

LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE (GUEST SERVICE AGENT)
DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Periode 11 Februari 2021 s/d 11 Agustus 2021



OLEH

NAMA : DWI PRASETYO

NIM : 118109413

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE (GUEST SERVICE AGENT)
DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Periode 11 Februari 2021 s/d 11 Agustus 2021

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



OLEH

NAMA : DWI PRASETYO

NIM : 118109413

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE (GUEST SERVICE AGENT)
DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 11 Februari 2021 s/d 11 Agustus 2021

OLEH

NAMA : DWI PRASETYO
NIM : 118109413
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Pogram Studi

(Dra, Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra, Heni Susilowati, M.M)

NIDN.0505026202

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE (GUEST SERVICE AGENT)
CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 11 Februari 2021 s/d 11 Agustus 2021**



OLEH

**NAMA : DWI PRASETYO
NIM : 118109413
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada tanggal**

Penguji

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

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahaesa atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Cavinton Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulisan laporan ini.
2. Bapak Drs.Prihatno,M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Ardhiyan selaku Human Resource Manager Hotel Cavinton yang telah menerima dan memberi dukungan untuk melakukan PKL di Hotel Cavinton Yogyakarta.
4. Kepada Bapak Wardani selaku Leader Front Office yang bertanggung jawab di Front Office Department di Hotel Cavinton yang telah mengijinkan,

mendukung dan mengajari saya dengan sabar tentang Front Office dan kedisiplinan selama PKL dari awal hingga selesai.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang. Akhir kata puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus semoga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 11 Agustus 2021

Dwi Prasetyo

NIM: 118109413

HALAMAN PERSEMBAHAN

Terimakasih atas karunia dan berkat rahmat Allah Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang, puji syukur kehadirat- Nya karena telah memberikan kesehatan dan kemudahan dalam menyelesaikan karya yang sederhana ini. Dengan ini saya persembahkan Tugas Akhir ini untuk :

1. Untuk orang tua saya tercinta, yang telah memberikan semangat, doa, nasihat, kasih sayang dan dukungan materil maupun moral dari saya lahir hingga saat ini. Terima kasih atas pengorbanan yang begitu besar serta cinta kalian sehingga saya mampu menjalani kehidupan ini berkat doa dan dukungan yang begitu besar,
2. Untuk Diri Sendiri, terima kasih sudah mau berjuang melawan kemalasan dan selalu berusaha menjadi manusia yang lebih baik lagi.
3. Untuk seluruh staff bagian Front Office Hotel Cavinton Yogyakarta, terima kasih banyak telah mendukung, banyak mengajari dan membantu saya selama PKL.
4. Untuk teman-teman Perhotelan A angkatan 2018 terima kasih atas kerjasama, kekeluargaan, keceriaan dan solidaritas selama masa perkuliahan sehingga hari-hari selama perkuliahan sangat berkesan dan akan selalu saya ingat.
5. Untuk teman-teman training di bagian Front Office Hotel Cavinton Yogyakarta terima kasih atas kekompakan, kekeluargaan, keceriaan, solid dan kerjasama team sehingga saya sangat terbantu selama PKL.

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Gambaran Umum Hotel.....	6
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	11
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	17
A. Gambaran Umum Hotel Cavinton Yogyakarta.....	17
1. Sejarah Hotel	17

2. Lokasi Cavinton Hotel Yogyakarta	18
3. Fasilitas Hotel.....	19
4. Struktur Organisasi	25
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> di Cavinton Hotel Yogyakarta	30
1. Bagan Organisasi <i>Front Office</i> di Cavinton Hotel	30
2. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office</i> di Cavinton Hotel .	32
C. Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Front Office Department</i> ...	35
1. Standar Penampilan (<i>Grooming</i>).....	35
2. Aktivitas Pekerjaan.....	36
D. Jadwal Kerja atau Shift.....	38
E. Pelaksanaan Harian Kerja	41
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	43
BAB IV PENUTUP	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office Department	14
Gambar 3.1 Hotel Cavinton Yogyakarta.....	17
Gambar 3.2 Denah Lokasi Cavinton Hotel	18
Gambar 3.3 Kamar Tipe Superior	19
Gambar 3.4 Kamar Tipe Deluxe.....	20
Gambar 3.5 Kamar Tipe Executive	20
Gambar 3.6 Kamar Tipe Royal Suite.....	20
Gambar 3.7 Kamar Tipe Royal Executive	21
Gambar 3.8 Kamar Tipe Presidential Suite.....	21
Gambar 3.9 Shamballa Restaurant	22
Gambar 3.10 Amarta Coffee Lounge.....	22
Gambar 3.11 Malioboro Sky Lounge	23
Gambar 3.12 Prambanan Ballroom	24
Gambar 3.13 Ratu Boko Room	24
Gambar 3.14 Area Fitness	25
Gambar 3.15 Area Kolam Renang.....	25
Gambar 3.16 Bagan Organisasi Cavinton Hotel	26
Gambar 3.17 Bagan Organisasi Front Office di Cavinton Hotel	31
Gambar 3.18 Standar Penampilan Pria	35
Gambar 3.19 Standar Penampilan Wanita	35

