

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)

oleh *AT YOUR SERVICE* (AYS) *SECTION* di MARRIOTT

HOTEL YOGYAKARTA

Periode 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021



Oleh:

Nama : Artika Ayu Kusuma
Nim : 118109444
Jurusan : Perhotelan
Prodi : Diploma III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)

oleh *AT YOUR SERVICE* (AYS) *SECTION* di MARRIOTT

HOTEL YOGYAKARTA

Periode 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan

Program Diploma III Perhotelan di

STP AMPTA Yogyakarta



Oleh

Nama : Artika Ayu Kusuma

Nim : 118109444

Jurusan : Perhotelan

Prodi : Diploma III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
oleh *AT YOUR SERVICE* (AYS) *SECTION* di MARRIOTT
HOTEL YOGYAKARTA

Periode 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021



Oleh

Nama : Artika Ayu Kusuma
Nim : 118109444
Jurusan : Perhotelan
Prodi : Diploma III

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

(Setyo Prasiyono N,S. ST.,M. Sc)

NIDN.0523098001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP)
oleh *AT YOUR SERVICE* (AYS) SECTION di MARRIOTT
HOTEL YOGYAKARTA

Periode 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021



Oleh

Nama : Artika Ayu Kusuma
Nim : 118109444
Jurusan : Perhotelan
Prodi : Diploma III

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal

11 Oktober 2021

Penguji


(Setyo Prasiyono N.S. ST., M. Sc)
NIDN. 0523098001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA


(Drs. Prihatno, MM.)
NIDN . 0526125901



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, sehingga saya dapat menyusun Laporan Tugas Akhir yang telah dilaksanakan selama 6 bulan terhitung sejak 04 Januari 2021 – 10 Juli 2021 di Marriott Hotel Yogyakarta. Saya selaku penulis dapat menyusun laporan ini, tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik.
2. Bapak Setyo Prasiyono Nugroho. S. ST., M.Sc, selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir.
3. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M. selaku ketua jurusan program studi Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Bapak Alain Rigodin selaku *General Manager* Marriott Hotel Yogyakarta.
6. Bapak Richardo Tutuko, selaku *Director of Operations* Marriott Hotel Yogyakarta.
7. Ibu Riana Puspasari, selaku *Director of Human Resource* Marriott Hotel Yogyakarta

8. Ibu Eka Lely Agustini, selaku *Training Manager* Marriott Hotel Yogyakarta.
9. Bapak Roso Hantoro Puri, selaku *Front Office Manager* Marriott Hotel Yogyakarta.
10. Bapak Aris Hermawan, selaku *Supervisor At Your Service* Marriott Hotel Yogyakarta.
11. Seluruh *staff* beserta *trainees* dari berbagai departemen yang berada di Marriott Hotel Yogyakarta yang telah memberikan semangat serta suasana suka cita.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya dalam Laporan Tugas Akhir ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan laporan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi menyempurnakan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun oleh penulis bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta,

2021

Artika Ayu Kusuma

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Praktek Lapangan Kerja	4
D. Manfaat Praktek Lapangan Kerja	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1.Pengertian Hotel.....	6
2.Karakteristik Hotel.....	7
3.Jenis Hotel.....	8
4.Klasifikasi Hotel	9
B. Gambaran Umum Front Office Department	10
1.Pengertian Front Office Department.....	10
2.Fungsi Front Office Department	10

3.Peranan Front Office Department	11
4.Hubungan Front Office dengan Department Lain	13
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK LAPANGAN KERJA	17
A. Gambaran Umum Marriott Hotel Yogyakarta.....	17
1. Sejarah Marriott International.....	17
2. Sejarah Marriott Hotel Yogyakarta.....	19
B. Fasilitas Marriott Hotel Yogyakarta	22
1. Kamar.....	22
2. Restaurant dan Lounge	25
3. Recreation dan Leisure	28
C. Struktur Organisasi Hotel.....	32
1. Struktur Organisasi Marriott Hotel Yogyakarta	32
2. Tugas dan Tanggungjawab Kepala Departemen	32
D. Gambaran Umum Front Office Department	35
1. Definisi Front Office Department Marriott Hotel Yogyakarta	35
2. Struktur Organisasi Front Office Department.....	37
3. Tugas dan Tanggungjawab Jabatan	37
4. Definisi At Your Service	47
5. Definisi Marriott Mobile App.....	48
6. Definisi Mobile Chat Request.....	51
7. Definisi EMPOWER: Guest Experiences Platform (GXP).....	52
8. Definisi Customer Loyalty Program	53
9. Jadwal Kerja.....	57

