

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT FRONT OFFICE
YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL
Periode 03 September 2019 – 03 Maret 2020



Oleh :

NAMA : GADHIS CAHYA KINANTI

NIM : 117109374

JURUSAN : PERHOTELAN

PRODI : D-III PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT DEPARTMENT FRONT OFFICE
YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL
Periode 03 September 2019 – 03 Maret 2020

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



OLEH :

NAMA : GADHIS CAHYA KINANTI
NIM : 117109374
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA
2020

HALAMAN PENGESAHAN



**LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT FRONT OFFICE
YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL
Periode 03 September 2019 – 03 Maret 2020**

OLEH :

NAMA : GADHIS CAHYA KINANTI
NIM : 117109374
JURUSAN : PERHOTELAN
PRODI : DIII PERHOTELAN

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Jurusan

Dosen Pembimbing

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

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

NIDN. 0516057102

NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN
LAPORAN TUGAS AKHIR
DI DEPARTMENT *FRONT OFFICE*
PERIODE 03 September 2019 – 03 Maret 2020**

**NAMA : GADHIS CAHYA KINANTI
NIM : 117109374
PRODI : DIII PERHOTELAN**

Telah dipertahankan didepan penguji

Dan dinyatakan

Pada tanggal

Penguji

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

NIDN. 0516057102

Mengetahui

Ketua STP AMPTA

(Drs. Prihatno. M.M)

NIDN. 0526125901

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan hidayah Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan tepat waktu. Laporan ini diberi judul “Laporan Praktek Kerja Lapangan di *Department Front Office* Yogyakarta Marriott Hotel”

Tujuan dan penyusunan laporan ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat menempuh ujian akhir Diploma III yang diadakan di STP AMPTA Yogyakarta. Oleh karena itu penulis mengucapkan rasa terima kasih ini kepada :

1. Kepada Bapak Hermawan P. S.Sos.,SST.,M.M selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir, yang telah memberikan saran dan masukan sehingga tersciptanya Laporan Tugas Akhir ini.
2. Kepada Bapak Drs. Prihatno.,M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Tugas Akhir ini.
3. Kepada Ketua Jurusan Perhotelan, Bapak Hermawan Prasetyo S.Sos.,SST.,M.M, yang telah berusaha memberikan jadwal akademik yang baik,sehingga proses belajar dapat berjalan dengan lancar.
4. Kepada pihak Hotel yang memberikan kesempatan untuk mendapatkan ilmu di *Front Office*.
5. Kepada Bapak Roso selaku *Front Office* Manager di Yogyakarta Marriott Hotel yang telah memberikan kesempatan untuk mencari ilmu dan menambah wawasan di dunia *Front Office*.

6. Kepada seluruh Staff Front Office di Yogyakarta Marriott Hotel yang telah memberi ilmu dan pengalaman bekerja dalam tim maupun individu.

Akhir kata semoga laporan sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Yogyakarta, 17 Maret 2020

Penulis

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penulisan.....	4
D. Manfaat Praktek Kerja Lapangan.....	4

BAB II

KEPUSTAKAAN

A. Gambaran Umum Hotel	6
1. Pengertian Hotel	6
2. Ruang Lingkup Usaha Perhotelan.....	7
3. Karakteristik Hotel	11
4. Jenis Hotel	13
B. Gambaran Umum <i>Front Office Department</i>	14

1. Pengertian <i>Front Office</i>	14
2. Struktur Organisasi <i>Front Office</i>	10
3. Fungsi Kantor Depan	26
4. Bagian <i>Front Office Department</i>	28
5. Hubungan Kerja Antara <i>Front Office</i> Dengan <i>Department</i> Lain...	30

BAB III

PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA

A. Deskripsi Yogyakarta Marriott Hotel	34
1. Sejarah Marriott Hotel.....	34
2. Lokasi Yogyakarta Marriott Hotel.....	35
3. Fasilitas Yogyakarta Marriott Hotel.....	36
B. Struktur Organisasi Yogyakarta Marriott Hotel.....	42
C. Jadwal Kerja.....	45
D. Pelaksanaan Kerja Harian	46
E. Analisis Pelaksanaan Kerja.....	46

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan	51
B. Saran.....	52

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya, akhir-akhir ini berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana, dan lain sebagainya.

On the Job Training merupakan salah satu mata kuliah wajib bagi mahasiswa jurusan Perhotelan maupun Administrasi Hotel yang dilaksanakan pada salah satu departemen di sebuah hotel. On the Job Training adalah suatu proses yang terorganisasi untuk mempraktekan dan meningkatkan ketrampilan, pengetahuan pengalaman kerja dan sikap seseorang yang akan bekerja. Hal ini dilaksanakan untuk menerapkan ilmu yang telah diberikan secara teoritis di kampus dan agar dipraktekan dalam dunia kerja

sebenarnya. Mahasiswa dapat membandingkan antara teori dan kenyataan lapangan.

