

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**RECEPTIONIS SEBAGAI KUALITAS PELAYANAN HOTEL MELALUI**  
**KESAN PERTAMA TAMU**  
**DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA**  
Periode 1 Januari 2017 – 30 juni 2017



**OLEH**

**NAMA : APRI NUR AHMAT**

**NIM : 114108955**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2018**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**RECEPTIONIS SEBAGAI KUALITAS PELAYANAN HOTEL MELALUI**  
**KESAN PERTAMA TAMU**  
**DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA**  
Periode 1 Januari 2017 – 30 juni 2017

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



**OLEH**

**NAMA : APRI NUR AHMAT**

**NIM : 114108955**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

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

**2018**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**RECEPTIONIS SEBAGAI KUALITAS PELAYANAN HOTEL MELALUI**  
**KESAN PERTAMA TAMU**  
**DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA**  
Periode 1 Januari 2017 – 30 juni 2017



**OLEH**

**NAMA : APRI NUR AHMAT**  
**NIM : 114108955**  
**JURUSAN : PERHOTELAN**

**Telah Disetujui Oleh:**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

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

**(Drs Santosa, MM)**

**NIDN. 0516057102**

**NIDN.0519045901**

**BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR  
RECEPTIONIS SEBAGAI KUALITAS PELAYANAN HOTEL MELALUI  
KESAN PERTAMA TAMU  
DI CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA  
Periode 1 Januari 2017 – 30 juni 2017**



**Penguji  
(Drs Santosa,M.M )**

**NIDN. 0519045901**

**Mengetahui  
Ketua STP AMPTA**

**( Drs Prihatno, M.M)  
NIDN. 0526125901**

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji syukur penulis panjatkan hanya bagi Allah SWT, Pemelihara seluruh alam raya, yang atas limpahan rahmat, taufik dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan praktek kerja lapangan di hotel Cavinton Yogyakarta dengan baik guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta yang selalu memberikan motivasi serta dukungan moral agar penulis dapat menyelesaikan laporan akhir.
2. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku pembimbing yang telah membimbing dengan bijak dan dermawan selama bimbingan tugas akhir.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.ST, M.M selaku ketua jurusan perhotelan yang telah banyak memberikan kritik, saran dan masukan yang sangat membuat penulis bersemangat untuk menyelesaikan laporan akhir.
4. Ibu Dra. Heni Susilowati, MM sebagai pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan sumbangan saran dan bijak dalam memberikan bimbingan dari awal sampai persiapan sampai penulisan laporan selesai.
5. Kepada orang tua dan segenap teman-teman yang senantiasa selalu memberikan semangat dan dukungan agar penulisan laporan praktek kerja lapangan ini dapat terselesaikan dengan cepat.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan praktek kerja lapangan ini sehingga diperlukan saran dan kritik yang membangun dan diharapkan dapat berguna untuk diperbaiki dimasa mendatang.

Yogyakarta, November 2018

Apri Nur Ahmat

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Lapangan ini, Penulis persembahkan kepada :

1. Kepada kedua orang tua dan keluarga saya yang senantiasa selalu mendukung dan selalu sabar selama saya menjalani masa perkuliahan.
2. Para staf *front office* Cavinton Hotel Ibu Vera, Mas Andri, Mas Ervy, Mas Maming, Mas Ale, Mas Fajar, Mas Frans, Mbak Nia, Mbak Dinda, Mbak Isa, Mbak Sulis dan seluruh jajaran staf yang tidak bisa penulis tulis satu per satu dan manajemen Cavinton hotel atas bimbingan dan pembelajarannya selama ini dan juga pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung dalam menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan Ini, saya ucapkan terima kasih
3. Untuk almamater STP AMPTA yang telah memberikan pengetahuan baru dan pembelajaran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini.
4. Untuk semua anggota keluarga besar KAPALA "AMPTA" yang senantiasa selalu memberi saran, dukungan moral agar penulis dapat menyelesaikan laporan penulisan ini dengan cepat.
5. Untuk rekan-rekan KOMANDAN yang telah senantiasa memberi semangat, dukungan, pengertian serta menemani penulis untuk menyelesaikan laporan akhir.
6. Untuk para pecinta alam lucu dan ceria yang telah memberi fasilitas yang di butuhkan penulis untuk menyelesaikan penulisan laporan akhir.
7. Dan untuk din dinar safira kamal yang telah tulus dengan hati memberi dukungan kepada penulis untuk segera menyelesaikan laporan akhir.

