

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
HOTEL GRAND SERELA  
YOGYAKARTA  
Periode Agustus 2017 – Februari 2018



OLEH

NAMA : TIFANY REGIN SAFITRI  
NIM : 115109065  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
DI HOTEL GRAND SERELA  
YOGYAKARTA  
Periode Agustus 2017 – Februari 2018

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



OLEH

NAMA : TIFANY REGIN SAFITRI

NIM : 115109065

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA  
2018

## HALAMAN PENGESAHAN



### LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

FRONT OFFICE DEPARTMENT

DI HOTEL GRAND SERELA

Periode Agustus 2017 – Februari 2018

OLEH

NAMA : TIFANY REGIN SAFITRI

NIM : 115109065

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

(Hermawan Prasetyo, S.Sos, S.ST, MM)

(Yudi Setiaji, SH., MM.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0508066401

BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPORAN  
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT  
GRAND SERELA HOTEL YOGYAKARTA  
Periode Agustus 2017 – Februari 2018



NAMA : TIFANY REGIN SAFITRI  
NIM : 115109065  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : PERHOTELAN

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan .....

Pada tanggal .....

Penguji

(Yudi Setiaji,SH.,MM.)

NIDN. 0508066401

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

( Drs.Prihatno,MM)

NIDN. 0526125901

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama marilah kita panjatkan puji syukur kepada Allah SWT. Karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA

Dalam penulisan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan , bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Yudi Setiaji,SH.,MM. selaku dosen pembimbing
2. Bapak Drs.Prihatno,MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan
3. Bapak Hermawan Prasetyo,S.Sos,S.ST,MM selaku Ketua Jurusan Perhotelan
4. Bapak Bima Samodra selaku Fom di Grand Serela Hotel yang memberikan kesempatan penulis untuk training di sana selama enam bulan.
5. Semua staff Front Office di Grand Serela Hotel yang memberikan ilmu dan pengalaman baru.
6. Semua staff dan warga di Grand Serela Hotel
7. Kedua Orangtua penulis yang telah membantu materi dan doa untuk menyelesaikan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa penulis ini masih banyak kekurangan dan belum sempurna. Untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun

demi kesempurnaan penulis laporan ini. Harapan penulis semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca di lingkungan STP AMPTA Yogyakarta.

Yogyakarta,

Tifany Regin Safitri

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan .....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan .....	4
<b>BAB II KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>6</b>
A. Gambaran Umum Hotel .....	6
1. Pengertian Industri Perhotelan .....	6
2. Karakteristik Hotel .....	7
3. Jenis Hotel .....	7
B. Gambaran Umum Front Office Departemen .....	14
1. Pengertian Front Office Departemen .....	14
2. Fungsi dan Peranan Front Office Departemen.....	14
3. Struktur Organisasi Front Office Departemen.....	15

4. Tugas dan Tnggungjawab Front Office Departemen .....	16
<b>BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK LAPANGAN KERJA .....</b>	<b>19</b>
A. Deskripsi Hotel Lokasi Praktek Kerja Lapangan .....	19
1. . Deskripsi Hotel Grand Serela Yogyakarta.....	20
2. Profil Grand Serela Hotel .....	20
3. Fasilitas Grand Serela Hotel .....	21
B. Gambaran Umum Front Office Departmen Grand Serela Hotel .....	23
1. Pengertian Front Office .....	23
2. Fungsi dan Peranan Front Office Department.....	24
3. Struktur Organisasi Front Office Department.....	24
C. Job Description Obyek PKL .....	25
1. Font Office Supervisor .....	25
2. Guest Relationship Office (GRO) .....	26
3. Reseptionist atau Guest Sales Agen .....	26
4. Reservation .....	26
5. Night Auditor.....	27
6. Billboy .....	27
D. Jadwal Kerja Front Office Hotel Grand Serela .....	27
E. Pelaksanaan Kerja Harian Front Office Hotel Grand Serela .....	28
F. Analisis Pelaksanaan KerjaFront Office Hotel Grand Serela.....	29
1. Tugas dan Tanggungjawab Front Office sesuai Prosedur .....	29
2. Prosedur Menangani Keluhan Tamu .....	33



<b>BAB IV PENUTUP .....</b>	<b>35</b>
A. Kesimpulan .....	35
B. Saran .....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>42</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	: Logo Grand Serela Hotel .....	21
Gambar 3.2	: Struktur Organisasi Front Office Departemen .....	25

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Sertifikat Hotel Grand Serela
2. Gambar Hotel Grand Serela

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial. Sejalan dengan perkembangan jaman, usaha perhotelan tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas penginapan, makan, dan minuman saja, tetapi sudah berkembang ke pemenuhan kebutuhan lainnya seperti terapi, hiburan, olahraga, dan rekreasi.

Perkembangan hotel ini dipengaruhi oleh pesatnya perkembangan wisata di suatu daerah. Yogyakarta merupakan salah satu kota di Indonesia yang memiliki tempat wisata yang beragam. Bertambahnya tempat wisata di Yogyakarta di ikuti dengan semakin banyak munculnya hotel-hotel baru.

