

LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING MAHASISWA

ROOM DIVISION MANAGEMENT

DI

ASTON SENTUL LAKE

RESORT & CONFERENCE CENTER



Disusun oleh :

AMATULLAH AZIZAH BADRIAH

2023010015

MANAGEMENT DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On the Job Training Mahasiswa

Manajemen Divisi Kamar

Di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan:

Nama : Amatullah Azizah Badriah

NIM : 2023010015

Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center selama 6 bulan, mulai tanggal 29 Juli 2024 s/d 29 Januari 2025.

Bogor, 29 Januari 2025

Mengetahui,	
Human Resources Manager  ASTON SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER Human Resources Aulia Nur Fitri	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam Andri Wibowo, SE., M.Par. NIDN. 1001118502
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam Khatir 2208356	Dosen Pembimbing OJT Nensi Laptulo, M.MPar NIDN. 1010046901

SURAT PENGESAHAN INDUSTRI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Perusahaan : ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center
Bidang Usaha : Perhotelan
Alamat : Jl. Pakuan No.3, Sumur Batu, Kec. Babakan Madang,
Kabupaten Bogor, Jawa Barat 1681

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Amatullah Azizah Badriah
NIM Mahasiswa : 2023010015
Asal Mahasiswa : Batam Tourism Polytechnic

Benar telah menyelesaikan On the Job Training Housekeeping Department Selama 2 bulan dan Front Office Department selama 4 bulan di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center terhitung dari tanggal 29 Juli 2024 sampai dengan 29 Januari 2025.

Demikian surat ini dibuat dengan sebenar – benarnya untuk digunakan sebagaimana mestinya, Terimakasih.

Bogor, 29 Januari 2025



Aulia Nur Fitri
Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, serta nikmat kesehatan yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan di ASTON SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun berdasarkan Praktek kerja lapangan yang dilakukan di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing penulis dalam melaksanakan praktek kerja lapangan di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center. Ucapan terima kasi ini penulis ucapkan kepada yang terhormat :

1. Ibu Siska Amelia Maldin, M.Pd, selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam
2. Bapak Andri Wibowo, SE., M.par, selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Albert Siregar, selaku Hotel Manager ASTON sentul lake resort & conference center.
4. Ibu Aulia Nur Fitri, selaku Human Resources Manager di ASTON sentul lake resort & conference center.
5. Bapak Faisal Fuad, selaku Front Office Manager di ASTON sentul lake resort & conference center.
6. Bapak Ramlida Joe Ariga, selaku Housekeeping Manager di ASTON sentul lake resort & conference center.
7. Keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di ASTON sentul lake resort & conference center.

Demikian laporan ini penulis susun, semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Bogor, 29 Januari 2025



Amatullah Azizah Badriah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan On the job training.....	2
1.3 Manfaat On the job training.....	2
1.4 Tempat On the job training.....	3
1.5 Jadwal waktu On the job training	4
BAB II TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	5
2.1 Sejarah Singkat Hotel Aston.....	5
2.2 Visi dan Misi Perusahaan	10
2.3 Orang-orang Yang ikut serta mendirikan ASTON Sentul.....	11
2.4 Perkembangan Usaha Hotel ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center	16
2.5 Prestasi yang pernah dicapai oleh ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center..	17
2.6 Struktur Organisasi ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center.....	18
2.7 Aktivitas Kegiatan Operasional di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center.	18
2.8 Front Office Department.....	20
2.9 Housekeeping Department.....	23
BAB III PELAKSANAAN MAGANG	26
3.1 Kegiatan Magang	28
BAB IV PENUTUP	29
4.1 Kesimpulan	29
4.2 Saran-Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	30

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor pariwisata menjadi komponen kunci perekonomian di sektor jasa yang sangat berperan dalam perkembangan ekonomi negara – negara di dunia ini. Sebagain para pakar berkata bahwa zona pariwisata merupakan sektor yang kompleks serta fragmented, yang keberadaannya sulit untuk diukur dan didefinisikan sebagaimana tren pariwisata yang terus berubah – ubah disetiap waktunya, pariwisata diharapkan jadi zona yang terus tumbuh, kusni (2013).