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Absen Training Bulan Februari – Maret 2021	38
Tabel 3.2 Absen Training Bulan April – Mei 2021	39
Tabel 3.3 Absen Training Bulan Mei – Juni 2021.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Pengantar PKL
2. Surat diterima di Hotel
3. Sertifikat PKL/Surat Keterangan telah Mengikuti PKL dari Hotel
4. Surat penilaian dari Department Front Office
5. Lembar bimbingan
6. Dokumentasi selama PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kegiatan pariwisata di dunia saat ini semakin berkembang pesat. Untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan, maka dibutuhkan sarana dan prasarana dalam melakukan perjalanan wisata. Salah satu sarana akomodasi tersebut adalah hotel. Hotel adalah salah satu usaha akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas penunjang lainnya. Dalam hotel terdapat beberapa departemen yang saling bekerjasama untuk melayani dan memenuhi kebutuhan tamu yang datang. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah *Front Office*.

Front Office merupakan departemen yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu di hotel, menangani proses check-in maupun check-out, menangani reservasi kamar, sebagai pusat informasi yang ada di hotel, serta mencitakan citra hotel yang positif dihadapan para tamu. Tamu yang datang ke hotel pun berasal dari jenis yang berbeda-beda. Sebagai contoh adalah tamu individu atau perorangan, tamu kelompok, tamu yang datang langsung ke hotel, tamu dari perusahaan, tamu dari pemerintahan, tamu dari *Travel Agent*, serta tamu dari *Online Travel Agent*.

Tamu yang datang dari *Online Travel Agent* pun bisa melakukan reservasi dari berbagai macam online booking, misalnya Traveloka, Tiket.com, Agoda, Pegi-Pegi, Expedia, Booking.com, dan lain-lain. Dalam menangani proses reservasi, *check-in*, hingga *check-out* tamu dari *Online Travel Agent* pun

memiliki prosedur tersendiri yang harus dilaksanakan agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Adapun aturan-aturan yang dibuat untuk dipatuhi oleh tamu dan hotel agar proses transaksi dapat berjalan dengan lancar.

Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 6 (enam) bulan di hotel merupakan suatu kewajiban bagi mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta pada jurusan DIII Perhotelan agar dapat memenuhi persyaratan kelulusan. Dalam menjalani PKL, mahasiswa diminta untuk fokus dalam satu departemen dan penulis memilih untuk fokus mempelajari *Front Office* di salah satu hotel yang ada di Yogyakarta, yaitu Hotel Cavinton Yogyakarta.

Alasan melakukan Praktek Kerja Lapangan di Departemen *Front Office* adalah untuk lebih mengetahui apa saja pekerjaan yang dilakukan oleh petugas saat melayani tamu, mengetahui bagaimana prosedur yang harus dilakukan, mengetahui cara membentuk citra hotel yang positif, dan melatih kemampuan berkomunikasi yang baik kepada tamu serta melatih kemampuan dalam melayani tamu dengan baik di hotel, serta ingin lebih memperdalam pengetahuan tentang bagaimana prosedur yang harus dilakukan oleh seorang *Guest Service Agent (GSA)* dalam melayani tamu yang berasal dari *Online Travel Agent*.

Oleh karena itu penulis tertarik untuk melakukan praktek kerja lapangan (PKL) di bagian *Guest Service Agent Front Office* Hotel Cavinton Yogyakarta terkait dengan penanganan tamu dari *Online Travel Agent*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah berikut ini :

1. Bagaimana prosedur melakukan reservasi kamar dari *Online Travel Agent (OTA)*?
2. Bagaimana prosedur menangani check in tamu dari *Online Travel Agent (OTA)*?
3. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menangani tamu dari *Online Travel Agent (OTA)*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disebutkan tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Untuk mengetahui prosedur melakukan reservasi kamar dari *Online Travel Agent (OTA)*
2. Untuk mengetahui prosedur menangani check in tamu dari *Online Travel Agent (OTA)*
3. Untuk mengetahui cara mengatasi masalah yang sering terjadi saat menangani tamu dari *Online Travel Agent (OTA)*

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari melaksanakan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah ilmu dan pengalaman bekerja di hotel
 - b. Dapat menjadi tenaga kerja yang professional dan berpengalaman
 - c. Mengetahui lebih banyak tentang karakter tamu
 - d. Melatih kecepatan kerja dan kedisiplinan
 - e. Dapat berinteraksi dengan karyawan hotel, sesama trainee, serta para tamu
 - f. Mempunyai keahlian di bidang *Front Office*
 - g. Menambah wawasan tentang dunia perhotelan dan pariwisata.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan.
 - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.
 - c. Sekolah akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman PKL
3. Manfaat bagi Perusahaan
 - a. Pihak hotel akan mendapat bantuan tenaga dari siswa/siswi yang melakukan praktek.
 - b. Meningkatkan citra hotel dan mendapatkan tenaga kerja sementara.
 - c. Membantu hotel dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.

- d. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), diharapkan hotel mampu meningkatkan hubungan baik dengan STP AMPTA Yogyakarta.
- e. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan (PKL), sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia (SDM).