

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**HOTEL GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA ADISUCIPTO**  
**Periode 05 Oktober 2017 – 05 April 2018**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : NADVI FATIHAN SYAH**

**NIM : 115109133**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : D III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2018**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**PRAKTEK KERJA LAPANGAN**  
**FRONT OFFICE DEPARTMENT**  
**GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA ADISUCIPTO**  
**Periode 05 Oktober 2017 – 05 April 2018**

**Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Menyelesaikan Progam Diploma III**  
**di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**DISUSUN OLEH :**

**NAMA : NADVI FATIHAN SYAH**

**NIM : 115109133**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

**FRONT OFFICE DEPARTMENT**

**HOTEL GRAND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA ADISUCIPTO**

**OLEH :**

**NAMA : NADVI FATIHAN SYAH**

**NIM : 115109133**

**Telah Disetujui Oleh :**

Ketua Jurusan,

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyanto S.ST, M.M)

(Yudi Setiaji,SH.,MM)

NIDN.0516057102

NIDN.0508066401

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL GARND MERCURE & IBIS YOGYAKARTA AADISUCIPTO  
Periode 05 Oktober 2017 – 05 April 2018**



**OLEH :**

**NAMA : NADVI FATIHAN SYAH**

**NIM : 115109133**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal 31 Mei 2018**

**Penguji**

**(Yudi Setiaji,SH.,MM )**

**NIDN.0508066401**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**( Dr. Prihatno, M. M)**

**NIDN. 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada kami sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan. Selain itu, dengan adanya dorongan dari Bapak/Ibu dosen, teman-teman, motivasi keluarga dan bantuan dari beberapa pihak maka hambatan dan kesulitan yang penulis hadapi dapat terselesaikan dengan baik.

Tujuan dari penulisan laporan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan progam Diploma III Perhotelan. Pada kesempatan kali ini dengan tulus hati penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya mengucapkan kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji,SH.,MM. Selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian tugas akhir.
2. Bapak Roni Martadinata Selaku General Manager Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adisucipto, yang telah memberikan kesempatan bagi saya melakukan on the job training di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adisucipto.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto S.ST, M.M. Selaku Ketua Jurusan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Drs, Prihatno M.M Selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
5. Kepada kedua orangtua saya Bapak Achmaaad Badrussalam dan Ibu Siti Khozanah yang selalu memberikan dukunan moril maupun material.

6. Kepada Ibu Siti Humairoh Selaku FOM, Ibu Fitriani Ramadhani Asst. FOM ,dan Ibu Cristina Asst.FOM , Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adisucipto . yang telah mambimbing selama masa on the job training.

Besar harapan penulis agar laporan ini dapat memberikan informasi kepada pembaca dan bermanfaat bagi dosen penilai, dan teman-teman mahasiswa lainnya. Apabila masih banyak kekurangan dalam laporan ini, penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca guna kesempurnaan dimasa mendatang.

Yogyakarta, 25 April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b>	
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>BERITA ACARA UJIAN</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar belakang Praktek Kerja Lapangan .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	4
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Hotel .....	6
2. Klasifikasi Hotel .....	7
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> .....	12
1. Pengertia <i>Front Office Department</i> .....	13
2. Peran Dan Fungsi <i>Front Office Department</i> .....	17
3. Bagian-Bagian Yang Terdapat di <i>Front Office Department</i> .....	18
4. Hubungan <i>Front Office Department</i> Dengan Departemen Lain di Hotel .....	20
C. Gambaran Umum <i>Guest Relation Officer (GRO)</i> .....	25
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN</b>	
A. Gambaran umum Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	28
1. Sejarah Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	28
2. Jenis dan harga kamar di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	30

3. Fasilitas di Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	31
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	32
1. Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta .....	33
2. Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Yang Terdapat di <i>Front Office Department</i> .....	36
C. <i>Guest Relation Officer</i> di Hotel Grand Mercure & Ibis Yogyakarta.....	37
D. Jadwal Kerja .....	38
E. Pelaksanaan Kerja Harian.....	41
F. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	44

#### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	51
B. Saran .....	52

#### **DAFTAR PUSTAKA .....**

#### **LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Pariwisata adalah salah satu industri andalan yang harus terus ditumbuh kembangkan oleh suatu negara karena terbukti mampu menyumbang devisa secara signifikan. Salah satu aspek pendukung utama industri pariwisata adalah industri perhotelan. Dalam kegiatan wisata, baik wisatawan domestik atau mancanegara perlu tempat untuk beristirahat dan menginap. Disisi lain, kita semua tahu bahwa hotel merupakan tempat kegiatan wisata karena dengan fasilitas yang ada, hotel bisa dijadikan tempat untuk pertemuan bisnis, pendidikan, dan lain-lain. Oleh karena itu, tamu adalah istilah yang tepat untuk mereka yang datang dengan tujuan masing-masing.

Salah satu tujuan didirikannya hotel adalah untuk memenuhi permintaan wisatawan yang sangat tinggi terutama untuk urusan bisnis. Pada saat ini usaha bisnis hotel di Indonesia khususnya di Yogyakarta semakin berkembang. Hampir di setiap sudut kota Jogja dibangun hotel-hotel, mulai dari hotel yang tidak berbintang (*guest house*), hotel melati, hotel berbintang satu sampai hotel berbintang lima. Hotel dapat berkembang dimana saja, baik di pusat kota yang merupakan pusat kegiatan bisnis maupun di pinggiran kota yang dekat dengan tempat wisata. Dengan berkembangnya usaha bidang perhotelan, menyebabkan bidang ini menjadi bisnis yang sangat menjanjikan, dimana semua masyarakat.

modern yang pergi ke kota Jogja untuk urusan pekerjaan atau hiburan sangat membutuhkan jasa penginapan atau hotel.

