

LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTMENT FRONT OFFICE

16 MARET 2021 – 30 SEPTEMBER 2021

DI HOTEL NOVOTEL *SUTIES* YOGYAKARTA



DISUSUN OLEH :

NAMA : Febri Ariz Munandar

NIM : 118109499

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTMENT FRONT OFFICE
DI HOTEL NOVOTEL *SUITES* YOGYAKARTA
Periode: 16 maret 2021 s/d 30 September 2021

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



OLEH

NAMA : Febri Ariz Munandar

NIM : 118109499

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTMENT FRONT OFFICE

DI HOTEL NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA

Periode : 16 Maret 2021 s/d 30 September 2021

OLEH

NAMA : Febri Ariz Munandar

NIM : 118109499

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN . 0505026202

Dosen Pembimbing

(Yudi Setiaji, S.H, M.M)

NIDN .0508066401

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTMENT FRONT OFFICE**

DI HOTEL NOVOTEL SUITES YOGYAKARTA

Periode : 16 Maret 2021 s/d 30 September 2021



OLEH

NAMA : Febri Ariz Munandar

NIM : 118109499

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan..... 17 Desember 2021

Pada tanggal

Penguji

**(Yudi Setiaji, S.H, M.M)
NIDN. 0508066401**

**Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Selain itu, dengan adanya dorongan dari Bapak/Ibu dosen, teman-teman, motivasi keluarga dan bantuan dari beberapa pihak maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan program Diploma 3 Perhotelan. Pada kesempatan kali ini dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya mengucapkan kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati selaku Ketua Program Studi Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Drs, Prihatno M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Novi Soesanto selaku General Manager Hotel Novotel *Suites* Yogyakarta Malioboro, yang telah memberikan kesempatan bagi saya melakukan praktek Kerja Lapangan di Hotel Novotel *Suites* Malioboro Yogyakarta.
4. Kepada ibu Eni Rahayu selaku FOM, ibu Geraldine Arbella Gues Experience, Novotel Suites Yogyakarta Malioboro. yang telah membimbing selama masa praktek kerja lapangan.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar belakang Praktek Kerja Lapangan	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel	6
2. Klasifikasi Hotel	7
3. Jenis hotel	8
B. Pengertian Front Office Department	9
1. Peran Dan Fungsi Front Office Department	9
2. Bagian-Bagian Front Office Department	10
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Gambaran umum Hotel Novotel Suites Yogyakarta.....	13

1.	Sejarah Hotel Novotel Suites Yogyakarta.....	13
2.	Profil Hotel Novotel Suites Yogyakarta.....	15
3.	Jenis kamar di Hotel Novotel Suites Yogyakarta	16
4.	Fasilitas di Hotel Novotel Suites Yogyakarta	19
B.	Gambaran Umum Front Office Department Hotel Yogyakarta....	22
1.	Struktur Organisasi Front Office Department.....	24
C.	Concierge di Hotel Novotel Suites Yogyakarta.	25
1.	Jadwal Kerja	25
2.	Pelaksanaan Kerja Harian	26
3.	Analisis Pelaksanaan Kerja.....	26
D.	Cara Concierge (Bell Boy) Dalam menangani keluhan tamu.	30

BAB IV PENUTUP

A.	Kesimpulan	33
B.	Saran	34

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.Struktur organisasi Front Office Department.....	10
Gambar 3.1 Superior Twins Bed.....	16
Gambar 3.2 Superior Room King Bed.....	17
Gambar 3.3 Deluxe Room with King Bed.....	17
Gambar 3.4 Junior Suites Room King Bed.....	18
Gambar 3.5 Junior Suites Room King Bed.....	18
Gambar 3.6 Executive Room.....	19
Gambar 3.7 Food Exchange.....	19
Gambar 3.8 Gourmet Bar.....	20
Gambar 3.9 Outdoor Pool Bar.....	20
Gambar 3.10 Meeting Room.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dewasa ini banyak orang yang berpergian ke kota Jogja untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel. Demi memikat para wisatawan untuk menginap di hotel maka hotel harus memiliki citra yang bagus di mata masyarakat dan wisatawan. Citra suatu hotel (*hotel image*) sangat penting untuk sebuah hotel. Jika citra sebuah hotel-pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan menginap di hotel maka terkesan baik di mata para tamu, mereka cenderung akan datang menginap atau memanfaatkan lagi fasilitas hotel tersebut. Citra suatu hotel dapat dilihat dari *Front Office Department*, baik dari penampilan keseluruhannya maupun kualitas kerjanya. Untuk itu, para karyawan yang bekerja di lini terdepan yakni petugas *Front Office Departement* harus terampil, sopan dan profesional dalam menyambut tamu dan memasarkan hotelnya. Apalagi persaingan bebas antar negara sudah mulai merebak, sehingga para pencari kerja dari negeri seberang yang relatif jauh lebih profesional akan ikut dalam kancah persaingan khususnya di industri pariwisata perhotelan.