## DAFTAR ISI

### HALAMAN COVER

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

### BAB I PENDAHULUAN

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

### BAB II LANDASAN TEORI

A. Pengertian Hotel .....	5
B. Sejarah Hotel .....	6
C. Klasifikasi Hotel Bintang .....	7
1. Hotel Bintang Satu.....	7
2. Hotel Bintang Dua .....	8
3. Hotel Bintang Tiga .....	8
4. Hotel Bintang Empat .....	9
5. Hotel Bintang Lima .....	9
D. Klasifikasi tamu Hotel.....	10
E. Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	11
F. <i>Section</i> Pada <i>Front Office Department</i> .....	12

G. Pengertian kualitas dan pelayanan .....	13
H. Dimensi kualitas pelayanan .....	16
I. Standar oprasional prosedur <i>Reception</i> .....	19
J. <i>Grooming receptionis</i> .....	19

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

A. Gambaran Umum Cavinton Hotel Yogyakarta .....	20
1. Sejarah Cavinton hotel.....	20
2. Fasilitas Cavinton hotel .....	21
B. Struktur Organisasi Cavinton Hotel .....	23
C. Department Cavinton Hotel.....	24
D. Struktur Organisasi <i>front Office Department</i> .....	25
E. Jadwal Kerja.....	28
F. Pelaksanaan Kerja Harian .....	28
G. Analisis Pelaksanaan Kerja .....	29
H. Keunggulan Cavinton Hotel Yogyakarta .....	31
I. Kelemahan Cavinton Hotel Yogyakarta.....	32
J. Pendapat tamu Cavinton Hotel Yogyakarta .....	33

### **BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	36
B. Saran .....	37

<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	38
-----------------------------	----

<b>LAMPIRAN</b> .....	39
-----------------------	----



## ABSTRAK

Tulisan ini didasarkan pada hasil on the job training di hotel Cavinton Yogyakarta *department Front Office*. Melalui metode observasi dan pengamatan lapangan secara mendalam di *department front office*. Petugas (*receptionis*) di harapkan selalu dalam kondisi prima karena *receptionis* merupakan orang yang akan menimbulkan kesan pertama setiap tamu baik secara individu ataupun group. Jika kesan pertama terhadap *receptionis* itu positif maka tamu akan memberikan kesan positif juga kepada hotel secara keseluruhan. Akan tetapi jika *receptionis* hotel dalam bekerja melakukan atau memunculkan rasa tidak nyaman kepada tamu pada saat pelayanan maka sudah bisa dipastikan hotel tersebut dapat dinilai kurang bagus dan hal tersebut akan menimbulkan kesan negative bagi seluruh tamu yang datang. Dengan hal itu setiap *receptionis* yang sedang bekerja diuntut mempunyai kondisi yang sangat prima.

Kondisi prima yang dimaksud adalah *receptionis* harus memiliki pengalaman, tingkat pengetahuan dan wawasan yang mumpuni dalam bekerja. Kondisi yang terjadi di Cavinton hotel Yogyakarta saat itu adalah *staff receptionis* yang dimiliki sangat cukup mumpuni khususnya dalam mengaplikasikan suatu pekerjaan, mengoperasikan *system* yang dipakai, memiliki keramahan yang baik dan mampu berkoordinasi dengan maksimal. Namun masih ada beberapa kendala yang terjadi seperti penggunaan Bahasa asing khususnya Bahasa Inggris. Dan salah satu kendala lainnya yang membuat pekerjaan *front office* kurang prima adalah pada saat percobaan anak-anak *training* yang biasanya di suruh untuk belajar menangani tamu sendiri namun tetap dalam pengawasan senior di belakangnya. Dalam hal ini bisa saja tamu memberi kesan yang *negative* kepada hotel karena pelayanan yang diinginkan tidak sesuai dengan harapan. Hal ini bisa di dasari pada saat kondisi tamu yang sudah capek dan ingin pelayanan yang sangat cepat dan tidak sabar ada juga yang didasari oleh sifat tamu.