Seperti telah dikemukakan bahwa metode penelitian dan pembangunan (Research and Development/R&D) adalah merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti sehingga menghasilkan produk baru, dan selanjutnya menguji keefektifan produk tersebut. (Sugiyono,2018:311)

Program On the Job Training adalah modal bagi para lulusan untuk mengembangkan pengetahuan dan pengalaman dibidang yang diinginkan saat bekerja kelak. Ini juga bisa menjadi nilai tambah mahasiswa saat aku mencari pekerjaan, karena sudah memiliki pengalaman sebelumnya.

Hotel terdiri dari beberapa bagian (*departement*) yang masing-masing saling menunjang. Salah satu komoditas andalan di dunia perhotelan adalah kamar (*room*). Dalam menganajemen operasional penjualan kamar di hotel ada beberapa departemen yang terkait salah satunya yaitu departemen *front office*. *Front office* atau kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*. Yang berarti bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang ke hotel akan terlebih dahulu dibagian *front office*, dan pada waktu akan

check-out pun tamu harus berhubungan dengan *staff front office*. Jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta dibagian *front office*.

Front office merupakan tempat pertama kali yang akan di tuju oleh tamu yang akan menyampaikan isi hati mereka. Seorang yang merasa keinginannya tidak terpenuhi, atau bahkan bila tidak dengan segera terpenuhi, maka dia akan komplain. Menunggu proses *check-in* yang lebih dari 20 menit, tamu akan komplain, serta masih banyak lagi masalah- masalah yang akan dijadikan komplain tamu. Niscaya, *front office* akan menjadi tempat yang penuh akan caci-maki dan keluhan tamu.

Namun banyak hotel yang dapat mengelolanya dengan baik, dengan memberikan fasilitas dan produk yang bagus, serta dengan pelayanan yang prima. Dengan *staff* yang memiliki *skill* khusus ini maka *front office* akan menjadi tempat yang menyenangkan bagi karyawan. Tamu akan merasa puas karena mendapatkan pelayanan dari *staff* yang *qualified*, berpengalaman dan *well trained*. Ketika tamu sampai di lobi hotel dan disambut dengan senyum ramah dan hangat, disapa dengan lembut, dan kepadanya ditawarkan sejumlah bantuan, maka citra perusahaan yang anggun, besar dan nyaman akan tercipta. Sebaliknya tamu akan menganggap hotel itu buruk bila resepsionis terus bercanda dengan temannya. Ketika mereka tidak siap menyambut, citra

negatif akan tercipta, yang kadang langsung di hubungkan dengan semua jenis layanan hotel tersebut. Tamu langsung menganggap seluruh hotel beserta jaringannya sebagai sebagai hotel yang buruk.

Oleh karena itu, penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Yogyakarta Marriott Hotel karena ingin mendalami ilmu di *Front Office Department*.

A. Rumusan Masalah

Adapun Rumusan masalah yang ada di dalam Laporan Praktek Kerja Lapangan ini antara lain :

1. Bagaimana cara *Receptionist* bersikap dalam bekerja utnuk memberikan kesan yang baik bagi tamu sekaligus untuk meningkatkan citra hotel?
2. Bagaimana sikap dan cara *Receptionist* dalam menghadapi berbagai complaint tamu ?

B. Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari Praktek Kerja dalam laporan ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana cara *Receptionist* bersikap dalam bekerja untuk memberikan kesan yang baik bagi tamu sekaligus untuk meningkatkan citra hotel, dan bagaimana sikap dan cara *Receptionist* dalam menghadapi berbagai complaint tamu.

C. Manfaat Praktek Kerja Lapangan

Adapun Manfaat Praktek Kerja Lapangan dalam Laporan ini adalah:

1. Manfaat bagi Penulis

- a. Dengan melakukan praktek kerja lapangan mahasiswa AMPTA dapat menyalurkan skill dan knowledge di perusahaan tempat praktek kerja lapangan.
- b. Penulis dapat merasakan kerja di perusahaan tempat praktek kerja lapangan dan dapat bekerjasama dengan staff perusahaan tersebut.
- c. Penulis dapat menggunakan praktek kerja lapangan untuk mencari kerja setelah lulus dari STP AMPTA.

2. Manfaat bagi Lembaga STP AMPTA

- a. Menyiapkan tenaga kerja yang siap pakai dan bekerja dengan mempunyai *skill* dan *knowledge* yang baik.
- b. Membuktikan kepada perusahaan bahwa mahasiswa-mahasiswi STP AMPTA mempunyai potensi yang unggul.
- c. Sebagai tambahan bahan bacaan bagi perpustakaan STP AMPTA serta ilmu pengetahuan di STP AMPTA.

3. Manfaat bagi Perusahaan

- a. Adanya kerjasama antara dunia pendidikan dengan dunia industri perusahaan.
- b. Adanya kritikan dan juga saran yang membangun dari para mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan.
- c. Perusahaan akan mendapatkan bantuan tenaga dari para mahasiswa yang melakukan Praktek Kerja Lapangan.