Pada masa globalisasi di saat ini, tiap industri termasuk hotel di tuntutan untuk mempunyai manajemen yang baik. Manajemen industri yang baik tentu bisa menambah efektivitas industri. Jika efektivitas suatu industri bisa tercapai dengan baik hasilnya akan sanggup untuk bersaing dengan industri yang lain. Seperti sumber daya manusia (SDM) yang menggambarkan salah satu aspek bernilai serta mempunyai kedudukan yang besar dalam suatu industri, Rahmawati (2014). Salah satu upaya peningkatan sumber daya manusia khususnya dalam pendidikan perguruan tinggi adalah melalui Program on the Job Training yang merupakan sarana penting bagi pengembangan diri dalam dunia kerja yang nyata. Jadi kegiatan On the Job Training ini dapat memberikan kontribusi yang berarti bagi perkembangan mahasiswa untuk mempersiapkan diri sebaik baiknya sebelum memasuki dunia kerja dan perkembangan kompetensi di Politeknik Pariwisata Batam.

On the Job Training adalah kegiatan pemagangan bagi mahasiswa di dunia kerja baik di bidang industri maupun pemerintahan dan merupakan mata kuliah yang wajib untuk ditempuh oleh seluruh mahasiswa Politeknik Pariwisata Batam. Kegiatan ini memiliki maksud agar mahasiswa mendapatkan pengalaman sebelum mereka memasuki dunia kerja yang sesungguhnya, sehingga mahasiswa mendapatkan bekal dari On the job training yang sudah dilaksanakan. Dengan adanya On the job training yang sudah dilaksanakan mahasiswa akan mengetahui ketrampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan dan perlu diperhatikan.

1.2 Tujuan On the job training

Tujuan magang secara garis besar adalah mengenalkan mahasiswa pada dunia kerja. Selain itu mempersiapkan mahasiswa agar lebih mengetahui tentang dunia kerja sebelum akhirnya terjun langsung nantinya setelah lulus. Sehingga mahasiswa menjadi lebih siap. Mereka tau apa yang perlu dipersiapkan. Tujuan lainnya dari On the job training sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengetahui kehidupan seorang pekerja, apa yang dilakukan ditempat kerja.
2. Memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menerapkan ilmu dan pengetahuan selama perkuliahan.
3. Meningkatkan hubungan kerjasama antara kampus dan instansi yang menjadi tempat magang mahasiswa.
4. Memberikan mahasiswa pemahaman tentang profesionalisme, disiplin kerja, cara berkomunikasi dengan baik dan lainnya.
5. Mengasah kemampuan mahasiswa dalam pemecahan masalah terutama di tempat kerja.

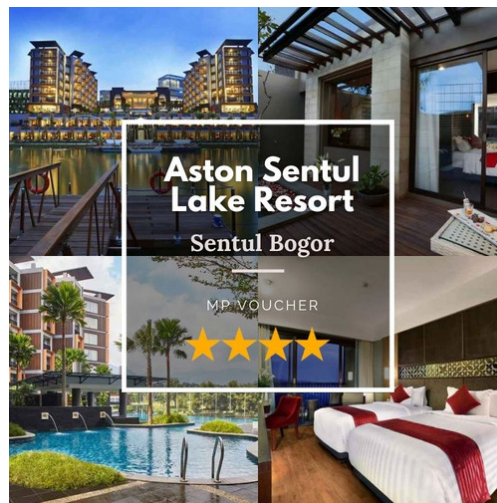
1.3 Manfaat On the job training

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Memberikan pengalaman kerja.
 - b. Mahasiswa memiliki gambaran mengenai dunia kerja.
 - c. Mengasah keahlian dan profesionalitas penulis dalam bekerja di industri perhotelan.
2. Bagi Kampus
 - a. Memperkenalkan Batam Tourism Polytechnic ke industri perhotelan nasional dan internasional.
 - b. Terjalin kerja sama antara Politeknik Pariwisata Batam dan instansi terkait.
 - c. Dapat mengukur pencapaian kinerjanya serta mengevaluasi hasil pembelajaran apakah program akademik sesuai sejalan dengan kebutuhan dunia kerja atau belum.

3. Bagi Perusahaan

- a. Sebagai sarana untuk membangun kemitraan dengan sekolah, perguruan tinggi ataupun sekolah tinggi.
- b. Sebagai wadah untuk penyerapan tenaga kerja.
- c. Untuk melihat kemampuan potensial yang dimiliki peserta On the job training yang berguna dalam perencanaan peningkatan sumber daya manusi.

1.4 Tempat On the job training



Gambar 1 Fasilitas Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan Sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan sebagai penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center berlokasi di Jl. Pakuan No.3, Sumur Batu, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

Hotel ini Dikelilingi oleh pemandangan alam yang indah, termasuk danau buatan dan pegunungan sekitar. Aston menawarkan fasilitas lengkap untuk tamu, termasuk kamar modern, ruang konferensi, restoran, kolam renang, dan spa. Tempat ini cocok untuk liburan maupun acara bisnis. Sebagai bagian dari jaringan Aston di bawah Archipelago International, hotel ini dikenal dengan layanan berkualitas tinggi dan kenyamanan.

Alasan saya memilih Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center sebagai tempat magang adalah penulis percaya magang di Aston Sentul akan menjadi pengalaman yang sangat bermanfaat bagi pengembangan karir penulis di industri perhotelan.

1.5 Jadwal waktu On the job training

1) Periode Pelaksanaan On the job training

Waktu pelaksanaan on the job training mulai pada tanggal 29 Juli 2024 sampai dengan 29 Januari 2025.

2) Periode Laporan On the job training disusun

Laporan penulis menulis 1 bulan sebelum waktu magang berakhir. Dimulai dari 21 Desember 2024.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

2.1 Sejarah Singkat Hotel Aston



Gambar 2.1 ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference center tiba di Indonesia pada tahun 1997, Aston Internasional yang dipimpin oleh Charles Brookfield pada awalnya berkonsentrasi pada hotel pusat kota, apartemen dan manajemen properti, Aston internasional merupakan perusahaan pertama di Indonesia yang mendefinisikan kembali konsep service department ke sebuah hotel setiap hari dan fasilitas tinggal lama. Dari saat kedatangan sampai saat keberangkatan, tamu dengan sadar ataupun tidak sadar diperkenalkan kepengalaman resort atau villa liburan, yang telah dipertimbangkan dan direncanakan dengan cermat untuk memberikan rasa kebahagiaan dan kesejahteraan selama mereka tinggal.

Dengan kerja keras dan keyakinan di pasar Asia, Aston International memindahkan kantor pusatnya ke Jakarta pada tahun 2000 untuk sepenuhnya berkonsentrasi pada pembangunan di Indonesia dengan kehadiran tumbuh di semua sektor berkonsentrasi pada pembangunan di Indonesia dan Asia Tenggara. Aston International sejak berkembang menjadi salah satu perusahaan manajemen perhotelan terkemuka di Indonesia dengan kehadiran tumbuh di semua sektor industri dan rencana masa depan untuk ekspansi ke kota-kota besar Asia lainnya dan tujuan resort.

Aston Sentul merupakan resort bintang empat yang menggabungkan antara layanan menakjubkan dengan desain hingga detail terkecil yang membuat tamu nyaman untuk tinggal. Pada hari Selasa, 5 April 2016 “ Aston Sentul Lake Resort & Conference Center “ Secara resmi mulai beroperasi menerima tamu. Yang berlokasi di Kota Sentul, Bogor, dekat dengan Jalan

Tol Sentul Selatan. Menawarkan 212 kamar dan suite, 8 vila, 11 ruang konferensi dan ballroom yang menampung hingga 900 orang. Merupakan tempat yang ideal untuk pebisnis yang mencari tempat untuk melakukan konferensi.

Hidden Gem tersembunyi di jantung Sentul City, hanya 1 jam berkendara dari Jakarta dan 15 menit dari Bogor. Rasakan udara yang menakjubkan, memanjakan mata dengan lansekap hijau yang luar biasa dengan pemandangan gunung Pancar, gunung Gede dan gunung Salak yang menakjubkan.

Tipe Kamar yang ada di ASTON Sentul

Hotel ini menawarkan berbagai tipe kamar yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal sesuai kebutuhan tamu. Setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas modern, pemandangan indah, dan desain interior yang elegan.

