

**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT
CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 04 September 2017 – 05 Maret 2018**



OLEH:

NAMA : FRANSISCA IKA CAHYANI
NIM : 115109083
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN
KELAS : PERHOTELAN B

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2018**

**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT
CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 04 September 2017 – 05 Maret 2018**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



OLEH:

NAMA : FRANSISCA IKA CAHYANI

NIM : 115109083

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT
CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 04 September 2017 – 05 Maret 2018**

OLEH:

NAMA : FRANSISCA IKA CAHYANI
NIM : 115109083
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Arif Dwi Saputra,S.S.,M.M)

NIDN.0516057102

NIDN.0525047001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT
CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA
Periode 04 September 2017 – 05 Maret 2018



OLEH:

NAMA : FRANSISCA IKA CAHYANI

NIM : 115109083

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal

.....

Penguji

()

NIDN.

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M. M)

NIDN.0526125901

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas karunia-Nya, sehingga saya dapat menyusun Laporan Tugas Akhir yang telah dilaksanakan selama 6 bulan terhitung sejak tanggal 4 September 2017 – 5 Maret 2018 di Cavinton Hotel Yogyakarta. Saya selaku penulis dapat menyusun laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari semua pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih :

1. Bapak Arif Dwi Saputro,S.S.,M.M, selaku Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikannya laopran ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M, selaku Ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
3. Bapak Drs.Prihatno.M.M, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.
4. Ibu Fitri selaku *General Manager* Cavinton Hotel Yogyakarta.
5. Bapak Ardhiyan, selaku *Human Resourse Department* yang telah memberikan berbagai ilmu berharga.
6. Bapak Andriana selaku Front Office Manager yang telah membimbing dan memberikan ilmu dengan baik.

Akhir kata, penulis menyadari sepenuhnya dalam penyusunan laporan tugas akhir ini, masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahan yang dimiliki penulis baik itu sistematika penulisan maupun penggunaan bahasa. Untuk itu penulis

mengharapkan saran dan kritik dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan yang telah disusun oleh penulis bermanfaat guna menambah wawasan dan pengetahuan bagi pembacanya.

Yogyakarta, 20 Maret 2018

Penulis

Fransisca Ika Cahyani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan (PKL).....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	4
BAB II LANDASAN TEORI.....	6
A. Gambaran Hotel Secara Umum.....	6
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	13
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	21
A. Deskripsi Cavinton Hotel Yogyakarta	21

B. Lokasi Cavinton Hotel Yogyakarta	24
C. Struktur Organisasi	28
D. Job Deskripsi	32
E. Pelaksanaan Kerja Harian	39
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	

BAB IV KESIMPULAN

A. Kesimpulan	40
B. Saran	40

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dunia perhotelan mempunyai dimensi yang luas. Ruang lingkup yang dibahas dapat dari berbagai aspek. Ditinjau dari segi ilmu manajemen, pokok bahasan yang tercakup meliputi manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, manajemen strategi, manajemen produksi, pemasaran, psikologi, perdagangan, dan lain-lain. Dari segi pengelompokan departemen di hotel, maka akan dijumpai beberapa bagian sesuai cakupan tugas mereka, yaitu *Front Office, Human Resources, Engineering, Housekeeping, Accounting & Finance, Sales Marketing, Food & Beverage Product, Food & Beverage Service, Minor Operated Departement (MOD), Purchasing, dan Security*. (Bambang Sujatno, 2008; 5)

Salah satu komoditas andalan di dunia perhotelan adalah kamar (*room*). Dalam menangani manajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa departemen yang terkait. *Sales dan Marketing* adalah departemen yang menjual dan mempromosikan setiap kamar dan fasilitas yang ada didalamnya. *Housekeeping* merupakan departemen yang memelihara, membersihkan, dan merapikan area didalam kamar maupun diluar kamar didalam area hotel. *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar mulai dari reservasi,

penyambutan (*Receptionist*), tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel (*check-out*).

Dalam pergaulan sehari-hari, kesan pertama sering disebut sebagai kesan yang paling lama bertahan. Di lingkungan dunia bisnis, hal itu tentu disadari oleh pimpinan perusahaan, tidak terkecuali dalam industri perhotelan dan pariwisata.

Front Office atau Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai *The first and The last impression of the guest*. Artinya, bagian inilah yang pertama dan terakhir bagi tamu. Tamu yang datang di hotel akan datang dulu dibagian *Front Office*, dan pada waktu akan *check-out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff* di *Front Office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta dibagian *Front Office* ini.

Front Office adalah cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel.

Bila hotel tidak mampu mengelola pelayanannya dengan baik *Front Office* akan menjadi tempat yang penuh keluhan tamu. Ditambah lagi juga didukung dengan cara penanganan *complain* yang tepat. *Handling the*

complain atau tatacara mengani *complain* menjadi senjata ampuh untuk *keep the customer cool*. Dengan staff yang memiliki *Skill* khusus ini maka *Front Office* akan menjadi tempat yang menyenangkan bagi karyawan. Tamu akan terpuaskan karena mendapatkan layanan dari staff yang *qualified* berpengalaman dan *well trainer*. Untuk itu penulis memilih melakukan praktek kerja lapangan di department *Front Office* terutama untuk menjadi seorang resepsionis. .

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Operasional *Front Office* *Departement* di hotel ?
2. Apa upaya yang dilakukan *Front Office* dalam menangani keluhan tamu ?
3. Apa saja tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis ?

C. Tujuan

1. Mengetahui lebih dalam *Operasional Front Office Departement* di hotel.
2. Mengetahui dengan jelas tugas *Front Office Departement* di suatu hotel.
3. Mengetahui tugas dan tanggung jawab seorang resepsionis di hotel.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Mengaplikasikan kemampuan praktik yang diperoleh di perkuliahan ke dunia industri.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, STP AMPTA mampu meningkatkan kemitraan dengan perusahaan.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta PKL, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia (SDM) .