

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL GRAND SERELA YOGYAKARTA**

Periode : Agustus 2017 s.d. Februari 2018



OLEH

EKO YULI SUTRISNO

115109046

JURUSAN PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL GRAND SERELA YOGYAKARTA
Periode : Agustus 2017 s.d. Februari 2018

Diajukan untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA YOGYAKARTA

OLEH

NAMA : EKO YULI SUTRISNO

NIM : 115109046

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL GRAND SERELA YOGYAKARTA

Periode : Agustus 2017 s.d. Februari 2018

OLEH

NAMA : EKO YULI SUTRISNO

NIM : 115109046

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D III

Telah Disetujui oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Dra Heni Susilowati, MM)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0505026202

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
HOTEL GRAND SERELA YOGYAKARTA

Periode : Agustus 2017 s.d. Februari 2018



OLEH

NAMA : EKO YULI SUTRISNO
NIM : 115109046
PRODI : D III
JURUSAN : PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal.....

Penguji

(Dra Heni Susilawati, MM)

NIDN. 0505026202

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs Prihatno, MM)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rrahmat-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan serta dapat menyusun laporan ini tepat pada waktunya

Laporan ini disusun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan pada saat melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hoel Grand Serela Yogyakarta yang beralamat di Jalan Magelang km4, Mlati, Sleman, Yogyakarta.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang berperan dalam penyusunan laporan ini khususnya kepada:

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM. selaku dosen pembimbing penyusunan Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Front Office Department di Hotel Grand Serela Yogyakarta
2. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan pendidikan.
3. Bapak Hermawan Prasetya, S.Sos., S.ST., MM. selaku Ketua Jurusan perhotelan STP AMPTA yang telah memberikan kemudahan saya dalam melakukan Praktek Kerja Lapangan

Akhir kata semoga Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin

Yogyakarta, 22 januari 2018
Penyusun

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	01
A. Latar Belakang Masalah.....	02
B. Rumusan Masalah	03
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	03
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	03
BAB II KEPUSTAKAAN.....	05
A. Gambaran Umum Hotel	05
1. Pengertian Hotel.....	06

2. Hubungan Hotel dan Pariwisata.....	06
3. Peran Hotel dalam Perekonomian.....	06
4. Karakteristik Hotel	06
5. Klasifikasi Hotel.....	07
B. Gambaran Umum Department Hotel	10
1. General and Administratif Division	10
2. Room Division	11
3. Food and Beverage Division.....	11
C. Operasioanl Front Office Department.....	11
1. Struktur Organisasi Front Office Department.....	11
2. Fungsi Front Office Department	15
3. Kriteria Petugas Front Office	16
4. Kompetensi Petugas Front Office	17
5. Penanganan Check-in.....	20
6. Penangan Check-Out.....	22
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	23
A. Profil Hotel Grand Serela Yogyakarta	23
1. Sejarah Hotel Grand Serela Yogyakarta	24
2. Struktur Organisasi Hotel Grand Serela Yogyakarta.....	24
3. Visi dan Misi Hotel Grand Serela Yogyakarta	25
4. Departemen yang ada di Hotel Grand Serela Yogyakarta	26
5. Fasilitas Hotel Grand Serela Yogyakarta.....	28
B. Deskripsi Front Office Department Hotel Grand Serela	33

C. Job Description Front Office Department Hotel Grand Serela.....	34
1. Job Description Front Office Coordinator	34
2. Job Description Front Desk Agent.....	36
3. Job Description Night Audit	37
4. Job Description Concierge	39
5. Job Description Trainee	39
D. Jadwal Kerja Front Office Department Hotel Grand Serela	40
1. Jam Kerja Front Office Hotel Grand Serela Yogyakarta.....	40
2. Shift Front Office Department Hotel Grand Serela Yogyakarta....	40
3. Pembagian Hari Libur	40
E. Pelaksanaan Kerja Harian Front Office Hotel Grand Serela.....	40
1. Training Pengetahuan Dasar Front Office	41
2. SOP Front Office Department Hotel Grand Serela Yogyakarta	45
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	51
1. Analisa Kompetensi Petugas Front Office Grand Serela.....	51
2. Analisa Mekanisme Kerja Front Desk Agent Hotel Grand Serela Yogyakarta	54
3. Analisa Kendala yang Dihadapi Front Office Department Hotel Grand Serela Yogyakarta	56
BAB IV PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Srtuktur Organisasi Hotel Bintang 4	12
Gambar 3.1. Hotwl Grand Serela Yogyakarta	24
Gambar 3.2. Struktur Organisasi Grand Serela Yogyakarta	25
Gambar 3.3. Kamar Tipe Deluxe	29
Gambar 3.4. Kamar Tipe Superior	29
Gambar 3.5. Dubai Ballroom	31
Gambar 3.6. Meeting Room.....	32
Gambar 3.7. Struktur Organisasi FO Department Grand Serela.....	34
Gambar 3.8. Data Daily Forecast	38
Gambar 3.9. Data Daily Room Revenue.....	38
Gambar 3.10. Tampilan Awal VHP Sistem	41
Gambar 3.11. Tampilan Fisik Kartu Kredit	43
Gambar 3.12. Taampilan Fisik Kartu Debit.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Detil Kamar Hotel Grand Serela	29
Tabel 3.2. Detil Meeting Room Hotel Grand Serela Yogyakarta	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Pengantar PKL

