

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
periode 24 desember 2020 – 24 juni 2021



Disusun Oleh :

NAMA : YAKUB KLEING

NIM : 118109544

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III Perhotelan

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR
ETIKA YANG BAIK DAN BENAR DALAM MELAYANI TAMU
DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
24 Desember 2020 s/d 24 Juni 2021

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



OLEH

NAMA : YAKUB KLEING
NIM : 118109544
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN DIII

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2021

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 24 Desember 2020 – 24 juni 2021**

Oleh :

**NAMA : Yakub Kleing
NIM : 118109544
JURUSAN : Perhootelan
PRODI : Diploma III**

Telah Disetujui oleh :

Ketua Program Studi

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

Dosen Pembimbing

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 24 Desember 2020 – 24 juni 2021**



**NAMA : Yakub Kleing
NIM : 118109544
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Diploma III**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 27 Desember 2021

Penguji

**(Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M)
NIDN. 0516057102**

Mengetahui

Ketua Sekolah tinggi Pariwisata AMPTA

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

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir di Front Office Department The Phoenix Hotel Yogyakarta dengan tepat waktu tanpa adanya halangan yang berarti.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku ketua Sekolah Tinggi pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberi kemudahan dalam melaksanakan Praktek Kerja lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta
2. Ibu Heni Susilowati, M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah memberi izin dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos., S.ST., M.M. yang telah meluangkan waktunya mendampingi dan membimbing selama proses penyusunan Tugas Akhir.
4. Ibu Angela Arini, S.H., M.M Selaku Koordinator *Training* dan Humas.
5. Seluruh dosen dan *staff* STP AMPTA Yogyakarta.
6. Bapak Charis Hidayat, selaku *Training Coordinator* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan.

7. Seluruh staf *Front Office* department dan teman – teman Training di *Front Office* yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir.
8. Kedua orang tua penulis yang telah memberi dukungan materi dan do'a untuk menyelesaikan laporan ini.

Penyusunan Tugas Akhir ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak juga kekurangan dalam penyusunan Tugas Akhir ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti bagi penulis untuk membangun semua pihak yang diharapkan, penulis berharap laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mendapat ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta , 17 Desember 2021

Yakub Kleing
NIM 118109544

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| BERITA ACARA UJIAN..... | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI..... | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 4 |
| C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan | 4 |
| D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan | 5 |
| BAB II KEPUSTAKAAN | |
| A. Gambaran umum Hotel..... | 7 |
| B. Front Office Department | 11 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | |
| A. Deskripsi Hotel Tempat PKL | 18 |
| B. Deskripsi Department Tempat PKL..... | 29 |
| C. Job Description Front Office di The Phoenix Hotel Yogyakarta..... | 31 |
| D. Jadwal kerja di department front office | 35 |
| E. Pelaksanaan kerja harian | 36 |
| F. Analisis Pelaksanaan Kerja | 39 |
| BAB IV PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 46 |

| | |
|---------------|----|
| B. Saran..... | 46 |
|---------------|----|

DAFTAR PUSTAKA

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya kepariwisataan Indonesia di masa yang akan datang cukup gemilang, melihat kepulauan nusantara dengan letak geografisnya yang sangat strategis dan memiliki kekayaan yang sangat luas dalam upaya perkembangan kepariwisataan. Di samping itu dengan keanekaragaman flora dan faunanya, keindahan alam, seni, budaya serta banyaknya suku bangsa yang berbeda-beda merupakan daya tarik tersendiri bagi wisatawan terutama wisatawan manca negara. Seperti yang kita ketahui bersama sektor pariwisata di tanah air kita ini khususnya di Daerah Istimewa Yogyakarta memberikan kontribusi yang sangat besar bagi penerimaan daerah, guna mendukung hal tersebut, DIY tidak mau ketinggalan dengan daerah lain di dalam membenahi dan mengembangkan sektor kepariwisataan, yang mana di ketahui di kota yogyakarta terdapat peninggalan kebudayaan Keraton jawa, dimana kebudayaan tersebut memiliki pemimpin atau raja Keraton saat ini Sri Sultan Hamengku Buwono X yang merupakan pemimpin atau Gubernur di Yogyakarta, salah satu daya tarik utama untuk menarik wisatawan asing untuk berkunjung ke daerah ini.

Hotel merupakan salah satu keuntungan terpenting dalam mata rantai kepariwisataan. Pada dasarnya istilah hotel mulai digunakan di inggris sekitar tahun 1760. Semenjak itulah hotel banyak berkembang meskipun

pengelolanya masih bersifat tradisional. Pertumbuhan hotel yang bernuansa modern yang dipakai oleh Amerika Serikat, yaitu dengan didirikannya sebuah hotel pionir bernama ‘‘city hotel’’ tempatnya di New York pada tahun 1794. Pada masa itu city hotel merupakan hotel yang sukses berfungsi sebagai bisnis hunian kamar. Jika ditinjau dari segi industri akomodasi, hotel merupakan salah satu komponen utama dari industri pariwisata yang tidak dapat dilepaskan dari komponen lainnya. Sebagai usaha komponen utama, akomodasi bertujuan menghasilkan produk berupa barang-barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan orang-orang yang sedang mengadakan perjalanan (*traveler*) atau wisatawan (*tourist*). Maka usaha hotel ini (khususnya yang bersifat komersial) selanjutnya berkembang menjadi suatu industri tersendiri.

