

LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017



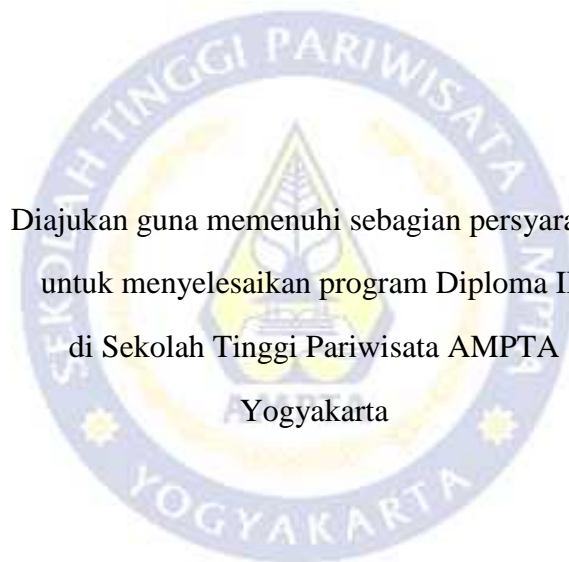
OLEH :

NAMA : M CHANDRA ADITYA KUSUMA
NIM : 114108932
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017



Diajukan guna memenuhi sebagian persyaratan
untuk menyelesaikan program Diploma III
di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
Yogyakarta

OLEH :

NAMA : M CHANDRA ADITYA KUSUMA
NIM : 114108932
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2017

HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017



Oleh :

Nama : M Chandra Aditya Kusuma
Nim : 114108932
Prodi : D III
Jurusan : Perhotelan

Telah disetujui oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

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

NIDN 0516057102

NIDN 0518117401

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL HYATT REGENCY YOGYAKARTA
Periode 1 September 2016 s/d 1 Maret 2017**



Oleh :

Nama : M Chandra Aditya Kusuma
Nim : 114108932
Prodi : D III
Jurusan : Perhotelan

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 12 April 2017

Penguji

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

Mengetahui,

Ketua STP AMPTA

(Drs. SANTOSA.M.M)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Lapangan Ini Penulis Persembahkan Kepada :

1. Peltu Handra Wijaya dan chef Tuti Haryati yang senantiasa selalu mengirim doa dan bulanan.
2. Senior di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta : mbak Catharina, mbak Fitri, mas Trian, mas Ardian dan seluruh staff karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta atas bimbingan dan pembelajarannya selama ini, dan semua pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini saya ucapkan banyak terima kasih.
3. Untuk Almamater STP AMPTA yang telah banyak memberikan pengetahuan baru dan pembelajaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
4. Keluarga besar Atuk Amirudin dan keluarga besar Kakek M Ishak Djabarti yang selalu di hati.
5. Halimah Nasmi dan rekan-rekan geng meja pojok serta pokerfest bacrit.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan anugerah Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan ini dengan sangat baik dan memuaskan. Penulisan laporan praktek kerja lapangan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan praktek kerja lapangan ini penulis banyak menerima masukan, bantuan dan bimbingan yang bermanfaat dari berbagai pihak oleh sebab itu penulis mengucapkan banyak terimakasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir, antarlain :

1. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, M.Si. selaku dosen pembimbing laporan tugas akhir praktek kerja lapangan yang telah membantu hingga terselesainya lporan ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., MM selaku ketua jurusan perhotelan yang telah membimbing dan membantu hingga terselesainya laporan ini hingga akhir.

3. Bapak Nurcahyadhi Selaku General Manager Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang telah memberikan semangat serta bimbingan selama saya melakukan training di Hyatt Regency Yogyakarta.
4. FO Manager yaitu Catharina Puspitasari yang memberikan dorongan kuat kepada penulis dalam hal kedisiplinan dan kerapihan serta kegigihan dalam belajar.
5. Supervisor yaitu Pak Trian, dan seluruh staff karyawan di Hyatt Regency Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki di masa mendatang. Akhir kata segala puji dan syukur kepada ALLAH SWT penulis ucapkan semoga laporan praktek kerja lapangan ini bermanfaat bagi semua pihak maupun pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, 20Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	3
1. Manfaat Bagi Hotel.....	3
2. Manfaat Bagi Akademik.....	3
3. Manfaat Bagi Mahasiswa	3
BAB II LANDASAN TEORI	4
A. Gambaran Umum Hotel	4
1. Pengertian Hotel	4
2. Sejarah Hotel	5
3. Karakteristik Hotel	6
4. Jenis Hotel	8
B. Gambaran Umum Front Office Departement.....	10
1. Section dalam Front Office Department.....	10
2. Fungsi Front Office Department.....	11
3. Peranan Front Office Department.....	13
4. Sistem kerja Front Office Department.....	14

