

LAPORAN TUGAS AKHIR

**HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA
FRONT OFFICE DEPARTEMEN**

Periode Januari 2017 - Juni 2017



OLEH

**HERIBERTUS ARDHIAN PERMANA CHANDRA
NIM : 116200110**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017**

LAPORAN TUGAS AKHIR
HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA
FRONT OFFICE DEPARTEMEN
Periode Januari 2017 - Juni 2017

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta



OLEH

HERIBERTUS ARDHIAN PERMANA CHANDRA
NIM : 116200110

PROGRAM STUDI PERHOTELAN
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA
FRONT OFFICE DEPARTEMEN
Periode Januari 2017 - Juni 2017



OLEH
HERIBERTUS ARDHIAN PERMANA CHANDRA
NIM : 116200110

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, MM
NIDN : 0516057102

Drs. Prihatno, MM
NIDN : 0526125901

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

**HOTEL CAVINTON YOGYAKARTA
FRONT OFFICE DEPARTEMEN**

Periode Januari 2017 - Juni 2017

OLEH

HERIBERTUS ARDHIAN PERMANA CHANDRA

NIM : 116200110

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan ‘LULUS’

Pada tanggal :

13 Oktober 2017

Penguji

Drs. Prihatno, MM

NIDN : 0526125901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

Drs. Prihatno, MM

NIDN : 0526125901

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. Definisi Hotel	5
2. Karakteristik Hotel	6
3. Jenis Hotel	6
B. Gambaran Umum Front Office Departemen	9

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

A. Deskripsi Hotel Praktek Kerja Lapangan	22
1. Deskripsi Hotel Cavinton Yogyakarta	22

2. Jenis Kamar Hotel Cavinton Yogyakarta	23
3. Fasilitas Hotel Cavinton Yogyakarta	25
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel Cavinton Yogyakarta	26
1. Front Office Departemen	26
2. Housekeeping Departemen	26
3. Food and Beverage Departemen	27
4. Laundry Departemen	27
5. Accounting Departemen	27
6. HRD (Human Resource Departemen)	27
7. Marketing Departemen	27
8. Engineering Departemen	28
9. Purchasing Departemen	28
C. Job Description Front Office Hotel Cavinton	29
1. Front Office Manager	30
2. Head Of Receptiont	30
3. Guest Relationship Officer	30
4. Receptionist atau Guest Sales Agent	31
5. Reservation	31
6. Bell Boy	31
D. Jadwal Kerja Front Office Hotel Cavinton	32
E. Pelaksanaan Kerja Harian di Front Office Hotel Cavinton	32
F. Analisis Pelaksanaan Kerja di Front Office Hotel Cavinton	33
1. Prosedur Menangani Keluhan Tamu	33

2. Prosedur Menangani Tamu VIP dan Rombongan	34
3. Reservasi Tamu VIP	35
4. Reservasi Tamu Rombongan	36
5. Prosedur Pembatalan Reservasi	36
6. Prosedur Pelayanan Reservasi No Show	37

BAB IV. PENUTUP

A. Kesimpulan	38
B. Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	41
-----------------------------	----

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 masukan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk dapat menempuh pendidikan di sekolah ini sekaligus sebagai pembimbing penulisan laporan.
2. Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.St, MM 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. Zippora Novianny selaku Front Office Manager Hotel Cavinton Yogyakarta yang telah memberikan penulis kesempatan On The Job Training selama 6 Bulan berjalan juga kepada Team Front Office Departemen yang telah membimbing dan membekali penulis ilmu yang sebelumnya belum pernah

dipelajari,

4. Istri Tercinta, Marietta Dyah Ariyanti yang telah dengan sabar dan penuh kasih memberikan semangat serta dukungan sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan laporan ini berkat motivasi dan doa.
5. Teman dan Sahabat penulis yang telah memberikan dukungan dan saran selama ini sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan laporan ini berkat motivasi dan doa dari semua sahabat penulis
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, 1 Agustus 2017

Heribertus Ardhian Permana Chandra

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 departemen 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

Reception.

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 adalah :

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 :

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. Terjalannya 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/lembaga yang mengaudit perusahaan tanpa mengeluarkan biaya dengan adanya laporan-laporan magang yang diberikan kepada perusahaan.