Hotel Grand Serela salah satu hotel yang letaknya cukup strategis karena letaknya tidak jauh dari beberapa tempat wisata dan pusat perbelanjaan Malioboro. Perkembangan hotel di kawasan Daya Tarik Wisata Malioboro menimbulkan persaingan. Di hotel Grand Serela terstruktur dari berbagai departement diantaranya : *Front Office, Food and Beverage, Housekeeping, Engineering, Marketing, Human*

*Resource Department*. Di sini pengetahuan tentang penilaian pelanggan yang menginap di hotel dilihat dari segi fasilitas hotel dan juga terhadap pelayanan diperoleh dari interaksi pelanggan dengan pihak manajemen agar *occupancy* meningkat.

*Occupancy* sangat berperan penting dalam suatu hotel, karena dengan *occupancy* suatu hotel dapat memprediksi *revenue* di akhir tahun. Target *revenue* di akhir tahun tercapai atau tidaknya dapat dilihat dari perkembangan *occupancy* setiap harinya. Dan salah satu department yang dapat meningkatkan *revenue* hotel adalah *Front Office Department*.

*Front Office Department* memiliki tanggung jawab atas masalah satunya menjual sebanyak kamar sesuai dengan kapasitas dan tingkat tarif kamar yang ditentukan hotel, oleh karena itu *Front Office* dapat disebut sebagai jantung dari hotel dimana para tamu menempatkan pertama kalinya untuk memperoleh informasi. Salah satu bagian yang sangat berperan dalam memproses pemesanan kamar adalah bagian Resepsionist. Bagian resepsionis harus memahami bagaimana untuk berurusan dengan tamu yang akan *Check-in*, *Check out* atau menjadi pindah kamar. Oleh karena itu diperlukan pengetahuan khusus tentang ruang lingkup *Front Office*.

*Front Office* adalah cerminan dari kualitas hotel untuk pertama kalinya bagi tamu setelah memasuki hotel, juga untuk kesiapan, kewaspadaan, akurasi dan kemampuan semua karyawan di kantor depan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab mereka yang sangat penting dalam memberikan kesan yang baik kepada tamu hotel, sebelum

tamu mendapatkan layanan dan pengalaman orang lain ketika mereka datang untuk tinggal atau tidak di sebuah hotel .

*Front Office Department* membawahi 5 section yakni *Receptionist section, Reservation section, Operator section, Information section, Front cashier section.* *Receptionist* adalah orang-orang yang bekerja di meja depan hotel, dan memberi salam kepada tamu pada saat kedatangan dan membantu mereka dengan masalah selama mereka menginap.

Tugas dan tanggung jawab seorang *Receptionist* yakni harus mampu menjual produk dan berbagai macam fasilitas menarik hotel kepada setiap tamu yang datang. Tidak hanya menjual produk saja, namun kita harus mampu menangani komplain dengan baik serta mampu berkomunikasi dengan baik. Tamu yang merasa dirinya mendapat pelayanan prima akan merasa puas dan akan memberikan dampak positif bagi hotel itu sendiri.

Hotel Grand Serela salah satu hotel yang tergolong hotel baru namun bisa menjaga eksistensinya dalam bersaing dengan hotel-hotel baru yang mulai melebarkan sayap dalam bidang penjualan jasa. Menjunjung tinggi prosedur yang baik dalam bekerja merupakan salah satu kunci utama hotel Grand Serela. Maka dari itu hotel harus memiliki prosedur yang baik, sehingga tamu yang menginap merasa puas dengan pelayanan sesuai yang diberikan.

Dari uraian diatas itulah yang membuat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Front Office Departemen karena ingin mengetahui tugas dan tanggung jawab *Front Office* Departemen serta ingin mengetahui cara menangani komplain pelanggan dengan baik berdasarkan prosedur di hotel Grand Serela.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka perumusan masalah dalam laporan ini adalah :

1. Apa tugas dan tanggung jawab *Receptionist* di *Front Office Department*?
2. Bagaimana cara menangani komplain pelanggan berdasarkan prosedur hotel ?

### **C. Tujuan Masalah**

Tujuan penulisan laporan ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab *Receptionist* di *Front Office Department*
2. Untuk mengetahui cara menangani komplain pelanggan berdasarkan prosedur hotel

### **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang dapat diambil dari pembuatan laporan ini adalah sebagai berikut :

### **1. Bagi Mahasiswa**

- a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan, maka mahasiswa AMPTA dapat menyalurkan *skill* dan *knowledge* di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.
- b. Mahasiswa AMPTA dapat merasakan kerja, di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan bekerjasama dengan staff perusahaan untuk tujuan yang sama
- c. Mahasiswa mampu menggunakan praktek kerja untuk mencari kerja setelah lulus dari AMPTA.

### **2. Bagi Akademik**

- a. Memudahkan dalam melakukan promosi dan kerjasama
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa dan mahasiswi AMPTA mempunyai potensi yang unggul
- c. Menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai bekerja mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik

### **3. Bagi Perusahaan**

- a. Dengan adanya praktek kerja lapangan, diharapkan perusahaan bisa bekerjasama dengan AMPTA dalam perekrutan tenaga kerja
- b. Mampu menilai bibit dari AMPTA mempunyai *skill* dan *knowledge* yang cukup dan siap kerja di perusahaan.