10. Pelaksanaan Kerja Harian	58
11. Standard Operating Procedure Mobile Chat Request	60
12. Langkah Menangani Mobile Chat Request Sesuai SOP	65
13. Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Mobile Chat Request	69
BAB IV PENUTUP	75
A. Kesimpulan	75
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	77
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Marriott Brands	19
Gambar 3. 2 Marriott Hotel Yogyakarta	20
Gambar 3. 3 Opening Ceremony	21
Gambar 3. 4 Deluxe Room	23
Gambar 3. 5 Club Room	24
Gambar 3. 6 Premiere Twin Room	24
Gambar 3. 7 Junior Suites	24
Gambar 3. 8 Presidentials Suites Room	25
Gambar 3. 9 Yogyakarta Kitchen	26
Gambar 3. 10 Taman Sari Bar & Grill	26
Gambar 3. 11 The Lounge	27
Gambar 3. 12 Mclub Lounge	27
Gambar 3. 13 Fitness Centre	28
Gambar 3. 14 Swimming Pool	29
Gambar 3. 15 Quan Spa	29
Gambar 3. 16 Keraton Grand Ballroom	30
Gambar 3. 17 Struktur Organisasi Marriott Hotel Yogtakarta	32
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Front Office	37
Gambar 3. 19 Welcome Gift Card	57
Gambar 3. 20 Jadwal Kerja Front Office	58

Gambar 3. 21 Situs Log in GXP	65
Gambar 3. 22 All Open Cases GXP.....	65
Gambar 3. 23 System Notification GXP.....	66
Gambar 3. 24 All Open Cases GXP.....	66
Gambar 3. 25 Details Cases GXP	67
Gambar 3. 26 Automatics Response	68
Gambar 3. 27 Case Closed GXP	69
Gambar 3. 28 Situs Log in Marriott Medallia.....	72
Gambar 3. 29 guestVoice by Marriott Medallia	72

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Function Meeting Room	30
Tabel 3. 2 Standard Property Asia Pacific	62

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan OJT
- Lampiran 2 Surat Balasan
- Lampiran 3 Sertifikat
- Lampiran 4 *Practical On the Job Training Evaluation*
- Lampiran 5 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berkembangnya dunia pariwisata berdampak positif bagi mereka perusahaan penyedia jasa perhotelan. Persaingan yang ketat oleh hotel-hotel di Yogyakarta membuat hotel harus dapat menerapkan strategi yang tepat untuk dapat bersaing menjadi pilihan konsumen.

Dalam *World Tourism Organization* (WTO) (Pitana dalam Wahid, 2015), pariwisata adalah kegiatan seseorang yang bepergian atau tinggal di suatu tempat di luar lingkungannya yang biasa dalam waktu tidak lebih dari satu tahun secara terus menerus, untuk kesenangan, bisnis ataupun tujuan lainnya.

Marriott Yogyakarta Hotel menjadikan kualitas fasilitas dan pelayanan kepada tamu sebagai prioritas utama dalam kegiatan operasionalnya. Sebagai inovasi mutakhir untuk industri perhotelan, Marriott memulai percakapan digital yang sesungguhnya dengan para tamu. Permintaan obrolan seluler memberi anggota loyalitas kebebasan untuk mengobrol dengan *staff* atau memilih dari daftar pilihan fasilitas kamar yang biasa diminta. Namun, anggota *member* berharap untuk menerima tanggapan yang cepat dan dipersonalisasi dari *staff* di properti, yang siap melayani.

Front Office Department merupakan salah satu dari banyak departemen hotel yang berinteraksi langsung dengan para tamu ketika mereka pertama kali tiba di hotel dan mengalokasikan kamar untuk tamu juga bertindak sebagai sumber informasi yang berkesinambungan kepada tamu sebagai sumber informasi bagi para tamu mengenai informasi tentang hotel dan lain-lain. *Front Office Department* mengembangkan dan memelihara catatan terkini tentang informasi tamu, layanan tamu dan memastikan kepuasan tamu. *Front office* juga bertanggung jawab untuk menyambut tamu, menyapa tamu dan menangani keluhan tamu.

