

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

**Periode 28 Agustus 2017 s/d 28 February 2018**



OLEH

NAMA : SERNA HERIDA

NIM : 115109064

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : DIII

KELAS : PERHOTELAN A

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018**

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

**Periode 28 Agustus 2017 s/d 28 February 2018**

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



**OLEH**

**NAMA : SERNA HERIDA**

**NIM : 115109064**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIII**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2018**

## **HALAMAN PENGESAHAN**



**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT  
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA  
Periode 28 Agustus 2017 s/d 28 Febuarry 2018**

OLEH

NAMA : SERNA HERIDA  
NIM : 115109064  
PRODI : DIII  
JURUSAN : PERHOTELAN

**Telah Disetujui Oleh :**

**Ketua Jurusan**

**Hermawan P,S.Sos .ST,M.M**

**NIDN. 0516057102**

**Dosen Pembimbing**

**N. Jonet Sinangjoyo,,M.Si**

**NIDN.051811741**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPORAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTEMENT  
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA  
Periode 28 Agustus 2017 s/d 28Febuarry 2018**



**OLEH**

**NAMA : SERNA HERIDA**

**NIM : 115109064**

**PRODI : DIII**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah dipertahankan didepan penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal**

**27 Maret 2018**

**Penguji**

**N.Jonet Sinangjoyo,M.Si**

**NIDN.0518117401**

**Mengetahui**

**Ketua STP AMPTA**

**Drs Prihatno,M.M**

**NIDN.0519045901**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan Anugerah -Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan laporan praktek kerja lapangan. Pembuatan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan tugas akhir Program Diploma III Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta .

Pada kesempatan ini, penulis juga ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu hingga terselesainya laporan ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Nikasius Jonet Sinangjoyo, M.S.i. selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan yang telah membimbing dan membantu hingga terselesaikanya laporan ini .
2. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos, S.ST, M.M Selaku Ketua Jurusan Perhotelan STP Ampta Yogyakarta
3. Bapak Drs. Prihatno, MM selaku Ketua STP AMPTA
4. Bapak Marcel Jacquat selaku General Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta
5. Bapak Iwan Ridwan Munajat selaku Front Office Manager di The Phoenix Hotel Yogyakarta.
6. Bapak Suhardi selaku Asisten Front Office Manager The Phoenix Hotel Yogyakarta.

7. Staf The Phoenix Hotel yang telah sangat bersahabat dan sabar dalam membantu penulis .

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini jauh dari kata kesempurnaan untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk kesempurnaan laporan ini .Penulis berharap Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan ini bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 27 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL ..... i

HALAMAN PENGESAHAN ..... ii

BERITA ACARA UJIAN ..... iii

KATA PENGANTAR ..... iv

DAFTAR ISI ..... v

DAFTAR LAMPIRAN ..... 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

1. Manfaat Bagi Mahasiswa ..... 4

2. Manfaat Bagi Akademik ..... 4

3. Manfaat Bagi Penulis ..... 4

### BAB II LANDASAAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel ..... 5

1. Pengertian Industri Hotel ..... 5

2. Karakteristik Hotel .....	6
3. Jenis Hotel.....	8
B. Gambaran Umum Departement Hotel .....	12
1. Pembagian <i>Departement</i> Dalam Hotel.....	12
2. Macam-Macam <i>Departement</i> Dalam Hotel.....	13
3. <i>Front Office Departement</i> .....	16
4. Hubungan <i>Front Office</i> Dengan <i>Departement</i> Lainnya.....	19
5. <i>Reception Section</i> .....	21
6. Prosedur <i>Check-in</i> .....	22
7. Prosedur <i>Check- out</i> .....	24
8. Menangani <i>Complaint</i> Pelanggan .....	25

### **BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

A. Gambaran Umum The Phoenix Hotel .....	27
1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	27
2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	28
3. Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	28
4. Visi dan Misi The Phoenix Hotel Yogyakarta .....	31
5. Struktur Organisasi Hotel .....	32
6. Struktur Organisasi Front Office Departement .....	33
B. Deskripsi Front Office Departement .....	34
C. Jadwal Kerja dan Pelaksanaan Kerja Harian .....	37
D. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	37



## **BAB IV PENUTUP**

A.Kesimpulan ..... 38

B. Saran ..... 39

**DAFTAR PUSTAKA ..... 40**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 : Sertifikat PKL

Lampiran 2 : Schedule PKL

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dewasa ini perkembangan dalam dunia pariwisata di Indonesia memang sangat pesat. Banyak daerah di setiap kota di Indonesia yang menyuguhkan berbagai macam obyek wisata menarik untuk dikunjungi. Salah satunya adalah Kota Yogyakarta. Kota yang dikenal dengan kota pelajar dan Keraton Yogyakarta ini juga memiliki sektor pariwisata yang tak kalah menarik dari daerah lainnya.