Demi memikat para wisatawan untuk menginap di hotel maka hotel harus memiliki citra yang bagus di mata masyarakat dan wisatawan. Citra suatu hotel (*hotel image*) sangat penting untuk sebuah hotel. Jika citra sebuah hotel-pelayanan, fasilitas, dan kenyamanan menginap di hotel maka terkesan baik di mata para tamu, mereka cenderung akan datang menginap atau memanfaatkan lagi fasilitas hotel tersebut. Citra suatu hotel dapat dilihat dari *Front Office Department*, baik dari penampilan keseluruhannya maupun kualitas kerjanya. Untuk itu, para karyawan yang bekerja di lini terdepan yakni petugas *Front Office Department* harus terampil, sopan dan profesional dalam menyambut tamu dan memasarkan hotelnya. Apalagi persaingan bebas antar negara sudah mulai merebak, sehingga para pencari kerja dari negeri seberang yang relatif jauh lebih profesional akan ikut dalam kancah persaingan khususnya di industri pariwisata perhotelan.

Dengan demikian, para pelaku industri perhotelan pastinya akan mencari calon pegawai hotel yang berkualitas tinggi dan sesuai dengan kriterianya. Jika pegawai hotel mempunyai kualitas tinggi, maka hal tersebut dapat membantu hotel dalam mencapai tujuan perusahaan. Salah satu tujuan perusahaan (hotel) adalah memperoleh keuntungan dari penjualan kamar hotel. Salah satu departement hotel yang mempunyai tugas menjual kamar adalah *Front Office Department*. *Front Office Department* mempunyai peran penting terhadap kemajuan hotel. *Front Office Department* juga mempunyai peranan besar

terhadap tingkat hunian kamar hotel dalam penjualan kamar. Di dalam *Front Office Departement* terdapat beberapa bagian dengan peranannya masing-masing, diantaranya adalah *Front Desk Agent (FDA)*, *Concierge*, *Guest Service Agent (GSA)*, *Reservasi*, *Operator*, *Guest Relation Officer (GRO)*.

GRO Sangatlah penting bagi sebuah Hotel . Guest Relations Officer atau GRO bertanggung jawab atas penanganan front office dalam segala aspeknya baik dalam sebuah hotel, motel, pondok, penginapan atau kantor bisnis lainnya yang membutuhkan posisi mereka. Seorang petugas hubungan tamu adalah frontliner pendirian usaha tersebut. *Guest Relation Officer (GRO)* berada di garis depan layanan pelanggan. Dia adalah salah satu pekerja hotel pertama untuk menyambut tamu ketika mereka tiba. GRO harus memastikan pengalaman mereka akan perlu diingat. Posisi memastikan bahwa tamu bahagia dari saat mereka masuk ke hotel sampai mereka pergi. Kadang-kadang, ia terus memberikan layanan pelanggan yang unggul setelah tamu sudah lama berlalu. Dan bisa dikatakan seorang *Guest Relation Officer* adalah yang paling sering mendapatkan komplain dari tamu, maka dari itu perlunya kecakapan dalam menangani guest complain. Sehingga tamu akan merasa dihargai dan puas akan pelayanan yang di berikan.

## **B. Rumusan Masalah**

Untuk mengolah data agar menjadi informasi yang berguna dalam bentuk sebuah laporan, maka dalam sistem informasi Praktek Kerja Lapangan ini diperlukan ketelitian, kecepatan dan ketepatan. Perumusan Masalah yang akan dibahas pada laporan PKL ini adalah :

1. Apa saja komplain dari tamu yang sering di hadapi oleh *Guest Relation Operation*
2. Bagaimana cara *Guest Relation Operation* menangani komplain tersebut?

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

Suatu pembahasan harus mempunyai maksud dan tujuan yang jelas, agar segala sesuatu yang diperoleh sesuai dengan apa yang diinginkan. Adapun tujuan dari penulisan laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah :

1. Untuk mengetahui komplain dari tamu yang sering di hadapi oleh *Guest Relation Operation* .
2. Mengetahui secara langsung cara *Guest Relation Operation* dalam menangani komplain tersebut.

### **D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan ( PKL )**

Dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan mempunyai beberapa manfaat antara lain :

1. Manfaat bagi Mahasiswa :
  - a. dengan Praktek Kerja Lapangan, diharapkan mahasiswa dapat meningkatkan kemampuan teknik dan kemampuan berfikirnya.
  - b. mampu melihat hubungan antara dunia kerja dengan dunia pendidikan.
  - c. mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapat kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.

d. sebagai Salah satu syarat kelulusan mahasiswa Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. dengan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan, Sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. mampu mengembangkan progam kemitraan lainnya, seperti pertukaran pakar.
- c. mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. dengan melaksanakan Praktek Kerja Lapangan ( PKL ) diharapkan perusahaan mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perguruan tinggi.
- b. mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa peserta Praktek Kerja Lapangan, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia.
- c. sebagai Wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.