LAPORAN TUGAS AKHIR

HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA

SECTION FRONT OFFICE DEPARTEMEN

Periode 01 September 2016 - 28 Februari 2017

OLEH :

NAMA : AMADEA MAREZA IVANANDA

NIM : 114108950

PRODI : DIII

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

LAPORAN TUGAS AKHIR

HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA

SECTION FRONT OFFICE DEPARTEMEN

Periode 01 September 2016 – 28 Februari 2017

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta

OLEH :

NAMA : AMADEA MAREZA IVANANDA

NIM : 114108950

PRODI : DIII

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2017

HALAMAN PENGESAHAN

OLEH :

NAMA : AMADEA MAREZA IVANANDA

NIM : 114108950

PRODI : DIII

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan	**Dosen Pembimbing**
(Hermawan Prasetyanto,S.sos,S.ST,MM)	**(Nikasius Jonet S,S.Sos.,M.Si)**
NIDN : 0516057102	**NIDN : 0518117401**

BERITA ACARA UJIAN

OLEH :

NAMA : AMADEA MAREZA IVANANDA

NIM : 114108950

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan ‘’LULUS’’

Pada tanggal

06 APRIL 2017

Penguji

( )

Nikasius Jonet S,S.Sos.,M.Si

NIDN : 0518117401

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

( )

H.Santosa,Drs,MM

NIDN : 0519045901

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL ..... **i**

HALAMAN PENGESAHAN..... **ii**

BERITA ACARA UJIAN..... **iii**

DAFTAR ISI..... **iv**

KATA PENGANTAR..... **vi**

DAFTAR LAMPIRAN ..... **vii**

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah..... …….…. 1
B. Rumusan Masalah 2
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan 3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan..... 3

BAB II. KEPUSTAKAAN.....……

A. Gambaran Umum Hotel..... 5
1. Pengertian Industri Perhotelan …….. 5
2. Karakteristik Hotel 6
3. Jenis Hotel..... 7
B. Gambaran Umum Front Office Departemen..... 11

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Gambaran Umum Hotel Cavinton 23
1. Sejarah berdirinya Hotel Cavinton..... 23
2. Fasilitas Hotel Cavinton..... 26

B. Gambaran Umum Departemen Hotel..... 28
C. Job Description Hotel Cavinton..... 33
D. Jadwal Kerja Hotel Cavinton 35
E. Pelaksanaan Kerja Harian Hotel Cavinton……. 35
F. Analisis Pelaksanaan Kerja Hotel Cavinton……... 36

BAB IV. PENUTUP

1. Kesimpulan 42
2. Saran..... 42

DAFTAR PUSTAKA 43

LAMPIRAN.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkatnya dan Rahmatnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul ‘’**Prosedur Pelayanan Receptionist Dalam Menangani Tamu’’**

Penyusunan Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma III pada program Studi Perhotelan.

Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukkan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. H.Santosa, Drs,MM sebagaimana selaku Ketua STP Ampta yang telah memberikan penulis kesempatan untuk dapat menempuh pendidikan di sekolah ini.
2. Hermawan Prasetyanto,S.sos selaku Ketua jurusan yang telah membekali penulis dari semester awal dengan memberikan berbagai ilmu baik teori maupun praktek sehingga sampai sekarang ini penulis bisa menempuh jenjang sampai semester akhir.
3. Nikasius Jonet Sinangjoyo,M.si sebagai dosen pembimbing yang telah sabar membimbing penulis menyelesaikan penulisan laporan ini sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan baik.
4. Zippora Novianny selaku Front Office Manager Hotel Cavinton Yogyakarta yang telah memberikan penulis kesempatan On The Job

Trainning selama 6 Bulan berjalan juga kepada Team Front Office Departemen yang telah membimbing dan membekali penulis ilmu yang sebelumnya belum pernah dipelajari,

5. Teman dan Sahabat para penulis yang telah memberikan dukungan dan saran selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan Penulisan Laporan ini berkat motivasi dan doa dari semua sahabat penullis.
6. Selanjutnya penulis ucapkan terima kasih kepada orang tua penulis yang telah merawat dan mendidik sejak kecil dengan kasih sayangnya yang takkan pernah berhenti juga atas doanya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Laporan ini sehingga semua dapat berjalan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan.

