

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
THE PHOENIX HOTEL**

**Periode 01 September 2017 – 28 Februari 2018**



**OLEH :**

**NAMA : PUPUT HANDAYANI**

**NIM : 115109136**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**KELAS : PERHOTELAN C**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
THE PHOENIX HOTEL**

**Periode 01 September 2017 – 28 Februari 2018**

**Di ajukan untuk memenuhi syarat menyelesaikan Program Diploma III  
Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta**



**OLEH :**

**NAMA : PUPUT HANDAYANI**

**NIM : 115109136**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

#### FRONT OFFICE DEPARTMENT

#### THE PHOENIX HOTEL

Periode 01 September 2017 – 28 Februari 2018

**OLEH :**

**NAMA : PUPUT HANDAYANI**

**NIM : 115109136**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : DIII PERHOTELAN**

**Telah Di Setujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**( Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST )**

**( Drs. Prihatno, MM )**

**NIDN. 0516057102**

**NIDN. 0526125901**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
THE PHOENIX HOTEL**

**Periode 01 September 2017 – 28 Februari 2018**



**OLEH :**

**NAMA : PUPUT HANDAYANI**

**NIM : 115109136**

**PRODI : PERHOTELAN**

**JURUSAN : DIII PERHOTELAN**

**Telah di pertahankan di depan penguji**

**Dan di nyatakan LULUS**

**Pada tanggal**

**26 april 2018**

**Penguji**

**(Drs. Prihatno, MM )**

**NIDN. 0526125901**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**(Drs. Prihatno, MM )**

**NIDN. 0526125901**

## KATA PENGANTAR

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

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, penulis susun setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang di mulai pada tanggal 01 September 2017 sampai dengan 28 Februari 2018 di *Front Office Department* The Phoenix Hotel Yogyakarta. Penyusunan Laporan ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Diploma (DIII) Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis sampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno,MM. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang telah membantu kelancaran penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,SST.,M.MPar. selaku Ketua Jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta yang telah membantu kelancaran penulis dalam membuat Tugas Akhir ini.

3. 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.
4. Bapak Charis Hidayat selaku *Training Coordinator* The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam kelancaran pelaksanaan PKL di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
5. Seluruh staf *Front Office Department* dan teman-teman *Training* di *Front Office* yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir.
6. 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, 15 April 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

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

### BAB I. PENDAHULUAN

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

### BAB II. KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Front Office Department .....	11

### **BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA**

A. Gambaran Umum Hotel Phoenix .....	23
1. Sejarah berdirinya Hotel Phoenix .....	24
2. Lokasi Hotel Phoenix.....	24
3. Fasilitas Hotel Phoenix .....	25
B. Gambaran Umum Department Hotel .....	31
C. Job Description Hotel Phoenix .....	33
D. Jadwal Kerja Hotel Phoenix.....	40
E. Pelaksanaan Kerja Harian Hotel Phoenix .....	40
F. Analisis Pelaksanaan Kerja Hotel Phoenix.....	42

### **BAB IV. PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	47
B. Saran .....	48

<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>49</b>
----------------------------	-----------

<b>Lampiran.....</b>	<b>50</b>
----------------------	-----------



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Surat Pengantar PKL
- Lampiran II : Sertifikat PKL
- Lampiran III : Sertifikat *Table Manner*
- Lampiran IV : Form Penilaian *Job Training*
- Lampiran V : Foto-foto Hotel Lokasi PKL
- Lampiran VI : Jadwal Kerja

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Bisnis Perhotelan akhir-akhir ini semakin marak dengan semakin berkembangnya pariwisata di Indonesia. Pariwisata merupakan salah satu sumber devisa negara. Hotel merupakan salah satu bagian dari industri Pariwisata. Maka dari itu, hotel berperan penting sebagai pendukung kemajuan industri pariwisata di Indonesia.

Hotel adalah salah satu bentuk akomodasi dan sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara professional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya.

Hotel berlomba-lomba untuk meningkatkan kualitasnya dan juga untuk memnuhi kepuasan para tamunya. Ada beberapa *Department* yang terdapat di hotel dan semua *department* itu penting dan sangat berperan karena akan berpengaruh terhadap kualitas hotel dan operasional hotel. Setiap *department* memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Adapun *department* yang ada di hotel antara lain : *Front Office Department, Food&Beverage Department, Housekeeping Department, Laundry Department, Engineering Department, Marketing Department, Accounting Department, Human Resources Department.*

Dalam meningkatkan kualitas dan juga menciptakan pelayanan yang baik bagi tamu, hotel harus mempunyai tujuan. Ada beberapa *department* yang sangat penting dan sangat berperan untuk mencapai tujuan hotel. Salah satu *department* tersebut adalah *Front Office Department*.

*Front Office* di hotel merupakan *department* yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di hotel.

Terdapat beberapa *section* yang ada di *Front Office*, adapun *section* yang bertugas dan bertanggung jawab atas proses selama tamu tinggal di hotel, adalah *Receptionist*.

*Receptionist* atau *Guest Service Agent* adalah petugas yang menangani tamu mulai dari proses *check in* sampai *check out* juga menangani berbagai *complaint* tamu.

*Receptionist* sangat berperan penting bagi hotel karena dapat menciptakan kesan pertama dan juga kesan terakhir bagi tamu yang menginap. Tidak hanya ketrampilan dalam menangani proses *check in* sampai *check out* tetapi, harus mempunyai sikap yang baik dalam bekerja.

Dari uraian di atas, penulis jadi tertarik melakukan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta untuk lebih mendalami ilmu di *Front Office Department*.

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun Rumusan masalah yang ada di dalam Laporan Praktek Kerja Lapangan ini antara lain :

1. Bagaimanakah *Receptionist* menangani prosedur *check in* hingga *check out* bagi tamu ?
2. Bagaimanakah sikap dan cara *Receptionist* dalam menghadapi berbagai *complaint* tamu ?
3. Bagaimanakah cara *Receptionist* bersikap dalam bekerja untuk memberikan kesan yang baik bagi tamu sekaligus untuk meningkatkan citra hotel ?

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

Adapun tujuan dari Praktek Lapangan Kerja dalam laporan ini adalah :

1. Ingin mengetahui prosedur *Receptionist* dalam menangani *check in* hingga *check out* bagi tamu.
2. Ingin mengetahui tentang bagaimana sikap *Receptionist* menghadapi berbagai *complaint* tamu.
3. Ingin mengetahui bagaimana sikap *Receptionist* yang baik dalam bekerja.

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

Adapun manfaat Praktek Kerja Lapangan dalam Laporan ini adalah:

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Mahasiswa dapat menerapkan dan mengaplikasikan ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan.
  - b. Menambah pengetahuan dan wawasan Mahasiswa mengenai industri Perhotelan.
  - c. Meningkatkan keahlian dan ketrampilan Mahasiswa di bidang praktek.

## 2. Manfaat bagi Akademik

- a. Akan terjalin kerjasama antara Akademik dengan Perusahaan.
- b. Akademik akan dapat meningkatkan kualitas kelulusannya melalui pengalaman Praktek Lapangan Kerja.
- c. Akademik akan lebih di kenal di dalam industri Perhotelan.

## 3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri perusahaan.
- b. Adanya kritikan dan juga saran yang membangun dari para mahasiswa yang melakukan Praktek Lapangan Kerja.
- c. Perusahaan akan mendapatkan bantuan tenaga dari para mahasiswa yang melakukan Praktek Lapangan Kerja.