LAPORAN TUGAS AKHIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

RESERVASI KAMAR ONLINE TRAVEL AGENT

DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

OLEH

NAMA	**: HAFIIZH BIMA SAPUTRA**
NIM	**: 119109595**
PROGRAM STUDI	**: D III**
PRODI	**: PERHOTELAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

LAPORAN TUGAS AHKIR

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

RESERVASI KAMAR ONLINE TRAVEL AGENT

DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Program Diploma III

Perhotelan Di Sekolah Tinggi AMPTA Yogyakarta

OLEH

NAMA	**: HAFIIZH BIMA SAPUTRA**
NIM	**: 119109595**
PROGRAM STUDI	**: D III**
PRODI	**: PERHOTELAN**

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA

YOGYAKARTA

2022

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
RESERVASI KAMAR ONLINE TRAVEL AGENT
DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

OLEH

NAMA	**: HAFIIZH BIMA SAPUTRA**
NIM	**: 119109595**
PROGRAM STUDI	**: D III**
PRODI	**: PERHOTELAN.**

Telah Disetujui Oleh :

Ketua Program Studi	**Dosen Pembimbing**
Dra, Heni Susilowati, M.M	**Setyo Prasiyono Nugroho,S.ST., M,Sc**
NIDN.0505026202	**NIDN.0523098001**

BERITA ACARA UJIAN

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR

RESERVASI KAMAR ONLINE TRAVEL AGENT

DI INDOLUXE HOTEL YOGYAKARTA

OLEH

NAMA	**: HAFIIZH BIMA SAPUTRA**
NIM	**: 119109595**
PROGRAM STUDI	**: D III**
PRODI	**: PERHOTELAN**

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan LULUS

Pada tanggal 27-Mei-2022

Penguji

Setyo Prasiyono Nugroho,S.ST., M,Sc
NIDN. 0523098001

Mengetahui
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Drs. Prihatno, M.M
NIDN .0526125901

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Mahaesa atas segala berkat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Praktek Kerja Lapangan di Indoluxe Hotel Yogyakarta dengan baik. Penulisan laporan ini disusun guna memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Diploma III Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Dengan dorongan dan bantuan maka penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhomat :

1. Setyo Prasiyono Nugroho,S.ST., M,Sc selaku dosen pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan juga memberikan saran dalam mengerjakan laporan ini.
2. Dra. Heni Susilowati, M.M selaku ketua jurusan Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku ketua STP AMPTA Yogyakarta yang telah mengesahkan secara resmi Laporan Praktek Kerja Lapangan.
4. Dra. Angela Ariani, S.H., M.M selaku Kepala Bagian PKL
5. Dra. Enny Mulyantari, M.M. selaku dosen pembimbing kelas.
6. Kepada Ibu Dewi Puspita Sari selaku Human Resources Department Indoluxe Hotel Yogyakarta.
7. Kepada Bapak Ubbo Arga selaku Front Office Manager Indoluxe Hotel Yogyakarta.

8. Kepada Bapak M. Yusri Puandi selaku Supervisior Indoluxe Hotel Yogyakarta.

Saya menyadari dalam penyusunan laporan ini jauh dari sempurna,baik dari segi penyusunannya, bahasa atau penulisannya. Oleh karena itu, saya mengharap kritik dan saran yang sifatnya membangun khususnya dari dosen pengampu mata kuliah guna sebagai acuan dan pengalaman bagi saya untuk lebih baik di masa yang akan datang. Semoga laporan penelitian ini memberikan informasi bagi masyarakat dan bermanfaat untuk pengembangan wawasan dan peningkatan bagi kita semua.