Akhir kata Laporan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi mahasiswa STP Ampta khususnya dan pembaca pada umumnya.

Yogyakarta ,03 Maret 2017

Amadea Mareza Ivananda

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu badan usaha yang menjual jasa dan produk sebagai salah satu akomodasi untuk penginapan dan berbagai kegiatan juga aktivitas lainnya yang menyediakan fasilitas kamar , makanan dan minuman serta jasa lainnya yang digunakan untuk umum dan dikelola secara komersial.

Dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan kepada tamu diantaranya yaitu jasa pelayanan sewa kamar hotel , makanan dan minuman , laundry, rekreasi keluarga dan kebugaran. Kemajuan sebuah hotel sangat ditentukan oleh tingkat hunian kamar. Dengan demikian sebagai tempat tinggal bagi tamu maka pihak hotel diharapkan mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu.

Dalam menciptakan pelayanan tersebut maka hotel memiliki beberapa department agar dapat mencapai tujuannya yaitu mendapatkan jumlah tamu, lama tinggal tamu dan total belanja tamu sesuai target hotel.

Adapun departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawabnya untuk mendapatkan jumlah tamu dan lama tinggal sesuai tujuan hotel yaitu *Front Office. Front office* merupakan salah satu departement yang ada di hotel yang tugas utamanya adalah menjual kamar dan melayani segala kebutuhan tamu dari awal registrasi saat kedatangan hingga meninggalkan

hotel. Adapun section yang bertugas melaksanakan tanggung jawab tersebut yaitu *Receptionist.*

Receptionist atau *Guest Sales Agent (GSA*) adalah petugas yang menangani proses check in serta check out dan menangani berbagai jenis keluhan dari tamu.

Keberadaan *Receptionist* memiliki peran yang sangat penting karena mampu menciptakan kesan pertama bagi suatu hotel serta menciptakan kesan terakhir, sehingga *Receptionist* tidak hanya sebatas terampil dalam menangani prosedur check in dan check out namun perlu memiliki sikap serta pengetahuan yang baik dalam bekerja.

Berdasarkan pentingnya peran *Receptionist* tersebut maka penulis tertarik untuk menyusun laporan Praktek Kerja Lapangan dengan judul Prosedur Pelayanan Receptionist dalam menangani tamu.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini antara lain yaitu :

1. Bagaimanakah prosedur *Receptionist* dalam menangani keluhan tamu?
2. Bagaimanakah prosedur *Receptionist* dalam menangani check in dan check out tamu group dan VIP ?
3. Bagaimana prosedur *Receptionist* dalam menangani pembatalan reservasi kamar untuk tamu yang telah melakukan transaksi deposit?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan Praktek Kerja Lapangan dalam laporan ini adalah untuk mengetahui :

1. Ingin mengetahui prosedur *Receptionist* dalam menangani keluhan tamu.
2. Ingin mengetahui prosedur *Receptionist* dalam menangani check in dan check out tamu group dan VIP .
3. Ingin mengetahui prosedur *Receptionist* dalam menangani pembatalan reservasi kamar untuk tamu yang telah melakukan transaksi deposit.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan dalam laporan ini adalah :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
   a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan.
   b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.
   c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.
2. Manfaat bagi Akademik
   a. Terjalinnya kerjasama ‘’bilateral’’ antara Akademik dengan perusahaan.
   b. Akademik akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja magang.
   c. Akademik yang akan dikenal di dunia industri.

3. Manfaat bagi Perusahaan

a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.

b. Adanya kritikan-kritikan yang membangun dari mahasiswa-mahasiswa yang melakukan Praktek kerja lapangan.

c. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa- mahasiswa yang melakukan praktek kerja lapangan.

d. Adanya orang yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.