

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE
JAVA HERITAGE PURWOKERTO

Periode : Oktober 2018 s/d April 2019



OLEH

NAMA : FORINDA PRASETYOWATI

NIM : 116109240

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : PERHOTELAN (DIII)

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE
JAVA HERITAGE PURWOKERTO
Periode :Oktober 2018 s/d April 2019

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



OLEH

NAMA : FORINDA PRASETYOWATI
NIM : 116109240
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

2019

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE
JAVA HERITAGE PURWOKERTO
Periode :Oktober 2018 s/d April 2019**

OLEH

**NAMA : FORINDA PRASETYOWATI
NIM : 116109240
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

NIDN. 0516057102

NIDN.0516057102

BERITA ACARA UJIAN

LAPORAN TUGAS AKHIR DI FRONT OFFICE JAVA HERITAGE PURWOKERTO Periode :Oktober 2018 s/d April 2019



OLEH

**NAMA : FORINDA PRASETYOWATI
NIM : 116109240
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : PERHOTELAN (DIII)**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan LULUS

Padatanggal

8 Juli 2019

Penguji

(Hermawan Prasetyanto,S.Sos SST.,M.M.)

NIDN.0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno , M.M)

NIDN.052612590

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Alloh SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, petunjuk, sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan laporan tugas akhir dengan baik. Tugas akhir ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program D-III Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

Penyusunan tugas akhir ini tidak lepas adanya kerjasama ,bantuan, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak. Seiring dengan selesainya tugas akhir ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Hermawan Prasetyanto, S.Sos SST., M.M selaku dosen pembimbing sekaligus sebagai ketua Jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk memaparkan gagasan dalam bentuk tugas akhir ini.
2. Angela Ariani, S.H., M.M Par. Selaku bagian training yang telah memberikan kesempatan untuk training dan member Izin untuk melakukan penelitian.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta yang telah memberikan izin kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Bagian training hotel/ staff di Java Heritage Purwokerto sebagai tempat penulisan melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan.
5. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga tugas akhir ini terselesaikan.

Semoga bantuan dan bimbingan yang diberikan dapat menjadi manfaat. Penulis berharap semoga tugas akhir ini bermanfaat untuk semua pihak.

Yogyakarta, 15 Mei 2019

Forinda Prasetyowati

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER

HALAMAN JUDUL ii

HALAMAN PENGESAHAN..... iii

BERITA ACARA UJIAN..... iv

KATA PENGANTARv

DAFTAR ISI vii

BAB I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah..... 2

C. Tujuan Penyusunan Tugas Akhir 3

D. Manfaat Penyusunan Tugas Akhir 3

BAB II. LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel..... 5

1. Pengertian Hotel 5

2. Bagan Organisasi..... 6

3. Karakteristik Hotel 6

4. Jenis Hotel 7

B. Gambaran Umum Front Office Department.....	9
1. Pengertian Front Office Department	9
2. Bagan struktur organisasi Front Office	10
3. Syarat-syarat petugas Front Office	10
4. Pengertian Telepon Operator.....	11
BAB III. PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN	
A. Deskripsi Hotel Java Heritage Purwokerto	12
1. Sejarah Hotel	12
2. Kontak dan Alamat.....	12
3. Fasilitas Hotel.....	13
B. Deskripsi Front Office	17
C. Job Description Front Office.....	17
D. Jadwal Kerja.....	20
E. Pelaksanaan Kerja Harian	20
F. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	22
BAB IV. PENUTUP	
A. Kesimpulan	23
B. Saran.....	24
DAFTAR PUSTAKA	26

LAMPIRAN

- 1. Sertifikat PKL**
- 2. SuratPengantar PKL**
- 3. SuratPenerimaan PKL**
- 4. Nilai PKL**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu bentuk bangunan ,lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

Hotel juga memiliki department-department yang menunjang operasional hotel antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage Department, Accounting Department, Engineering Department, Sales and Marketing Department.Salah satu dari department tersebut adalah Front Office .Front Office Departemen 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 para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel.

Front Office sangat berpengaruh dalam dunia perhotelan, karena kestabilan harga menjadi kendala dalam dunia hotel dengan hotel lainnya. Maka dari itu front office harus mampu menjual kamar dan fasilitas hotel semaksimal mungkin, dengan menawarkan promo-promo menarik, dan menjaga loyalitas tamu agar dapat meningkatkan *occupancy* yang lebih tinggi. Dengan meningkatkan *occupancy* yang tinggi maka dapat menguntungkan bagi hotel dan mempengaruhi citra hotel itu sendiri. Dalam halnya dalam penjualan atau pemesanan kamar, karena data pemesanan harus akurat dan ini sering terjadi di hotel hotel karena kesalahan dalam penulisan nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak ditemukan. Pengarsipan yang kurang baik, tidak jelasnya informasi yang di berikan. Untuk menghindari hal tersebut front office harus lebih teliti dalam pengecekan maupun pengarsipan.

Adapun kendala-kendala yang sering terjadi di front office yaitu karena kurangnya komunikasi yang mengakibatkan complain tamu. *Guest Servis Center* merupakan salah satu seksi dari front office department yang bertanggungjawab menangani telepon dari tamu, baik dari luar maupun dari dalam hotel. Namun sering kali *Guest Service Center* tidak bersikap baik, maupun kurangnya bahasa yang dikuasai sehingga membuat tamu tidak nyaman yang akan menimbulkan kesan yang tidak baik terhadap tamu. Sehingga membuat tamu banyak yang complain.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah yang diuraikan di atas, Maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apa pengertian dan tugas dari Telepon Operator ?
2. Apakah sikap seorang Telepon Operator/ *Guest Service Center* dapat berpengaruh terhadap pelayanan ?

C. Tujuan Penyusunan Tugas Akhir

Adapun tujuan yang penulis dapat sampaikan dari tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

1. Ingin mengetahui pengertian dan tugas dari Telepon Operator ?
2. Ingin mengetahui pengaruh dari sikap *Guest Service Center* terhadap pelayanan?

D. Manfaat Penyusunan Tugas Akhir

1. Manfaat bagi Mahasiswa

- a. Menambah wawasan setiap mahasiswa mengenai dunia industri.
- b. Menambah keterampilan serta keahlian dan meningkatkan dibidang praktek.
- c. Menambah pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Manfaat bagi Akademik

- a. Terjalinnya kerjasama “bilateral” antara Akademik dengan perusahaan.

- b. Universitas akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman kerja Magang.
- c. Dapat menciptakan tenaga professional.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri/ perusahaan sehingga perusahaan tersebut dikenal oleh kalangan akademis.
- b. Perusahaan akan mendapat bantuan tenaga dari mahasiswa- mahasiswa yang melakukan praktek.