

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HORIZON HOTEL YOGYAKARTA
DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE/RECEPTIONIST
PERIODE 5 SEPTEMBER 2017 – 18 DESEMBER 2017



Di susun Oleh:

NAMA : GLADYS MERIAM

NIM : 114109004

JURUSAN : PERHOTELAN

PROGRAM : DIPLOMA III

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2018

LAPORAN TUGAS AKHIR

DI HORIZON HOTEL

DEPARTEMEN FRONT OFFICE/RECEPTIONIST

PERIODE 5 SEPTEMBER 2017 – 18 DESEMBER 2017



Disusun Oleh:

NAMA : GLADYS MERIAM

NIM : 114109004

JURUSAN : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

DI HORIZON HOTEL

DEPARTEMEN FRONT OFFICE/RECEPTIONIST

PERIODE 5 SEPTEMBER 2017 – 18 DESEMBER 2017

DISUSUN OLEH :

NAMA : GLADYS MERIAM

NIM : 114109004

JURUSAN : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

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

NIDN. 0516057102

NIDN. 0516057102

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI HORIZON HOTEL YOGYAKARTA DEPARTEMEN FRONT
OFFICE/RECEPTIONIST



Hermawan Prasetyanto,S.ST.M.M

NIDN. 0516057102

Ketua STP AMPTA

Drs.Prihatno, MM

NIDN.0526125901

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Tuhan. Laporan Tugas Akhir ini penulis persembahkan untuk :

1. Yang tercinta mama / papa ku tersayang yang selama ini sudah jadi penolong, penghibur, malaikat hidupku yang tidak akan pernah ada duanya, mencintai saya dari kecil hingga dewasa seperti sekarang, maaf saya belum bisa memberikan dan membalas cinta kasih yang kalian berikan seumur hidup saya dengan gelar yang akan saya raih semua untuk kalian, disaat saya terpuruk dalam kondisi apapun itu terima kasih sudah menjadi orang tua yang terbaik tetap jadi malaikat dihatiku kemana pun langkah kaki ku akan pergi semoga Tuhan selalu memberikan umur yang panjang buat kalian sampai saya bisa membahagiakan kalian seperti yang kalian mau, saudara ku Glasindy dan Putri terima kasih sudah jadi saudara yang terbaik disaat saya dalam suka dan duka, tante Dian yang sudah memimbing saya dari kecil terima kasih buat didikan dan kasih sayangnya sampai saya dititik akhir perjuangan untuk bisa meraih gelar yang kalian inginkan dan keluarga besarku, terima kasih sudah jadi keluarga yang penuh kesempurnaan dalam segala hal.
2. Saudara ku ditengah rantauan, khususnya orang tua rohani ku Pdt. Aryanto Tanesib M.th, tante Marlini, kak Norce Tanesib, kak Adi Billy, kak Ruth Sianturi yg selalu memberikan nasehat-nasehat yang baik, dan semua saudara ku dalam Tuhan *Youth Last Generation GBI THE SEED* Yogyakarta.

HALAMAN MOTTO

- ❖ Tetapi seperti ada tertulis: “ Apa yang tidak pernah dilihat oleh mata, dan tidak pernah didengar oleh telinga, dan yang tidak pernah timbul didalam hati manusia: semua disediakan Allah untuk mereka yang mengasihi Dia.

(1 Korintus 2:9)

- ❖ Berdirilah teguh dan jangan pernah memikirkan kegagalan, karena setiap orang punya jatah gagal masing-masing, jalanilah setiap detik proses kehidupan yang diberikan Tuhan kepada kita dengan selalu mengucap syukur dalam segala hal karna masa depan itu sungguh ada dan harapan tidak akan pernah hilang, tetaplah setia dalam segala perkara sampai Tuhan memberikan apa yang kita inginkan tepat pada waktunya . Amin

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“PERANAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA DI HORISON HOTEL YOGYAKARTA ”**. Penulisan Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Diploma III Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA.

