

TUGAS AKHIR

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 22 Januari 2021 s.d 22 Juli 2021



DISUSUN OLEH :

NAMA : FARADILA ARDHANARISWARI

NIM : 118109450

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D.III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

TUGAS AKHIR

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA

Periode : 22 Januari 2021 s.d 22 Juli 2021

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



DISUSUN OLEH :

NAMA : FARADILA ARDHANARISWARI

NIM : 118109450

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D.III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 22 Januari 2021 s.d 22 Juli 2021

DISUSUN OLEH :

NAMA : FARADILA ARDHANARISWARI
NIM : 118109450
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D.III)

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

(Dra. Heni Susilowati, MM)
NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Nuharani E.K., M.Pd)
NIDN. 0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
EASTPARC HOTEL YOGYAKARTA
Periode : 22 Januari 2021 s.d 22 Juli 2021**



DISUSUN OLEH :

**NAMA : FARADILA ARDHANARISWARI
NIM : 118109450
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (D.III)**

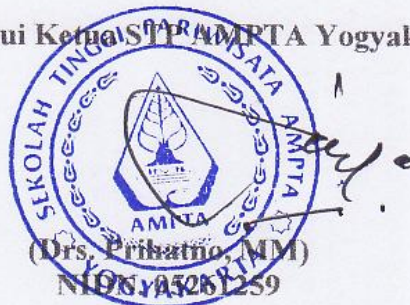
Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan lulus

Pada tanggal 22 November 2021

Penguji,

**(Dra. Nuharani E.K., M.Pd)
NIDN. 0530046603**

Mengetahui Ketua STP AMPTA Yogyakarta



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulisan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan. Laporan tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa penulisan laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Penulis berterima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini dan secara khusus pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Ibu Dra. Nuharani E.K, M.Pd, selaku dosen pembimbing lapangan dan dosen pembimbing tugas akhir yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan hingga penulisan laporan.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM., selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM., selaku ketua jurusan perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
4. Bapak Richy Nugraha Effendi, selaku *Front Office Manager* Eastparc Hotel Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan.

5. Ibu Kartika Nugraha, selaku *Asst. Front Office Manager* dan Bapak Andikara Mahardhika, selaku *Duty Manager* Eastparc Hotel Yogyakarta, yang telah membimbing penulis selama melakukan praktek kerja lapangan.
6. Seluruh *staff Front Office Department* Eastparc Hotel Yogyakarta, yang telah memberikan ilmu, pengalaman serta pengetahuan bagi penulis.
7. Seluruh *staff* Eastparc Hotel Yogyakarta, yang telah membantu penulis dalam kegiatan operasional pada saat melakukan praktek kerja lapangan.
8. Bapak Riyadi Zaelani dan Ibu Nur Pariyah. selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa, dukungan baik moril maupun materil.
9. Khansa Nurmaritza dan Hans Arden Indratna. selaku *support system* penulis yang selalu memberikan doa, dukungan dan kasih sayang.
10. Bernadeta Patricia, selaku sahabat penulis yang tidak henti memberikan doa dan dukungan.

Terakhir, tentunya penulis berharap setiap bantuan yang telah diberikan oleh segenap pihak dapat menjadi ladang kebaikan. Didalam menyusun laporan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa laporan ini memiliki banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi setiap pembacanya.

Yogyakarta, 2 Juli 2021

Faradila Ardhanariswari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	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. Sejarah Singkat Hotel.....	5
2. Pengertian Hotel.....	9
3. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Gambaran Umum Front Office Department.....	16
1. Pengertian Front Office Department.....	16
2. Tujuan Front Office Department.....	17

3. Fungsi & Peranan Front Office Department.....	18
4. Hubungan Front Office dengan Dept. Lain.....	20
5. Tugas dan Tanggungjawab Front Office Dept.....	23
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN.....	27
A. Gambaran Umum Eastparc Hotel Yogyakarta.....	27
1. Sejarah Eastparc Hotel Yogyakarta.....	27
2. Fasilitas.....	28
3. Bagan Organisasi.....	41
4. Tugas Pokok Jabatan.....	41
B. Gambaran Umum FO Dept. Eastparc Hotel Yogyakarta.....	51
1. Seksi - Seksi.....	51
2. Bagan Organisasi.....	55
3. Tugas Pokok Jabatan.....	55
C. Jadwal Kerja.....	63
1. Pelaksanaan Kerja Harian	65
2. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	73
BAB IV PENUTUP.....	78
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Schedule FO Dept on July.....	64
Tabel 3.2 Guest Request Report.....	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi FO Dept.....	23
Gambar 3.1 Deluxe Twin Room.....	30
Gambar 3.2 Premier King Room.....	31
Gambar 3.3 Junior Suite Room.....	32
Gambar 3.4 Bedroom Executive Suite.....	33
Gambar 3.5 Living Room Executive Suite.....	33
Gambar 3.6 Bedroom Presidential Suite.....	34
Gambar 3.7 Living Room Presidential Suite.....	34
Gambar 3.8 Suite Bathroom.....	35
Gambar 3.9 Balcony All Room.....	35
Gambar 3.10 Grafik Kapasitas Meeting Room.....	40
Gambar 3.11 Struktur Organisasi Eastparc Hotel.....	41
Gambar 3.12 Struktur Organisasi Front Office Dept.....	55
Gambar 3.13 Halaman Utama VHP.....	65

