

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT FRONT OFFICE
HOTEL ATRIUM PREMIERE YOGYAKARTA
Periode 25 Januari 2021 – 25 Juli 2021



NAMA : LYDIA KRIS AMANDA
NIM : 118109458
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT FRONT OFFICE
HOTEL ATRIUM PREMIERE YOGYAKARTA
Periode 25 Januari 2021 – 25 Juli 2021



NAMA : LYDIA KRIS AMANDA
NIM : 118109458
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan
Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta



LAPORAN TUGAS AKHIR DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT* HOTEL ATRIUM PREMIERE YOGYAKARTA Periode 25 Januari 2021 – 25 Juli 2021

NAMA : LYDIA KRIS AMANDA
NIM : 118109458
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

Telah disetujui oleh,

Ketua Jurusan

Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST,MM
NIDN.0516057102

Dosen Pembimbing

Dra. Nuharani EK, M.Pd.
NIDN.0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL ATRIUM PREMIERE YOGYAKARTA
Periode 25 Januari 2021 – 25 Juli 2021**



NAMA : LYDIA KRIS AMANDA
NIM : 118109458
KELAS : PERHOTELAN
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS
pada tanggal 14 Agustus 2021

Penguji ,

(Dra. Nuharani EK, M.Pd)

NIDN.0530046603

Mengetahui Ketua STP AMPTA



(Drs. Prihatno, MM)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, sehingga penyusunan Tugas Akhir di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta ini dapat terselesaikan dengan baik tanpa kendala.

Maksud dan tujuan penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai persyaratan kelulusan untuk memperoleh gelar Ahli Madya dalam program studi Perhotelan Jurusan Perhotelan STP AMPTA YOGYAKARTA . Adapun penyusunan Tugas Akhir ini berdasarkan data-data yang diperoleh selama melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan , serta data-data dan keterangan dari dosen pembimbing.

Kami menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini kami menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST,M.M selaku Ketua Jurusan Program Studi Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk melakukan PKL
3. Dra. Nuharani EK, M.Pd. selaku Dosen pembimbing yang telah membantu kelancaran dalam penulisan Tugas Akhir hingga sampai terselesaikannya Tugas Akhir ini
4. Teman-teman dekat saya yang memberikan dorongan dan motivasi selama proses pembuatan Tugas Akhir ini

5. Seluruh dosen STP AMPTA Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu yang sangat bermanfaat selama penulis duduk di bangku kuliah
6. Rekan-rekan yang berada di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta yang telah banyak membantu serta memberikan banyak ilmu dan informasi kepada penulis terkait pembuatan Tugas Akhir ini, maupun selama proses pelaksanaan kerja lapangan
7. Pihak-pihak yang tidak dapat kami sebutkan, terima kasih atas bantuan dan do'a restu yang berhubungan dengan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta

Akhirnya, penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Karena keterbatasan waktu, materi dan informasi, untuk itu kritik dan saran yang membangun dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Demikian kata pengantar ini kami buat, semoga dapat bermanfaat, khususnya bagi kami sendiri dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta, 14 Juli 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	i
BERITA ACARA UJIAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan	1
B. Rumusan Masalah	2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Definisi Hotel.....	5
2. Fungsi Hotel	6
3. Karakteristik Hotel.....	7
4. Jenis-jenis Hotel	8
5. Klasifikasi Hotel	9
B. Gambaran Umum Front Office Department.....	10
1. Tujuan Front Office.....	11
2. Fungsi Front Office	12
3. Peran Front Office.....	12
4. Struktur Organisasi Front Office.....	14
5. Tugas dan Tanggung Jawab	15
6. Syarat-syarat Front Office.....	19
7. Hubungan Front Office Dengan Department Lain	20
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	22
A. Gambaran Umum Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	22

1. Sejarah Hotel.....	22
2. Visi Misi dan Motto	23
3. Fasilitas Hotel.....	24
4. Bagan Organisasi	28
5. Tugas Pokok Jabatan.....	29
B. Gambaran Umum Front Office Department Hotel	
Atrium Premiere Yogyakarta	32
1. Seksi-Seksi	32
2. Bagan Organisasi	34
3. Tugas Pokok Jabatan.....	34
C. Jadwal Kerja	38
1. Pelaksanaan Kerja Harian	39
2. Analisis Pelaksanaan Kerja	46
a. SOP Resepsionis.....	46
b. Cara Memberikan Pelayanan Prima.....	47
c. Kendala-kendala Yang Dihadapi.....	49
d. Cara Mengatasi Kendala	50
BAB IV PENUTUP	54
A. Kesimpulan	54
B. Saran	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Meeting Room	26
------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office.....	14
Gambar 3.1 Struktur Organisasi Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	28
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Front Office Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	34
Gambar 3.3 Tampilan Menu Pembuatan Kunci/ <i>Key Card</i>	42
Gambar 3.4 Tampilan Menu Pembuatan Kunci/ <i>Key Card</i>	43
Gambar 3.5 Tampilan Menu Pencatatan Data Tamu	44
Gambar 3.6 Log Book Hotel Atrium Premiere Yogyakarta	51
Gambar 3.7 Tampilan Whatsapp Grup Atrium Premiere	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan PKL	58
Lampiran 2 Surat Pernyataan Diterima PKL	59
Lampiran 3 Jadwal PKL	60
Lampiran 4 Contoh Guest Billing	62
Lampiran 5 Bin Card.....	63
Lampiran 6 Form Penitipan Barang Berharga	63
Lampiran 7 Tampilan Express Booking Untuk Reservasi Kamar	64
Lampiran 8 Tampilan Menu Dari Maxial	64
Lampiran 9 Tampilan Dari Guest Service List	65
Lampiran 10 Tampilan Dari Floor Display.....	65
Lampiran 11 Tampilan Reservasi Yang Telah Di-Input Ke Dalam Sistem.....	66
Lampiran 12 Cash Receipt	66
Lampiran 13 Contoh Pemesanan Kamar Melalui Online Travel Agent	67
Lampiran 14 Form Reservasi Kamar	67
Lampiran 15 Registration Card.....	68
Lampiran 16 Tampilan Menu Forecast	68
Lampiran 17 Luggage Tag	69

