

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Periode 08 Maret 2021 – 07 September 2021



DISUSUN OLEH :

NAMA : MARIA NATASYA

NIM : 118109425

PRODI : DIII

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PASRIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

Di Front Office Department

Hyatt Regency Yogyakarta

Periode 8 Maret 2021 – 7 September 2021

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program
Diploma III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta**



DISUSUN OLEH :

NAMA : MARIA NATASYA

NIM : 118109425

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Periode 8 Maret 2021 – 7 September 2021



DISUSUN OLEH :

NAMA : MARIA NATASYA

NIM : 118109425

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilawati, M.M)

NIDN. 0505026202

**BERITA ACARA UJIAN
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Periode 8 Maret 2021 – 7 September 2021**



DISUSUN OLEH :

**NAMA : MARIA NATASYA
NIM : 118109425
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji
Dan dinyatakan LULUS
Pada 5 Novemeber 2021**

Penguji,

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

**Mengetahui,
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan Praktek Kerja Lapangan ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Ibu Heni Susilawati, M.M selaku Ketua Jurusan Perhotelan sekaligus dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
4. Bapak I Nyoman Nurcahyadi selaku *General Manager* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.
5. Ibu Fitry Natalia Bettay selaku *Front Office Manager* dan pembimbing utama selama praktikan mengumpulkan data serta memberi arahan dan pelajaran yang sangat membantu praktikan selama melaksanakan PKL di *Front Office Department*.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 5 November 2021

(Maria Natasya)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa	3
2. Manfaat Bagi Akademik.....	4
3. Manfaat Bagi Perusahaan	4
BAB II KEPUSTAKAAN	
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Industri Hotel.....	5
2. Karakteristik Hotel	5
3. Jenis Hotel	6
4. Segi Jumlah Kamar Hotel.....	7
B. Gambaran Umum Front Office Department	8
1. Pengertian Front Office Department	8

2. Struktur Organisasi Di Hotel	9
3. Struktur Organisasi Di Front Office Department	15

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Profile Hyatt Regency Yogyakarta	20
1. Sejarah Perkembangan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	20
2. Fasilitas Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	21
3. Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	24
4. Visi Dan Misi Perusahaan	24
5. Struktur Organisasi Perusahaan	25
6. Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	27
B. Deskripsi Front Office Department	29
1. Seksi – Seksi Front Office Department	29
2. Tugas Pokok Dan Tanggung Jawab Keseluruhan	29
C. Jadwal Kerja Atau Shift	32
D. Pelaksanaan Kerja Trainee	33
E. Analisa Pelaksanaan Kerja Praktek Lapangan	33
1. Syarat Dan Aturan Menjadi Petugas Concierge Professional	33
2. Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan	35

BAB IV PENUTUPAN

A. KESIMPULAN	40
B. SARAN	41

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Hotel.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi Front Office.....	15
Gambar 3.1 Golf Course	21
Gambar 3.2 Swimming Pool.....	22
Gambar 3.3 Meeting Room.....	22
Gambar 3.4 Outdoor Room.....	23
Gambar 3.5 Hotel Architectural.....	23
Gambar 3.6 Logo Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	24
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	26
Gambar 3.8 Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	27
Gambar 3.9 Hyatt Regency Hotel Maps	28
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Front Office Department.....	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Menurut Bagyono (2014:63) Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya. Selain itu hotel dapat diartikan sebagai bangunan yang menyediakan kamar untuk tempat menginap tamu, makanan, minuman dan fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan untuk mendapatkan keuntungan.

Hotel terdiri dari beberapa bagian (*departement*) yang masing – masing saling menunjang. Salah satu komoditas andalan di dunia perhotelan adalah kamar (*room*). Dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa departemen yang terkait salah satunya yaitu departemen *front office*.

Menurut Bagyono (2012:21) *front office* berasal dari bahasa inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. *Front Office* adalah kantor depan, dalam konteks pengertian hotel, Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Dari definisi diatas kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Departemen *Front Office* memberikan layanan yang penuh

kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat kedatangan tamu, selama tinggal di hotel, dan saat hendak meninggalkan hotel.

Seorang *front office staff* pada departemen kantor depan memiliki tugas dan tanggung jawab yang sangat penting dan erat berhubungan dengan kepuasan pelayanan. Tugas dan tanggung jawab utama mereka memberikan pelayanan dengan keramahan ketika tamu melakukan *check – in* ataupun *check – out*. Oleh sebab itu, para *front office staff* diuntut untuk berpenampilan rapi, profesional, serta dapat bekerja secara efektif dan efisien. Penampilan kantor depan dapat mencerminkan peranan penting guna menciptakan *image* hotel yang baik. Prioritas utama yang harus selalu dijaga oleh *front office staff* adalah kepuasan tamu yang menginap di hotel dan memberikan informasi kepada tamu mengenai produk hotel. Selain itu kantor depan selayaknya dapat mengatasi keluhan – keluhan dari para tamu guna menjaga kepuasan tamu hotel. Adapun keluhan yang diberikan oleh tamu tidak hanya masukan atau saran yang positif namun ada pula keluhan negatif, sebagai contoh keluhan mengenai proses *check – in* dan *check – out* yang terlalu lama dan tidak efisien hingga para tamu terlalu lama menunggu dan terlambat memasuki kamar, terlambatnya seorang *bellboy* mengambil barang tamu di kamar sehingga para tamu terlalu lama menunggu di kamar. Adanya beragam keluhan yang datang dari tamu seharusnya dapat di tindak lanjuti oleh pihak hotel khususnya *staff front office department*.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta karena ingin mengetahui kelancaran operasional di *Front Office Department* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja syarat yang harus dimiliki dan aturan yang harus dijalankan seorang petugas *concierge* agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu?
2. Bagaimana cara meningkatkan kepuasan tamu VIP selama menginap di hotel dengan *excellent service* oleh petugas *concierge*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan antara lain:

1. Agar dapat mengetahui syarat dan aturan sebagai seorang *concierge* dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu,
2. Untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kepuasan tamu VIP selama menginap di hotel dengan *excellent service* oleh petugas *concierge*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Penulis

- a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat menyalurkan *skill* dan *knowledge* di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.

- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerjasama dengan staff perusahaan tersebut.
- c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.

2. Manfaat bagi Akademik (STP AMPTA)

- a. Menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai dan bekerja dengan mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa – mahasiswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
- c. Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Sebagai wadah pencarian tenaga kerja yang profesional.
- b. Dengan adanya praktek kerja lapangan, diharapkan perusahaan bisa bekerjasama dengan STP AMPTA dalam perekrutan tenaga kerja. Hotel dapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawannya.