

**TUGAS AKHIR**  
**DI *FRONT OFFICE SECTION***  
**HYATT REGENCY YOGYAKARTA**  
**Periode Maret 2021 s/d September 2021**



**OLEH**

**NAMA : LINKAN NABIILA**

**NIM : 118109456**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2021**

**TUGAS AKHIR**  
**DI FRONT OFFICE SECTION**  
**HYATT REGENCY YOGYAKARTA**  
**Periode Maret 2021 s/d September 2021**

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



**OLEH**

**NAMA : LINKAN NABIILA**

**NIM : 118109456**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

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

**2021**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**TUGAS AKHIR**  
**DI FRONT OFFICE SECTION**  
**HYATT REGENCY YOGYAKARTA**  
**Periode Maret 2021 s/d September 2021**



**OLEH**

**NAMA : LINKAN NABIILA**

**NIM : 118109456**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Program Studi**

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

**Dosen Pembimbing**

**(Angela Ariani, S.H., MM.)**  
**NIDN.0530106001**

**BERITA ACARA UJIAN  
TUGAS AKHIR  
DI FRONT OFFICE SECTION  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA  
Periode Maret 2021 s/d September 2021**



**OLEH**

**NAMA : LINKAN NABIILA**

**NIM : 118109456**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji  
Dan dinyatakan LULUS  
Pada tanggal 16 Desember 2021**

**Penguji**

**(Angela Ariani, S.H.,MM.)  
NIDN.0530106001**

**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



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

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan untuk dapat menyelesaikan program studi DIII Perhotelan.

Dengan ini telah adanya berbagai kendala yang penulis alami saat penyusunan laporan ini, akhirnya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini meskipun jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Angela Ariani, S.H.,M.M. Dosen Pembimbing Penulisan Tugas Akhir yang telah membimbing penulis semasa belajar di STP AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Tugas Akhir.
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan.
4. Bapak Nur Cahyadi selaku General Manager Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
5. Ibu Fitry Natalia Bettay selaku front office manager yang telah memberi banyak dukungan dan motivasi kepada penulis.
6. Bapak Agung selaku bell counter team leader yang telah memberi bayak motivasi.
7. Seluruh staff *Front Office Department* Hyatt Regency Yogyakarta.

Demikian harapan saya semoga hasil pengkajian ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menambah referensi yang baru sekaligus pengetahuan yang baru, Aamiin.

Yogyakarta, 29 September 2021

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	4

### BAB II KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum.....	6
1. Pengertian Hotel.....	6
2. Fungsi Hotel.....	7
3. Karakteristik Hotel.....	8
4. Klasifikasi Hotel (Berdasarkan Bintang) .....	9
5. Jenis-Jenis Hotel .....	11
6. Departemen-departemen yang ada di hotel.....	12
B. Gambaran Umum Front Office Department.....	14
1. Pengertian Front Office Department .....	14
2. Struktur Organisasi Front Office Department.....	15
3. Job Description Front Office Department.....	16
4. Lay out of Front Office Department .....	35

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

A. Deskripsi Hotel .....	37
1. Sejarah hotel Hyatt Regency Yogyakarta .....	37
2. Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta .....	39
3. Fasilitas Hyatt Regency Yogyakarta.....	39
4. Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta.....	52
B. Deskripsi Front Office Department .....	53
1. Pengertian Front Office Department .....	53
2. Bagian - bagian di Front Office Department.....	53
3. Tugas dan Tanggung Jawab Front Office Staff.....	57
4. Struktur Organisasi Front Office Department Hotel Hyatt Regency Yogyakarta .....	66
5. Jadwal Kerja .....	66
6. Pelaksanaan Kerja Harian .....	68
7. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	71

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	86
B. Saran .....	87

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**



## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Kerja Praktek Kerja Lapangan .....	67
---	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Kantor Depan Besar .....	15
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Kantor Depan Sedang .....	16
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Kantor Depan Kecil .....	16
Gambar 2.4 Layout FO Departemen.....	35
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hyatt Regency Yogyakarta .....	52
Gambar 3.2 Struktur Organisasi FO Departemen Hyatt Regency Yogyakarta .....	66

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	Surat Pengantar PKL
Lampiran 2	Surat Penerimaan Pkl
Lampiran 3	Form Penilaian PKL
Lampiran 4	Sertifikat PKL
Lampiran 5	Dokumentasi

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri pariwisata dapat diartikan sebagai sebuah himpunan bidang usaha yang menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Menurut S. Medlik, setiap produk baik yang nyata maupun maya yang disajikan untuk memenuhi kebutuhan tertentu manusia, hendaknya dinilai sebagai produk industri. Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi. Adapun aspek-aspek yang tercakup dalam industri pariwisata, dan salah satu bagian yang menjadi pendongkrak keberhasilan industri pariwisata adalah bidang perhotelan.