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Pengantar *On the Job Training*

Lampiran 2 Surat Keterangan *On the Job Training*

Lampiran 3 *Certificate On the Job Training*

Lampiran 4 Lembar Penilaian dari tempat PKL

Lampiran 5 Dokumentasi kegiatan selama melaksanakan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata dapat diartikan sebagai sebuah himpunan bidang usaha yang menghasilkan barang dan jasa yang diperlukan oleh mereka yang melakukan perjalanan wisata. Ruang lingkup industri pariwisata menyangkut berbagai sektor ekonomi. Adapun aspek-aspek yang tercakup dalam industri pariwisata, dan salah satu bagian yang menjadi pendongkrak keberhasilan industri pariwisata adalah bidang perhotelan.

Bidang perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan dalam industri pariwisata. Industri pariwisata khususnya di bidang perhotelan merupakan bagian yang terbesar dalam menyediakan jasa. Bidang perhotelan memiliki peranan penting dalam pelayanan jasa, karena bidang ini diharuskan untuk selalu memenuhi dan memuaskan keinginan tamu selama tamu menginap. Pelayanan terbaik merupakan hal yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan karena baik atau tidaknya suatu pelayanan akan mempengaruhi jumlah tamu yang memiliki keinginan menginap. Selain itu, pelayanan yang baik dan memuaskan tamu dapat membuat citra hotel menjadi baik.

Setiap bagian yang ada di dalam suatu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang terbaik setiap harinya, salah satunya adalah *guest relatio*

officer dan telephone operator yang berada dibawah *Department Front Office. Section* ini dapat dikatakan sebagai kesan pertama tamu hotel ketika kedatangan, karena disanalah semuanya bermula. Maka dari itu seksi ini memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu.

Berbicara mengenai pelayanan, tentu saja tidak asing lagi dengan istilah pelayanan prima atau lebih sering disebut dengan *excellent service*. *Excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat terbaik, karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau SOP yang dimiliki oleh suatu hotel dalam memberikan pelayanan.

Dalam tugas akhir ini Penulis berkesempatan untuk melaksanakan praktek kerja industri di Eastparc Hotel Yogyakarta. Diharapkan kegiatan ini dapat menjadi penghubung antara dunia industri dan pendidikan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka penulis dapat membatasi dan dapat merumuskan permasalahan yang terdapat pada laporan tugas akhir ini. Adapun rumusan masalah yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara seorang *customer care officer* dalam *follow up* dan *follow through* terkait dalam *handling guest request* sesuai dengan konsep *excellence service*?
2. Kendala apa saja yang menjadi penghambat *customer care officer* dalam menerapkan konsep pelayanan prima kepada tamu beserta solusi untuk

mengatasi kendala tersebut

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Penulis mempunyai tujuan dari penyusunan laporan tugas akhir ini, tujuan tersebut antara lain :

1. Untuk mengetahui dan memahami *follow up* dan *follow through skill* pada saat *handling guest request* sesuai dengan konsep pelayanan prima
2. Untuk mengetahui kendala yang menghambat seorang petugas *customer care officer* dalam memberikan *excellent service* kepada tamu beserta solusinya.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Dengan ditulisnya laporan tugas akhir ini ada beberapa manfaat yang diharapkan antara lain:

1. Manfaat Praktek Kerja Lapangan Bagi Penulis:
 - a. Dengan ditulisnya laporan tugas akhir ini maka didapat penjelasan mengenai *front office department* secara lebih rinci.
 - b. Kegiatan praktek kerja lapangan ini dapat membantu penulis dalam menambah ilmu pengetahuan, dan mengembangkan keterampilan yang dimiliki.
 - c. Kegiatan ini juga dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan sekaligus pembelajaran tentang bagaimana kondisi di hotel secara langsung dengan teori yang didapat.
2. Manfaat Praktek Kerja Lapangan Bagi Akademik:
 - a. Bagi akademik, atau khususnya bagi STP AMPTA Yogyakarta

kegiatan praktek kerja lapangan ini dapat membantu untuk menyiapkan sumber daya yang unggul, dan sumber daya manusia yang siap untuk memasuki industri perhotelan.

- b. Kegiatan praktek kerja lapangan ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi akademik untuk melihat sejauh mana kemampuan mahasiswa dalam memahami teori yang sudah diberikan.
 - c. Penulisan laporan tugas akhir ini dapat memberi acuan bagi mahasiswa lain dalam menyusun laporan tugas akhir, dapat dikembangkan menjadi lebih baik lagi dan juga sebagai tambahan referensi perpustakaan STP AMPTA Yogyakarta.
3. Manfaat Praktek Kerja Lapangan Bagi Perusahaan:
- a. Dengan adanya praktek kerja lapangan ini dapat dijadikan sebagai sebuah kerjasama yang terjalin antara kampus dengan hotel.
 - b. Kegiatan praktek kerja lapangan ini juga dapat membantu hotel dalam mencari sumber daya manusia yang siap bekerja, handal, dan unggul.