

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FRONT OFFICE



NAMA : SULUH RAHADIAN SEPTI

NIM : 118109540

PRODI : D III

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2022

**LAPORAN PRAKTEK TUGAS AKHIR
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FRONT OFFICE**

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



OLEH :

NAMA : SULUH RAHADIAN SEPTI

NIM : 118109540

JURUSAN : Perhotelan D

PRODI : Perhotelan (D III)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI ROYAL AMBARRUMO YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FRONT OFFICE**

OLEH :

NAMA : SULUH RAHADIAN SEPTI
NIM : 118109540
JURUSAN : Perhotelan D
PRODI : Perhotelan (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

(Dra. Heni Susilawati, M.M.)

NIDN .050526202

Dosen Pembimbing

(Dra. Enny Mulyantari, M.M.)

NIDN .0026046101

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA
DEPARTEMEN FRONT OFFICE**



OLEH

**NAMA : SULUH RAHADIAN SEPTI
NIM : 118109540
JURUSAN : Perhotelan D
PRODI : Perhotelan (D III)**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan *LULUS*

Pada tanggal *15* DESEMBER 2021

Penguji

(Dra. Enny Mulyantari, M.M)

NIDN .0026046101



NIDN .0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga kita diberikan kesehatan, dan hanya kepada ridho-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas ini. Dimana tugas akhir ini penulis sajikan dalam bentuk buku yang sederhana. Adapun judul tugas akhir, yang penulis ambil sebagai berikut, **“Laporan Tugas Akhir di Hotel Royal Ambarrukmo Departemen *Front Office*”** Tujuan penulisan tugas akhir ini dibuat sebagai salah satu syarat kelulusan program Diploma Tiga (D.III) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Sebagai bahann penulisan berdasarkan hasil penelitian (eksperimen), observasi dan beberapa sumber literatur yang mendukung penulisan ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan dan dorongan dari semua pihak, maka penulisan tugas akhir ini tidak akan lancar. Oleh karena itu pada kesempatan ini, izinkanlah penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik dan juga pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan banyak saran dengan sangat bijak dalam membimbing selama penulisan Laporan Tugas Akhir ini berlangsung.
2. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan perhotelan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Yogyakarta yang telah memberikan izin dalam Pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan.

4. Ibu Kinan, selaku Manager *Human Resource Development* Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta
5. Segenap dosen serta sivitas akademika Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah mengajarkan banyak hal dan ilmu yang bermanfaat selama proses perkuliahan kepada penulis
6. Semua pihak yang terlibat, yang namanya tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih yang teramat daam penulis sampaikan atas dukungan dan bantuannya.

Akhir kata harapan penulis semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak, baik sebagai penyalur informasi maupun pengembangan ilmu pengetahuan, secara khusus ada bidang pariwisata dan kuliner. Kritik dan saran penulis nantikan demi perbaikan pada penelitian selanjutnya.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi kita semua.

Yogyakarta, 15 Desember 2021

Yang menyatakan

Suluh Rahadian S

NIM: 118109540

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
1. Manfaat Penelitian.....	4
2. Manfaat Bagi Mahasiswa.....	4
3. Manfaat Bagi Akademik.....	4
4. Manfaat Bagi Perusahaan.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel.....	6
1. Sejarah Hotel.....	6
2. Pengertian Hotel.....	6

3. Klasifikasi Hotel.....	7
4. Jenis Hotel.....	10
5. Departemen Hotel.....	12
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	15
1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	15
2. Fungsi dan Peranan <i>Front Office Department</i>	16
3. Tugas Jabatan dan Struktur Organisasi.....	20

BAB III Hasil Penelitian Dan Pembahasan

A. Deskripsi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	24
1. Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	24
2. Visi dan Misi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	25
3. Klasifikasi Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	26
4. Fasilitas Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	26
B. Operasional <i>Front Office Department</i> Hotel Royal Ambarrukmo	
1. Prosedur Kerja Front Office Section	38
2. Operasional Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu.....	39
C. Jadwal Kerja	40
D. Hasil Dan Pembahasan	42
1. Syarat Dan Aturan Yang Harus Dimiliki Dan Dijalankan Oleh Petugas <i>Front Office</i>	42
2. Standar Operasional Prosedur Dalam Memberikan Pelayanan.....	46
3. <i>Excellent Service</i> Petugas <i>Front Office</i>	47

