

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
PROSES PELAYANAN *CHECK IN & CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT
Periode: 20 Januari 2021 s/d 23 Juli 2021



OLEH:

NAMA : NIDA NUR AMALIA

NIM : 118109466

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D - III PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
PROSES PELAYANAN *CHECK IN & CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT
Periode: 20 Januari 2021 s/d 23 Juli 2021

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



OLEH:

NAMA : NIDA NUR AMALIA

NIM : 118109466

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D - III PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*

PROSES PELAYANAN *CHECK IN & CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS

GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT

Periode: 20 Januari 2021 s/d 23 Juli 2021

OLEH:

NAMA : NIDA NUR AMALIA

NIM : 118109466

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D - III PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, M.M)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Hamdan Anwari, S.Pd., M.Pd. BI)

NIDN. 0509118801

BERITA ACARA
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE*
PROSES PELAYANAN *CHECK IN & CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS
GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT
Periode: 20 Januari 2021 s/d 23 Juli 2021



OLEH:

NAMA : NIDA NUR AMALIA
NIM : 118109466
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D - III PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan: Lulus
Pada tanggal: 14 Oktober 2021

Penguji,

(Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI)

NIDN. 0509118801



Mengetahui,
Ketua STP Ampta

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan tugas akhir ini dipersembahkan kepada:

1. Ibu Tri Windaryati, Bapak Budi Santoso, dan Bapak Acim Kurniawan selaku orang tua penulis yang telah mendidik dan memberikan motivasi serta mendukung penulis baik materi maupun doa.
2. Bapak dan Ibu Dosen serta Asisten Dosen di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan ilmu kepada penulis.
3. Saudara, sahabat, dan teman-teman yang telah memberikan dukungan kepada penulis selama penulis menempuh Pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu yang telah ditentukan. laporan tugas akhir ini diselesaikan sebagai salah satu syarat akademis dalam penyelesaian Pendidikan D - III Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta. Adapun tugas akhir ini berjudul “PROSES PELAYANAN *CHECK IN & CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT”.

Laporan tugas akhir ini ditulis berdasarkan praktik kerja lapangan yang telah ditempuh selama 6 (enam) bulan pada 20 Januari 2021 sampai 23 Juli 2021 di Griya Persada Convention Hotel & Resort. Semoga laporan ini memberikan informasi dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan ilmu pengetahuan bagi kita semua serta mampu memberikan inspirasi dalam bekerja di masa mendatang.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih atas segala saran, masukan, dan dukungan dari berbagai pihak dalam menyelesaikan keseluruhan laporan tugas akhir ini. Oleh karena itu dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Hamdan Anwari, S.Pd.,M.Pd.BI, selaku Dosen Pembimbing penyusunan laporan tugas akhir yang telah membantu membimbing penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir.

2. Ibu Dra. Heni Susilowati, M.M, selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA yang telah menyetujui secara resmi laporan tugas akhir ini.
3. Bapak Stefanus Danu Susanto, Amd.Par CRMH., selaku *General Manager* Griya Persada Convention Hotel & Resort.
4. Bapak Muhammad Yusuf, selaku *Front Office Manager* Griya Persada Convention Hotel & Resort yang telah memberikan bimbingan kepada penulis selama praktik kerja lapangan.
5. Seluruh Staff Griya Persada Convention Hotel & Resort yang telah mendukung, membantu, dan memberikan tambahan ilmu kepada penulis.
6. Bapak Drs. Prihatno, M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi laporan tugas akhir ini.
7. Ibu Dra. Nuharani Erningdyah, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademi yang telah membantu penulis dalam proses perkuliahan dari semester awal hingga akhir.
8. Orang tua yang telah mendukung penulis baik materi maupun doa sehingga penulis mampu menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan baik dan tepat waktu.
9. Dan seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan laporan tugas akhir ini.

Dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan saran dan

kritik yang membangun bagi penulis untuk perbaikan di masa yang akan datang. Semoga apa yang telah disusun dalam laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Yogyakarta, 28 Oktober 2021

Penulis,

Nida Nur Amalia

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Pengertian Hotel	6
B. Karakteristik Hotel	7
C. Klasifikasi Hotel	8
D. Pengertian <i>Front Office Department</i>	11
E. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	12
F. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Front Office Department</i>	13
G. Hubungan Departemen <i>Front Office</i> dengan Departemen lain	17

BAB III PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN	21
A. Sejarah Griya Persada Convention Hotel & Resort	21
B. Fasilitas Griya Persada Convention Hotel & Resort	23
C. Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	33
D. Tugas dan Tanggung Jawab Departemen <i>Front Office</i>	34
E. Jadwal Kerja Departemen <i>Front Office</i>	39
F. Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	40
G. Analisis Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan	43
H. Kendala saat Praktik Kerja Lapangan	59
BAB IV PENUTUP	62
A. Kesimpulan	62
B. Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	13
Gambar 3.1 Logo Griya Persada Convention Hotel & Resort	22
Gambar 3.2 Griya Persada Convention Hotel & Resort	22
Gambar 3.3 Superior Room	23
Gambar 3.4 Deluxe Room	24
Gambar 3.5 Premier Room	24
Gambar 3.6 Medium Family	24
Gambar 3.7 Executive Room	25
Gambar 3.8 Junior Suite	25
Gambar 3.9 President Suite	25
Gambar 3.10 Villa Kembar	26
Gambar 3.11 Villa Anila	26
Gambar 3.12 Kolam Renang	27
Gambar 3.13 Fitness Centre	27
Gambar 3.14 Bayubajra Karaoke	28
Gambar 3.15 Biliard Centre	28
Gambar 3.16 Makutharama Theatre & Library	29
Gambar 3.17 Anjani Indoor Playground	29
Gambar 3.18 Ramayana Hall	31
Gambar 3.19 Maliawan	32
Gambar 3.20 Mantili	32
Gambar 3.21 Ayodya	32

