

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

***DI FRONT OFFICE DEPARTMENT***

**THE PHOENIX HOTEL**

**YOGYAKARTA**

**Periode 22 Agustus 2017 –22 Februari 2018**



**OLEH :**

**NAMA : GHITA DYANNISA**

**NIM : 114108966**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

***DI FRONT OFFICE DEPARTMENT***

**THE PHOENIX HOTEL**

**YOGYAKARTA**

**Periode 22 Agustus 2017 – 22 Februari 2018**

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



**OLEH :**

**NAMA : GHITA DYANNISA**

**NIM : 114108966**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

***DIFRONT OFFICE DEPARTMENT***

**THE PHOENIX HOTEL**

**YOGYAKARTA**

**Periode 22 Agustus 2017 –22 Februari 2018**

**OLEH :**

**NAMA : GHITA DYANNISA**

**NIM : 114108966**

**PRODI : DIPLOMA III**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**(Hermawan Prasetyanto, SST,.S.SoS,.M.M)**

**( Dra. Heni Susilowati, MM )**

**NIDN.0516057102**

**NIDN.0505026202**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**DI *FRONT OFFICE DEPARTMENT***  
**THE PHOENIX HOTEL**  
**YOGYAKARTA**  
**Periode 22 September 2017 – 22 Februari 2018**



**OLEH**

**NAMA : GHITA DYANNISA**  
**NIM : 114108966**  
**PRODI : DIPLOMA III**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal**

**09 Juli 2018**

**Penguji**

**( Dra. Heni Susilowati, MM )**

**NIDN: 0505026202**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Drs. Prihatno, M.M.)**

**NIDN: 0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga laporan *On The Job Training* dapat terlaksana dengan baik. Pelaksanaan *On The Job Training* itu sendiri berlangsung selama 6 bulan dari tanggal 22 Agustus 2017 hingga 22 Februari 2018 di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

Laporan ini disusun sebagai syarat tugas akhir kepada lembaga pendidikan dan pelatihan serta pertanggung jawaban atas pelaksanaan *On The Job Training* yang telah diselesaikan penulis. Dalam penyusunan laporan ini tidak luput dari pihak-pihak lain, untuk itu saya ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM selaku pembimbing Tugas Akhir yang telah dengan sabar membimbing dan membantu penulis dalam mengerjakan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs. Prihatno, M.M. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto S.ST.,S.SoS.,M,M selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Seluruh dosen, staff dan teman-teman mahasiswa STP AMPTA Yogyakarta
5. Seluruh pihak *management* dan staff di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah banyak membantu dan memberikan banyak ilmu yang belum pernah di dapat sebelumnya.

6. Dan keluarga saya tercinta Mama, Dek Inka dan Babe yang sangat berharga, Cio dan Mas Novar yang selalu setia dan memberikan cinta yang sangat tulus menjadi semangat terbesar dalam menyelesaikan pendidikan di STP AMPTA Yogyakarta, serta untuk semua orang yang telah dan akan selalu mendukung saya baik moril dan materi sehingga saya bisa menyelesaikan semuanya dengan baik. Terimakasih untuk cinta dan kasih sayang yang sangat amat besar.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca agar supaya laporan ini dapat disusun lebih baik lagi, dan penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca.

Yogyakarta, 03 Juli 2018

Ghita Dyannisa

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi

### BAB I : PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	3
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

### BAB II : KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel .....	6
B. Gambaran Umum Department di Hotel .....	12

### BAB III : PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Lokasi Hotel.....	25
B. Deskripsi Departemen tempat PKL .....	32
C. Job Description .....	33
D. Jadwal Kerja.....	36
E. Pelaksanaan Kerja Harian .....	36
F. AnalisisPelaksanaanKerja .....	39

