

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
INTISARI.....	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR ISTILAH	xviii
DAFTAR TABEL	xxi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan.....	6
D. Manfaat.....	6
1. Praktis.....	6
2. Teoritis.....	6

E. Tinjauan Pustaka.....	7
F. Landasan Teori.....	10
1. Definisi Hotel.....	10
2. Pengertian <i>Front Office</i>	11
3. Pengertian <i>Bellboy</i>	12
4. Tugas-tugas <i>bellboy</i> atau <i>bell attendant</i>	12
G. Metode Penelitian.....	13
1. Tempat dan waktu penelitian.....	13
2. Teknik Pengumpulan Data	13
a) Wawancara	13
b) Studi Kepustakaan	14
c) Observasi	14
BAB II GAMBARAN UMUM THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA	15
A. Lokasi Hotel	15
B. Sejarah Hotel	16
C. Fasilitas-fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta	20
1. Fasilitas Kamar	20
a. Kamar Superior Heritage	21
b. Kamar <i>Deluxe Legacy</i>	22
c. Kamar <i>Phoenix Executive</i>	23
d. Kamar <i>Legendary Suite</i>	24
2. Fasilitas <i>Meeting Room</i>	25
a. <i>Phoenix Ballroom</i>	25
b. <i>Pandawa Room</i>	26
c. <i>Cendrawasih Room</i>	27
d. <i>Amarilis Room</i>	28
3. Fasilitas <i>Restaurant</i> dan <i>Bar</i>	29
a. <i>1918's terrace lounge</i>	29

b. Paprika <i>restaurant</i>	30
c. <i>Vino Bar</i>	30
4. <i>MySpa</i>	31
5. <i>Fitness Center</i>	32
6. Kolam Renang	33
7. Butik dan galeri/ <i>business center</i>	33
8. Parkir <i>indoor</i> dan <i>outdoor</i>	34
9. <i>Lobby lounge “Museum”</i>	34
10. Informasi objek dan destinasi wisata beserta paket <i>tournya</i>	34
BAB III PEMBAHASAN.....	36
A. Tugas-tugas <i>Bellboy</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta	37
B. Permasalahan-permasalahan yang Kerap Dihadapi <i>Bellboy</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta beserta Cara Mengatasinya	40
C. Hasil Pengamatan Langsung Selama Masa Magang	45
1. Tugas-tugas <i>Bellboy</i>	45
2. Permasalahan yang sering dihadapi ketika <i>training</i> di <i>bellboy</i>	57
3. Cara mengatasi permasalahan tersebut sekaligus cara mengantisipasi supaya masalah tersebut tidak terjadi lagi	57
BAB IV PENUTUP.....	58
A. Kesimpulan.....	58
B. Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
DAFTAR NARASUMBER	62

LAMPIRAN.....	xxiii
----------------------	--------------

Daftar Gambar

Gambar 1: Peta lokasi The Phoenix Hotel Yogyakarta	15
Gambar 2: Tampilan depan The Phoenix Hotel Yogyakarta	16
Gambar 3: Tampilan superior heritage <i>room</i>	22
Gambar 4: Tampilan <i>deluxe legacy room</i>	23
Gambar 5: Tampilan Phoenix Executive <i>room</i>	24
Gambar 6: Tampilan legendary suite <i>room</i>	25
Gambar 7: Tampilan Phoenix Ballroom dengan model U-Shape	26
Gambar 8: Tampilan Pandawa <i>room</i> dengan konsep round table	27
Gambar 9: Tampilan Cendrawasih <i>room</i> dengan model U-Shape	28
Gambar 10: Tampilan Amarilis <i>room</i> dengan model U-Shape	29
Gambar 11: 1918's <i>terrace lounge</i>	29
Gambar 12: Paprika <i>restaurant – the open kitchen</i>	30
Gambar 13: VINO <i>bar and café</i>	31
Gambar 14: Tampilan MySpa The Phoenix Hotel Yogyakarta	32
Gambar 15: Tampilan <i>fitness center</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta	32

Gambar 16: Tampilan kolam renang The Phoenix Hotel Yogyakarta	33
Gambar 17: <i>Lobby lounge “museum”</i>	34
Gambar 18: Gambar 18. Candi Borobudur	35
Gambar 19: Bapak Dwiatmaka, <i>bellboy</i> di The Phoenix Hotel Yogyakarta	38
Gambar 20: Bersama bapak Dwi Prapta Yulianta	39
Gambar 21: <i>Bellboy manager</i> , bapak Rudi Harsoko	40
Gambar 22: Setelah menata barang di <i>trolley</i> dan bersiap mengantarkan ke kamar..	46
Gambar 23: Ketika membantu membukakan pintu utama <i>lobby</i> bagi tamu	47
Gambar 24: Mengangkat koper tamu dan dimasukkan ke dalam taksi	48
Gambar 25: Membantu membawakan <i>welcome drink</i> bagi tamu <i>check-in</i>	49
Gambar 26: Membantu meng- <i>copy</i> identitas diri tamu	49
Gambar 27. Menata barang tamu di atas <i>trolley</i> untuk diantarkan ke kamar	50
Gambar 28. Memasuki <i>lift</i> untuk mengantarkan barang tamu ke kamarnya	51
Gambar 29. Membereskan arsip tamu ketika <i>night shift</i>	55
Gambar 30. Ketika menyiapkan <i>cool box</i> bagi <i>driver</i> yang akan <i>tour</i>	55
Gambar 31. Ketika memasang koran baru di kamar tamu	56

