

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**HOTEL HORIZON ULTIMA RISS MALIOBORO YOGYAKARTA**  
**Periode 18 Januari 2021 s/d 18 Juli 2021**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : Bernandita Nindi Claristha**

**NIM : 118109493**

**JURUSAN : Perhotelan**

**PRODI : Diploma III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**HOTEL HORIZON ULTIMA RISS MALIOBORO YOGYAKARTA**  
**Periode 18 Januari 2021 s/d 18 Juli 2021**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : Bernandita Nindi Claristha**  
**NIM : 118109493**  
**JURUSAN : Perhotelan**  
**PRODI : Diploma III**

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

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL HORISON ULTIMA RISS MALIOBORO YOGYAKARTA  
Periode 18 Januari 2021 s/d 20 Juli 2021**

**Disusun Oleh :**

**NAMA : Bernandita Nindi Claristha**

**NIM : 118109493**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

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

**Dosen Pembimbing**

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

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL HORISON ULTIMA RISS MALIOBORO YOGYAKARTA  
Periode 18 Januari 2021 s/d 20 Juli 2021**



**Disusun Oleh :**

**NAMA : Bernandita Nindi Claristha  
NIM : 118109493  
PRODI : DIPLOMA III  
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Dipertahankan Di Depan Penguji  
Dan Dinyatakan LULUS  
Pada Tanggal...14 Desember 2021**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Penguji**

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

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesempatan, kemampuan, dan pencerahan bagi saya untuk menyelesaikan Laporan Tuga Akhir ini.

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

1. Ibu Dra, Heni Susilawati, MM selaku dosen Pembimbing Lapangan yang telah membimbing sekaligus sebagai Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta
2. Bapak Drs. Prihatno M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Bapak Asep Widiyatmoko selaku General Manager Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta
4. Ibu Christina Ratna Wulandari selaku Front Office Manager Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir 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 Laporan

Tugas Akhir ini. Akhirnya penulis berharap semoga Jurnal ini dapat memberikan manfaat, khususnya bagi saya dan umumnya bagi pembaca.

Yogyakarta, 22 November 2021

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	5
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	6
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel .....	7
2. Jenis-jenis Hotel .....	8
3. Pembagian Hotel Berdasarkan Kelas .....	11
4. <i>Department</i> yang ada di hotel.....	12
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> .....	14
1. Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	14
2. <i>Section-section Front Office Department</i> dan Peranannya .....	15

### BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Gambaran Umum Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta .	18
1. Sejarah Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	18
2. Definisi Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta .....	19
3. Fasilitas Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.....	22
4. Lokasi Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta .....	27
B. Deskripsi <i>Front Office Department</i>	
1. <i>Front Office Department</i> Hotel Horison Ultima Riss Malioboro .....	27
2. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> .....	30
C. Tugas dan Tanggung Jawab setiap Jabatan .....	31
D. Jadwal Kerja .....	35
E. Pelaksanaan Kerja Harian.....	37
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	41

### BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan.....	46
B. Saran.....	46

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Sertifikat On The Job Training

Lampiran 2. Lembar Penilaian

Lampiran 3. Dokumentasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata merupakan sektor yang cukup besar di dunia dan memberikan berbagai dampak positif dan negatif. Konsep Konsep pembangunan pariwisata yang berkelanjutan muncul untuk mengatasi dampak negatif pembangunan pariwisata dengan prinsip membangun pariwisata dan memenuhi kebutuhan seluruh stake holder pariwisata dengan tetap menjaga kelestarian lingkungan, ekonomi dan sosial budaya. Keberhasilan implementasi konsep pembangunan pariwisata yang berkelanjutan bergantung pada tingkat kesadaran dan partisipasi seluruh stake holder, salah satunya adalah wisatawan. Generasi milenial merupakan salah satu kelompok wisatawan yang memiliki pengaruh besar dalam pariwisata dengan seluruh perilakunya yang unik dibandingkan dengan generasi sebelumnya, sehingga untuk meningkatkan kesadaran dan keterlibatan mereka dalam pembangunan pariwisata yang berkelanjutan harus diketahui terlebih dahulu tingkat pemahaman dan kesadaran mereka atas konsep pembangunan pariwisata yang berkelanjutan. (Prihanti, Nugraha, Yuda, & Pancawati, 2019, *h.69-82*).

Salah satu dampak adanya pariwisata yaitu berkembangnya budaya dan sejarah di Indonesia. Saat ini, fungsi museum tidak hanya sebagai lembaga yang mengumpulkan atau memamerkan benda-benda sejarah, tetapi menjadi suatu lembaga yang bertugas untuk melakukan pembinaan

dan pengembangan nilai-nilai budaya suatu bangsa untuk memperkuat kepribadian dan jati diri bangsa tersebut. Selain itu, museum juga menjadi salah satu obyek wisata yang mengandung nilai-nilai edukasi atau pembelajaran, khususnya bagi wisatawan yang sedang menempuh pendidikan, seperti sekolah dasar, SMP, SMA atau bahkan mahasiswa. Tidak hanya wisatawan domestik, wisatawan dari mancanegara yang ingin mengetahui tentang sejarah atau keilmuan tertentu, mereka juga mengunjungi museum. (Kiswanto & Damiasih, 2018)

Menurut Suwanto (1997:4) definisi Wisatawan adalah seseorang atau kelompok yang melakukan suatu perjalanan wisata disebut dengan wisatawan (*tourist*), jika lama tinggalnya sekurang – kurangnya 24 jam di daerah atau negara yang dikunjungi. Apabila mereka tinggal di daerah atau negara yang dikunjungi dengan waktu kurang dari 24 jam maka mereka di sebut pelancong (*excursionist*). (Damiasih & Kusdarwati, 2016).

