

LAPORAN TUGAS AKHIR
KOORDINASI DAN KOMUNIKASI UNTUK
KELANCARAN OPERASIONAL DI *FRONT OFFICE*
***DEPARTMENT* HOTEL HYATT REGENCY**
YOGYAKARTA



NAMA : NANDA WISNU WARDHANA

NIM : 119109607

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AKHIR
KOORDINASI DAN KOMUNIKASI UNTUK KELANCARAN
OPERASIONAL DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT
REGENCY YOGYAKARTA

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



NAMA : NANDA WISNU WARDHANA
NIM : 119109607
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN



**KOORDINASI DAN KOMUNIKASI UNTUK KELANCARAN
OPERASIONAL DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT
REGENCY YOGYAKARTA**

OLEH

NAMA : NANDA WISNU WARDHANA

NIM : 119109607

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

**(Dra. Nuharani Erningdyah K., M.Pd)
NIDN . 0530046603**

BERITA ACARA UJIAN
KOORDINASI DAN KOMUNIKASI UNTUK KELANCARAN
OPERASIONAL DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL HYATT
REGENCY YOGYAKARTA



OLEH

NAMA : NANDA WISNU WARDHANA
NIM : 119109607
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal..... 23 Mei 2022

Penguji,

(Dra. Nuharani Erningdyah K., M.Pd)
NIDN. 0530046603

Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

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

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa Syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikanya Laporan Tugas Akhir ini penulis mempersembahkannya kepada:

1. Keluarga besar penulis yang telah senantiasa membantu menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Segenap *Civitas* Akademika STP AMPTA Yogyakarta, staff pengajar, karyawan, dan seluruh mahasiswa semoga tetap semangat dalam beraktivitas mengisi hari-harinya di STP AMPTA Yogyakarta.
3. Teman-teman Penulis baik itu teman kuliah seangkatan, adik kelas, kakak kelas yang ada di STP AMPTA Yogyakarta, maupun teman-teman dari universitas lain yang telah memberi banyak masukan, semangat, dan arahan, hingga akhirnya dapat terselesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

MOTTO

“Benih kehidupan yang baik adalah ilmu yang bermanfaat dalam kehidupan manusia”

(Nanda Wisnu Wardhana)

“Hiduplah seakan-akan kamu akan mati hari esok dan belajarlah seolah kamu akan hidup selamanya.”

(Mahatma Gandhi)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan dalam menyelesaikan program studi DIII Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak mengalami kesulitan. Oleh karena itu penulis tentu tidak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Nuharani EK, M.Pd selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan juga memberikan saran dalam mengerjakan laporan ini.
2. Bapak Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
3. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan.
4. Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. selaku Kepala Bagian PKL.
5. Ibu Enny Mulyantari, M.M. selaku dosen pembimbing kelas.
6. Bapak Nur Cahyadi selaku General Manager Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
7. Ibu Fitry Natalia Bettay selaku Front Office Manager yang telah memberi banyak dukungan dan motivasi kepada penulis.

8. Bapak Agung sebagai team leader Concierge yang selalu membimbing dan selalu menuntun penulis dalam melaksanakan training di Hyatt Regency Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan laporan ini masih banyak kekurangan dan juga kesalahan dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran, masukan, atau bahkan kritik dari berbagai pihak yang ditujukan agar laporan ini bisa berguna dan bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, Maret 2022