Lampiran 2 : Sertifikat PKL

Lampiran 3 : Gambar – gambar Hotel Grand Serela Yogyakarta

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata dengan segala kelebihanannya menjadi salah satu sumber pendapatan Indonesia di era globalisasi ini. Banyak penelitian yang menunjukkan adanya korelasi dan kontribusi pariwisata terhadap perekonomian Indonesia. Hal ini dikarenakan industri pariwisata Indonesia begitu melimpah dan banyak menyerap tenaga kerja.

Dalam dunia pariwisata, perhotelan menjadi salah satu syarat fasilitas pendukung terciptanya pariwisata yang ideal. Sebuah destinasi wisata dikatakan ideal apabila memiliki daya tarik wisata, akses jalan yang baik, kenangan, dan akomodasi atau tempat tinggal sementara. Di era globalisasi dengan segala kemajuan teknologi, informasi, dan transportasi memungkinkan wisatawan yang berasal dari berbagai daerah dan negara mengunjungi destinasi yang tersebar di Indonesia. Wisatawan yang berasal dari berbagai macam daerah dan negara tersebut membutuhkan akomodasi sebagai tempat tinggal sementara selama berwisata di suatu daerah. Hotel yang nyaman dan memiliki pelayanan baik akan memberikan kesan yang tidak terlupakan bagi tamu yang menginap. Tidak mengecewakan hati tamu baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang tersedia di dalamnya.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, kepuasan tamu hotel atau *guest satisfaction* adalah prioritas utama hotel. Hotel akan mendapatkan profit dari semua tamu yang menginap di dalamnya. *First imperession* sangat mempengaruhi kepuasan tamu hotel. Salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam membentuk *the first imperession* tamu hotel adalah *front office department* karena di departemen ini adalah tempat pertama yang dilihat tamu. Citra sebuah hotel akan dinilai oleh pengunjungnya sejak tamu itu masuk ke lobby hotel.

Pengetahuan dan kompetensi petugas di *Front Office Department* akan sangat mempengaruhi kualitas kerjanya. *Receptionist section* adalah bagian dari *Front Office Department* yang memiliki waktu terbanyak untuk berinteraksi dengan tamu. *Section* ini sangat menarik untuk dipelajari dan dialami. Hal ini dikarenakan *receptionist* memiliki tugas yang bervariasi mulai dari melayani *reservation, information, cashier* hingga melayani tamu *check out*. Dengan demikian, akan banyak sekali kompetensi atau keahlian yang didapatkan petugas *receptionist*.

Sebagai mahasiswa jurusan perhotelan mengetahui mekanisme kerja yang ada di *Front Office Department* adalah sebuah keharusan. Salah satu kompetensi yang akan didapatkan oleh petugas *receptionist* adalah keahlian *public speaking* yang baik. Kemudian, budaya disiplin dan kesopanan akan membentuk karakter yang baik bagi peserta magang. Oleh karena itu, praktek kerja lapangan dilakukan di *front office department* khususnya bagian *reception*.

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah laporan praktek kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Apa sajakah kompetensi yang harus dimiliki petugas yang bekerja di *front office department* sebuah hotel?
2. Bagaimana mekanisme kerja di *Front Desk Agent*?
3. Apa saja kendala-kendala yang ada di *Front Office Department*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan pelaksanaan praktek kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kompetensi yang harus dimiliki petugas *Front Office Department*.
2. Untuk mengetahui mekanisme kerja dan permasalahan-permasalahan yang ada di *Front Office Department*.
3. Untuk mengetahui kendala-kendala yang ada di *Front Office Department*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat dari pelaksanaan praktek kerja lapangan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Menambah pengetahuan dan pengalaman kerja.
 - b. Mengimplementasikan ilmu yang telah didapatkan selama kuliah.
 - c. Membentuk mental mahasiswa untuk siap kerja.
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Meningkatkan citra institusi pendidikan khususnya STP AMPTA.

- b. Menjalin hubungan antara institusi pendidikan dengan perusahaan.
3. Manfaat bagi Perusahaan
- a. Mendukung program pendidikan.
 - b. Meningkatkan popularitas perusahaan.