Tipe-Tipe Kamar:

1. Deluxe Room:



Gambar 2 Deluxe Room Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- Ukuran: 32 m².
- 200 Kamar dengan tipe Deluxe
- Fasilitas: Tempat tidur king-size atau twin, balkon pribadi dengan pemandangan pool, gunung atau danau.

2. Suite Room:



Gambar 3 Suite Room Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- Ukuran: 80 m².
- 12 kamar dengan tipe suite
- Fasilitas: Ruang tamu terpisah, minibar, dan pemandangan premium.

3. Villa



Gambar 4 Villa Room Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- Ukuran: 200 m².
- Tersedia Villa 1 bedroom dan Villa 2 bedroom
- Fasilitas: Vila pribadi dengan kolam renang, dapur kecil, dan ruang makan.
- Target tamu: Keluarga besar atau kelompok yang mencari privasi dan layanan eksklusif.

Fasilitas Kamar:

- Televisi layar datar dengan saluran Nasional.
- Koneksi Wi-Fi gratis.
- Brankas pribadi.
- Fasilitas pembuat kopi dan teh.
- Kamar mandi modern dengan shower dan bathtub (khusus suite dan villa).

Fasilitas Pendukung

Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu dari berbagai segmen, mulai dari wisatawan liburan hingga korporasi.

Fasilitas Utama:

➤ **Kolam Renang:**



Gambar 5 Kolam Renang Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- Kolam renang outdoor dengan pemandangan pegunungan.
- Area kolam anak-anak untuk keluarga.

➤ **Ruang Pertemuan dan Ballroom:**

- **Ballroom Adhiwangsa:** Kapasitas hingga 900 orang, cocok untuk acara pernikahan, seminar, atau konferensi besar.



Gambar 6 Ballroom Adhiwangsa Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- **Ruang Rapat:** 11 ruang pertemuan dengan fasilitas audio-visual lengkap.



Gambar 7 Ruang Rapat Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

➤ **Restoran dan Bar**



Gambar 8 Restoran dan Bar Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

- Menyajikan berbagai menu lokal dan internasional.
- Area outdoor dengan pemandangan taman dan danau.

➤ **Kamala SPA**



Gambar 10 kamala SPA

Aston memiliki Fasilitas untuk para tamu memanjakan diri ketika telah aktifitas yang sangat panjang setiap harinya, maka dari itu Aston membuka SPA yang diberinama KAMALA SPA yang diambil dari bahasa sansekerta yang berarti bunga lotus, perlambangan pencerahan, keindahan, dan ketenangan layaknya dibalik nama tersebut.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

1. Menjadi “ the best hotel bintang 4 “ di area bogor dan puncak.
2. Menjadi hotel bintang 4 yang dipilih tamu / corporate sebagai tempat melakukan bisnis maupun keluarga.
3. Menjadi resoft bintang 4 Independen terkemuka dikenal secara nasional maupun local yang unggul harga layanan maupun lokasi.

b. Misi

1. Pelanggan adalah prioritas utama, kami siap memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh pelanggan untuk mendapatkan pengalaman kualitas layanan yang terbaik.
2. Pentingnya peran karyawan dalam mencapai visi dan misi, kami akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan positif dalam mendorong komitmen, loyalitas dan kerja keras karyawan dan mengembangkan karir.
3. Menjadi pemreimpin yang berintegritas dalam melakukan semua kegiatan bisnis dengan cara yang jujur dan beretika untuk memberikan pengembalian yang seimbang kepada stakeholder atas investasi yang diberikan.