Seharusnya anak-anak *training* tidak diperbolehkan untuk bertugas menangani tamu di *countre receptionis* sebelum mereka benar-benar yakin serta mempunyai rasa kepercayaan yang cukup. Dan mereka juga diuntut untuk paham bagaimana cara pengoperasian *system* dan memahami dinamika atau cara-cara menangani tamu sebelum mereka melayani tamu. Kecuali bagi anak-anak *training* yang benar-benar memiliki kemampuan yang baik serta selalu dalam kondisi yang prima serta cepat beradaptasi di dalam tugas *front office*.

Namun pelayanan yang telah diberikan oleh petugas *reception* dan *staff* cavinton hotel Yogyakarta sudah sangat bagus hal ini dapat dibuktikan dengan melihat atau membaca beberapa komentar tamu yang di tinggalkan melalui *guest comment* yang ada.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Hotel merupakan suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang atau wisatawan untuk memperoleh pelayanan menginap, makan, minum dan juga untuk melakukan *event-event* tertentu demi keuntungan bersama antara perusahaan dan konsumen. Hotel menjadi fasilitas penunjang yang sangat diperlukan wisatawan untuk menginap baik itu dari wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke suatu objek wisata. Sekarang ini banyak hotel yang menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas lengkap untuk menarik para wisatawan untuk menginap.

Industri perhotelan merupakan salah satu bagian terbesar usaha yang memberikan pelayanan jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, transportasi rekreasi dan pertunjukan bagi para tamu yang memerlukan akomodasi. Usaha perhotelan yang tergolong dalam industri jasa pelayanan memegang peranan penting dalam memenuhi dan memuaskan keinginan sesuai kebutuhan tamu.

Pelayanan yang sebaik-baiknya kepada tamu merupakan hal utama yang tidak dapat dipisahkan dalam usaha perhotelan agar tamu merasa betah atau kerasan menginap di hotel yang bersangkutan, sehingga menambah lama masa menginap atau bahkan merencanakan untuk datang kembali atau menginap di lain waktu. Selain itu, pelayanan yang memuaskan tamu juga akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu.

Pada umumnya seluruh hotel terutama hotel berbintang empat sampai berbintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yaitu dengan sopan, ramah dan penuh perhatian. Ketiga unsur prinsip dasar dalam melayani tamu ini tidak dapat dipisah-pisahkan dan sudah terbukti merupakan kunci sukses pelayanan yang memuaskan pada sebuah hotel pada

tamunya. Salah satu seksi yang memerlukan kualitas sumber daya manusia yang handal, cermat, cekatan dan mempunyai kemampuan dalam menangani dan memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Reception* yang merupakan salah satu seksi dari bagian *Front Office*. Seksi ini merupakan “cover” dari keseluruhan jasa yang diberikan hotel, karena kesan pertama yang diterima tamu dan diciptakan karyawan pada seksi tersebut adalah citra yang langsung menggambarkan standar pelayanan hotel tersebut.

Bagian penerimaan harus merupakan orang-orang yang mempunyai kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Berdasarkan asumsi tersebut maka diperlukan suatu pelayanan yang di mana pelayanan pertama akan menjadi kesan sebuah tamu terhadap hotel tersebut. Oleh karena itu, baik buruknya *image* hotel kepada para tamu tergantung dari segi pelayanan hotel yang diberikan kepada tamu, pelayanan yang memuaskan tamu tentunya akan menimbulkan citra hotel yang baik di mata tamu yang menginap.

Pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu menjadi hal yang utama karena ini berhubungan dengan kenyamanan para tamu ketika menginap di hotel. Karena tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel, tamu dapat menjadi puas ataupun tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Jika pelayanan yang diberikan hotel kepada tamu baik, maka tamu akan menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali untuk menginap di lain waktu.

Namun juga ada *Receptionis* yang melayani tamu dengan kurang menyenangkan. Bisa jadi karena di dasari oleh kelakuan tamu yang kurang sopan terhadap reseptionis yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang prima atau bahkan *Receptionis* sendiri baru mempunyai suatu masalah sehingga mengakibatkan profesionalisme nya menjadi jelek pada saat melayani tamu hotel yang sedang melakukan proses *check-in*. tetapi kedewasaan dan tuntutan profesi seharusnya bisa mengalahkannya semua masalah yang sedang di hadapi oleh seorang *Receptionis*. karena pelayanan yang kurang maksimal dapat

mengakibatkan seorang tamu menjadi kurang nyaman waktu pertama kali mendapat pelayanan di hotel yang dituju.

Pada dasarnya waktu penulis melakukan *on the job training* di bagian *Receptionis* penulis mendapat sebuah kesempatan untuk *menghandlle* sendiri proses *check-in* sampai pemberian kunci kamar yang menandakan suatu proses *check-in* sudah selesai. penulis menyadari bahwa masih harus banyak lagi belajar dalam melayani tamu, sehingga tamu merasa nyaman dan senang ketika mendapat pelayanan yang baik. Ketenangan dan murah senyum adalah modal awal yang harus dipunyai seorang *Receptionis* agar tidak kaku dalam melayani tamu. Sehingga penulis menyadari bagaimana pentingnya peran *Receptionis* di hotel, dengan demikian penulis mengangkat judul “*RECEPTIONIS SEBAGAI KUALITAS PELAYANAN HOTEL MELALUI KESAN PERTAMA TAMU*” sebagai laporan tugas akhir.

## **B. Rumusan Masalah**

Pelayanan *Receptionis* menjadi kunci utama yang akan dinilai oleh tamu hotel, hal ini masuk akal karena tamu mendapatkan kesan yang pertama tentang kondisi sarana akomodasi melalui petugas *Receptionis*.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam laporan tugas akhir penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana kesan pertama tamu terhadap *Receptionis* Cavinton hotel Yogyakarta?
2. Apakah ada pengaruh pelayanan yang dilakukan oleh *Receptionis* terhadap kepuasan tamu di Cavinton hotel Yogyakarta?

## **C. Tujuan**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan penulis, maka dari itu penulis memiliki tujuan antara lain :

1. Untuk mengetahui seberapa besar kepuasan tamu saat pelayanan pertama di hotel.

2. Mengetahui seberapa besar peran *Front Office department* untuk menjadikan citra positif sebuah hotel melalui kesan pertama tamu.

#### **D. Manfaat**

Manfaat yang akan diperoleh dari pembahasan ini antara lain :

1. Manfaat Teoritis

Sebagai bahan acuan mengajar yang relevan dan bermanfaat bagi pelajar yang ingin menggeluti dunia kepariwisataan yang didalamnya tak lepas dari aspek akomodasi. Dan diharapkan oleh penulis agar hasil laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan kalangan masyarakat umum sebagai pandangan dalam hal dunia kerja di hotel khususnya dibagian *Front Office Department*.

2. Manfaat Praktis

- a. Hotelier

Sebagai bahan pertimbangan dalam pemecahan masalah yang dihadapi saat bekerja khususnya *Front Office Department*.

- b. Penulis

Sebagai tambahan wawasan untuk saya bekerja nantinya agar lebih cekatan apabila dalam menjalankan pekerjaan mendapat suatu permasalahan yang harus diselesaikan dengan cepat dan juga menambah jam terbang penulis yang akan sangat bermanfaat nantinya.