

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE SAHID RAYA**  
**HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**  
**Periode 06 Maret 2021 – 06 September 2021**



**OLEH**

**NAMA : ANDREA CALUSTAVISKA**

**NIM : 118109485**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

FRONT OFFICE SAHID RAYA

HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA

Periode : 06 Maret 2021 - 06 September 2021

OLEH

NAMA : ANDREA CALUSTAVISKA

NIM : 118109485

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

(Hermawan P, Sos., S.ST., M.M.)  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE  
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA  
Periode : 06 Maret 2021 s/d 06 September 2021**



**OLEH**

**NAMA : ANDREA CALUSTAVISKA  
NIM : 118109485  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : D III**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal : 24 Desember 2021**

**Penguji**

**(Hermawan P. Sos., S.ST., M.M)  
NIDN. 0516057102**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

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

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Pada kesempatan ini penulis mempersembahkan dan mengucapkan rasan terima kasih kepada :

1. Allah SWT atas rahmat, nikmat dan Karunia-Nya
2. Kedua Orang Tua tercinta Bapak Panca dan Ibu Lusiana, terima kasih atas Doa dan dukungan yang di berikan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir ini.
3. Teman saya Erli Rahmadini, Rifky, Ranin, Lala, Allya dan Nucke yang senantiasa selalu membantu dan memberikan semangat selama perkuliahan.

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbul'aalamin segala puji dan syukur penulis kehadiran Allah SWT karena atas berkat rahmat dan hidayah-Nya sehingga akhirnya telah memberikan kesempatan, kemampuan, dan pencerahan bagi saya untuk menyelesaikan Jurnal ini.

Karya ini ditujukan sebagai bukti telah mengikuti seminar dan observasi untuk memenuhi tugas kampus yang telah diberikan dan saya mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Hermawan P., S.ST, S.Sos, M.M selaku dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing selama melakukan Praktek Kerja Lapangan dan membimbing menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan
2. Bapak Drs. Prihatno M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kesempatan untuk melakukan Praktek Kerja Lapangan untuk memenuhi mata kuliah yang ditempuh
3. Ibu Dra, Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah berkontribusi untuk memberikan pembekalan Praktek Kerja Lapangan
4. Bapak Hendra J Ngantung *General Manager* Sahid Raya Hotel & Convention yang telah memberi kesempatan penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Sahid Raya Hotel & Convention

5. Ibu Giyani selaku *Assistant Front Office Manager* Sahid Raya Hotel & Convention yang telah membimbing dan bertanggung jawab selama Praktek Kerja Lapangan khususnya di bagian *Front Office*

Penulis menyadari bahwa Jurnal ini masih banyak kekurangan dan kelemahan, baik dalam isi maupun sistematikanya. Hal ini disebabkan keterbatasan wawasan dan pengetahuan penulis. Oleh sebab itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan Jurnal ini. Akhirnya penulis berharap semoga Jurnal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi saya dan umumnya bagi pembaca.

Yogyakarta, 15 Oktober 2021

Andrea Calustaviska

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Tugas Akhir .....	3
D. Manfaat Tugas Akhir .....	4
<b>BAB II KEPUSTAKAAN</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Jenis Hotel.....	7
3. Klasifikasi Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Departmen Front Office .....	13
1. Pengertian Front Office .....	13
2. Fungsi Front Office .....	14
3. Peran Front Office .....	15

4. Reception Section.....	16
5. Prosedur Check-In.....	18
6. Prosedur Check-Out .....	20
7. Struktur Organisasi Department Front Office.....	24
8. Hubungan Kerja Front Office dengan Department Lain .....	29

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

A. Deskripsi Hotel Tempat Praktek Kerja Lapangan .....	33
1. Sejarah Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	33
2. Lokasi Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	36
3. Fasilitas di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	36
B. Deskripsi Department Tempat Praktek Kerja Lapangan.....	42
1. Front Office di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	42
2. Struktur Organisasi Front Office di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta .....	45
C. Jadwal Kerja .....	52
D. Pelaksanaan Kerja Harian.....	52
E. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	54

### **BAB IV PENUTUPAN**

A. Kesimpulan.....	57
B. Saran.....	57

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 Bangunan Sahid Raya Hotel & Convention.....	36
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Front Office Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.....	45

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    Sertifikat PKL
- Lampiran 2    Surat Permohonan *On The Job Training*
- Lampiran 3    Lembar Penilaian
- Lampiran 4    Lembar Evaluasi
- Lampiran 5    Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

