

LAPORAN TUGAS AKHIR
BAURAN PEMASARAN
KRESNA HOTEL WONOSOBO

Periode 01 Februari 2021 – 31 Juli 2021



OLEH

NAMA : KIRANA KASIH PRASINDRA

NIM : 118109530

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2021

LAPORAN TUGAS AKHIR

BAURAN PEMASARAN

KRESNA HOTEL WONOSOBO

Periode 01 Februari 2021 – 31 Juli 2021

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta



OLEH

NAMA : KIRANA KASIH PRASINDRA

NIM : 118109530

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2021

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

Bauran Pemasaran

Kresna Hotel Wonosobo

Periode 01 Februari 2021 s/d 31 Juli 2021

OLEH

NAMA : KIRANA KASIH PRASINDRA

NIM : 118109530

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

**(HermawanPrasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M)
NIDN.0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
BAURAN PEMASARAN
KRESNA HOTEL WONOSOBO**

Periode : Januari 2020 s/d Juli 2020



OLEH

NAMA : KIRANA KASIH PRASINDRA

NIM : 118109530

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (D III)

Mengetahui
Ketua STP AMPTA



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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat yang diberikan sehingga dapat menyelesaikan kegiatan *On the job training* di Hotel Kresna Wonosobo. Laporan ini dibuat untuk memenuhi persyaratan kelulusan.

Dalam penyusunan laporan *On the job training* ini, tentu tak lepas dari pengarahan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka penulis ucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu. Kepada pihak-pihak yang terkait:

1. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.sos.,SST.,M.M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta dan dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan saran dan sangat bijak dalam memberikan bimbingan dari awal hingga akhir penulis tugas akhir ini.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta
3. Ibu Dra. Enny Mulyantari, M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik
4. Ibu Lola Carolina selaku *General Manager* Hotel Kresna Wonosobo
5. Bapak Aris Sudjono selaku *Front Office Manager* dan pembimbing utama selama praktikan mengumpulkan data serta memberi arahan dan pelajaran yang sangat membantu praktikan selama melaksanakan PKL di *Front Office Department*

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, Agustus 2021

(Kirana Kasih Prasindra)

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa	3
2. Manfaat Bagi Akademik.....	3
3. Manfaat Bagi Perusahaan	
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Hotel	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	7
3. Jenis-jenis Hotel	8

B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	9
1. Pengertian <i>Front Office Department</i>	9
2. Struktur dan Tanggungjawab <i>Front Office Department</i>	12
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	18
A. Deskripsi Kresna Hotel Wonosobo	18
1. Sejarah Kresna Hotel Wonosobo.....	18
2. Fasilitas Kresna Hotel Wonosobo	22
3. Bagan Organisasi Kresna Hotel Wonosobo	31
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Kresna Hotel Wonosobo.....	35
1. Seksi-seksi	35
2. Bagan Organsisasi	37
3. Tugas Pokok Jabatan	38
C. Jadwal Kerja	41
1. Pelaksanaan Kerja Harian	41
D. Analisis Pelaksanaan Kerja	43
1. Produk.....	44
2. Harga	46
3. Lokasi	48
4. Promosi.....	50
5. Orang	53
BAB IV PENUTUP	55
A. Kesimpulan.....	56
B. Saran	37

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar: 2.1 Struktur Organisasi Front Office.....	12
Gambar: 3.1 Kresna Hotel Wonosobo	18
Gambar: 3.2 Superior Room Non AC.....	22
Gambar: 3.3 Deluxe Room.....	23
Gambar: 3.4 Executive Deluxe Room.....	23
Gambar: 3.5 Junior Suite Room.....	25
Gambar: 3.6 Kresna Suite Room.....	25
Gambar: 3.7 Antique Room	26
Gambar: 3.8 Kendalisodo Small Meeting Room	28
Gambar: 3.9 Gerbang Tinatar.....	28
Gambar: 3.10 Pringgodani Ballroom	29
Gambar: 3.11 Fasilitas Kresna Hotel	30
Gambar: 3.12 Struktur Organisasi Kresna Hotel.....	31
Gambar: 3.13 Bagan Organisasi Front Office Kresna Hotel.....	37

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.

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

Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya, karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Usaha dibidang perhotelan di kota besar maupun di kota kecil pada saat ini sudah sangat berkembang. Perkembangan tersebut dikarenakan sektor pariwisata di Indonesia yang sangat digemari oleh masyarakat domestik sampai mancanegara. Oleh karenanya, hotel menjadi salah satu hal yang paling sering dicari oleh para wisatawan. Hotel harus memberikan kesan nyaman bagi para tamu karena kepuasan tamu adalah hal yang utama untuk menunjang keuntungan hotel. Pelayanan dan sikap

karyawan pada saat menghadapi tamu juga sangat penting agar tamu terpuaskan.

Dihotel sebagai salah satu industri jasa yang mengalami perkembangan yang sangat pesat, sehingga timbul banyak persaingan dalam industri hotel. Di masa krisis seperti saat ini, banyak pihak yang menyadari adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan membuat strategi dan kiat dalam menawarkan produk hotel. Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan dunia usaha yang ditandai dengan terus bertambahnya jumlah hotel yang ada. Oleh sebab itu, hotel harus didukung oleh berbagai aspek bukan hanya fasilitas yang lengkap tapi diperlukan adanya kemampuan komunikasi yang baik.

Komunikasi adalah suatu proses atau kegiatan penyampaian pesan dari seseorang kepada orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Komunikasi adalah prasyarat kehidupan manusia. Karena tanpa komunikasi, interaksi antar manusia, baik secara perorangan, kelompok, ataupun organisasi tidak mungkin dapat terjadi. Untuk itu hotel perlu menggunakan komunikasi dengan baik dan menerapkannya kepada seluruh staff hotel agar komunikasi dengan tamu dapat berjalan dengan baik tanpa ada suatu kesalah pahaman. Komunikasi dengan baik, ramah dan menggunakan tutur kata yang sopan sangat berpengaruh dalam keberhasilan suatu hotel.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana sistem bauran pemasaran di Hotel Kresna Wonosobo?
2. Bagaimana penerapan bauran pemasaran yang dijalankan di Hotel Kresna Wonosobo?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis kinerja sistem bauran pemasaran di Hotel Kresna Wonosobo.
2. Untuk mengidentifikasi penerapan bauran pemasaran yang dijalankan di Hotel Kresna Wonosobo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi mahasiswa
 - a. Memberikan pengalaman yang dapat mendukung kelancaran kerja nantinya, serta suka duka bekerja di hotel.
 - b. Mahasiswa lebih mendalami dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek
 - c. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri hotel.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan
 - b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama keternagakerjaan maupun kerjasama lainnya.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Dapat menjalin hubungan baik dengan lembaga pendidikan khususnya Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta, sehingga semakin dikenal oleh lembaga pendidikan sebagai pemasok tenaga kerja.
- b. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan bauran pemasaran yang lebih baik di masa mendatang.