

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KOMPLAIN TAMU OLEH DEPARTMENT
FRONT OFFICE DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL & CONVENTION CENTER



Di susun oleh

NAMA : Mayang Dila Canesty

NIM : 119109666

PRODI : Perhotelan

JURUSAN : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KOMPLAIN TAMU OLEH DEPARTMENT
FRONT OFFICE DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL & CONVENTION CENTER

Untuk Memenuhi Syarat Guna Menyelesaikan
Program Diploma III



Di susun oleh

NAMA : Mayang Dila Canesty
NIM : 119109666
PRODI : Perhotelan
JURUSAN : Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KOMPLAIN TAMU OLEH DEPARTMENT
FRONT OFFICE DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL & CONVENTION CENTER**

OLEH :

NAMA : Mayang Dila Canesty

NIM : 119109666

PRODI : Perhotelan

JURUSAN : Perhotelan

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Drs. Heni Susilowati, M.M

(NIDN 0505026202)

Dosen Pembimbing I

Drs. Prihatno, M.M

(NIDN: 0526125901)

**HALAMAN BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENANGANAN KOMPLAIN TAMU OLEH DEPARTMENT
FRONT OFFICE DI THE ALANA YOGYAKARTA
HOTEL & CONVENTION CENTER**



Di susun oleh

NAMA : Mayang Dila Canesty

NIM : 119109666

PRODI : Perhotelan

JURUSAN : Perhotelan

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal.....

Penguji

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

Mengetahui

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia - Nya sehingga saya diberikan kesehatan sehingga dapat melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan) di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center dengan baik dan juga mendapat data - data maupun informasi - informasi untuk menyusun laporan sesuai dengan pedoman yang diberikan sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu.

Laporan yang dibuat saya ini menjelaskan tentang informasi yang telah didapatkan oleh saya setelah melakukan praktek kerja di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center selama kurun waktu enam bulan.

Laporan ini juga bertujuan untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas dan dapat membantu para pembaca untuk mengetahui kegiatan - kegiatan yang dilakukan oleh saya selama menjalankan praktek kerja lapangan.

Penulis senantiasa ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak - pihak yang telah membantu dalam mewujudkan laporan yang telah diperintahkan, pihak - pihak yang bersangkutan

1. Drs. Prihatno, M.M selaku Dosen Pembimbing Laporan dan Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah membimbing dan membantu dalam penyusunan laporan ini
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

3. Merlin P Manulang, selaku *General Manager* The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan
4. Erwin Prabowo, selaku *Front Office Manager* yang telah memberikan bimbingan selama praktek kerja lapangan
5. Serta Orang tua yang telah memberikan dukungan baik materi serta doa agar laporan ini dapat terselesaikan

Saya menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna, masih banyak terdapat kekurangan maupun kesalahan dalam penyusunan, maka dari itu saya mengharapkan saran beserta kritik.

Demikian yang dapat saya sampaikan dalam kata pengantar ini. Akhir kata saya mengucapkan terimakasih semoga laporan ini bermanfaat bagi saya dan khususnya untuk jurusan perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA

Yogyakarta, 15 Maret 2022

Penyusun

(Mayang Dila Canesty)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Tujuan Penulisan.....	2
D. Manfaat Penulisan	2
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Hotel	4
B. Front Office.....	13
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	
A. Sejarah dan Profile Objek.....	20
B. Organisasi	31
C. Departemen yang diteliti.....	32
BAB IV ANALISIS DATA	
A. Penanganan keluhan tamu oleh Front Office department di Hotel Alana	42

B. Cara penanganan keluhan akan mempengaruhi kualitas penilaian	
Hotel.....	43

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	46
B. Saran	46

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Peta lokasi The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center	20
Gambar 3.2 Deluxe room	22
Gambar 3.3 Executive Club Room	22
Gambar 3.4 Executive Suite Room	23
Gambar 3.5 President Suite Room	24
Gambar 3.6 Small Meeting Room	25
Gambar 3.7 Medium Meeting Room	25
Gambar 3.8 Large Meeting Room	26
Gambar 3.9 Executive Lounge	27
Gambar 3.10 Tirta Nirmala Pool.....	27
Gambar 3.11 Andrawina Resto.....	28
Gambar 3.12 Numero Unno Pizza Bar	29
Gambar 3.13 Axura Gym.....	29
Gambar 3.14 Axura Water Spa.....	30
Gambar 3.15 Struktur Organisasi.....	31
Gambar 3.16 Lobby The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.....	32
Gambar 3.17 Struktur Organisasi Department Front Office di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu akomodasi yang menyediakan fasilitas yang lengkap bagi tamu atau pengunjung yang menginap, seperti makanan, minuman, kolam renang, sarana olahraga dan lain sebagainya tergantung besar kecil hotel tersebut dan fasilitas yang ditawarkan.

Di Hotel sendiri terdapat berbagai macam department yaitu Front Office, Food and Beverage Product, Food and Beverage Service dan Housekeeping. Dan disemua department sudah mendapatkan tugas dan kewajiban masing masing.

Dalam suatu hotel, tidak hanya fasilitas-fasilitas tersebut yang membuat pengunjung atau tamu merasa nyaman dan puas, tetapi juga keramahan atau service seluruh karyawan hotel dapat menjadi nilai lebih bagi hotel tersebut. Berhasil atau tidaknya suatu hotel bisa dilihat dari tingkat hunian hotel tersebut dan rating penilaian tentang pelayanan dihotel tersebut.

Semakin tinggi bintang sebuah hotel, bukan berarti tidak pernah mendapatkan kritik atau komplain. Complain biasanya didapatkan karena tamu tidak mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan request tamu. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan harus dipastikan terlebih dahulu agar tidak terjadi komplain tamu.

B. Rumusan Masalah

1. Cara penanganan keluhan akan mempengaruhi kualitas penilaian Hotel?
2. Cara penanganan keluhan akan mempengaruhi kualitas penilaian Hotel?

C. Tujuan Penulisan

1. Mengetahui bagaimana cara Front Office di Hotel Alana mengatasi complain tamu
2. Mengetahui bahwa benar atau tidaknya komplain tamu jadi pengaruh terhadap penilaian hotel tersebut dan mengetahui cara mengatasinya

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memporeleh ilmu atau pengalaman yang tidak didapatkan di perkuliahan.
 - b. Bisa mengerti perbedaan tentang dunia kerja dan mengetahui sistem kerja dihotel.
 - c. Dapat mempraktekkan secara langsung ilmu yang didapatkan dari perkuliahan
2. Bagi Lembaga / kampus
 - a. Lembaga bisa berkerjasama dengan perusahaan
 - b. Dapat menghasilkan SDM yang berkualitas dan siap dalam berkerja

3. Bagi Perusahaan / Hotel

- a. Dapat menerima bantuan tenaga kerja tanpa harus mengeluarkan biaya
- b. Dapat menemukan SDM yang berkualitas sesuai dengan kriteria Perusahaan atau Hotel.