Akomodasi tidak dapat dipisahkan dari industri pariwisata, tanpa kegiatan kepariwisataan, usaha akomodasi akan sedikit pincang bahkan dikatakan lumpuh bilamana akomodasi yang dimaksud berada di daerah-daerah tujuan wisata. Ini mengandung arti bahwa hidup dan kehidupan usaha kepariwisataan tergantung pada banyak atau sedikitnya wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah.

Bukan sekedar untuk menginap tetapi terutama untuk melakukan keperluan-keperluan lain sesuai dengan kepentingan dan kebutuhannya, terlepas dari hal tersebut untuk memberikan pelayanan yang memadai pada para tamu, pihak hotel diharapkan akan dapat memberikan suatu kenyamanan dan kepuasan para tamu. Untuk dapat memenuhi hal tersebut,

dibutuhkan pelaksanaan kegiatan untuk meningkatkan produktifitas dan pelayanan.

Di hotel pada umumnya terdapat beberapa bagian atau departemen yang mempunyai tugas atau peranan yang berbeda, salah satunya adalah Departemen Kantor Depan. Agusnawar Amd Par, dalam bukunya Pengantar Operasional Kantor Depan menyebutkan bahwa Kantor Depan Hotel merupakan salah satu Departemen/Bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*) dari hotel (agusnawar, 2005:3).

Departemen Kantor Depan memiliki beberapa sub bagian atau seksi-seksi antara lain: *Reservation, Telephone Operator, Front Office Cashier, Bell Service, Information* dan *Reception*. Seksi-seksi ini memiliki uraian tugas dan tanggung jawab yang berbeda dalam setiap pekerjaannya masing-masing, namun antara satu dengan yang lainnya saling berhubungan sehingga terjalin suatu kerjasama yang harmonis dalam menunjang kelancaran operasional di Departemen Kantor Depan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, dibutuhkan sumber daya yang memiliki kinerja yang sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak manajemen hotel. Salah satu cara untuk meningkatkan kinerja dari seorang trainee *Front Office* adalah dengan memberikan pendidikan atau pelatihan mengenai bagaimana cara

berkomunikasi dengan baik. Maka dengan dilaksanakannya pendidikan atau pelatihan diharapkan dapat mengembangkan kinerja para *trainee* atau karyawan sehingga dapat bekerja dengan lebih baik dari pada sebelumnya.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana kinerja *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta?
2. Bagaimana kualitas pelayanan *Front Office* di The Phoenix Hotel Yogyakarta?
3. Hambatan apa saja yang di hadapi dalam melaksanakan pekerjaan?

C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

Tujuan dari pelaksanaa Praktik Kerja Lapangan:

1. Dapat menambah dan mengembangkan potensi ilmu pengetahuan pada masing-masing mahasiswa.
2. Melatih keterampilan yang dimiliki mahasiswa sehingga dapat bekerja dengan baik.
3. Melahirkan sikap bertanggung jawab, disiplin, sikap mental, etika yang baik serta dapat bersosialisasi dengan lingkungan sekitar.
4. Menambah kreatifitas mahasiswa agar dapat mengembangkan bakat yang terdapat dalam dirinya.
5. Memberikan motivasi sehingga mahasiswa bersemangat dalam meraih cita-cita mereka.

6. Melatih mahasiswa agar dapat membuat suatu laporan yang terperinci dari apa saja yang mereka kerjakan selama Praktek Kerja Industri

D. Manfaat Praktik Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa:
 - a. Menambah kemampuan kerja di hotel yang nantinya dapat digunakan untuk bersaing dalam dunia kerja.
 - b. Sebagai pembanding antara teori di kampus dengan praktik kerja nyata di hotel
 - c. Dapat menegaskan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata di bidang *Front office* secara nyata
 - d. Memberikan informasi mengenai teknik *service* yang baik dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel
 - e. Dapat mengetahui koordinasi antar departemen setiap hotel khususnya departemen *Front office* dalam melakukan tugas dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan *handling guest*
2. Manfaat bagi Akademik:
 - a. Agar kampus dapat mengukur tingkatan kemampuan mahasiswa dalam menerima, menerapkan, dan mengembangkan teori-teori yang didapat pada lembaga pendidik
 - b. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidik dalam mendidik dan melatih para mahasiswa

- c. Dapat menjalin hubungan yang saling menguntungkan dari kedua belah pihak antara hotel dan kampus
 - d. Kampus bisa membandingkan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui laporan yang dibuat oleh para mahasiswa.
3. Manfaat bagi Hotel:
- a. Hotel mendapat tambahan tenaga operasional sehingga semua pekerjaan akan cepat terselesaikan
 - b. Dapat menjalin Kerjasama yang baik dengan pihak kampus, sehingga bisa dengan mudah mendapat tenaga bantuan saat membutuhkannya
 - c. Hotel akan lebih dikenal lagi, karena telah ikut serta berperan aktif dalam menciptakan tenaga-tenaga yang handal di bidang pariwisata