

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

THE PHOENIX HOTEL

Periode 28 Agustus 2017 - 28 Februari 2018



OLEH

NAMA : INGGI SAHPUTRA SURBAKTI

NIM : 115109125

PROGRAM STUDI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

THE PHOENIX HOTEL

Periode 28 Agustus 2017 - 28 February 2018

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



OLEH

NAMA : INGGI SAHPUTRA SURBAKTI

NIM : 115109125

PROGRAM STUDI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2018

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

DI FRONT OFFICE DEPARTMENT

Periode 28 Agustus 2017/ 28 Februari 2018

OLEH

NAMA : INGGI SAHPUTRA SURBAKTI
NIM : 115109125
PROGRAM STUDI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto, S. Sos., SST., M.M)

(Nuharani EK, Dra, M.Pd)

NIDN. 0516057102

NIDN . 0530046603

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL
Periode 28 Agustus 2017-28 Februari 2018**



OLEH

**NAMA : INGGI SAHPUTRA SURBAKTI
NIM : 115109125
PROGRAM STUDI : PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

.....

Penguji

(Nuharani EK, Dra, M.Pd)

NIDN. 0530046603

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa yang selalu memberikan anugerah dan berkat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Praktik Kerja Lapangan di *Front Office Department The Phoenix Hotel* Yogyakarta.

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini penulis susun setelah melaksanakan praktik kerja lapangan selama enam bulan yang dimulai pada tanggal 28 Agustus 2017 sampai 28 Februari 2018 di *Front Office Department The Phoenix Hotel* Yogyakarta. Penyusunan laporan ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan program Diploma (D-III) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis sampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST., S.Sos., M.M. selaku ketua jurusan perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam membuat Tugas Akhir ini.
3. Ibu Nuharani EK, Dra, M.Pd. selaku dosen pembimbing yang telah membantu penulis dalam penyusunan dan menyelesaikan Tugas Akhir ini.
4. Bapak Marcel Jacquat selaku *General Manager* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
5. Bapak Charis Hidayat selaku *Training Coordinator* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam kelancaran pelaksanaan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
6. Bapak Iwan Ridwan Munajad selaku *Front Office Manager* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah membimbing dan mengarahkan penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.

7. Bapak Suhardi selaku *Assistant Front Office Manager* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan masukan bagi penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
8. Ibu Francisca, ibu Geraldine, Arsita, Stevani selaku GEE di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan arahan, dan dorongan kepada penulis selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
9. Bapak Dito dan Ibu Atiek selaku *Front Office Supervisor* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan ilmu dan membimbing penulis dalam kegiatan operasional di *Front Office* The Phoenix Hotel Yogyakarta.
10. Bapak Agus, Bapak Amanto, Ibu Dewi, Ibu Anik, Ibu Silvi, Ibu Renda selaku GSA di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang mengajarkan kepada penulis mengenai operasional di *Front Desk* selama melaksanakan kegiatan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
11. Artha Cristin Hutabarat yang selalu memotivasi dan menjadi sumber semangat bagi penulis saat melakukan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta dan saat menulis Tugas Akhir ini.
12. Orang tua tercinta yang telah mendukung penuh sehingga Tugas Akhir Ini selesai dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penulis khususnya.

Yogyakarta, 30 Maret 2018

penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

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

BAB I. PENDAHULUAN

1

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

BAB II. KEPUSTAKAAN.....

6

A. Gambaran Umum Perusahaan/Hotel	6
1. Pengertian Industri Perhotelan	6
2. Karakteristik Hotel	7
3. Jenis-jenis Hotel	8
B. Gambaran Umum Departemen di Hotel.....	11
C. Hubungan <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain	16
D. Pelayanan di <i>Front Office Department</i>	17
E. Karakteristik Kepribadian dalam Pelayanan	20
F. Layanan Prima (<i>Customer Care</i>)	23
G. Keluhan Tamu	25
H. Sentuhan Layanan Prima	26

BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

29

A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL.....	29
B. Deskripsi Departemen Tempat PKL.....	36
C. Jadwal Pelaksanaan Kerja	38
D. Analisis Pelaksanaan Kerja	39

BAB IV. PENUTUP	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	42

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan industri dunia pariwisata saat ini tengah mengalami kemajuan terutama di kota Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pembangunan hotel yang kian menjamur dimana-mana baik itu hotel berbintang ataupun tidak. Menurut Data Pusat Statistik DIY per 25 Januari 2018 untuk hotel berbintang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Hotel	2143	2343	3032	3629	4021	5255	5711

dan untuk hotel non bintang dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tahun	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
Hotel	332	344	354	364	356	362	362

Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa setiap tahun terjadi pertumbuhan jumlah yang cukup signifikan di sektor hotel-hotel berbintang. Sedangkan pada hotel non bintang mengalami stagnansi di dua tahun terakhir. Itu artinya permintaan terhadap hotel berbintang di DIY mengalami peningkatan sehingga dibutuhkan pelayanan yang lebih.

