

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020



OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020**

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

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH

NIM : 117109314

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-3 PERHOTELAN

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020**

HALAMAN PENGESAHAN

**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020**

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh:

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

(Dr. Saryani, M.Si.)

NIDN. 0516057102

NIDN. 0517066001

BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI FRONT OFFICE DEPARTMENT
THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
Periode 26 Agustus 2019 – 29 Februari 2020

OLEH :

NAMA : ARINTIA NURUL BADRIYAH
NIM : 117109314
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : D-3 PERHOTELAN

Telah dipertahankan di depan penguji

Dan dinyatakan.....

Pada Tanggal

.....

Penguji

(Dr. Saryani, M.Si.)

NIDN. 0517066001

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno, MM)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktek Kerja Lapangan ini dengan baik tanpa halangan apapun, yang mana laporan ini merupakan syarat kelulusan dari pendidikan selama menuntut ilmu di STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam penyusunan laporan ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Ibu Dr.Saryani, M.Si. , selaku dosen pembimbing yang mengarahkan cara penyusunan dan penulisan laporan ini dengan baik hingga selesai dengan lancar dan tepat waktu.
2. Bapak Drs. Prihatno, MM. Selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta.
3. Bapak Hermawan Prasetyanto, S.Sos.,S.ST.,M.M selaku ketua jurusan perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.
4. Bapak Charis Hidayat, selaku *Training Coordinator* di The Phoenix Hotel Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di sana.
5. Seluruh staf *Front Office Department* dan teman-teman *Training* di *Front Office* yang telah mendukung dan memberi banyak ilmu dalam penyusunan Tugas Akhir.

6. Kedua orang tua penulis yang telah membantu materi dan do'a untuk menyelesaikan laporan ini.

Penyusunan Laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini disusun dengan sebaik-baiknya, namun masih banyak juga kekurangan dalam penyusunan laporan PKL ini, oleh karena itu kritik dan saran dari pembaca sangatlah berarti bagi penulis untuk membangun semua pihak yang diharapkan, penulis berharap laporan PKL ini dapat bermanfaat bagi pembaca serta mendapat ilmu pengetahuan bagi penulis.

Yogyakarta, 9 Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| HALAMAN COVER | i |
| HALAMAN JUDUL | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| BERITA ACARA UJIAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR GAMBAR | ix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 2 |
| C. Tujuan Praktek Kerja Lapangan..... | 3 |
| D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan..... | 3 |
| BAB II KEPUSTAKAAN | 5 |
| A. Gambaran Umum Hotel | 5 |
| 1. Pengertian Hotel | 5 |
| 2. Jenis Hotel | 6 |
| 3. Klasifikasi Hotel..... | 8 |
| B. Gambaran Umum Departemen <i>Front Office</i> | 12 |
| 1. Pengertian Front Office | 12 |
| 2. Fungsi Kantor Depan Hotel | 13 |
| 3. Peran Kantor Depan Hotel..... | 16 |
| 4. <i>Reception Section</i> | 18 |
| 5. Prosedur <i>Check-In</i> | 19 |

| | |
|--|-----------|
| 6. Prosedur <i>Check-Out</i> | 21 |
| 7. Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i> | 22 |
| 6. Seksi-seksi di Departemen <i>Front Office</i> | 23 |
| 8. Hubungan Kerja <i>Front Office</i> dengan Departemen Lain | 24 |
| BAB III PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN | 28 |
| A. Deskripsi Hotel Tempat PKL..... | 28 |
| 1. Sejarah The Phoenix Hotel Yogyakarta | 28 |
| 2. Lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta | 30 |
| 3. Fasilitas di The Phoenix Hotel Yogyakarta..... | 30 |
| B. Deskripsi Departemen Tempat PKL | 37 |
| 1. <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta | 37 |
| 2. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel..... | 38 |
| C. Deskripsi Tugas <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel | 39 |
| D. Jadwal Kerja..... | 45 |
| E. Pelaksanaan Kerja Harian | 45 |
| F. Analisis Pelaksanaan Kerja | 49 |
| BAB IV : PENUTUP..... | 55 |
| A. Kesimpulan | 55 |
| B. Saran..... | 56 |