Seiring dengan perkembangan obyek pariwisata yang terus menarik minat wisatawan baik lokal maupun mancanegara, pertumbuhan perusahaan yang bergerak di bidang jasa pun semakin meningkat jumlahnya. Mulai dari *travel agent* yang menawarkan paket perjalanan wisata daerah setempat, hingga hotel-hotel yang terus bertambah dan semakin banyak jumlahnya. Mulai dari hotel tingkat melati hingga hotel berbintang dengan segala macam fasilitas mewah yang memadai bagi para wisatawan yang membutuhkan tempat tinggal sementara selama berwisata. Dikarenakan usaha perhotelan adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang penjualan pelayanan jasa, maka kepuasan pelanggan adalah tujuan utama hotel.

Dalam dunia perhotelan sendiri memiliki ruang lingkup yang mencakup banyak hal. Di dalamnya terdapat departemen-departemen yang memiliki tugas dan fungsinya masing-masing. Adapun departemen yang

terdapat di dalamnya yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Accounting*, *Human Resource Department*, *Marketing*, *Engineering* dan *Security*. Departemen-departemen ini selain melakukan tugas dan fungsi utamanya masing-masing juga menjalin kerjasama atau hubungan dengan departemen lainnya agar tidak terjadi kesenjangan informasi yang akan memberikan dampak buruk bagi perkembangan hotel itu sendiri.

*Front Office Department* merupakan *center* atau pusat utama hotel. Disebut demikian karena mulai dari tamu *check in* hingga tamu *check out* *Front Office Department* yang menanganinya. Segala macam bentuk komplain, kepuasan tamu, dan segala macam informasi yang dibutuhkan oleh tamu akan disampaikan dan ditangani pula oleh petugas yang berada di *Front Office Department*. Maka dari itu, petugas yang bekerja di bagian *Front Office Department* harus memiliki wawasan luas, pandai membawa diri dan mampu melayani tamu dengan baik.

Banyak hotel-hotel yang baru berdiri bersaing dengan hotel yang sudah lebih lama berjalan dalam bidang jasa ini. Maka, suatu hotel harus mampu mempertahankan eksistensinya guna bisa terus bertahan dan berkembang lebih maju dalam era persaingan hotel yang semakin merajalela.

The Phoenix Hotel Yogyakarta memang tergolong hotel yang sudah terbilang lama berdiri namun masih bisa menjaga eksistensinya dalam bersaing dengan hotel-hotel baru yang mulai menjamur dan

melebarkan sayap dalam bidang penjualan jasa. Menjunjung tinggi SOP dalam bekerja merupakan salah satu kunci utama.

Dari uraian di atas itulah yang mendorong penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di *Front Office Department* karena ingin melayani pelanggan dengan baik sesuai cara kerja di *Front Office Department* dan mampu menerapkan ilmu serta pengalaman yang didapat untuk diterapkan dalam dunia kerja

## **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah yang dapat dirumuskan sebagai berikut: Bagaimana cara menangani komplain pelanggan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di hotel?

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

Adapun tujuan dari praktek kerja lapangan adalah: Mengetahui cara menangani komplain pelanggan berdasarkan SOP yang ada di hotel.

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

Adapun manfaat laporan praktek kerja lapangan yaitu :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
  - a. Dapat menambah pengetahuan dan meningkatkan kemampuan dalam strategi pelayanan
  - b. Bisa mengembangkan diri untuk lebih siap menghadapi dunia kerja di masa mendatang.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Membantu menyempurnakan kurikulum pengajaran.
- b. Mempersiapkan lulusan mahasiswa yang handal dan siap kerja.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Mengetahui tingkat kepuasan pelanggan
- b. Perusahaan bisa bekerja sama dengan kampus dan mudah mencari karyawan baru yang terampil dan handal di bidangnya.