*On the Job Training* (OJT) atau Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bagian mata kuliah yang harus ditempuh oleh mahasiswa program studi D-III Perhotelan STP AMPTA, PKL dilaksanakan pada Semester VI, oleh karena itu Praktik Kerja Lapangan (PKL) wajib diikuti oleh seluruh Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia tahun belakangan ini mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan pariwisata saat ini udah mulai menyeluruh ke seluruh daerah di Indonesia. Daerah-daerah terpencil pun juga sudah mengalami perkembangan menjadi daerah pariwisata. Perkembangan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya faktor kebudayaan, kekayaan alam dan ciri khas daerah tersebut. Karna perkembangan pariwisata yang sangat pesat itulah yang dapat membantu perekonomian daerah tersebut. Maka, secara umum bidang pariwisata adalah bidang usaha yang menyumbang pendapatan yang besar di dunia. Sekarang juga banyak negara yang mulai bersaing untuk mengembangkan pariwisata dan menarik para wisatawan untuk berkunjung ke negara tersebut.

Hotel sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata yang berkembang dalam bidang jasa akomodasi atau jasa penginapan. Hotel lebih

mengutamakan pelayanannya untuk tamu yang menginap, maka dari itu hotel harus bisa memberikan kesan pertama (*first impression*) yang baik ketika tamu pertama kali datang ke hotel. Kesan pertama dapat diciptakan oleh pegawai yang bertugas untuk berhadapan langsung dengan tamu. Tidak hanya para pegawai yang berinteraksi dengan tamu saja yang harus bisa memberikan kesan pertama yang baik, melainkan juga pegawai yang tidak berinteraksi langsung dengan tamu juga bisa memberikan kesan yang baik kepada tamu tersebut dengan pelayanan yang sama.

Seluruh hotel pun memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu yaitu sopan, ramah dan penuh perhatian. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah seksi penerimaan atau *Reception* yang merupakan salah satu seksi dari bagian Kantor Depan (*Front Office*). Seksi ini merupakan “*cover*” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang diterima tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut. Oleh karena itu resepsionis harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. (I Ketut Putra Suarthana, 1986).

**B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana cara *handle check-in* dan *check-out*?
2. Bagaimana cara *handle complaint*?
3. Bagaimana cara mengangkat telephone sesuai dengan SOP?

**C. Tujuan Tugas Akhir**

Tujuan dari Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

1. Mendapatkan pengalaman kerja nyata secara langsung sesuai dengan teori yang telah didapatkan selama bangku kuliah dan bimbingan dari pihak hotel.
2. Menambah pengetahuan, pengalaman dan keterampilan yang tidak didapat secara langsung dalam perkuliahan.
3. Mengembangkan sikap professional yang diperlukan untuk memasuki dunia kerja sesuai dengan bidang yang ditekuni.
4. Mengembangkan bakat yang sudah ada didalam dirinya untuk melatih kreatifitas mahasiswa.
5. Membentuk motivasi sehingga mahasiswa bersemangat dalam meraih cita-cita mereka.
6. Untuk menyelesaikan tugas akhir dalam melaksana Praktik Kerja Lapangan yaitu membuat laporan Praktek Kerja Lapangan

## **D. Manfaat Tugas Akhir**

Manfaat dari Tugas Akhir adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi mahasiswa**

- a. Melatih kemampuan yang dimiliki yang telah didapatkan selama perkuliahan.
- b. Mengembangkan ilmu yang telah didapatkan selama bangku kuliah dan mendapatkan pelajaran-pelajaran baru yang tidak didapatkan selama perkuliahan.
- c. Belajar mengenal kondisi nyata dunia kerja terutama ketika memposisikan diri baik pada unit kerja maupun lingkungan kerja.
- d. Memperbaiki sikap terutama cara berkomunikasi, penampilan, etika maupun sopan santun sebagaimana yang terdapat dalam suasana kerja yang sebenarnya.

### **2. Bagi Perusahaan**

- a. Membantu kinerja perusahaan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari sesuai dengan kemampuan penulis.
- b. Memberikan saran dan masukan kepada perusahaan terkait mengenai SOP (*standart Operational Procedure*) yang berlaku, untuk meningkatkan kualitas yang sudah baik menjadi lebih baik lagi.

- c. Menumbuhkan rasa kebersamaan dan kekeluargaan antara pihak Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan pihak Sahid Raya Hotel & *Convention* Yogyakarta.

### **3. Bagi Sekolah**

- a. Sebagai media promosi untuk menunjukkan kualitas calon lulusan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- b. Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara lembaga pendidikan dengan pihak perusahaan perhotelan.