5. Media dan sumber reservasi	15
6. Hubungan Front Office dan Department lain	16
7. Pelayanan di Front Office Department	18
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	21
A. Gambaran Umum Hyatt Regency Yogyakarta.....	21
1. Sejarah Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	21
2. Lokasi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.....	22
3. Fasilitas Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	22
B. Front Office Department Hyatt Regency Yogyakarta.....	27
C. Jadwal dan Pelaksanaan Kerja	31
D. Analisa Pelaksanaan Kerja.....	35
1. Luggage up di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	32
2. Luggage down di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta	33
3. Kendala Luggage up dan Luggage down	34
BAB IV PENUTUP	35
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA	37
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan persaingan bisnis hotel di Yogyakarta tidak dapat di hindarkan lagi, dengan tingginya tingkat pertumbuhan hotel di Indonesia membuktikan bahwa masyarakat Indonesia tidak lagi menilai buruk terhadap citra hotel dan para pekerja hotel. Wisatawan baik mancanegara maupun nusantara yang ingin berkunjung ke Yogyakarta pun tidak lagi harus kesulitan dalam mencari tempat beristirahat, mulai dari hotel dengan klasifikasi melati hingga hotel berbintang lima setaraf Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. Adapun bisnis utama hotel yaitu menyediakan kamar bagi wisatawan sebagai fasilitas tempat tinggal sementara. Bagian dari hotel yang memiliki tugas utama dalam menjual kamar adalah *Front office*.

Front office department merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel melalui *reservasi* hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel. Hal tersebut menjelaskan bahwa *Front office department*, memiliki peranan penting sebagai penjual kamar dan secara langsung merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. *Front office department* memberikan layanan yang penuh kepada tamu dari sebelum tamu menginap, saat tamu menginap,

selamat tamu tinggal di hotel, dan saat hendak meninggalkan hotel. kedatangan tamu pertama kali akan disambut oleh salah satu *section* yang ada di *front office department*, yaitu *concierge*.

Concierge sendiri memiliki tugas dan tanggung jawab mengangani barang bawaan tamu dan memberikan pelayanan informasi bagi tamu yang menginap. Hal ini dikarenakan posisi *concierge* yang berada paling depan di hotel. sehingga tamu yang hendak masuk ke hotel terlebih dahulu melalui area kerja *concierge*. Barang-barang tamu langsung dibawa *bellboy* menuju ruangan *concierge office* untuk diberikan tanda (*luggage tag*) agar barang tamu tidak tertukar.

Adapun kendala sering terjadi ketika banyaknya barang dari tamu yang berada di *concierge office* namun petugas *bellboy* sedang tidak berada ditempat, atau sedang melaksanakan tugas lain, ditambah lagi dengan jarak antara *concierge office* dan kamar tamu cukup memakan waktu. Hal ini mengakibatkan tamu yang sudah *chek-in* dan berada di kamar harus menunggu lama barang bawaanya. Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka penulis tertarik melakukan praktek kerja lapangan di bagian *front office department*, khususnya *concierge section*.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam laporan Praktek Kerja Lapangan ini yaitu :

Bagaimana prosedur *luggage up* dan *luggage down* yang dilaksanakan oleh *concierge section* ?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Adapun tujuan laporan Praktek Kerja Lapangan yaitu untuk mengetahui prosedur *luggage up* dan *luggage down* yang dilaksanakan oleh *concierge section*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat laporan praktek kerja lapangan yaitu :

1. Bagi Hotel
 - a. Sebagai strategi penanganan masalah yang terjadi di *concierge section*.
 - b. Meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dan akademik.
2. Bagi Akademik
 - a. Sebagai arsip tentang permasalahan yang muncul dihotel.
 - b. Meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
 - c. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja nyata.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Untuk menambah wawasan mahasiswa.
 - b. Melatih berfikir kritis terhadap masalah diatas.