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	43
B. Saran.....	44

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel II.I Klasifikasi Hotel.....	7
Tabel III.1 Tipe Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.I Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	19
Gambar III.I Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.....	24
Gambar III.II Tipe Kamar <i>Deluxe</i>	28
Gambar III.III Tipe Kamar <i>Premier</i>.....	29
Gambar III.IV Tipe Kamar <i>Studio</i>.....	30
Gambar III.V Tipe Kamar <i>Junior Suites</i>.....	31
Gambar III.VI Tipe Kamar <i>Executive Suites</i>.....	32
Gambar III.VI Tipe Kamar <i>Ambarrukmo Suites</i>.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Hotel merupakan salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa pelayanan, penginapan, makanan dan minuman, jasa pencucian pakaian, serta fasilitas lain yang diharapkan memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut (AR. Arif:2005).

Pengertian Hotel menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KN/34/ HK/ 103/MPPT tahun 1987 sebagai berikut “Hotel adalah satu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian maupun keseluruhan bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa-jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemerintah”.

Industri perhotelan semakin berkembang pesat. Mulai dari pembangunan hotel yang meningkat sampai penambahan jumlah kamar dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis menyadari bahwa industri perhotelan sangat dibutuhkan oleh wisatawan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan wisata.

Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta adalah salah satu hotel berbintang lima di Kota Yogyakarta, sehingga dalam menjalankan operasionalnya harus saling terkait antara departemen satu dengan departemen lainnya serta saling bekerja sama untuk tujuan bersama. Kegiatan operasional *front office* tidak hanya dituntut untuk memiliki penampilan yang bagus tapi juga memiliki sikap dan perilaku yang baik, pengetahuan dan kualitas pelayanan yang baik kepada tamu. Pelayanan adalah sesuatu yang diberikan kepada tamu baik barang atau jasa yang melebihi apa yang diharapkan oleh tamu sehingga tamu akan merasa lebih puas dan akan membuat tamu untuk kembali datang menggunakan jasa kita.

Untuk itu kualitas pelayanan sangat penting dan harus dimiliki oleh seorang petugas *front office* karena bekerja di bidang pelayanan jasa. Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis akan meliti tentang “Kualitas *front office* dalam memberikan pelayanan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta”.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan beberapa teknik pengumpulan data yaitu observasi / pengamatan, studi pustaka, dan dokumentasi. Berdasarkan hasil observasi, penulis dapat menyimpulkan bahwa dalam menjalankan tugasnya, seorang *front office* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta memiliki pengetahuan tentang penerimaan tamu, menguasai teknik menjual kamar, memiliki daya ingat yang kuat dalam hal menulis reservasi kamar tamu, menguasai bahasa asing terutama Bahasa Inggris. Selain itu, seorang *Front Office* dituntut untuk memiliki kedisiplinan, ketelitian, serta kepatuhan akan perangkat peraturan yang menerapkan pedoman pokok pelayanan tamu di hotel.

B. RUMUSAN MASALAH

Setelah melihat latar belakang yang ada, maka penulis membatasi dan merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan ini. Ada pun perumusan masalah yang diambil yaitu sebagai berikut :

1. Apa saja syarat yang harus dimiliki dan aturan yang harus dijalankan seorang petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu?
2. Bagaimana seorang petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo menjalankan prosedur pelaksanaan kerja sesuai dengan SOP agar meningkatkan kualitas pelayanannya kepada tamu?

3. Bagaimana cara mengetahui bahwa tamu puas dengan *excellent service* yang telah petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo berikan?

C. TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui point-point atau uraian syarat yang harus dimiliki oleh seorang petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

2. Untuk mengetahui prosedur kerja *front office* Hotel Royal Ambarrukmo sesuai dengan SOP agar meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Untuk mengetahui cara tamu bahwa mereka puas dengan *excellent service* yang telah diberikan oleh petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo.

D. MANFAAT PENELITIAN TUGAS AKHIR

Dari kegiatan praktik kerja lapangan membawa banyak manfaat yang baik bagi mahasiswa, pihak kampus, dan perusahaan. Adapun manfaat dari praktik kerja lapangan adalah :

1. Manfaat untuk mahasiswa

- a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang telah diperoleh saat diperkuliahan.
- b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.

- c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang praktek.

2. Manfaat untuk Akademik

- a. Terjalannya kerja sama bilateral antara pihak kampus dengan perusahaan.
- b. Pihak kampus akan dapat meningkatkan kualitas lulusnya melalui pengalaman kerja magang.
- c. Kampus akan dikenal didunia industri.

3. Manfaat untuk perusahaan

- a. Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan.
- b. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan.