

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT DESK AGENT
HOTEL SATORIA YOGYAKARTA**

Periode : 01 November 2018 – 1 Mei 2019



OLEH

**NAMA : Lia Oktafia
NIM : 116109165
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (D.III)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT DESK AGENT
HOTEL SATORIA YOGYAKARTA**

Periode: 1 November 2018 s/d 1 Mei 2019

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



OLEH

**NAMA : Lia Oktafia
NIM : 116109165
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (D.III)**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

2019

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN DI FRONT DESK AGENT HOTEL SATORIA YOGYAKARTA

Periode: 1 November 2018 s/d 1 Mei 2019



OLEH

NAMA : Lia Oktafia
NIM : 116109165
JURUSAN : Perhotelan
PRODI : Perhotelan (D.III)

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Drs. Santosa, M.M.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0519045901

BERITA ACARA UJIAN

**LAPORAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN
DI FRONT DESK AGENT
HOTEL SATORIA YOGYAKARTA
Periode: 1 November 2018 s/d 1 Mei 2019**



OLEH

NAMA : Lia Oktafia

NIM : 116109165

JURUSAN : Perhotelan

PRODI : Perhotelan (D.III)

Telah dipertahankan didepan 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 dan syukur penulis panjatkan kepada Allah S.W.T atas segala berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan Laporan Tugas Akhir On the Job Training ini dapat terlaksana dengan baik.

Kerja praktek lapangan ini merupakan salah satu mata kuliah yang wajib di tempuh di STP AMPTA Yogyakarta. Laporan Tugas Akhir Kerja Praktek ini disusun sebagai pelengkap kerja praktek yang telah dilaksanakan selama enam bulan dari 1 November 2018 sampai 1 Mei 2019 di Hotel Satoria Yogyakarta.

Dengan selesainya laporan kerja praktek ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang telah memberikan masukan-masukan dan arahan-arahan kepada penulis, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs.Santosa,M.M. selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dengan baik dan murah hati selama bimbingan Laporan Tugas Akhir
2. Bapak Drs.Prihatno,M.M. sebagaimana selaku Ketua STP AMPTA yang telah memberikan penulis kesempatan untuk dapat menempuh pendidikan di STP AMPTA sampai ke semester akhir ini
3. Bapak Hermawan Prasetyanto,S.ST,M.M. selaku Ketua Jurusan Perhotelan yang telah memberi masukan yang membuat penulis bersemangat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir

4. Teman-temanku (Skolastika, Sifa ndud, Liza O, Yunita, Merly) yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini
5. Kedua Orang tua tercinta, Leo dan Koko yang telah mendukung, mendoakan untuk menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini dengan tepat waktu
6. Kepada Seluruh jajaran manajemen dan karyawan Hotel Satoria Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan untuk belajar dan mempraktekkan teori yang didapat selama masa perkuliahan

Semoga segala kebaikan serta bantuan yang telah diberikan, mendapatkan balasan dari Allah S.W.T. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat. Dalam laporan ini penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun untuk membuat laporan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Yogyakarta, 1 Mei 2019

Penulis

Lia Oktafia

HALAMAN PERSEMBAHAN



Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Laporan Tugas Akhir Praktek Kerja Lapangan penulis persembahkan kepada :

1. Allah S.W.T yang telah memberikan kesehatan, rahmat hidayah, rezeki dan semua yang penulis butuhkan
2. Papa dan Mama yang senantiasa selalu mendukung dan mendoakan untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini sampai tuntas. Dan ini sebagai tanda bukti bakti, hormat dan rasa terimakasih penulis kepada kedua orang tua
3. Leo yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas akhir ini
4. Koko yang selalu memberi dukungan moral maupun material, serta memberi penulis motivasi dan selalu memberi semangat untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini
5. Teman-temanku yang selalu membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini

Terimakasih untuk kalian semua. Tanpa kalian, Laporan Tugas Akhir ini tidak akan tercipta. *Love you so much*

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
BERITA ACARA UJIAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR ISI.....	viii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan	5
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan	5
BAB II. KEPUSTAKAAN	7
A. Gambaran Umum Hotel.....	7
1. Pengertian Hotel.....	7
2. Karakteristik Hotel.....	8
3. Jenis Hotel.....	9
4. Klasifikasi Tamu Hotel.....	15

5. Department di Hotel.....	17
B. Gambaran Umum Front Office Department.....	21
1. Pengertian Front Office.....	21
2. Section di Front Office Department.....	24
3. Struktur Organisasi Front Office Department.....	26
4. Hubungan Kerja Antar Department.....	32
5. Front Desk Agent.....	35
6. Peralatan di Front Office Department.....	36
7. Standart Operasional Prosedur FDA.....	39
8. Grooming FDA.....	40
BAB. III PELAKSANAAN PKL.....	41
A. Deskripsi Hotel Lokasi PKL.....	41
1. Sejarah Hotel.....	42
2. Fasilitas Hotel Satoria.....	44
3. Visi dan Misi Hotel Satoria.....	52
4. Struktur Organisasi Hotel Satoria.....	53
5. Jadwal Kerja FO Department.....	56
6. Pelaksanaan Kerja Harian.....	57
7. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	58
8. Peran Front Desk Agent.....	61
9. Upaya Menjaga Citra Baik Hotel.....	63
10. Kendala Front Desk Agent.....	65
11. Pendapat Tamu Hotel.....	67

BAB IV. PENUTUP.....	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71

LAMPIRAN

- 1. Sertifikat On The Job Training**
- 2. Surat Keterangan OJT**
- 3. Surat Bebas OJT**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata seperti hotel, restoran, cafe dan usaha boga lainnya, akhir-akhir ini berkembang pesat sekali dan menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya.