Dengan demikian, para pelaku industri perhotelan pastinya akan mencari calon pegawai hotel yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kriterianya. Jika pegawai hotel mempunyai kualitas tinggi, maka hal tersebut dapat membantu hotel dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan

perusahaan (hotel) adalah memperoleh keuntungan dari penjualan kamar hotel. Salah satu departement hotel yang mempunyai tugas menjual kamar adalah *Front Office Department*. *Front Office Departement* mempunyai peran penting terhadap kemajuan hotel. *Front Office Department* juga mempunyai peranan besar terhadap tingkat hunian kamar hotel dalam penjualan kamar. Di dalam *Front Office Departement* terdapat beberapa bagian dengan peranannya masing-masing, diantaranya adalah *Front Desk Agent (FDA)*, *Concierge*, *Guest Service Agent (GSA)*, *Reservasi*, *Operator*, *Guest Relation Officer (GRO)*.

Concierge section merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang tamu, dan bukan hanya itu saja masih ada tugas lain selain menangani barang bawaan tamu misalnya adalah sebagai pusat informasi, dan masih banyak lagi. *Concierge* juga merupakan *staff yang* memiliki kewajiban dan tugas dalam menangani dan bertanggung jawab terhadap barang bawaan tamu serta memberikan perasaan nyaman kepada tamu selama ia menginap di hotel. Dalam kegiatan keseharian sebuah hotel, Peranan *Concierge* hotel sangat penting dalam proses melayani tamu atau customer. Istilah *concierge* berasal dari Negara Perancis. *Concierge* memiliki arti "*Keeper of the keys*". *Keeper* disini maksudnya adalah seorang penjaga atau seorang yang memelihara, di mana sebagai penjaga *Concierge* menjadi point utama kontak dengan tamu hotel yang mencari gosip dan derma selama mereka tinggal.

Dilihat dari struktur organisasi, posisi *concierge* tergabung di dalam Front Office department, dimana posisi *concierge* memiliki peranan dan tanggung jawab sendiri dalam melaksanakan tugas-tugasnya. *Concierge* dan front desk agent merupakan cerminan pelayanan bagi sebuah *Concierge* section yakni yang paling pertama dan terakhir dalam menunjukkan pelayanan ketika pertama kali tamu tiba dan ketika meninggalkan hotel, dan dari sini tamu mampu menunjukkan evaluasi mengenai pelayanan yang diberikan hotel secara umum.

Seorang *concierge* memiliki kewajiban untuk memastikan segala kebutuhan dan keperluan tamu agar semua keperluan mereka dapat terpenuhi sehingga setiap tamu yang hadir dan menginap di hotel mendapatkan kesenangan dan kenyamanan selama mereka tinggal. Pelayanan *concierge* yang diberikan tidak terbatas hanya pada pelayanan atau penyimpanan barang, lebih dari itu seorang *concierge* harus paham dan mempunyai pengetahuan yang luas mengenai hotel dan local area di luar hotel. Tamu akan tiba dan mendekati *concierge* dengan membawa pertanyaan, mencari saran dan aneka macam undangan solusi masalah.

B. Rumusan Masalah

Untuk mengolah data agar menjadi informasi yang berguna dalam bentuk sebuah laporan, maka dalam sistem informasi Praktek Kerja Lapangan ini diperlukan ketelitian, kecepatan dan ketepatan. Perumusan Masalah yang akan dibahas pada laporan PKL ini adalah :

1. Bagaimana cara *Concierge* menangani pelayanan barang milik tamu dalam hal *check in* dan *check out* dengan baik dan benar?
2. Apa saja masalah yang terjadi ketika *concierge* menangani barang tamu?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Suatu pembahasan harus mempunyai maksud dan tujuan yang jelas, agar segala sesuatu yang diperoleh sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun tujuan dari penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Untuk mengetahui apa saja masalah yang terjadi ketika *concierge* .menangani barang tamu.
2. Mengetahui secara langsung cara *concierge* dalam menangani barang bawaan tamu .

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan mempunyai beberapa manfaat antara lain :

1. Manfaat bagi Mahasiswa :
 - a. dengan Praktek Kerja Lapangan, diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan teknik dan kemampuan berfikirnya.
 - b. mampu melihat hubungan antara dunia kerja dengan dunia pendidikan.
 - c. mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapat kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.

- d. sebagai Salah satu syarat kelulusan mahasiswa Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, Sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan..
- b. Mampu mengembangkan progam kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar..
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. dengan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan.
- b. mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia..
- c. sebagai Wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.