Gambar 32. Membuat *luggage tag* bagi tamu yang menipkan barang 56

Gambar 33. Tampilan *luggage tag* The Phoenix Hotel Yogyakarta 57

DAFTAR ISTILAH

1.	<i>Check-in</i>	Waktu tamu pertama kali masuk hotel. Meskipun setiap hotel berbeda-beda, tapi biasanya sekitar jam 1 siang. (http://asiahotelsreview1.com/arti-istilah-istilah-hotel , diunduh tanggal 14 Juli 2015)
2.	<i>Check-out</i>	Batas waktu tamu hotel untuk meninggalkan hotel. Biasanya sekitar jam 12 siang. Jika lebih dari waktu yang ditentukan tamu akan dikenakan biaya tambahan lagi. (http://asiahotelsreview1.com/arti-istilah-istilah-hotel , diunduh tanggal 14 Juli 2015)
3.	<i>Escorting</i>	Istilah yang digunakan ketika mengantarkan tamu yang selesai <i>check-in</i> menuju ke kamarnya. (Wawancara: Bapak Rudi Harsoko, <i>Bellboy Manager</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta, Juni 2015)
4.	<i>Group rooming list</i>	Form yang berisi nama, nomor kamar, dan keterangan yang digunakan untuk proses menangani <i>check-in</i> tamu group. (https://ekafaradillah.wordpress.com/2013/11/09/front-office-departement/ diunduh tanggal 14 Juli 2015)
5.	<i>Guest Relation Officer</i>	Pramuhubung tamu. Tugas utama seorang Pramuhubung Tamu adalah memberi pelayanan lebih kepada tamu-tamu istimewa; juga memberikan pelayanan serta informasi ke

		<p>semua tamu. Dengan kata lain, Pramuhubung Tamu adalah seseorang yang menjadi penghubung antara pihak tamu dengan pihak hotel.</p> <p>((http://lidahibu.com/2010/07/30/pramuhubung-tamu/, diunduh tanggal 14 Juli 2015)</p>
6.	<i>Late Check-out</i>	<p>Batas waktu yang diberikan oleh hotel atas permintaan tamu. Biasanya diberikan untuk tamu rombongan.</p> <p>(http://asiahotelsreview1.com/arti-istilah-istilah-hotel, diunduh tanggal 14 Juli 2015)</p>
7.	<i>Luggage down</i>	<p>Istilah yang digunakan jika ada tamu yang meminta bantuan untuk menurunkan barang-barangnya. Baik itu tamu <i>check-out</i> atau pun untuk keperluan lainnya.</p> <p>(Wawancara: Bapak Rudi Harsoko, <i>Bellboy Manager</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta, Juni 2015)</p>
8.	<i>Luggage tag</i>	<p>Kartu ini terdiri dari dua bagian atas dan bawah, bagian atas akan digantung di tas, sedangkan bagian bawah akan diberikan pada tamu sebagai kartu yang menunjukkan bahwa ini adalah pemilik barang. kartu ini akan diberikan tamu kepada petugas jika ingin mengambil barang.</p> <p>(https://ekafaradillah.wordpress.com/2013/11/09/front-office-departement/ diunduh tanggal 14 Juli 2015)</p>

9.	<i>Receptionist</i>	Salah satu <i>section</i> dalam departemen <i>front office</i> yang bertugas menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani <i>check-out</i> tamu beserta pembayarannya. (Modul Teori Perhotelan Manajemen Front Office, 2014:14)
10.	<i>Welcome drink</i>	Minuman penyambut. (http://lidahibu.com/2010/07/30/pramuhubung-tamu/ , diunduh tanggal 14 Juli 2015)

Daftar Tabel

Tabel 1. <i>Time line</i> The Phoenix Hotel Yogyakarta	19
Tabel 2. Jadwal pembagain <i>shift bellboy</i> beserta tugas-tugasnya	52

Daftar Lampiran

Lampiran 1. Tampilan depan brosur The Phoenix Hotel Yogyakarta xxiii

Lampiran 2. Tampilan belakang brosur The Phoenix Hotel Yogyakarta. xxiv

Lampiran 3. Brosur in house tour The Phoenix Hotel Yogyakarta xxv