

LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL NOVOTEL
SUITES YOGYAKARTA MALIOBORO
Periode 16 Maret – 30 September 2021



Oleh :

NAMA : ZALFA DHIA AUFARIELLA WAHYUDI

NIM : 118109515

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL NOVOTEL SUITES
YOGYAKARTA MALIOBORO
Periode 16 Maret – 30 September 2021

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



Oleh :

NAMA : ZALFA DHIA AUFARIELLA WAHYUDI
NIM : 118109515
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL NOVOTEL SUITES

YOGYAKARTA MALIOBORO

Periode 16 Maret – 30 September 2021

Oleh :

NAMA : ZALFA DHIA AUFARIELLA WAHYUDI

NIM : 118109515

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi

Dra Heni Susilawati, M.M.
NIDN .0505026202

Dosen Pembimbing

Setyo Prasiono Nugroho S.ST., M.Sc.
NIDN . 0523098001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HOTEL NOVOTEL SUITES
YOGYAKARTA MALIOBORO
Periode 16 Maret – 30 September 2021



OLEH

NAMA : ZALFA DHIA AUFARIELLA
NIM : 118109515
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D III)

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan ^{LULUS}

Pada tanggal ^{16 Desember 2021}

Penguji

Setyo Prasiono Nugroho S.ST., M.Sc.
NIDN . 0523098001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA



Drs. Prihatno, M. M.
NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkah, rahmat, dan karunia Nya, sehingga dapat diselesaikan Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan *Front Office* di Novotel Suites Yogyakarta Malioboro. Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan program Diploma III di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada proses penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari dukungan, dorongan, dan bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Setyo Prasiono Nugroho S.ST., M.Sc selaku Dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dan memberi bimbingan penulis dalam menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini
2. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku Ketua jurusan Perhotelan dan Dosen Pembimbing Akademik
4. Bapak Novi Soesanto selaku *General Manager* Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro
5. Ibu Eni selaku *Front Office Manager*
6. Ibu Geraldine Arbella selaku *General Experience Manager*
7. Seluruh Staff Novotel Suites Yogyakarta Malioboro yang dengan sabar telah membimbing dan mengajarkan ilmu baru kepada penulis

8. Bapak Roy Bigwanto selaku Duty Manager yang dengan sabar telah memberikan banyak dukungan dan motivasi kepada penulis serta ilmu bermanfaat

Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan laporan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan petunjuk serta saran-saran yang berguna bagi penyempurnaan laporan ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas semua kebaikan dari pihak yang telah membantu terselesainya laporan ini. Penulis berharap penyusunan laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan bagi kita semua.

Yogyakarta, 25 September 2021

(Zalfa Dhia Aufariella Wahyudi)

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iii |
| KATA PENGANTAR..... | iv |
| DAFTAR ISI..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang Praktek Kerja Lapangan | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Praktek Kerja lapangan | 3 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan | 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 Hotel | 5 |
| 2. Krakteristik Hotel | 6 |
| 3. Jenis Hotel | 7 |
| B. Gambaran Umum Department di Hotel..... | 8 |
| 1. Pengertian <i>Front Office Department</i> | 8 |
| 2. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> | 9 |

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

| | |
|--|----|
| A. Gambaran Umum Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro | 13 |
| 1. Sejarah Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro..... | 13 |
| 2. Profil Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro | 15 |
| 3. Fasilitas Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro..... | 16 |
| B. Gambaran Umum <i>Front Office</i> di Hotel Novotel | 24 |
| C. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> | 26 |
| D. Jadwal Kerja / <i>Shift</i> | 30 |
| E. Analisa pelaksanaan PKL | 31 |

BAB IV PENUTUP

| | |
|--------------------|----|
| A. Kesimpulan..... | 40 |
| B. Saran | 41 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang terbesar bagi Indonesia. Pariwisata terus mengalami peningkatan karena kemudahan dalam mendapatkan informasi dan transportasi untuk sampai ketempat wisata bahkan diperkirakan pada tahun-tahun mendatang sektor pariwisata dapat mengalahkan pemasukan devisa dari hasil migas

Dalam dunia pariwisata terdapat elemen-elemen penunjang, salah satunya adalah hotel. Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial untuk penginapan dan mendapatkan pelayanan. Maka dari itu sangat dibutuhkanlah fasilitas akomodasi yang memadai bagi masyarakat umum dengan fasilitas jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, jasa layanan kamar, serta jasa pencucian pakaian. Fasilitas ini diperuntukan bagi mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang ada di hotel itu.

Di dalam hotel terdiri dari berbagai departemen yang saling berhubungan dan mempunyai tugas serta kewajibannya masing – masing. Diantara departemen tersebut yaitu *Front Office* yang masuk dalam *Front Office Department*,

Demikian juga dengan *Front Office* yang ada di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Maliboro. Tugas dan tanggung jawab yang tidak jauh

berbeda dengan hotel-hotel lainnya. Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro memiliki peralatan peralatan modern dan lengkap sesuai kegunaannya. Selain peralatan juga mempunyai staff *front office* yang tanggap dan mampu menyelesaikan tugasnya dengan teliti baik *receptionist* dan *guest relation officer* memberikan pelayanan yang terbaik agar tamu tersebut nyaman. Semua pekerjaan dilakukan staff kami untuk mendapatkan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan. Dari uraian penjelasan diatas,penulis tertarik untuk melakukan kajian yang lebih mendalam berkaitan dengan melayani tamu. Kajian ini akan diangkat menjadi sebuah topik untuk Laporan Tugas Akhir dan sebagai syarat kelulusan yang selanjutnya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Apakah yang dilakukan staff ketika mengatasi *Handling Complaint* ?
2. Apa saja standard operasional prosedur dalam menangani pemesanan kamar di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro ?
3. Bagaimana sistem penjualan kamar di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Mengetahui solusi yang tepat ketika menghadapi masalah yang terjadi dalam menerapkan *Front Office* di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.
2. Mengetahui Standard Operasional Prosedur di *Front Office Department* pemesanan kamar di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.
3. Mengetahui bagaimana sistem penjualan kamar di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat menambah pengalaman dan pengetahuan mahasiswa untuk mempersiapkan diri dalam memasuki dunia kerja
 - b. Dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang telah diperoleh pada masa kuliah
 - c. Dapat channel atau link sehingga dapat mempermudah dalam memasuki dunia kerja
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Dapat meningkatkan kerjasama antara Akademik khususnya Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, dengan Instansi.

- b. Sebagai tolak ukur seberapa besar mahasiswa dapat mengaplikasikan teori maupun praktek yang telah diberikan oleh pihak lembaga.
 - c. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Dapat meningkatkan kerjasama antar Akademik dengan Perusahaan (*link&match*)
 - b. Membantu Perusahaan dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.
 - c. Memperoleh tenaga – tenaga kerja baru dari lembaga pendidikan melalui mahasiswa yang sedang dan telah melakukan praktek kerja lapangan.