The Phoenix Hotel merupakan salah satu hotel bintang lima di Yogyakarta. Hotel yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 9 ini mengusung tema *heritage*. Hotel ini sangat disukai oleh wisatawan asing

dikarenakan memiliki sejarah yang panjang sejak 1918. Hotel ini berlokasi sangat strategis karena berada di *ring of fire* dekat dengan pusat kota Yogyakarta.

Dalam The Phoenix Hotel terdiri dari beberapa departemen untuk menunjang kegiatan operasionalnya. Seperti *Front Office Department*, *Food & Beverage Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, *Marketing Department*, *Accounting Department*, dan *Human Resources Department*.

Front Office Department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar, kedatangan, dan keberangkatan tamu. Departemen ini juga menangani surat-surat, penitipan barang-barang berharga milik tamu, serta sebagai pusat layanan informasi bagi tamu. *Front Office* bertindak sebagai tuan rumah, mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya. Ini juga merupakan tempat menerima pujian, saran maupun keluhan dari para tamu terhadap pelayanan hotel.

Concierge merupakan salah satu bagian dari *front office department* yang bertanggung jawab menangani barang bawaan tamu dan memberikan layanan informasi serta fasilitas yang dimiliki hotel kepada tamu. Hal ini terjadi karena posisi *concierge* yang berada paling depan di hotel sehingga tamu yang hendak memasuki hotel terlebih dulu melalui area kerja *concierge*.

Adapun kendala yang sering terjadi di *conciierge* The Phoenix Hotel adalah pada saat *high season* dimana terdapat sangat banyak barang tamu di *conciierge office* namun petugas *bellboy* yang merangkap kerja sebagai *driver* hotel tidak berada di tempat, ditambah jarak antara *conciierge office* dengan kamar tamu cukup memakan banyak waktu. Hal ini mengakibatkan tamu yang sudah *check-in* dan berada di kamar harus menunggu lama barang bawaannya.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas maka penulis merasa tertarik membahas permasalahan dari latar belakang di atas. Adapun permasalahan tersebut adalah:

1. Bagaimana standar prosedur di *conciierge section* untuk menangani masalah keterlambatan pengantaran barang tamu yang telah *check-in*?
2. Bagaimana sikap *staff* hotel di *front desk* apabila *conciierge* mengalami kekurangan personil dalam mengirim barang tamu?

C. Tujuan Praktik Kerja Lapangan

1. Mengetahui standar prosedur pelayanan *conciierge section* apabila terjadi keterlambatan pengiriman barang tamu
2. Mengetahui prosedur di *front desk* dalam menangani pengiriman barang tamu apabila *conciierge section* mengalami kekurangan personil.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat bagi Mahasiswa
 - a. Mahasiswa dapat mengaplikasikan dan meningkatkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan
 - b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia perhotelan
 - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian di bidang praktek
2. Manfaat bagi Akademik
 - a. Sebagai arsip mengenai permasalahan yang muncul di hotel
 - b. Menciptakan tenaga kerja profesional di bidang perhotelan
 - c. Meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik
 - d. Mampu merelevasikan kurikulum mata kuliah terkait dengan kebutuhan pekerjaan di hotel.
3. Manfaat bagi Hotel
 - a. Meningkatkan hubungan baik antara hotel dan akademik
 - b. Sebagai ajang melihat potensi peserta praktek kerja lapangan agar lebih mudah merencanakan peningkatan di bidang sumber daya manusia
 - c. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji sama seperti karyawan hotel.
 - d. Hotel mendapatkan *fresh graduate* yang bisa memenuhi kriteria perusahaan.

- e. Hotel bertindak secara langsung menciptakan generasi terpelajar masuk kedalam hotel.