

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOTEL GRAND ZURI DUMAI  
*DEPARTEMENT FRONT OFFICE***

**( 05 JANUARI 2018 – 05 JULI 2018 )**



**Oleh**

**ELDA NOVITA**

**118200115**

**JURUSAN PERHOTELAN  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

**2019**

**LAPORAN TUGAS AKHIR  
DI HOTEL GRAND ZURI DUMAI  
DEPARTEMENT FRONT OFFICE**

**( 05 JANUARI 2018 – 05 JULI 2018 )**



**Oleh**

**ELDA NOVITA**

**118200115**

**Telah Disetujui Oleh**

**Ketua Jurusan**

**Dosen Pembimbing**

**Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM**

**NIDN. 0516057102**

**Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM**

**NIDN. 0516057102**

**BERITA ACARA UJIAN**  
**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**DI HOTEL GRAND ZURI DUMAI**  
**DEPARTEMENT FRONT OFFICE**  
**( 05 JANUARI 2018 – 05 JULI 2018 )**



**Oleh**

**ELDA NOVITA**  
**118200115**

Telah Dipertahankan Di Depan Penguji  
Dan Dinyatakan Lulus  
Pada Tanggal 28 Mei 2019

**Mengetahui**

**Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Drs. Prihatno, MM.**

**NIDN.0526125901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan. Tugas Akhir ini adalah salah satu syarat mata kuliah wajib Program Studi D-III Perhotelan dan disusun sebagai pelengkap Praktek Kerja Lapangan yang telah dilaksanakan selama 6 bulan di Hotel Grand Zuri Dumai di bagian *Front Office Departement*.

Penyelesaian Tugas Akhir ini semata-mata bukanlah hasil penulis sendiri, melainkan dari bantuan bimbingan , motivasi dan semangat serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Drs. Prihatno, MM. selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
2. Hermawan Prasetyanto, S.ST, MM. selaku Ketua Jurusan Perhotelan dan sekaligus selaku pembimbing utama.
3. Seluruh Dosen dan Staff Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

Penulis menyadari Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai kekurangan. Penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga pada akhirnya Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat yang berarti kepada beberapa pihak yang membutuhkan terutama penulis.

Yogyakarta, Mei 2019

Elda Novita

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk orang-orang terdekat saya yang selalu menemani saya, serta selalu memberikan doa dan dukungan selama penyusunan Tugas Akhir saya persembahkan kepada :

1. Orang tua penulis, Alm Afrizal dan ibu Farida tercinta. Terimakasih atas doa yang tak pernah putus dan tak pernah jemu untuk selalu menjadi penyemangat dan memberikan kesempatan untuk mengenyam di bangku pendidikan hingga bangku perkuliahan, kasih sayang tak pernah putus menjadi penyemangat bahwa engkaulah yang harus penulis banggakan.
2. Anak saya tercinta Karissa Beiza Oksli yang selalu mewarnai kehidupan saya dan sebagai motivator saya dalam menjalani kehidupan sehari-hari.
3. Kakak-kakak saya Selvi Alfiza, Ahmad Fikri, Afdal Setiadi serta kakak ipar saya Osen Rizal, Iska Melia yang selalu memberikan semangat.
4. Abang Anggi yang selalu mendukung serta memberkan semangat
5. Sahabat-sahabat saya Muhammad Ichlasul Amal Rifai, Gema Cahyadi Pradana, Agustian, Aam Harahap, Yosa, Lia, Yaya Tama, Deni Heriyanto, Jecki, Mizi, Endang, Atha, Mba Wit, Nisa, Ulfa, Kak Azraz, Kak Sinta, Dyas, Diah, Ovi, Bunga Dani, Gino Rivaldo.
6. Para Karyawan cafe `Babylon yang setia menunggu saya mengerjakan Tugas Akhir.

