

**LAPORANTUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTEMENT**  
**DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA GAJAH MADA**  
**PERIODE 29 AGUSTUS 2016 S/D 28FEBUARI2017**



Oleh :

Nama : Agnes Cynarta  
NIM : 114108931  
Prodi : D III  
Jurusan : Perhotelan (D III)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2017**

**LAPORANTUGAS AKHIR**  
**FRONT OFFICE DEPARTEMENT**  
**DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA GAJAH MADA**  
**PERIODE 29 AGUSTUS 2016 S/D 28FEBUARI 2017**

**Diajukan Guna Memenuhi Sebagian Persyaratan**  
**Untuk Menyelesaikan Program Diploma III**  
**Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**  
**Yogyakarta**



Oleh :

Nama : Agnes Cynarta  
NIM : 114108931  
Prodi : D III  
Jurusan : Perhotelan (D III)

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**  
**2017**

## HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTEMENT  
DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA GAJAH MADA  
PERIODE 29 AGUSTUS 2016 S/D 28 FEBUARI 2017**

Oleh :

Nama : Agnes Cynarta  
NIM : 114108931  
PERODI : D III  
Jurusan : Perhotelan (D III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S, ST, M.M)

(Dr.Hj.Saryani, M Si.)

NIDN : 0516057102

NIDN : 0517066001

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
FRONT OFFICE DEPARTEMENT  
DI HOTEL NOVOTEL JAKARTA GAJAH MADA**



Disusun Oleh :

Nama : Agnes Cynarta  
NIM : 114108931  
PERODI : D III  
Jurusan : Perhotelan (D III)

Telah di pertahankan di depan Penguji

Dan Dinyatakan .....

Pada Tanggal .....

Penguji

(Dr.Hj.Saryani, M Si.)

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

Drs. Santosa.MM,

NIDN : 0519045901

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberi rahmat dan Anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan praktek kerja lapangan. Pembuatan laporan praktek kerja lapangan ini adalah untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan studi akhir Program Diploma III jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini. Ucapan terima kasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Ibu Dr.Hj Sariyani,.M Si. selaku Dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan yang telah membantu hingga terselesaikannya laporan ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos,S.ST,M.M
3. Bapak Drs. Santosa, MM selaku ketua STP AMPTA
4. Bapak Christiaan Jones selaku General Manager Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada
5. Bapak Dosen Sinaga selaku Front Office Manager Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada
6. Bapak Herry Kiswanto Selaku asisten Front Office Manager Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada
7. Staff-staff yang sangat bersahabat dan sabar dalam membimbing penulis

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini. Penulis berharap Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, Maret 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI .....	vi

### BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Tujuan Praktek Kerja .....	3
D. Manfaat Praktek Kerja .....	3
1. Manfaat Bagi Mahasiswa .....	3
2. Manfaat Bagi Akademik .....	3
3. Manfaat Bagi Perusahaan.....	4

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel .....	5
1. Pengertian Hotel .....	5
2. Karakteristik Hotel .....	6
3. Jenis Hotel .....	7
B. Gambaran Umum Front Office Departement .....	9

1. Seksi-seksi yang ada di Front Office .....	10
2. Fungsi Front Office Departement .....	11
3. Peranan Front Office Departement .....	13
4. Sistem Kerja Front Office .....	15
5. Prosedur Pelayanan Check In dan Check Out.....	16
6. Media dan Sumber Informasi.....	17
7. Hubungan Front office dengan departement lain.....	18
8. Pelayanan-pelayanan di Front Office departement.....	20

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Gambaran Umum Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada .....	23
1. Sejarah Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada.....	23
2. Lokasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada .....	24
3. Fasilitas Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada.....	24
4. Nilai-nilai Accor.....	27
5. Struktur Organisasi Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada.....	28
B. Front Office Departement .....	29
1. Front Office Departement Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada .....	29
2. Struktur Organisasi Front Office Departement.....	31
C. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Harian Kerja.....	32
1. Jadwal Kerja.....	32
2. Analisa Pelaksanaan Kerja.....	35

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	37
B. Saran .....	37



<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>39</b>
-----------------------------	-----------

**LAMPIRAN**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan salah satu jenis dari akomodasi, yang menyediakan fasilitas kamar, makan, minum, dan fasilitas serta jasa lainnya. Hotel diklasifikasikan menjadi bintang 1 sampai dengan bintang 5, juga hotel melati.

Dalam hotel terdiri dari beberapa *departement* untuk menunjang kegiatan operasional hotel. Seperti *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, dan *Front Office Department*. *Front Office* merupakan *departement* atau bagian yang memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar, sampai tamu tinggal dan meninggalkan hotel.

*Front Office Department* merupakan bagian yang bertanggungjawab atas pemesanan kamar, kedatangan, dan keberangkatan tamu. Selain itu *Front Office Department* juga menangani surat-surat, penitipan barang-barang berharga milik tamu, serta sebagai pusat pelayanan informasi bagi tamu.

*Front Office* bertindak sebagai tuan rumah, mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya. *Front Office department* merupakan tempat penerima pujian, saran maupun keluhan dari para tamu terhadap pelayanan hotel.

*Guest Service Center* merupakan salah satu seksi dari *Front office department* yang bertanggungjawab menangani telepon dari tamu, baik dari luar maupun dari dalam hotel. Namun sering kali *Guest Service Center* tidak bersikap baik pada saat mengangkat telepon, seperti mengangkat telepon dengan tidak memberikan salam, sambil mengunyah permen karet, makanan, atau mengangkat telepon dengan nada tinggi. Sehingga tidak jarang perlakuan-perlakuan tersebut membuat tamu tidak nyaman. Dengan adanya perlakuan-perlakuan tidak menyenangkan, maka akan menimbulkan kesan yang tidak baik terhadap tamu. Padahal pada dasarnya semua tamu adalah orang-orang yang wajib dilayani dengan baik, namun sering kali *Guest Service Center* tidak memberikan pelayanan yang prima, sehingga tidak jarang menimbulkan komplain dari tamu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka penulis akan mengangkat permasalahan dari latar belakang tersebut. Adapun permasalahan tersebut adalah

1. Apakah sikap seorang *Guest Service Center* dapat berpengaruh terhadap pelayanan ?
2. Bagaimana Standart Operasional Procedure seorang *Guest Service Center* dalam melayani tamu?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

1. Ingin mengetahui pengaruhnya sikap dengan pelayanan.
2. Ingin mengetahui *Standart Operasional Procedure Guest Service Center* dalam melayani tamu.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Dapat menambah pengetahuan tentang dunia perhotelan.
  - b. Mampu menambah kemampuan, keahlian, dan keterampilan.
  - c. Menambah pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
  - d. Dapat menegaskan pengetahuan dan wawasan mahasiswa tentang dunia pariwisata secara nyata.
2. Manfaat bagi Akademik
  - a. Dapat menciptakan tenaga profesional.
  - b. Mampu meningkatkan kemitraan antara akademik dengan perusahaan.
  - c. Diharapkan dapat sebagai acuan dalam pengembangan pembelajaran di kampus
  - d. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih para mahasiswa
3. Manfaat bagi Perusahaan
  - a. Sebagai wadah pencarian tenaga kerja yang profesional.
  - b. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.

- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta PKL, sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia
- d. Hotel dapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.