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan

Praktek Kerja Lapangan merupakan salah satu program yang bertujuan untuk memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi mahasiswa untuk lebih memahami penerapan ilmu selama perkuliahan untuk diterapkan pada perusahaan. Harapan utama dari PKL yaitu terjalinnya kerjasama antara dunia pendidikan dan dunia industri sehingga industri tersebut dapat dikenal oleh kalangan akademis. Selain itu, perusahaan juga mendapat bantuan tenaga kerja tambahan dari mahasiswa/i yang melaksanakan PKL.

Untuk menyiapkan kualitas mahasiswa yang handal dan berkemampuan tinggi, STP AMPTA Yogyakarta bersaing dalam meningkatkan kualitas belajar di dalam kelas maupun pada saat kegiatan praktek.. Pembelajaran dari pengalaman langsung dapat diimplementasikan dengan adanya kegiatan PKL.

Maka dari itu mahasiswa wajib menjalani PKL sebagai *trainee* selama 6 bulan di industri perhotelan. Umumnya magang di hotel berbintang tiga hingga lima terkemuka di berbagai departemen yang ada di industri perhotelan sesuai dengan minat dan kemampuan mahasiswa, seperti departemen *Food & Beverage, Front Office, Room Devision & Housekeeping*.

Dengan demikian penulis dapat menerapkan apa yang sudah dipelajari di bangku kuliah untuk dipraktekkan secara nyata sehingga diharapkan nantinya mereka menjadi tenaga yang siap pakai dan sudah memiliki bekal setelah lulus kuliah yang akan bermanfaat di dunia kerja.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. (*anonim 2014, pengetahuan housekeeping dan ruang lingkupnya, www.sandywarman.com, di akses tanggal 2021/06*)

Dalam hal ini, penulis berkesempatan untuk memilih Atrium Premiere Hotel Yogyakarta sebagai tempat untuk melakukan kegiatan Praktek Kerja Lapangan selama kurun waktu 6 bulan di bidang front office. Alasan penulis memilih di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta dikarenakan hotel ini sedang membuka kesempatan/pejuang kepada penulis untuk melaksanakan PKL selama 6 bulan.

Hotel ini terletak dikawasan yang strategis yaitu di tengah kota dan dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Ambarrukmo Plaza, Toko Buku Gramedia, Galleria Mall dan juga Lippo Mall selain itu juga dekat dengan Rumah Sakit Bethesda dan Rumah Sakit Siloam .

Penulis memilih untuk PKL di Department Front Office dikarenakan penulis ingin menjadi seorang Front Office yang kompeten dan memiliki skill yang mumpuni serta meningkatkan *knowledge* di bidang tersebut.

Dengan demikian, penulis dapat berkontribusi & menerapkan pengetahuan yang didapat di bangku kuliah pada industri perhotelan yang akan sangat membantu performansi penulis baik di tempat PKL maupun dalam penulis pembuatan laporan.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana cara memberikan pelayanan prima terhadap tamu di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta?
2. Apa sajakah kendala-kendala yang dialami petugas front office dalam menjalankan tugas?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Untuk mengetahui cara memberikan pelayanan prima terhadap tamu di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dialami petugas front office dalam menjalankan tugas

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Mahasiswa

- a. Dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan terkait dunia kerja khususnya di front office yang sesungguhnya
- b. Dapat memberikan peluang saat memasuki dunia kerja karena memiliki pengalaman di bidang terkait

- c. Dapat meningkatkan skill dan kemampuan bekerja dalam tim
- d. Menambah relasi dalam dunia kerja
- e. Melatih rasa kepercayaan diri serta tanggung jawab dalam melaksanakan suatu pekerjaan

2. Bagi STP AMPTA Yogyakarta

- a. Membangun hubungan dan kerjasama yang baik antara STP AMPTA Yogyakarta dengan Hotel Atrium Premiere Yogyakarta
- b. Memudahkan proses perekrutan mahasiswa yang akan magang dengan instansi terkait di waktu yang akan datang
- c. Dapat menjadi perbandingan antara ilmu yang didapat dengan penerapannya secara langsung di hotel terkait

3. Bagi Hotel Atrium Premiere Yogyakarta

- a. Mengurangi beban kerja pegawai di hotel tersebut
- b. Dapat mempererat hubungan antara STP AMPTA Yogyakarta dengan pihak Hotel Atrium Premiere jogja
- c. Dapat menjadi referensi jika membutuhkan tenaga kerja baru yang sudah berpengalaman di bidangnya
- d. Menunjang kegiatan operasional di Hotel Atrium Premiere Yogyakarta dalam mencapai tujuan