Yogyakarta, 12 April 2022

Hafiizh Bima Saputra

NIM : 119109595

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ..... **ii**

HALAMAN PENGESAHAN ..... **iii**

HALAMAN BERITA ACARA UJIAN ..... **iv**

KATA PENGANTAR ..... **v**

DAFTAR ISI ..... **vii**

DAFTAR GAMBAR ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang 1

B. Rumusan Masalah 3

C. Tujuan Penulis 4

D. Manfaat Penulis 4

BAB II LANDASAN TEORI

A. Gambaran Umum Hotel 6

1. Pengertian Hotel 6

2. Karakteristik Hotel 7

3. Jenis Hotel 7

4. Departement Hotel 10

B. Gambaran Umum Front Office Departement 11

1. Pengertian Front Office 11

2. Fungsi Front Office 13

3. Struktur Organisasi Front Ofiice 15

4. Section Front Office 16

BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN

A. Gambaran Umum Indoluxe Hotel Yogyakarta 18

1. Sejarah Hotel 18

2. Lokasi Indoluxe Hotel Yogyakarta 19

3. Fasilitas Hotel 20

B. Struktur Organisasi 29

C. Obyek yang diteliti 30

D. Jadwal Pelaksanaan Kerja Trainee 37

BAB IV ANALISIS DATA 41

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 55

B. Saran 56

DAFTAR PUSTAKA 57

DAFTAR LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Front Office Departement 15

Gambar 3.1 Hotel Maps 19

Gambar 3.2 Deluxe Room Queen 21

Gambar 3.3 Deluxe Room Twin 21

Gambar 3.4 Grand Deluxe Room Queen 22

Gambar 3.5 Grand Deluxe Room Twin 22

Gambar 3.6 Grand Deluxe Room Family 23

Gambar 3.7 Junior Suite Room 23

Gambar 3.8 Executive Suite Room 24

Gambar 3.9 Presidential Suite Room 24

Gambar 3.10 Gandiva Resto 25

Gambar 3.11 Amerta Lounge 26

Gambar 3.12 Nirvana Lounge 26

Gambar 3.13 Ayodya Ballroom 26

Gambar 3.14 Fitness Center 28

Gambar 3.15 Nirvana Pool 29

Gambar 3.16 Struktur Organisasi 29

Gambar 3.17 Struktur Organisasi Front Office Indoluxe Hotel 30

Gambar 3.18 Jadwal kerja Front Office 37

Gambar 4.1 OTA dari TIKET.COM 41

Gambar 4.2 Concierge Indoluxe Hotel 46

Gambar 4.3 Troly Concierge..... 48

Gambar 4.4 Form Luggage Tag..... 50

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pengertian Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan oleh hotel tersebut, khusus nya di Yogyakarta banyak ditemui hotel salah satunya adalah Indoluxe Hotel Yogyakarta.

Tujuan didirakannya hotel untuk memperoleh pendapatan atau laba. Dalam menjalankan usahanya untuk meningkatkan pendapatan dengan persaingan yang sangat ketat ini menunjukan bahwa para pengelola hotel berlomba – lomba memberikan kenyamanan dan ketenangan bagi para wisatawan, maka harus ada pengelola sumber daya yang dilakukan oleh manajemen hotel tersebut, selain itu pihak hotel harus mengkoordinasi penggunaan seluruh sumber daya yang dimiliki hotel secara efisien, efektif dan menunjang masa depan hotel.

Demi tercapainya keberhasilan sebuah hotel, diperlukan sumber daya manusia yang mampu mengelola perusahaan perhotelan tersebut dengan baik, guna menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan departemen di sebuah hotel yang bertujuan untuk memaksimalkan kegiatan operasional hotel

yang kemudian menjadi tolak ukur tamu dalam mengukur kualitas layanan dari sebuah hotel tersebut. Agar mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang ada di Indonesia, pastinya kerja sama setiap departemen sangat berpengaruh untuk menunjang keberhasilan sebuah hotel dengan perannya masing – masing.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting yang dapat menunjang keberhasilan sebuah hotel adalah *Front Office Department*. Di Indoloxe Hotel Yogyakarta memiliki beberapa tempat yang mendukung pelayanan Hotel, seperti *Front Desk, Bellboy, Doorman, Concierge Desk, Guest Service* dan *Telepone Operator*. Beberapa tempat tersebut juga sebagai penunjang untuk tamu yang akan menginap di Hotel. Hal tersebut guna untuk memberikan tingkat kenyamanan tamu saat akan *check-in* maupun *check-out* dengan pelayanan yang prima. Sehingga wisatawan akan kembali berkunjung ke Indoluxe Hotel Yogyakarta untuk merasakan pelayanan yang baik diberikan kepada tamu.