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar dalam menyediakan jasa. Bidang perhotelan memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa, karena bidang ini diharuskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama tamu menginap. Pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik atau tidaknya

suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Hotel yang berbintang tiga sampai lima pun memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamu yaitu sopan, ramah dan penuh perhatian. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas sumber daya manusia 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. 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.

Penulis berkesempatan untuk melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Hyatt Regency yang merupakan hotel berstandar internasional yang berasal dari Los Angeles, Amerika Serikat, Hyatt didirikan oleh Jay Pritzker pada tahun 1957. Hyatt sendiri bergerak di perusahaan *Hyatt Hotel Corporation*. Perusahaan ini memiliki 210 hotel tersebar di belahan dunia. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta sendiri merupakan salah satu bagian kecil dari hotel hotel yang dimiliki oleh *Hyatt Corporation*. Adapun beberapa unique selling point yang dimiliki hotel ini yaitu lapangan golf. Hotel Hyatt Regency Yogyakarta mempunyai konsep

yang mengimitasi bentuk candi borobudur dengan banyak memasukkan desain arsitektural candi borobudur ini memiliki program yang bagus yaitu *Hyatt Thrift*, artinya dimanapun sebuah hotel Hyatt berdiri dia harus mampu menjalankan fungsi mengelola, mengasuh, dan membimbing lingkungan sekitarnya demi tujuan yang mulia.

*Front Office Department* merupakan bagian terpenting bagi sebuah hotel karena bagian ini merupakan jantung dari hotel itu sendiri. Di laporan ini, penulis akan membahas lebih dalam tentang proses penerimaan dan pembuatan reservasi tamu.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan kondisi dan berdasarkan latar belakang yang terjadi diatas, maka rumusan masalahnya dapat penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara proses penerimaan dan pembuatan reservasi tamu di Hyatt Regency Yogyakarta hingga check in?
2. Bagaimana cara seorang resepsionis menangani tamu yang berkenan untuk memperpanjang masa tinggal sesuai dengan prosedur yang diterapkan di Hyatt Regency Yogyakarta?
3. Bagaimana cara seorang resepsionis menangani keluhan dari tamu tentang ketidaksesuaian kamar sebelum check in sesuai dengan kebijakan hyatt regency Yogyakarta?

### **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui

1. Untuk mengetahui bagaimana proses check in di Hotel Hyatt Regency.
2. Untuk mengetahui bagaimana cara resepsionis menangani tamu yang berkenan untuk memperpanjang masa tinggal Hyatt Regency Yogyakarta.
3. Untuk mengetahui bagaimana menangani keluhan tamu tentang ketidaksesuaian kamar sebelum check in.

### **D. Manfaat Penulisan Tugas Akhir**

Adapun manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi mahasiswa;
  - a. Mampu memperdalam ilmu di dunia kerja.
  - b. Dapat meningkatkan skill yang dimiliki.
  - c. Mengetahui hal-hal yang tidak didapat dalam perkuliahan.
2. Manfaat bagi akademik:
  - a. Universitas mampu meningkatkan kerjasama dengan perusahaan.

- b. Dapat dijadikan sebagai bahan kajian dalam pengajaran.
  - c. Mengetahui perkembangan ilmu perhotelan saat ini.
3. Manfaat bagi perusahaan:
- a. Dapat membina hubungan baik antara mahasiswa, kampus, dan hotel yang terkait.
  - b. Perusahaan mendapatkan bantuan dari mahasiswa yang sedang melakukan praktek.
  - c. Dari hasil penelitian dapat dijadikan bahan masukan untuk perusahaan.