Secara umum, *At Your Service* (AYS) di Marriott Hotel Yogyakarta memiliki tanggung jawab untuk menjawab, menghubungkan dan mengarahkan panggilan ke ekstensi yang sesuai, mencatat semua permintaan atau masalah tamu ke dalam komputer, menghubungi rekanan atau departemen yang sesuai (misalnya, *Bellman, Housekeeping*), dan menindak lanjuti dengan tamu untuk memastikan permintaan mereka telah diselesaikan untuk kepuasan mereka, memproses semua permintaan tamu seperti *wake up call*, serta merespon dengan cepat dan tepat permintaan atau keluhan tamu melalui telepon, *email, mobile chat request*. Memberikan informasi kepada tamu tentang fitur kamar, fasilitas properti, dan area lokal yang menarik. Dapat memproses pesanan makanan & minuman, menjawab

pertanyaan tentang pemilihan menu dan mencatat transaksi di sistem *point-of-sale* (MICROS).

Menurut *Marriott Global Sources* (MGS, 2018) *Mobile Chat Request* akan tersedia untuk 50 juta anggota *Marriott Rewards* atau program loyalitas perusahaan. Anggota *member* yang memiliki reservasi yang akan datang akan dapat langsung berkomunikasi dengan hotel mereka dalam dua cara. "Ada Lagi?" Fitur ini menawarkan fungsionalitas obrolan dua arah kepada tamu untuk melakukan percakapan secara *real time* dengan *brilliant host* di Marriott Hotel Yogyakarta yang dapat memenuhi dan mengonfirmasi permintaan mereka. *Mobile Chat Request* juga menawarkan menu *drop-down* dengan layanan dan fasilitas yang paling banyak diminta, seperti handuk dan bantal tambahan. Pengenalan fitur obrolan Permintaan Seluler mewakili peluncuran komunikasi global terluas dari jenisnya di industri perhotelan.

Berdasarkan Latar Belakang penulis diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang *Front Office Department* khususnya pada *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan *Mobile Chat Request* oleh *At Your Service* (AYS) di Marriott Hotel Yogyakarta. Maka peneliti memutuskan untuk memilih judul "Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada *At Your Service* (AYS) di Marriott Hotel Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan *Mobile Chat Request* oleh *At Your Service* di Marriot Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana langkah yang benar sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani *Mobile Chat Request* oleh *At Your Service* di Marriott Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan tamu terhadap *Mobile Chat Request* yang ditangani oleh *At Your Service* (AYS) di Marriott Hotel Yogyakarta?

C. Tujuan Praktek Lapangan Kerja

1. Mengetahui *Standard Operating Procedure* (SOP) penanganan *Mobile Chat Request* oleh *At Your Service* di Marriott Hotel Yogyakarta.
2. Mengetahui langkah yang benar sesuai *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani *Mobile Chat Request* oleh *At Your Service* di Marriott Hotel Yogyakarta.
3. Mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap *Mobile Chat Request* yang ditangani oleh *At Your Service* di Marriott Hotel Yogyakarta.

D. Manfaat Praktek Lapangan Kerja

1. Bagi Lembaga atau Universitas
 - a. Terjalannya kerjasama atau hubungan baik antara Universitas dengan Hotel atau Industri tempat mahasiswa magang.
 - b. Universitas dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman magang.
 - c. Universitas lebih dikenal di dunia Industri
2. Bagi Perusahaan
 - a. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga kerja dari mahasiswa-mahasiswa magang.
 - b. Adanya kerjasama atau hubungan baik antara Universitas dengan Perusahaan sehingga Perusahaan tersebut dikenal di kalangan akademis atau dunia pendidikan.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Melatih mahasiswa meningkatkan keterampilan dan keahlian dalam praktek.
 - b. Melatih pemahaman mahasiswa tentang profesi yang dijalani.
 - c. Memperluas koneksi pekerjaan.
 - d. Menumbuhkan rasa percaya diri mahasiswa.