Penyusunan Tugas Akhir ini dapat terlaksanakan dengan baik berkat bantuan dari banyak pihak dari yang secara langsung maupun tidak langsung. Penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak, yang terutama kepada:

1. Bapak Hermawan Prasetyo,S.ST,MM selaku dosen pembimbing tugas akhir dan Ketua Jurusan Perhotelan, dimana telah banyak membimbing dan meluangkan waktu demi terselesaikannya penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Drs.Prihatno,MM selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Ibu Nuharani EK, Dra, MPd, selaku Dosen pembimbing Jurusan Perhotelan C.
4. Terkhusus untuk Tuhan Yesus yang selalu ada di saat saya menjalani hari-hari dimana harus berjuang pada tingkat akhir pendidikan dan perjuangan saya membrikan saya kesehatan, kekuatan, Semangat untuk tetap bersyukur dalam situasi dan kondisi yang saya alami selama berjuang diakhir pendidikan saya.

Dengan demikian penulis menyadari bahwa tulisan ini masih jauh dari kesempurnaan dan penulis berharap semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberi manfaat kepada setiap pembaca. Akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak berperan dalam proses pengerjaan Laporan Tugas Akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung, kiranya kritik dan saran akan diterima dengan senang hati, semoga karya penulis dapat bermanfaat dan menambah luas wawasan bagi kita. Amin

Yogyakarta,

Gladys Meriam

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN MOTTO	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)	5
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
A. Gambaran Perusahaan secara umum.....	7
1. Pengertian Hotel Secara Umum.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis Hotel.....	9
4. Klasifikasi Hotel.....	10
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel	11
1. Defenisi Front Office Departement.....	11
a. Pengertian Resepsionis.....	12
b. Tugas dan Peranan Resepsionis	17
c. Pelayanan Prima.....	18
d. Hubungan Kepuasan dan Pelayanan Prima.....	19

BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA	21
A. Gambaran Umum Praktek Kerja Lapangan	21
1. Sejarah Horison Hotel	21
2. Struktur Organisasi Management Hotel Horison	24
3. Fasilitas Horison Hotel	25
4. Gambaran Umum Front Office Horison Hotel	27
5. Struktur Organisasi Department	28
6. Tugas dan Tanggung Jawab seksi di Front Office	29
B. Jadwal Kerja	31
C. Pelaksanaan kerja harian	31
D. Analisa	33
1. Cara Resepsionis memberikan pelayanan prima	33
2. Hubungan Front Office dengan Department lain	34
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	37
A. KESIMPULAN	37
B. SARAN	39
DAFTAR PUSTAKA	41

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan kegiatan perjalanan yang dilakukan seseorang (individu) atau beberapa orang kelompok/rombongan ke suatu tempat untuk memenuhi kebutuhan dan keinginannya, perjalanan yang dilakukan tidak untuk mencari pekerjaan atau nafkah. Selain itu kegiatan tersebut di dukung dengan berbagai macam fasilitas yang ada di daerah tujuan tersebut yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginannya (Ridwan, 2012: 2. Dengan berdirinya lembaga kepariwisataan, khususnya Jurusan Perhotelan, diharapkan akan dapat memberikan sumbangan tenaga terampil dan profesional.

Perhotelan adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para wisatawan yang ingin mendapatkan layanan akomodasi sesuai permintaan mendorong usaha hotel terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Hal ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin hari semakin meningkat. Oleh karena itu, penurunan jumlah kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara di daerah tujuan wisata akan secara langsung berimbas pada *Occupancy* (tingkat hunian kamar) hotel.

Hotel merupakan sarana akomodasi (menginap) yang menyediakan berbagai macam fasilitas dan pelayanan bagi tamunya seperti pelayanan

kamar, makanan dan minuman, penitipan barang, pencucian pakaian, pelayanan pengangkutan barang, serta pelayanan tambahan seperti restaurant, spa , salon kecantikan, olahraga dan sebagainya.(Suwena dan Widyatama, 2010: 90).

Sebagai sarana akomodasi bagi wisatawan baik nusantara maupun asing maka hotel harus dikelola secara profesional yang tujuan utamanya adalah rasa aman, nyaman dan tamu akan mendapatkan kepuasan dari *Pelayanan Prima* yang diberikan pada saat berkunjung dan menginap dihotel tersebut. Demikian pula dengan *Horison Hotel Yogyakarta* yang berupaya memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu atau costumernya.