Gambar 3.22 Pancanaka	33
Gambar 3.23 Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i>	34
Gambar 3.24 Jadwal Kerja <i>Front Office</i>	40

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Sertifikat Praktik Kerja Lapangan
- Lampiran 2 Lembar Penilaian
- Lampiran 3 Surat Keterangan Diterima
- Lampiran 4 Guest Registration Form
- Lampiran 5 Receipt
- Lampiran 6 Guest Review Form
- Lampiran 7 Layout Hotel
- Lampiran 8 Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas. Penurunan jumlah kunjungan wisata wisatawan baik domestik maupun mancanegara di suatu daerah tujuan wisata akan secara langsung berimbas pada *occupancy* (tingkat hunian kamar) hotel. Usaha perhotelan memiliki ciri-ciri khusus yaitu perpaduan antara usaha menjual produk nyata hotel (*tangible product*) seperti kamar, makanan dan minuman dengan usaha menjual jasa pelayanan (*intangible product*) seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan lain-lain. Untuk mencapai keberhasilan usaha tersebut pengelola harus selalu meningkatkan kualitas produk dan menyajikan pelayanan secara seimbang. Dalam industri perhotelan pada umumnya memiliki kantor depan yang biasa juga disebut sebagai *front office* yang pada umumnya departemen tersebut bertugas menjadi perantara untuk memenuhi kebutuhan tamu seperti halnya menangani *check in*, *check out*, *reservation* dan juga menangani permintaan *guest supplies*, *room service*, dan beberapa kebutuhan yang tamu butuhkan selama menginap di hotel.

Seperti yang diungkapkan oleh Bagyono (2020:21), "*Front office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan

merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan”. Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi tugas utama dari departemen *front office* dikatakan demikian karena petugas dari departemen ini mengemban misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel serta memberikan kesan pertama dan terakhir yang akan menentukan hasrat dan motivasi tamu untuk kembali lagi ke hotel. Untuk itu petugas dari departemen *front office* harus senantiasa memberikan pelayanan terbaik dan berkualitas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan setiap hotel agar dapat menimbulkan kepuasan bagi tamu. Standar operasional prosedur adalah acuan kerja yang dapat dijadikan standar dalam bekerja disemua departemen yang ada di suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat, efektif dan efisien (Krestanto, 2019). Tidak hanya standar operasional prosedur (SOP) tetapi juga disertai dengan *job description* atau uraian kerja pada setiap *section* departemen di hotel yang pastinya berbeda-beda untuk menghindarkan terjadinya pekerjaan rangkap serta untuk mengetahui tanggung jawab dan wewenang setiap jabatan. *Job description* atau deskripsi pekerjaan atau uraian pekerjaan menurut Rivai (2009:367), “uraian pekerjaan merupakan pernyataan tertulis mengenai apa yang dilaksanakan oleh pelaksana pekerjaan dan bagaimana pekerjaan itu dilakukan serta mengapa dilakukan”.

Dalam kesempatan praktik kerja lapangan ini, penulis melakukan praktik kerja di departemen *front office* Griya Persada Convention Hotel &

Resort. Penulis bermaksud menuliskan hasil karya laporan tugas akhir atas dasar fakta-fakta yang penulis peroleh selama melaksanakan praktik kerja lapangan di Griya Persada Convention Hotel & Resort. Griya Persada Convention Hotel & Resort merupakan salah satu hotel berbintang 4 (empat) di kawasan Kaliurang. Selama melaksanakan praktik kerja lapangan penulis ditempatkan pada departemen *front office* bagian resepsionis atau *front desk agent* (FDA). Penulis masih mengamati berbagai masalah terkait dengan proses pelayanan *check in* dan *check out* di *front office* Griya Persada Convention Hotel & Resort. Meskipun sudah mengupayakan penerapan SOP saja belum cukup untuk memberikan kepuasan bagi tamu. Oleh sebab itu, penulis akan menuliskan sebuah karya laporan tugas akhir dengan judul “PROSES PELAYANAN *CHECK IN* & *CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS GRIYA PERSADA CONVENTION HOTEL & RESORT”.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pada proses pelayanan *check in* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort?
2. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pada proses pelayanan *check out* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort?
3. Bagaimana *job description* resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort?

C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1. Mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pada proses pelayanan *check in* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort.
2. Mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pada proses pelayanan *check out* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort.
3. Mengetahui *job description* resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort.

D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Penulis
 - a. Dapat menerapkan secara langsung ilmu pengetahuan yang didapatkan dari kampus ke dunia perhotelan yang nyata.
 - b. Menambah ilmu pengetahuan yang lebih luas yang tidak didapatkan dari kampus.
 - c. Memperkuat mental dan tanggung jawab yang baik dalam melaksanakan suatu pekerjaan.
2. Manfaat bagi Lembaga Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 - a. Menambah rekan bisnis bagi lembaga yang dapat menguntungkan satu sama lain.
 - b. Di dunia perhotelan nama lembaga menjadi lebih dikenal.

- c. Laporan tugas akhir ini dapat menambah buku bacaan bagi perpustakaan lembaga, sehingga dapat memberikan inspirasi bagi mahasiswa yang lain.
3. Manfaat bagi perusahaan Griya Persada Convention Hotel & Resort
 - a. Menambah rekan bisnis bagi perusahaan yang dapat menguntungkan satu sama lain.
 - b. Dapat dengan mudah merekrut pekerja yang memiliki bakat dan pengetahuan yang baik.
 - c. Laporan tugas akhir ini dapat memberikan masukan untuk memperbaiki kekurangan yang ada di perusahaan demi kelancaran operasional perusahaan.