Pesatnya pertumbuhan pariwisata di Indonesia ini, membuat banyak tempat yang mulai sadar bahwa suatu daerah yang berkaitan dengan pariwisata potensinya sangat tinggi. “Pengembangan kegiatan bertumpu pada keunikan, kekhasan serta daya batin wisata alam dan budaya. Oleh karena itu, untuk menjaga kelangsungan pariwisata yang perlu pengelolaan kebudayaan dilaksanakan melalui perencanaan, penyelenggaraan dan pelestarian yang bertujuan untuk memajukan kehidupan masyarakat sekitar serta meningkatkan perekonomian” (Suhendroyono dan Novitasari, 2016, h.10).

Menurut Widana Putra (2009:16) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan seluruh fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya. Semakin pesat pertumbuhannya hotel di Indonesia karena peningkatan jumlah wisatawan yang berkunjung ke kota-kota besar, juga dapat dilihat dari pertumbuhan rating pariwisata yang dimiliki setiap kota. Dengan kata lain semakin bertambahnya jumlah wisatawan yang rating maka kebutuhan mereka untuk mendapatkan fasilitas untuk menginap juga bertambah. Masyarakat maupun kalangan industri pengusaha pariwisata, kedua harus saling bekerja sama untuk menciptakan perkembangan industri pariwisata nasional (Soebyanto, Oentoeng, Baiq Anggita Sekarwati, Dwi Rudi Susanto. 2018, *h.12*).

Salah satu *department* yang ada di Hotel yaitu *Front Office*. *Front office* merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel yang menangani proses *check-in* maupun *check-out* yang menjadi prinsip dalam menangani didepan

Demikian juga dengan *Front Office* yang ada di Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta, tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh berbeda dengan hotel-hotel lainnya, yaitu menangani tamu yang akan menginap di Hotel mulai dari tamu *Check In*, *In House Guest* sampai dengan tamu *Check Out*.

Para *staff* maupun *Head Of Department* bekerja dengan profesional dalam melayani tamu seperti pada waktu tamu *check in* harus teliti dengan

reservasi yang dilakukan misalnya tamu memiliki *Special Request* dsb, konsentrasinya adalah harus bekerja sama antar *Department* dalam menyiapkan kamar, bertanggung jawab apabila ada masalah terhadap *Complaint* kamar, kerjasama / *team work*, sehingga berfungsi membantu berjalannya pekerjaan sesuai yang diperintahkan.

Dalam suatu hotel harus mempunyai SOP yang sesuai agar hotel dapat mengetahui bagaimana cara mempersiapkan diri untuk melayani tamu mulai dari grooming/kerapian, healthy/kesehatan, dan mood yang harus terkondisikan. Seperti SOP yang diterapkan di Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta yang bertujuan untuk melancarkan operasional dengan cara memberi arahan atau dengan melakukan briefing sebelum memulai pekerjaan / *over handle* / pergantian *shift*. Untuk menunjang kelancaran operasional di *Front Office Department* Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta menyediakan peralatan–peralatan yang lengkap sesuai kegunaannya. Selain peralatan yang lengkap, Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta juga mempunyai *staff*, yang bertugas sesuai tugas serta tanggung jawab masing-masing. Para *staff* melakukan tugasnya sesuai dengan *Standard Operating Procedure* yang ada di Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta. Dengan ditulisnya Laporan Tugas Akhir ini kita bisa lebih mengetahui bagaimana cara yang benar dalam melayani tamu dengan sepenuh hati dan memberikan kesan tersendiri sehingga tamu ingin kembali berkunjung.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah antara lain :

1. Bagaimana cara memproses reservasi *Walk-In Guest*
2. Bagaimana cara menangani tamu pada waktu *check-in*
3. Bagaimana acara menangani tamu pada saat check out
4. Bagaimana cara menangani guest complaint
5. Bagaimana cara mendapatkan *best review* di *Google TripAdvisor*

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Sesuai rumusan masalah yang telah di rumuskan maka Laporan Praktek Kerja Lapangan ini di buat dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui cara memproses reservasi *Walk-In Guest* sesuai dengan *Standard Operating Procedure Front Office Departement* di Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani tamu pada waktu *check-in* sesuai dengan *Standard Operasional Procedure* di Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta
3. Untuk mengetahui bagaimana cara menangani tamu pada waktu *Check-Out* sesuai dengan *Standard Operatinal Procedure* Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta
4. Untuk mengetahui bagaimana cara yang dilakukan Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta dalam menangani tamu *Complaint* sesuai dengan *SOP* yang berlaku

5. Untuk mengetahui apa saja upaya *Front Office Departement* di Hotel Horison Ultima Riss Maslioboro Yogyakarta dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu sehingga mendapatkan *Best Review* di *Google TripAdvisor*

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)**

Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL) antara lain :

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya agar mampu terjun ke dunia kerja
  - b. Mahasiswa dapat membedakan teori dan praktik kerja di lapangan.
2. Manfaat Bagi Akademika
  - a. Kampus mendapatkan hubungan kemitraan k erjasama yang baik
  - b. Dapat merelevasi kurikulum mata kuliah dari kebutuhan kerja
3. Manfaat Bagi Hotel
  - a. Mengurangi jumlah pegawai tetap sehingga meminimalisir biaya pengeluaran gaji karyawan.
  - b. Meningkatkan operasional kinerja dalam perusahaan.