### BAB IV : PENUTUP

A. Kesimpulan .....	43
B. Saran.....	43

### DAFTAR PUSTAKA

### LAMPIRAN

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Dunia pariwisata di Indonesia hingga saat ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Terbukti hingga saat ini telah banyak dibukanya destinasi-destinasi wisata baru baik yang dikelola pemerintah maupun masyarakat local sekitar. Tidak hanya membuka tempat wisata pemerintah dan masyarakat pun semakin meningkatkan kualitas infrastruktur penunjangnya untuk mempermudah akses menuju tempat-tempat wisata. Bahkan pemerintah Indonesia telah dengan gencar mempromosikan berbagai jenis destinasi wisata serta banyak jenis wisata budaya asli Negara kita yang dapat diakses melalui situs online resmi yang dikelola pemerintah kita.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin canggih yang dapat mempermudah kita untuk mengakses informasi dari manapun dan kapanpun. Maka dengan semakin pesatnya perkembangan wisata yang ada di Indonesia dibutuhkan pula tempat yang lebih untuk mengakomodir banyaknya jumlah wisatawan yang makin bertambah. Industri hotel yang dalam waktu beberapa tahun terakhir ini telah berkembang dengan sangat pesat dan signifikan, terbukti dengan banyaknya hotel-hotel baru dengan brand internasional yang berdiri di Yogyakarta membuktikan jika kota ini adalah kota yang cukup menjanjikan dan meyakinkan para pelaku bisnis di dunia hotel. Jikadulunya hotel hanyadapat“ dimasuki “ olehkalanganborjuis, lain halnya dengan saat



ini. Berbagai jenis hotel dari hotel melati hingga bintang lima hadir untuk mempermudah wisatawan untuk memilih jenis hotel yang sesuai dengan budget yang dimiliki.

Hotel sendiri memiliki beberapa departemen penunjang dalam kegiatan operasional diantaranya adalah *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting Department*, dan juga *Front Office Department*. *Front Office Department* adalah bagian yang pertama yang akan bertemu dan melayani tamu, dimulai dari walk-in reservation, proses check-in hingga check-out.

Selain itu *Front Office Department* juga menangani keberangkatan, membantu akomodasi tamu selama menginap di hotel, pusat informasi utama didalam hotel, dan mengakomodir kebutuhan tamu sesuai dengan keinginan tamu tersebut. Tanpa menerima pujian serta keluhan atau complaint dari tamu terhadap pelayanan di hotel.

Didalam *Front Office Department* sendiri terdapat *Telephone Operator* (*Operator Telepon*) yang merupakan salah satu section yang bertanggung jawab menangani telepon dari tamu baik dari dalam maupun luar, *room service*, *guest service express* yang menampung keluhan dari tamu mengenai fasilitas di dalam kamar yang rusak. Di section inilah yang menjadi central informasi baik bagi tamu, department lain di dalam hotel hingga pihak-pihak luar lainnya yang ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel. Sehingga banyak kendala yang dialami saat menjalankan tugas, diantaranya adalah kendala bahasa, banyaknya

Turis asing dari berbagai Negara membuat operator sering mengalami kesulitan dalam mengartikan keinginan tamu. Karena hampir setiap tamu menggunakan bahasa Inggris sebagai bahasa pengantar sehari-hari, selain itu kurangnya penguasaan informasi seputar hotel, maupun regulasi atau aturan dan kebijakan yang berlaku di hotel membuat tamu merasa tidak dilayani dengan maksimal. Sehingga dapat menimbulkan keluhan dari tamu.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka penulis akan mengangkat beberapa permasalahan dari latar belakang tersebut. Adapun permasalahan tersebut adalah :

1. Bagaimana penguasaan tentang produk hotel beserta aturan yang ada di section Guest Service Agent (telephone operator) dapat berpengaruh besar terhadap kualitas pelayanan ?
2. Kendala apa saja yang sering ditemukan pada saat bertugas menjadi seorang Telephone Operator ?

## **C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan**

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah :

1. Ingin mengetahui pengaruh dari penguasaan tentang hotel beserta aturannya terhadap pelayanan.

2. Ingin mengetahui Standart Operasional Procedure Guest Executive Experience yang benar dalam melayani tamu.

#### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan**

1. Manfaat Bagi Mahasiswa
  - a. Dengan melaksanakan praktek kerja lapangan, mahasiswa mendapatkan bentuk pengalamannya taserta permasalahan yang dihadapi didunia kerja.
  - b. Mahasiswa dapat meningkatkan kedisiplinan dan dapat mebiasakan diri terhadap suasana kerja sebenarnya sehingga dapat membangun etos kerja yang baik, serta sebagai upaya untuk memperluas cakrawala wawasan kerja.
  - c. Mahasiswa mendapat gambaran tentang kondisi real dunia kerja dan memiliki pengalaman terlibat langsung dalam aktivitas perusahaan.
2. Manfaat Bagi Akademik
  - a. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
  - b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan kerja.
3. Manfaat Bagi Perusahaan
  - a. Mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan akademik.
  - b. Mendapatkan tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya.

- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta PKL sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia.
- d. Mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.