2.3 Orang-orang Yang ikut serta mendirikan ASTON Sentul

a. Charles Brookfield – Pendiri dan Chairman



Gambar 2.2 Pendiri dan Chairman (Charles Brookfield)

Charles memiliki lebih dari 40 tahun pengalaman di hotel industri perhotelan. Dia telah membuka resor di Cancun, Cabo San Lucas, Puerto Vallarta, Palm Springs, Park City, San Francisco, Hawaii, Guam, Jakarta, dan Bali. Charles berperan penting dalam membangun jaringan hotel terbesar terbesar di Hawaii dan telah menjadi perintis dalam industri ini, membawa membawa konsep kondotel ke Indonesia. Charles mendirikan Archipelago pada tahun 1997 dan telah tinggal di Asia Tenggara sejak saat itu

b. Heru Purwono – Vice President Finance



Gambar 2.3 Vice President Finance (Heru Purwono)

Heru memiliki lebih dari 20 tahun pengalaman di industri perhotelan di berbagai daerah di Indonesia. Beliau pernah menjabat sebagai pengendali keuangan untuk merek-merek internasional seperti Hilton, Intercontinental, dan grup Accor sebelum

bergabung dengan Archipelago International, dan saat ini Heru membawahi divisi keuangan untuk semua properti Archipelago.

c. John M. Flood - Chief Executive Officer



Gambar 2.4 Chief Executive Officer (John M.Flood)

John telah menghabiskan 10 tahun di garis depan perusahaan, memperkuat portofolio iefArchipelago yang terus berkembang dan pertumbuhan pesat dari sepuluh merek intinya. Setelah menerima gelar MBA dari University of Leicester, ia kemudian bekerja di beberapa kota paling berkembang di Eropa, termasuk London, Paris, Kopenhagen, dan kota kelahirannya, Dublin; namun dorongan untuk memperluas khazanah bisnis membawanya ke Indonesia hampir 20 tahun yang lalu. Sekarang memimpin Archipelago International, John, bersama dengan pendiri dan Chairman perusahaan, Charles Brookfield, bertanggung jawab atas perkembangan perusahaan yang luar biasa dalam beberapa tahun terakhir dengan mengembangkan dan membangun hotel-hotelnya sendiri serta melalui manajemen, waralaba, 'manchising', dan perjanjian lisensi

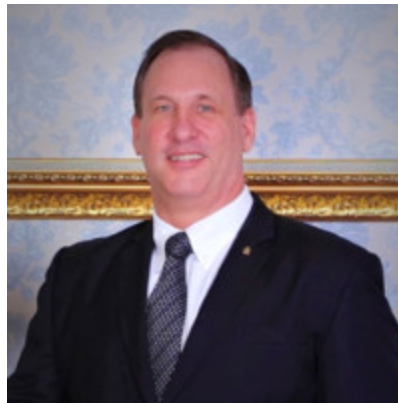
d. Jules Brookfield - Chief Technology Officer



Gambar 2.5 Chief Technology Officer (Jules Brookfield)

Lulus dari Northeastern University di Boston dengan gelar dalam bidang Ilmu Komputer, Jules memiliki spesialisasi dalam bidang perangkat lunak pengembangan dan bisnis yang berhubungan dengan internet. Saat ini ia bekerja untuk mengotomatisasi, mengintegrasikan dan menstandarkan banyak aspek dari bisnis kami untuk memastikan bahwa Archipelago International tetap berada di garis depan dalam era digital ini. digital ini.

e. Winston Hanes – Vice President Operations



Gambar 2.6 Vice President Operations (Winston Hanes)

Winston Hanes memiliki pengalaman lebih dari 30 tahun dengan berbagai jaringan hotel internasional di Boston, Milan, dan Hawaii. Sejak bergabung dengan Archipelago International pada tahun 1998, beliau telah bekerja di Jakarta, Bali dan Cebu (Filipina) sebagai Executive Chef, Corporate Chef yang bertanggung jawab atas Food & Beverage, General Manager dan Regional General Manager. Beliau

bertanggung jawab untuk mengkoordinasikan Manajer Regional Operasional dan membantu semua operasi hotel dan vila untuk memastikan bahwa harapan tamu terus terlampaui.

f. Gerard Byrne – Managing Director



Gambar 2.7 Managing director (Gerard Byrne)

Gerard memiliki lebih dari 25 tahun pengalaman di bidang perbankan korporat, real estat, dan konsultasi dalam proyek-proyek perhotelan dan rekreasi. Beliau adalah Chartered Fellow dari Chartered Management Institute di Inggris dan menerima gelar MBA dari University College of Estate Management, Reading, Inggris. Beliau membawa keahlian manajemen strategis multi-industri ke dalam tim kami, yang akan membantu kami dalam mengembangkan bisnis secara internasional.

