

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

FRONT OFFICE DEPARTMENT

DI HOTEL GRAND KEISHA

Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019



OLEH

NAMA : Dinda Amalia Pangesti

NIM : 116109155

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA
Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019**

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



OLEH

**NAMA : Dinda Amalia Pangesti
NIM : 116109155
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2019**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

FRONT OFFICE DEPARTMENT

DI HOTEL GRAND KEISHA

Periode: September, 2018 s/d Maret, 2019

OLEH

NAMA : Dinda Amalia Pangesti

NIM : 116109155

JURUSAN: Perhotelan

PRODI : Perhotelan (DIII)

Telah Disetujui Oleh :

KetuaJurusan

DosenPembimbing

(HermawanPrasetyanto, S.Sos, S.ST., M.M.)

(Drs. Santosa, M.M.)

NIDN.0526125901

NIDN.0519045901

BERITA ACARA UJIAN

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL GRAND KEISHA
Periode : September, 2018 s/d Maret, 2019**



OLEH

**NAMA : Dinda Amalia Pangesti
NIM : 116109155
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (DIII)**

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada tanggal

.....

Penguji

(Drs. Santosa, M.M.)

NIDN.0519045901

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya kepada penulis 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 dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Praktek Kerja lapangan ini, penulis susun setelah melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan yang di mulai pada tanggal 3 september 2018 sampai dengan 5 maret 2019 di *Front Office Department* Hotel Grand Keisha by Horison Yogyakarta. Adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk memenuhi persyaratan kelulusan Program Diploma III Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Untuk itu penulis dengan tulus hati mengucapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Santosa, M.M selaku Dosen Pembimbing dalam penyelesaian Tugas Akhir yang telah bijaksana dan sabar dalam membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
2. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.Sos.,SST.,M.Mpar. selaku Ketua jurusan Perhotelan di STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan penulis kemudahan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
3. Bapak Drs. Prihatno,MM. selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta, yang telah memberikan izin surat pengantar untuk melaksanakan On the Job Training

4. Ibu AR.Atik Damarjati selaku *General Manager* Hotel Grand Keisha Yogyakarta yang telah memeberikan izin kepada penulis untuk melakukan kegiatan PKL di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
5. Bapak Zubaedi selaku *Front Office Manager* Hotel Grand Keisha Yogyakarta yang memberikan banyak ilmu dibidang *Front Office Department*
6. Ibu Harneli Tou, S.E. dan Bapak Saptono, Bapak dan Ibu terbaik, terima kasih atas doa, kasih sayang, dan dukungan yang tak terhingga;
7. Nesa Riska Pangesti, Lisa Mulia Pangesti, Dimas Nugroho Pangestu yang telah menjadi penyemangat dalam penyelesaian Tugas Akhir ini;
8. Oki Gemilang, kekasih yang selalu siap dengan tangan tearbuka membantu segala kesulitan dan menerima keluh kesah;
9. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini jauh dari kesempurnaan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk tulisan. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

Yogyakarta, 16 Maret 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	HALAMAN
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan PKL	3
D. Manfaat PKL	4
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Gambaran Umum Tentang Hotel.....	5
1. Pengertian Hotel	5
2. Karakteristik Hotel.....	6
B. Gambaran Umum Tentang Departemen di Hotel	
1. Departemen yang ada di hotel	8
2. Gambaran Umum Departemen FO	11
BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Deskripsi Hotel Grand Keisha.....	41
1. Fasilitas Hotel	42
2. Rincian Tipe Kamar.....	43

3. Fasilitas Kamar	44
4. Kategori Ruang Meeting.....	44
5. Fasilitas Meeting.....	49
6. Peralatan Meting	49
B. Gambaran Umum FO Department di Hotel Grand Keisha	50
1. Struktur Organisasi Hotel	50
2. Job Description	50
3. Struktur Organisasi FO Department	54
4. Job Description	54
C. Jadwal Kerja	57
D. Pelaksanaan Kerja Harian.....	58
E. Analisis Pelaksanaan Kerja	59

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	63
B. Saran	63

DAFTAR PUSTAKA 65

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan pemanfaatan waktu luang untuk liburan maka bisnis ini menunjang industri pariwisata yang menyediakan berbagai fasilitas pertemuan penjamuan dan sebagainya. Dalam zaman Globalisasi telah melahirkan era baru dalam dunia bisnis perhotelan. Perusahaan perhotelan saling bersaing untuk memenuhi pangsa pasar yang menuntut kualitas pelayanan yang semakin baik. Oleh karena itu perusahaan perhotelan semakin banyak memperkuat strateginya dalam bersaing agar menjadi perusahaan unggul. Berdasarkan SK Direktorat Jenderal Pariwisata penggolongan hotel ditandai dengan bintang yang disusun mulai dari hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima. Sedangkan penginapan dengan fasilitas di bawah hotel berbintang, yang disebut hotel melati. Karena bisnis ini berhubungan dengan orang-orang sebagai pelanggan, maka bisnis ini berhubungan dengan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan disini merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan bisnis ini.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat layanan yang diharapkan (*expected service*) (Kotler, 1996). Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Dan salah satu pelayanan pertama yang diterima tamu adalah dari *Front Office Department*.

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

Terdapat beberapa *section* yang terdapat di *front office*, adapun *section* yang bertugas dan bertanggung jawab atas proses selama tamu menginap di hotel, adalah *Receptionist*.

Receptionist atau *Front Desk Agent* adalah petugas yang menangani tamu mulai dari proses *check-in* sampai *check-out* dan juga menangani berbagai *complaint* tamu.

Receptionist sangat berperan penting bagi hotel karena dapat menciptakan kesan pertama dan juga kesan terakhir bagi tamu yang

mengingat. Tidak hanya keterampilan dalam menangani proses *check-in* sampai *check-out* tetapi harus mempunyai sikap yang baik dalam bekerja.

Dari uraian diatas, penulis jadi tertarik melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta untuk lebih mendalami ilmu dibidang *Front Office Department*

B. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah Laporan Praktek Kerja Lapangan ini antara lain :

1. Bagaimanakah cara kerja *Receptionist* dalam menangani prosedur *check in* di Hotel Grand Keisha?
2. Bagaimanakah cara *Receptionist* bersikap dalam bekerja untuk memberikan kesan yang baik bagi tamu sekaligus untuk meningkatkan citra hotel?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan(PKL)

1. Untuk mengetahui cara *Receptionist* menangani prosedur *check in* di Hotel Grand Keisha.
2. Untuk mengetahui cara *Receptionist* bersikap dalam bekerja untuk memberikan kesan yang baik bagi tamu sekaligus untuk meningkatkan citra hotel.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan (PKL)

1. Manfaat bagi mahasiswa :
 - a. Mampu menggunakan pengalaman kerjanya untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
 - b. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri perhotelan.
 - c. Menambah dan meningkatkan keterampilan serta keahlian dibidang praktek.
 - d. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *hard skill* dan *soft skillnya*.