## DAFTAR ISI

<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>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. LATAR BELAKANG .....	1
B. TUJUAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....	4
C. MANFAAT PRAKTEK KERJA LAPANGAN .....	5
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. GAMBARAN UMUM HOTEL .....	7
B. GAMBARAN UMUM <i>FRONT OFFICE DEPARTEMENT</i> .....	9
1. Pengertian <i>Front Office Departemen</i> .....	9
2. Peran <i>Front Office Departement</i> .....	11
3. Bagian-Bagian Yang Terdapat di <i>Front Office Departement</i> .....	15
4. Hubungan Kerjasama antara <i>Front Office Departement</i> dengan Departemen Lain di Hotel .....	15
C. <i>FRONT DESK AGENT</i> .....	19

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

A. GAMBARAN UMUM HOTEL GRAND ZURI DUMAI .....	21
B. <i>FRONT OFFICE DEPARTEMENT</i> HOTEL GRAND ZURI DUMAI .....	28
C. <i>FRON DESK AGENT</i> HOTEL GRAND ZURI DUMAI .....	29
D. JADWAL KERJA .....	30
E. PELAKSANAAN KERJA HARIAN .....	31
F. ANALISIS PELAKSANAAN KERJA.....	33

### **BAB IV PENUTUP**

A. KESIMPULAN .....	42
B. SARAN .....	42

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN 1      Sertifikat Praktek Kerja Lapangan**
- LAMPIRAN 2      Surat Keterangan Magang**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia sebagai salah satu negara berkembang di era globalisasi ini dituntut untuk terus maju seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan semakin ketatnya persaingan dalam segala bidang termasuk dunia bisnis. Hal ini menyebabkan kebutuhan penduduk pun bertambah banyak dan semakin beragam, baik kebutuhan primer, sekunder, serta kebutuhan tersier. Dengan adanya tuntutan akan kebutuhan penduduk yang terus bertambah, mendorong manusia untuk dapat bekerja keras agar dapat memenuhi setiap kebutuhan hidupnya itu, manusia sering dihadapi pada masalah rutinitas yang dilakukan setiap hari, yang menimbulkan rasa lelah dan jenuh. Agar tidak mengganggu setiap pekerjaannya oleh karena itu manusia membutuhkan waktu untuk beristirahat dan berekreasi untuk dapat menghilangkan kejenuhan akan rutinitasnya. Hal ini didukung oleh kemajuan teknologi dan perekonomian yang membuat manusia semakin maju dan moderen. Kemajuan dalam bidang pariwisata pun menjadi bagian yang tak terlupakan untuk memperoleh suasana baru dalam menghilangkan kejenuhan akan rutinitas.

Keadaan ini merupakan suatu peluang besar bagi pelaku bisnis khususnya bidang pariwisata. Selain itu dapat pula menguntungkan bagi usaha peningkatan pendapatan negara di sektor pariwisata. Pariwisata merupakan

salah satu pendapat negara di sektor non migas. Dengan melihat keadaan ini, pemerintah memberikan kemudahan dan fasilitas untuk mendukung dan memperlancar aktivitas bisnis pariwisata di Indonesia selain wisata asing, wisatawan domestik pun banyak yang tertarik untuk mengunjungi objek-objek wisata untuk berekreasi. Meningkatnya perkembangan bisnis di sektor pariwisata membuat industri perhotelan yang merupakan salah satu sarana utama penunjang kelancaran pariwisata juga mengalami kemajuan yang cukup pesat pula. Pada saat ini industri perhotelan sangat diminati para pelaku bisnis. Setiap hotel yang didirikan dapat menyerap tenaga kerja yang cukup banyak sehingga dapat membantu program pemerintah dalam menurunkan tingkat pengangguran di Indonesia.

Dengan menjamurnya usaha hotel, menimbulkan adanya persaingan yang semakin ketat. Untuk menghadapi masalah tersebut, para pelaku bisnis hotel dituntut untuk berusaha memberikan fasilitas dan pelayanan terbaik sehingga memiliki image (citra) yang baik di mata masyarakat dibandingkan dengan pesaing lainnya. Bisnis perhotelan merupakan bisnis jasa, maka hal tersebut tidak dapat dipisahkan dari faktor sumber daya manusianya. Pada perusahaan jasa, sumber daya manusia mempunyai peranan yang sangat penting karena menjadi faktor penentu keberhasilan perusahaan tersebut. Oleh karena itu pemilik atau perusahaan hotel harus selalu meningkatkan mutu baik jasa pelayanannya, kenyamanan tempat dan yang paling penting adalah sumber daya manusia (karyawan).