Nanda Wisnu Wardhana

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| HALAMAN BERITA ACARA UJIAN..... | iv |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | v |
| HALAMAN MOTTO | vi |
| KATA PENGANTAR..... | vii |
| DAFTAR ISI..... | ix |
| DAFTAR TABEL..... | xi |
| DAFTAR GAMBAR..... | xii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 4 |
| C. Batasan Masalah | 4 |
| D. Tujuan Penelitian | 4 |
| E. Manfaat Penelitian | 5 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | |
| A. Gambaran Umum Hotel..... | 6 |
| B. Gambaran Umum <i>Front Office</i> | 12 |
| C. Gambaran Umum Komunikasi | 16 |
| D. Gambaran Umum Koordinasi..... | 18 |
| | |
| BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN | |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| | A. Sejarah Objek..... | 21 |
| | B. Organisasi | 33 |
| | C. Departemen Yang Diteliti..... | 33 |
| BAB IV | ANALISIS DATA | |
| | A. Proses Check-in Di Hyatt Regency Yogyakarta | 39 |
| | B. Proses Check-Out Di Hyatt Regency Yogyakarta..... | 42 |
| | C. Perbedaan Kondisi Saat Check-in Dan Check-out..... | 46 |
| | D. Masalah Yang Ditemui Saat Check-in Dan Check-Out | 46 |
| | E. Analisis Data | 49 |
| BAB V | PENUTUP | |
| | A. Kesimpulan | 57 |
| | B. Saran | 58 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 59 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Data Riwayat Pendidikan Training | 48 |
|--|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> | 15 |
| Gambar 3.1 <i>Golf Course</i> | 24 |
| Gambar 3.2 <i>Swimming Pool</i> | 24 |
| Gambar 3.3 <i>Meeting Room</i> | 25 |
| Gambar 3.4 <i>Outdoor Room</i> | 25 |
| Gambar 3.5 <i>Hotel Architectural</i> | 26 |
| Gambar 3.6 Lokasi Perusahaan..... | 26 |
| Gambar 3.7 <i>Kemangi Bistro</i> | 27 |
| Gambar 3.8 <i>Bogey,s Teras</i> | 27 |
| Gambar 3.9 <i>Angkringan</i> | 28 |
| Gambar 3.10 <i>Golf</i> | 28 |
| Gambar 3.11 <i>Swimming Poll</i> | 29 |
| Gambar 3.12 <i>Fitness Centre</i> | 29 |
| Gambar 3.13 <i>Jogging Track</i> | 30 |
| Gambar 3.14 <i>Scooter</i> | 30 |
| Gambar 3.15 <i>Garden</i> | 31 |
| Gambar 3.16 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta | 33 |
| Gambar 3.17 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Hyatt Regency | 36 |

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hyatt Regency Yogyakarta adalah hotel bintang 5 di Yogyakarta yang dibangun dengan mereplikasi konsep Candi Borobudur. Hyatt Regency Yogyakarta merupakan bagian dari hotel-hotel yang dimiliki oleh Hyatt International. Hyatt Regency Yogyakarta berdiri sejak tahun 1997 di lahan seluas 22 hektare. Hyatt Regency Yogyakarta terletak di Jalan Palagan Tentara Pelajar, Yogyakarta. Selain itu, Hyatt Regency Yogyakarta juga menampilkan pemandangan Gunung Merapi dan Merbabu yang dapat dinikmati dari hotel. Hyatt Regency Yogyakarta memiliki 269 kamar yang terdiri atas 9 kamar suite, 51 kamar Regency club dan 209 kamar garden view. Hyatt Regency Yogyakarta menyediakan tiga tipe suite, yaitu *Regency Suite King*, *Regency executive Suite*, dan *Presidential Suite*.

Dalam sebuah hotel terdiri dari banyak departemen contohnya adalah *Front Office*, *Housekeeping*, *Accounting*, *Engineering*, *Human Resources*, dan *F&B*.

Dalam pengoperasian sebuah hotel, departemen *Front Office* mempunyai peran penting, terutama dalam melayani wisatawan yang menginap di hotel. Menurut Agusnawar (2002:1) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, *Front Office* merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat

(*check-out*) dari hotel. Selain itu *Front Office* merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, oleh sebab itu mereka yang bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel.

Setiap section yang ada di *Front Office* juga berperan penting dalam pelayanan prima hotel, seperti jasa *pick-up* dan *drop-off* tamu melalui *shuttle* di beberapa titik penjemputan sekitar area hotel, *luggage up* dan *luggage down* barang bawaan tamu, termasuk juga pemberian promo-promo dari hotel melalui *Reception* dengan penawaran saat tamu *check-in* maupun *check-out*.

Di dalam suatu hotel, khususnya hotel berbintang 5 seperti Hyatt Regency Yogyakarta, peran komunikasi dan koordinasi sangatlah penting agar tidak menghilangkan kesan kesan dari hotel berbintang 5 itu sendiri. Komunikasi dan koordinasi paling banyak terjadi di department *Front Office*. Hal itu terjadi karena *Front Office* merupakan pusat dari segala komunikasi dan informasi di sebuah hotel. itu sendiri dilakukan agar tercipta kelancaran dalam melaksanakan operasional hotel.

