuk menginap di Hotel, mereka lebih memilih untuk berdiam diri di rumah untuk menjaga keluarga tetap aman.

Tetapi hal itu bukan pilihan yang salah, dikarenakan kondisi di luar belum cukup aman untuk banyak orang sehingga akan ada waktunya bisnis pariwisata kembali berjaya seperti sedia kala, bukan hanya bisnis pariwisata saja tapi semua bisnis dapat berjalan seperti semula sehingga banyak melakukan *bussines trip* dan hotel juga akan meraup keuntungan dari itu.

Banyak hal yang harus dilakukan sebuah hotel untuk tetap menjaga kualitas hotel setelah sekian lama terjadinya bencana virus ini, seperti

kebersihan di setiap kamar dan setiap sudut ruangan yang ada bangunan tersebut, serta kualitas dan kuantitas karyawannya untuk tetap mempertahankan semua tamu agar mendapatkan pelayanan terbaik. Mungkin jika sesama orang yang paham bidang perhotelan akan bisa memahami jika ada perbedaan yang sangat jelas terlihat dan mungkin sebagian akan memahami mengapa ada masalah tersebut, namun jika tamu luar yang tidak memahami itu, mereka hanya akan menuntut pelayanan yang terbaik tanpa ingin tahu masalah yang terjadi, dan hal itulah yang banyak terjadi ketika hotel sudah mengalami *high season* kembali *crowded*.

Saya sebagai mahasiswa OJT di *Front Office Department* sangat merasakan bahwa betapa susah payahnya sebuah hotel untuk dapat *survive* dan tetap berkompetisi dengan hotel lainnya. Terutama dengan adanya pengurangan karyawan tidak sedikit hotel yang merekrut banyak mahasiswa/i OJT untuk bergabung membantu perusahaan tersebut. Tapi itu juga termasuk pilihan yang bagus dalam kondisi seperti ini, yang bermaksud menguntungkan kedua belah pihak mencapai keuntungan yang diinginkan.

Dengan adanya dorongan dari banyak pihak diharap banyak hotel tetap berdiri sampai bencana COVID-19 ini tuntas dan tetap dapat memberikan pelayanan yang terbaik untuk para tamu yang datang. Berdasarkan data badan pusat statistik pada tahun 2020 mengalami penurunan wisata pada bulan Februari hingga Juni secara signifikan. Ini

dikarenakan pandemi COVID-19 yang mengharuskan orang-orang di rumah atau meninggalkan aktivitas publik. Hal ini mengakibatkan kejenuhan dengan aktivitas yang disenangi dan pastinya akan berpengaruh pada tingkat *occupancy* di hotel-hotel seluruh dunia termasuk The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa yang dimana penulis melangsungkan kegiatan *On the Job Training* selama 6 bulan.

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana upaya yang dilakukan hotel saat hendak meningkatkan hunian kamar ditengah wabah COVID-19 yang menyerang belakangan ini?
2. Apa saja SOP yang diterapkan *Front Office Department* The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa di masa pandemi?

## **C. Tujuan Penulisan Laporan Tugas Akhir**

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan agar dapat menganalisis Tugas dan tanggung jawab *Front Office* dan upaya peningkatan *occupancy* kamar serta mengetahui kepuasan tamu yang menginap dengan cara sebagai tenaga kerja yang memiliki tingkat pengetahuan, keterampilan dan etos kerja yang sesuai dengan tuntunan lapangan pekerjaan.

#### **D. Manfaat Penulisan Laporan Tugas Akhir**

1. Manfaat bagi mahasiswa :
  - a. Untuk meningkatkan intelegensi kemampuan dan keterampilan mahasiswa agar dapat mempraktekkan nya dalam pekerjaannya kelak.
  - b. Untuk memenuhi syarat akademik dalam menyelesaikan Program Studi DIII Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Manfaat bagi Kampus :
  - a. Kampus dapat memberikan pengalaman dan membantu mahasiswanya belajar lebih banyak lagi tentang dunia perhotelan.
  - b. Kampus dapat merekomendasikan lulusan nya ke beberapa perusahaan, supaya para alumni dan nama kampus semakin harum.
  - c. Kampus dapat membantu mahasiswa nya untuk siap bergabung dan bersaing dalam dunia pekerjaan.
3. Manfaat bagi Dunia Industri
  - a. Sebagai bahan rekomendasi atas temuan permasalahan yang sudah di bahas dalam bentuk laporan untuk ditindaklanjuti.
  - b. Diharapkan dengan program *On the Job Training* dunia industri mempunyai kesempatan untuk memenuhi kebutuhan SDM yang potensial dan kompeten dalam bidangnya sesuai kebutuhannya.

- c. Dunia industri mendapatkan kemanfaatan dari mahasiswa selama OJT.