Peranan sumber daya manusia (karyawan) yang berkualitas dapat membantu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu kualitas sumber daya manusia (karyawan) dalam suatu perusahaan harus mampu memberikan nilai tambah bagi para tamu (konsumen) , karena berhasil tidaknya kelangsungan usaha dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia (karyawan). Untuk mendapatkan karyawan yang mempunyai keahlian dan keterampilan maka karyawan harus diberi bekal pengetahuan dan keterampilan yang cukup, karena tenaga kerja merupakan salah satu unsur dalam perusahaan dan mempunyai peranan yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan. Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan aktivitas manajemen yang khusus untuk menangani sumber daya manusia itu. Manajemen sumber daya manusia mempunyai banyak aktivitas-aktivitas, seperti perencanaan sumber daya manusia, penarikan karyawan, seleksi, orientasi, latihan, pengembangan, pemempatan, penilaian prestasi kerja dan kompensasi. Hal ini mempunyai tujuan agar perusahaan dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik, sehingga perusahaan dapat memperoleh sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan perusahaan agar dapat mencapai tujuan perusahaan secara efektif dan efisien.

Untuk mendapatkan karyawan yang bermutu dan sesuai dengan jenis pekerjaannya, maka departemen sumber daya manusia harus memperhatikan dan melaksanakan proses perekrutan dan seleksi dengan baik. Hal ini bertujuan untuk menyiapkan karyawan agar mampu bekerja

secara efektif dan efisien sehingga tujuan perusahaan tercapai secara optimal. Proses rekrutmen sangat menentukan kelancaran kegiatan operasional hotel yang berujung pada citra hotel di mata konsumen. Proses rekrutmen yang dimaksud adalah memperoleh sejumlah calon karyawan potensial yang memiliki keahlian, kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan. Berdasarkan latar belakang di atas, kebutuhan akan pegawai yang berkualitas, maka penulis tertarik untuk melaksanakan kerja praktik pada Hotel Grand Zuri Dumai dan mencoba menyajikan dalam bentuk laporan tugas akhir dengan judul “Upaya Telephone Operator dalam Meningkatkan Pelayanan di Hotel Grand Zuri Dumai”

#### B. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

1. Mengetahui apa saja keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang telephone operator.
2. Menganalisis bagaimana etika dalam menerima telephone di Hotel Grand Zuri Dumai
3. Mengetahui apa saja yang menjadi ruang lingkup kerja telephone operator di di Hotel Grand Zuri Dumai
4. Menganalisis sejauh mana peran telephone operator untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Grand Zuri Dumai

## C. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

### 1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Dengan mengikuti praktek kerja lapangan, mahasiswa diharapkan dapat meningkatkan kemampuan hard skill dan soft skillnya.
- b. Mampu melihat hubungan kerja antara dunia kerja dan dunia pendidikan.
- c. Mampu menggunakan pengalaman kerja untuk mendapatkan kesempatan kerja yang diinginkan setelah menyelesaikan kuliahnya.
- d. Dan juga sebagai pengalaman kerja awal untuk mahasiswa sebelum terjun langsung ke dunia kerja yang nyata dan wadah untuk menjalin kerjasama yang baik antara lembaga pendidikan dengan pihak instansi yang terkait.

### 2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dengan melaksanakan PKL, sekolah mampu meningkatkan hubungan kemitraan dengan perusahaan.
- b. Mampu mengembangkan program kemitraan lainnya seperti pertukaran pakar.
- c. Mampu merelevansikan kurikulum mata kuliah dengan kebutuhan dunia kerja.

### 3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Dengan pelaksanaan PKL, diharapkan perusahaan meningkatkan hubungan kemitraan dengan sekolah.

- b. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki mahasiswa/i peserta PKL, sehingga akan lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang Sumber Daya Manusia.
- c. Dan sebagai wadah penyerapan karyawan atau tenaga kerja.