Dalam operasional sebuah hotel terbagi dalam beberapa department yang satu sama lain saling berhubungan. Secara keseluruhan setiap department yang ada di hotel tersebut mempunyai tujuan yang telah ditentukan, yaitu meningkatkan produk hotel sebanyak - banyaknya untuk itu dibutuhkan kerjasama, kecepataan, keramahan, etiket, standar kebersihan, fasilitas dan citra rasa sehingga memberikan kesan yang baik di hati tamu hotel. *Horison Hotel Yogyakarta* adalah satu hotel yang berdiri diwilayah tengah kota Yogyakarta tepatnya terletak di Jl. Urip Sumoharjo No.137, Kliteran, Gondokusuman, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55222. Dalam operasionalnya sehari-hari Horison Hotel ini terdiri dari dari beberapa department, salah satu department yang ada adalah *Front Office Department* yang mempunyai tugas utama menjual kamar hotel dan menangani tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari pemesanan

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

Front Office Department atau Bagian Kantor Depan bagi hotel dikenal sebagai *The first and the last impression of the guest*, artinya di front office inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang akan menginap di hotel akan datang dahulu ke bagian Front Office, dan pada waktu akan check-out tamu pun harus berhubungan dengan staff di Front Office. Jadi, dapat dikatakan bahwa kesan yang mendalam tamu terhadap hotel akan tercipta di bagian Front Office ini (Sambodo dan Bagyono, 2006: 41-42).

Peran Kantor Depan yang dianggap paling berat adalah sebagai pembentuk kesan pada tamu. Tamu yang memesan kamar akan menghubungi petugas Reservasi, kemudian pada saat check-in, tamu akan disambut oleh resepsionis. Pada saat check-out tamu akan menghubungi kasir yang merupakan bagian dari Kantor Depan. Meskipun fasilitas hotel sangat bagus tetapi apabila penyambutan tamu kurang menyenangkan maka tamu akan memberikan kesan yang kurang baik. Oleh sebab itu, petugas Kantor Depan / resepsionis diharuskan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu hotel. Salah satu seksi terpenting yang ada di Department Kantor Depan adalah resepsionis.

Resepsionis adalah seksi atau bagian dari Front Office Department yang bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu yang akan check-in ataupun check-out (Sambodo dan Bagyono, 2006: 33). Mengingat pentingnya Front Office Department disebuah hotel khususnya bagian resepsionis maka penulis

memilih judul “ PERAN RESEPSIONIS DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI HORISON HOTEL YOGYAKARTA” dengan alasan bahwa resepsionis merupakan bagian yang penting, sebab tinggi rendahnya tingkat penghunian kamar horel sebagian besar tergantung pada bagian ini. Pelayanan petugas resepsionis yang baik terhadap tamu akan merasa puas dan memberikan image yang baik terhadap hotel, dan diharapkan nantinya tamu akan kembali lagi menginap di hotel dengan demikian hotel akan mendapatkan keuntungan.

B. Rumusan Masalah

Pada prinsipnya, resepsionis merupakan salah satu bagian dari Front Office Department yang sangat vital peranannya. Adapun dalam perumusan masalah ini penulis akan menguraikan lebih lanjut sebagai berikut

1. Bagaimana cara resepsionis Hotel Horison dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu
2. Bagaimana hubungan *front office department* dengan department yang lain di hotel horison dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada tamunya

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan dari penyusunan laporan ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui cara resepsionis di horison hotel yogyakarta dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu

2. Untuk mengetahui hubungan anatara front office department dengan department yang lain di hotel horison yogyakarta dalam rangka memberikan kepuasan pelayanan prima kepada tamunya

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun manfaat ini antara lain :

1. Bagi Penulis
 - a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan Hard Skill dan Soft Skillnya.
 - b. Mampu melihat hubungan antara dunia kerja dan dunia pendidikan agar menjadi bekal dan ilmu di masa akan datang.
 - c. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
 - d. Sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan di “ STP AMPTA” Yogyakarta dan mencapai gelar ahli madya.
2. Bagi Perusahaan/Hotel
 - a. Dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan Diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.
 - b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa Praktek Kerja Lapangan khususnya mahasiswa STP AMPTA YOGYAKARTA sehingga akan lebih muda untuk perencanaan peningkatan dibidang sumber daya manusia(SDM).
3. Bagi Lembaga (STP AMPTA)

- a. Dengan pelaksanaan praktek perja lapangan, sekolah/kampus mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan. .
- b. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.