

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**Di *FRONT OFFICE DEPARTMENT***  
**HOTEL GRAND ZURI MALIOBORO**



OLEH:

NAMA : ALBERTUS SURYA EDI NUGRAHA  
NIM : 118109442  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2021**

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN TUGAS AKHIR Di *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL GRAND ZURI MALIOBORO

OLEH:

NAMA : ALBERTUS SURYA EDI NUGRAHA  
NIM : 118109442  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, MM.)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, MM.)

NIDN. 0505026202

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**Di FRONT OFFICE DEPARTEMEN**  
**HOTEL GRAND ZURI MALIOBORO**



OLEH:

NAMA : ALBERTUS SURYA EDI NUGRAHA  
NIM : 118109442  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal 30 November 2021

Telah Disetujui Oleh:

Penguji

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

Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



(Drs. Prihatno, M.M.)  
NIDN. 0516125901

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. Selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik dan benar sehingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. Selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Ika Setyaningroem selaku *General Manager* Grand Zuri Malioboro
5. Bapak Bima Samodra sebagai *Front Office Manager* Grand Zuri Malioboro
6. Semua karyawan *Front Office Departement* di Grand Zuri Malioboro yang memberikan ilmu dan pengalaman baru.
7. Semua karyawan di Grand Zuri Malioboro
8. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini

Penulis merasa tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang takterhingga kepada bapak/ibu yang telah membantu menyelesaikan tugas akhir ini. Dalam menyusun laporan ini penulis menyadari bahwa laporan praktik kerja lapangan ini masih jauh dari kesempurnaan. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dilingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta,

Penulis  
Albertus Surya  
Edi Nugraha

## DAFTAR ISI

### COVER

HALAMAN PENGESAHAN..... i

BERITA ACARA UJIAN..... ii

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang..... 1

B. Rumusan Masalah..... 2

C. Tujuan PKL..... 3

D. Manfaat PKL..... 3

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel ..... 5

1. Pengertian Hotel..... 5

2. Departemen dalam Sebuah Hotel..... 6

3. Karakteristik Hotel ..... 8

4. Klasifikasi Hotel..... 9

5. Jenis Tamu Hotel..... 14

6. Pembagian Departemen Dalam Hotel..... 16

7. Macam-macam Departemen di dalam Hotel..... 16

B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> .....	19
1. Pengertian <i>Front Office</i> .....	19
2. Hubungan <i>Front Office Department</i> dengan <i>Departement</i> Lainnya.....	23
3. <i>Section</i> di <i>Front Office Departement</i> .....	26
4. <i>Reservation</i> .....	27
5. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Menerima Reservasi via Telepon.....	29
6. Menangani Komplain Tamu .....	30

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Gambaran Umum Hotel Hotel Grand Zuri Malioboro .....	32
1. Sejarah Hotel.....	32
2. Visi dan Misi Hotel .....	34
3. Lokasi dan Letak Hotel .....	34
4. Fasilitas Hotel .....	35
5. Struktur Organisasi Hotel Grand Zuri Malioboro .....	42
6. Struktur Organisasi <i>Front Office Departement</i> .....	42
B. Gambaran <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Zuri Malioboro .....	43
1. <i>Front Desk Admin</i> .....	43
2. <i>Concierge</i> .....	44
3. <i>Guest Relation Officer</i> .....	44
4. <i>Telephone Operator</i> .....	45
C. Jadwal Kerja.....	46

1. <i>Morning shift</i> .....	46
2. <i>Middle shift</i> .....	47
3. <i>Afternoon shift</i> .....	48
4. <i>Night shift</i> .....	49
5. Permasalahan saat melakukan masa Praktik Kerja Lapangan .....	51
D. Analisa Pelaksanaan PKL .....	52
1. <i>Standart Operasional Procedure</i> menerima reservasi <i>by telephone</i> ....	52
2. ( <i>SOP</i> ) memasukan data ke dalam <i>PMS Power Pro Hotel System</i> .....	54
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	58
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>60</b>



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Menurut Drs. Agus Sulastiyono, M.Si (2006: 5) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan.

Hotel mempunyai beberapa departemen didalamnya, diantaranya adalah *Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Purchasing Department, Human Resources department, dan Marketing and Sales Promotion*. Selain menginap tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokok.

*Front Office Departement* merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Dapat dilihat dari definisi diatas bahwa kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel.

Departemen

*Front Office* memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tinggal di hotel, dan saat hendak meninggalkan hotel.

Setiap hotel mempunyai *Property Management System* (PMS) atau sistem komputer yang digunakan untuk mengelola suatu operasional hotel. Grand Zuri Malioboro menggunakan *Power Pro Hotel System* untuk melakukan operasionalnya selain menjadu system untuk operasional PMS jug digunakan untuk Reservasi,report/catatan *income* dari sebuah hotel atau *property* pada *front office department* *Power Pro System* memiliki fungsi untuk memproses registrasi,*check-in,check-out,reservasi,payment*,dan laporan audit operasional pemasukan data kedalam *Property Management System* sangat penting dan diperlukukan ketelitian karena jika sampai terjadi kesalahan akan menyebabkan *miss infomation* kepada departemen lainnya.

Berdasarkan Uraian diatas, Penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam menerima reservasi *by telephone* dan Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam memasukan data *Power Pro Hotel System* ke Dalam *Properti Management System* (PMS)”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam menerima reservasi *by telephone* di Grand Zuri Malioboro ?.
2. Bagaimana *standart operasional procedure* (SOP) dalam memasukan data *Power Pro Hotel System* ke Dalam system ?

### C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk, mengetahui :

1. Untuk mengetahui *standart operasional procedure* (SOP) dalam menerima reservasi *by telephone*
2. Untuk mengehauai bagaimana upaya reception dalam memasukan data tamu kedalam *property management system (PMS) Power Pro Hotel System*

### D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi mahasiswa;
  - a. Mampu memperdalam ilmu di dunia kerja.
  - b. Dapat meningkatkan skill yang dimiliki.
  - c. Mengetahui hal-hal yang tidak didapat dalam perkuliahan.
2. Manfaat bagi akademik:
  - a. Universitas mampu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam pengajaran.
  - c. Mengetahui perkembangan ilmu perhotelan saat ini.
3. Manfaat bagi perusahaan:
- a. Dapat membina hubungan baik antara mahasiswa, kampus, dan hotel yang terkait.
  - b. Perusahaan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktek.
  - c. Dari hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan untuk perusahaan.