Komunikasi adalah situasi-situasi yang memungkinkan suatu sumber mentransmisikan suatu pesan kepada seorang penerima dengan disadari untuk memngaruhi perilaku penerima. Komunikasi juga bisa diartikan sebagai roses pertukaran informasi untuk mendapatkan saling pengertian.

Dalam sebuah hotel, bukan hanya komunikasi yang berpengaruh terhadap kelancaran operasional sebuah hotel, melainkan juga suatu koordinasi ikut berperan penting dalam kelancaran operasional sebuah hotel itu sendiri.

Koordinasi adalah proses pengaturan, memadukan atau pengintegrasian kepentingan bersama untuk mencapai tujuan bersama secara efisien dan efektif. Secara etimologis, koordinasi adalah kegiatan menertibkan, mengatur atau menciptakan seluruh hal berjalan dengan lancar secara bersama-sama

Sederhananya, pengertian koordinasi adalah suatu tindakan pengaturan elemen-elemen yang sangat kompleks agar semuanya bisa terintegrasi dan bisa bekerjasama secara efektif dan harmonis. Sedangkan dalam ilmu manajemen, pengertian dari koordinasi adalah berbagai aktivitas yang dikerjakan dengan tujuan untuk mengintegrasikan tujuan serta rencana kerja yang sebelumnya sudah ditetapkan dalam semua unsur.

Penerapan koordinasi dan komunikasi di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sudah sangat bagus, hal itu ditandai dengan kepuasan tamu-tamu yang sudah tinggal selama beberapa malam dan sudah menuliskan beberapa *review* positif mengenai kelancaran operasional di Hyatt Regency Yogyakarta.

Namun, terkadang tamu tidak selalu memberikan *review* positif mengenai kelancaran operasional di hotel. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kesan hotel berbintang lima ini.

Oleh karena itu penulis berkeinginan untuk meneliti tentang apa saja hal-hal yang masih kurang mengenai koordinasi dan komunikasi di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Hal itulah yang melatar belakangi penulis memilih judul “Koordinasi dan Komunikasi Untuk Kelancaran Operasional Di *Front Office Departement* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pengoptimalan koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta?
2. Apa saja hambatan yang terjadi dalam koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta?
3. Bagaimana solusi yang tepat ketika terjadi masalah dalam pelaksanaan koordinasi dan komunikasi di *Front Office Departemen* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta?

C. Batasan Masalah

Agar penelitian tentang Koordinasi Dan Komunikasi Untuk Kelancaran Operasional Di *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta lebih efektif, efisien, terarah dan dapat dikaji lebih mendalam maka diperlukan pembatasan masalah. Adapun pembatasan masalah yang dikaji dalam penelitian ini adalah :

1. Pengoptimalan koordinasi dan komunikasi di *Bellboy Section* saat proses *check-in* dan *check-out*.
2. Hambatan dan solusi dalam proses koordinasi dan komunikasi di *Bellboy Section* saat proses *check-in* dan *check-out*.

D. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengoptimalan koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Mengetahui hambatan yang terjadi dalam koordinasi dan komunikasi di *Front Office Department* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta.
3. Mengetahui solusi yang tepat ketika terjadi masalah dalam pelaksanaan koordinasi dan komunikasi di *Front Office Departemen* khususnya di *Bellboy section* Hyatt Regency Yogyakarta.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Sebagai syarat menyelesaikan program studi D III.
- b. Mahasiswa dapat berfikir kritis terhadap masalah yang ditemukan.
- c. Sebagai motivasi untuk menyelesaikan setiap masalah yang ditemukan.

2. Manfaat Bagi Sekolah Tinggi

- a. Pendidikan yang terarah menuju SDM yang relevan bagi industri secara *hard skill* dan *soft skill*.
- b. Sekolah tinggi dapat lebih mengetahui secara baik dan detail tentang Hyatt Regency Yogyakarta.

3. Manfaat Bagi Dunia Industri

- a. Dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen agar operasional di Hyatt Regency Yogyakarta menjadi lebih baik.