Hotel merupakan salah satu akomodasi yang menyediakan kamar, makanan dan minuman, *laundry*, dan jasa lainnya untuk umum yang dikelola secara profesional/profit. Biasanya yang ingin menginap di hotel adalah orang-orang bisnis dan berlibur pada suatu daerah tertentu yang jauh dari tempat tinggalnya. Didalam hotel terdiri dari berbagai *department* yang saling berhubungan dan mempunyai tugas dan tanggung jawab masing-masing.

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 senang, dan tamu dapat menginap lebih lama atau bahkan merencanakan datang kembali

untuk menginap di lain waktu. 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. Pada umumnya, semua hotel memiliki prinsip dasar dalam melayani tamu yaitu sopan, santun, ramah dan perhatian mengenai kebutuhan tamu pada saat menginap di hotel.

The first and the last impression of the guest adalah slogan terkenal yang langsung menunjuk kepada *department front office*. *Department front office* adalah salah satu *department* yang berada dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang tersusun mulai dari pembuatan reservasi, penyambutan tamu, registrasi tamu yang akan menginap, penyerahan kunci kamar kepada tamu hotel, menangani sistem pembayaran dan memberikan pelayanan informasi mengenai hotel kepada tamu selama tamu menginap di hotel.

Di Hotel Satoria Yogyakarta, peran *department front office* sangat penting, karena *department* ini mempunyai target agar tingkat hunian kamar tamu menjadi tinggi. Karena dengan tingkat hunian yang tinggi, maka pendapatan hotel juga akan semakin besar dan hal ini secara langsung akan berpengaruh pada tingkat keuntungan perusahaan. *Department front office* juga memiliki peran sebagai tempat di mana tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel. Dengan kata lain, *department front office* menentukan

keberhasilan pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari *department front office*. Salah satu seksi yang mempunyai peranan penting dalam *department front office* yaitu *front desk agent*, pelayanan yang diberikan *front desk agent* kepada tamu merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat hendak *check-in*. Oleh karena itu peranan *front desk agent* sangat penting, karena dalam menjalankan fungsi, tugas dan tanggung jawab sangatlah menentukan dalam menciptakan citra baik maupun kurang baik kepada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan lainnya saat menginap di hotel. Untuk menjadi seorang *front desk agent* yang baik, diperlukan ketrampilan yang baik agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Tugas menjadi seorang *front desk agent* tidak hanya menangani tamu pada saat *check-in* dan *check-out* saja, tetapi juga harus bisa melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi *front office* lainnya seperti melakukan transaksi pembayaran kamar tamu via *cash*, *credit* maupun *transfer*, membantu membawakan barang bawaan tamu, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar (reservasi) baik melalui telepon, *online* maupun pemesanan kamar *walk-in* dan membuat laporan data tamu yang menginap bahkan menangani keluhan tamu pada saat menginap di hotel. Seorang *front desk agent* yang baik juga harus memiliki pengetahuan mengenai industri *hospitality* yang berhubungan dengan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel bisa

memuaskan para tamu dan citra hotel di mata tamu menjadi positif dan berkesan.

Oleh karena itu penulis memilih *section* ini untuk melaksanakan *On the Job Training* adalah ingin menerapkan ilmu yang telah di dapat pada saat kuliah diprogram studi Perhotelan D-III di AMPTA Yogyakarta. Seperti tugas dan tanggung jawab sebagai *front desk agent*, bagaimana peran *front desk agent* untuk menciptakan *image* baik di hotel, serta ingin mengetahui kendala apa saja yang ada di *front desk agent*.

B. Rumusan Masalah

Pelayanan *front desk agent* 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 *front desk agent*. Sehubungan dengan hal tersebut, maka rumusan masalah dalam laporan tugas akhir penulis rumuskan sebagai berikut :

1. Bagaimana peran dan fungsi *front desk agent* dalam upaya menciptakan *image* positif hotel kepada tamu yang menginap?
2. Apa saja kendala yang di dapat *front desk agent* dalam bekerja di *Front Office Department*?

C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan

Tujuan penelitian ini untuk memperoleh jawaban atas masalah yang telah dirumuskan. Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran *front desk agent* dalam upaya menciptakan *image* positif hotel kepada tamu yang menginap di Hotel Satoria Yogyakarta.
2. Untuk mengetahui kendala dalam kerja di *front desk agent* serta mengetahui solusinya.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Bagi Manajemen Hotel Satoria Yogyakarta
 - a) Diharapkan bermanfaat bagi *front office department* sebagai masukan dan saran untuk dapat mempengaruhi dan meningkatkan kualitas pelayanannya
 - b) Dapat meringankan tugas yang ada di hotel
2. Bagi Lembaga STP AMPTA Yogyakarta
 - a) Sebagai ukuran keberhasilan mahasiswa dalam menyerap ilmu dan menerapkan di dunia kerja
 - b) Diharapkan dapat menjadi acuan untuk penulisan-penulisan yang relevan dikemudian hari

3. Bagi Mahasiswa

- a) Memperdalam wawasan dan tingkat kemampuan berpikir mahasiswa sehingga mampu menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama pendidikan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta terhadap dunia kerja yang sesungguhnya
- b) Memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga dapat digunakan sebagai bekal bagi mahasiswa ketika terjun di dunia kerja