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> | 22 |
| Gambar 3.1 Struktur Organisasi <i>Front Office</i> di The Phoenix Hotel..... | 38 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah bidang usaha yang berkembang seiring dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai, mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Dewasa ini, hotel tidak hanya memberikan produk dan pelayanan yang hanya menyediakan penginapan dan makanan saja, melainkan telah meluas pada penyediaan fasilitas lain seperti : rekreasi, *laundry*, kebugaran, penyediaan ruang rapat, dan lain-lain. (Agus Sambodo & Bagyono 2006 1-2).

Dalam kegiatan operasionalnya, hotel dibagi menjadi beberapa departemen yaitu : *Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Accounting Department*. Dari departemen tersebut salah satu yang paling berperan adalah departemen *front office*. *Front office* merupakan bagian yang memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar sampai tamu menginap dan meninggalkan hotel.

Front office department merupakan bagian yang bertanggung jawab atas pemesanan kamar, kedatangan dan keberangkatan tamu. Selain itu, *front office department* juga menangani penitipan barang-barang berharga milik tamu, dan

sebagai pusat informasi bagi tamu, serta menangani keluhan tamu.. *Front office* sebagai tuan rumah mewakili pihak manajemen hotel terhadap seluruh tamunya.

Di dalam *front office department* terdapat salah satu seksi yaitu *Telephone Operator*. *Telephone operator* merupakan salah satu seksi yang bertanggung jawab untuk menangani telepon baik dari dalam maupun luar hotel. Di seksi inilah yang menjadi pusat informasi bagi tamu, departemen lain di dalam hotel hingga pihak-pihak luar lainnya yang ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan hotel. Karena merupakan pusat utama informasi, sebagai seorang petugas *telephone operator* harus mempunyai *good attitude* dan *good product knowledge* supaya tidak terjadi keluhan dari tamu.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta karena ingin mengetahui bagaimana sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra hotel, dan kendala apa saja yang sering ditemukan pada saat bertugas menjadi *telephone operator* serta bagaimana cara menangani kendala-kendala tersebut.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas, maka penulis akan mengangkat permasalahan dari latar belakang tersebut. Adapun permasalahan tersebut adalah ;

1. Bagaimana sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel ?.

2. Kendala apa saja yang dialami pada saat bertugas sebagai seorang petugas *telephone operator* ?.

C. Tujuan Praktek kerja Lapangan

Tujuan penulis melakukan praktek kerja lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah :

1. Untuk mengetahui sikap seorang petugas *telephone operator* yang baik agar dapat menjaga citra baik hotel.
2. Untuk mengetahui kendala yang dialami pada saat bertugas sebagai *telephone operator*.

D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

1. Manfaat Bagi Penulis

- a. Dengan melakukan Praktek Kerja Lapangan, pengetahuan penulis yang didapat selama belajar di STP AMPTA dapat diaplikasikan di tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.
- b. Penulis mendapatkan pengalaman kerja yang sesungguhnya sesuai dengan departemen yang diinginkan penulis.
- c. Penulis mendapatkan ilmu dan relasi dari tempat penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan.
- d. Menambah pengalaman kerja sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat menciptakan tenaga kerja yang berkualitas dan profesional.
- b. Mampu meningkatkan kemitraan antara akademik dengan perusahaan.
- c. Diharapkan dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan pembelajaran di kampus.
- d. Untuk melihat tingkat keberhasilan lembaga pendidikan dalam mendidik dan melatih mahasiswanya.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

- a. Sebagai wadah pencarian tenaga kerja yang profesional.
- b. Mampu meningkatkan hubungan baik antara perusahaan dengan akademik.
- c. Mampu melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta PKL, sehingga lebih mudah untuk perencanaan peningkatan di bidang sumber daya manusia.
- d. Hotel mendapat bantuan tenaga kerja tanpa harus membayar gaji yang sama dengan karyawan.