Front Office / Kantor depan merupakan sebuah department yang ada di Hotel Indoluxe Hotel Yogyakarta terletak di bagian depan atau lobby hotel. *Front Office* termasuk department yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu sekaligus kesan pertama dan terakhir ketika memasuki hotel untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah tamah serta memberika informasi yang baik dan benar. Dalam tugas penjualan *Front Office* dibantu oleh beberapa bagian dalam ruang lingkup kerja *Front Office department*,

diantaranya adalah *reception, reservation, telephone operator, concierge, dan guest relation officer* (GRO).

Salah satu bagian dari *front office deparment* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah receptionist. Kedudukan *receptionist* merupakan bagian penting dihotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya yang terpenting ialah dalam menangani tamu pada saat *check-in* dan *check-out* diperlukan pelayanan yang sesuai *Standar Operasional Prosedur (SOP)* untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme demi terwujudnya kepuasan tamu.

Tamu yang datang dari *Online Travel Agent* pun bisa melakukan reservasi dari berbagai macam online booking, misalnya *Traveloka*, *Tiket.com*, *Agoda*, *Pegi-Pegi*, *Expedia*, *Booking.com*, dan lain-lain. Dalam menangani proses reservasi, *check-in*, hingga *check-out* tamu dari *Online Travel Agent* pun hal ini penting dikarenakan Standar Operasional Prosedur adalah pedoman untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja yang ada di Indoluxe Hotel Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang tersebut, maka dapat dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut ini :

1. Bagaimana prosedur melakukan reservasi kamar dari *Online Travel Agent (OTA)?*

2. Bagaimana prosedur menangani check in tamu dari *Online Travel Agent (OTA)?*
3. Bagaimana prosedur *Concierge Luggage – up* dan *Luggage – down* ketika tamu *check – in* dan *check – out* ?
4. Apa saja masalah yang sering terjadi saat menangani tamu dari *Online Travel Agent (OTA)?*

C. Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat disebutkan tujuan dari pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Untuk mengetahui prosedur melakukan reservasi kamar dari *Online Travel Agent (OTA).*
2. Untuk mengetahui prosedur menangani check in tamu dari *Online Travel Agent (OTA).*
3. Untuk mengetahui prosedur menangani *Luggage – up* dan *Luggage – down*.
4. Untuk mengetahui cara mengatasi masalah yang sering terjadi saat menangani tamu dari *Online Travel Agent (OTA).*

D. Manfaat Penulisan

Adapun beberapa manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dari melaksanakan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

1. Manfaat bagi Mahasiswa
   a. Menambah ilmu dan pengalaman bekerja di hotel.
   b. Dapat menjadi tenaga kerja yang professional dan berpengalaman.
   c. Mengetahui lebih banyak tentang karakter tamu.

d. Melatih kecepatan kerja dan kedisiplinan.

e. Dapat berinteraksi dengan karyawan hotel, sesame trainee, serta para tamu.

f. Mempunyai keahlian di bidang Front Office.

g. Menambah wawasan tentang dunia perhotelan dan pariwisata.

2. Manfaat bagi Akademik

a. Mendapat umpan balik untuk meningkatkan kualitas pendidikan.

b. Terjalin hubungan baik antara Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta dengan hotel terkait sehingga memungkinkan kerjasama ketenagakerjaan dan kerjasama lainnya.

c. Sekolah akan dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui pengalaman PKL.

3. Manfaat bagi Perusahaan

a. Pihak hotel akan mendapat bantuan tenaga dari siswa/siswi yang melakukan praktek.

b. Meningkatkan citra hotel dan mendapatkan tenaga kerja sementara.

c. Membantu hotel dalam menyelesaikan tugas sehari-hari selama Praktek Kerja Lapangan.

d. Dengan pelaksanaan praktek kerja lapangan (PKL), diharapkan hotel mampu meningkatkan hubungan baik dengan STP AMPTA Yogyakarta.