g. Chris Legaspi – Chief Commercial Officer



Gambar 2.8 Chief Commercial Officer

Chris didorong oleh hasrat yang mendalam untuk Manajemen Penjualan dan Pendapatan, Chris telah menunjukkan kepemimpinan yang luar biasa dalam mengarahkan tim kontraktor dan penjualan untuk agensi online B2C dan B2B internasional yang terkenal di Asia Tenggara. Dengan latar belakang 28 tahun yang mengesankan di industri perhotelan, ia dengan mahir memandu timnya dalam mencapai bauran pasar yang harmonis dan mengoptimalkan Total REVPAR setiap properti hingga mencapai potensi maksimalnya. Melalui keahlian dan dedikasinya, Chris memberdayakan hotelhotel untuk meningkatkan eksistensi online mereka dan memanfaatkan aliran pendapatan yang beragam, sehingga memberikan dampak yang signifikan terhadap 9 kesuksesan mereka secara keseluruhan.

h. José Luis Leonardo – Vice President The Americas



Gambar 2.9 Vice President The Americas

Jose Luis memiliki lebih dari 25 tahun pengalaman dalam pengoperasian dan komersialisasi hotel-hotel terbaik di Karibia, Amerika Latin, dan AS, dengan latar belakang yang kuat dalam manajemen aset. Beliau telah diakui oleh Kementerian Pariwisata di berbagai negara Amerika Latin atas perannya dalam pengembangan sektor ini. Beliau memimpin operasi kami di Karibia dan Amerika Latin dan akan memainkan peran penting dalam rencana pertumbuhan Archipelago yang ambisius untuk wilayah tersebut.

2.4 Perkembangan Usaha Hotel ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

Menurut Penulis ini lah penjelasan dari tiga aspek utama dari perkembangan usaha Hotel ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center:

a. Bidang Keuangan

- Pertumbuhan Pendapatan

Peningkatan persentase kamar dan optimalisasi penggunaan fasilitas konferensi memberikan kontribusi positif terhadap pendapatan hotel.

- Diversifikasi Sumber Pendapatan

Hotel tidak hanya bergantung pada penyewaan kamar, tetapi juga memanfaatkan potensi dari restoran, ruang acara, dan paket wisata untuk memperluas sumber pendapatannya.

- Pengelolaan Biaya

Melalui efisiensi operasional yang baik, pengelolaan biaya, penggunaan energi yang bijaksana, serta manajemen sumber daya yang efektif, hotel berusaha untuk menekan pengeluaran dan meningkatkan profitabilitas.

- Investasi Berkelanjutan

Penambahan fasilitas baru menjadi langkah strategis 10 untuk meningkatkan daya tarik hotel serta mendorong peningkatan pendapatan secara keseluruhan.

b. Bidang Pemasaran

- Digital Marketing

Mengoptimalkan penggunaan media sosial, situs web, dan platform agen perjalanan daring (Online Travel Agent) seperti Traveloka, Tiket.com, Booking.com, Tripadvisor, dan Hotelmix.id untuk mencapai audiens yang lebih luas.

- Kerja Sama Strategis

Membangun kolaborasi yang sinergis dengan perusahaan lain, penyelenggara acara (Event Organizer), dan agen perjalanan dalam menyelenggarakan berbagai event bisnis dan wisata.

- Promosi Berkala

Meluncurkan program diskon, promosi musiman, serta menawarkan paket bundling yang menarik untuk menarik perhatian pengunjung lokal maupun internasional.

- Branding dan Positioning

Membangun citra sebagai resort premium dengan pemandangan yang mempesona serta fasilitas yang lengkap untuk memenuhi kebutuhan tamu.

c. Bidang Organisasi

- Pengembangan SDM

Menyelenggarakan pelatihan rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan keterampilan staf agar dapat memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

- Struktur Organisasi yang Efisien

Mengimplementasikan pembagian tugas yang jelas dan menerapkan manajemen modern untuk mendukung operasional yang lebih lancar.

- Penerapan Teknologi

Menggunakan sistem reservasi online dan aplikasi internal guna meningkatkan efisiensi kerja dan mempermudah proses operasional.

- Kepedulian Lingkungan

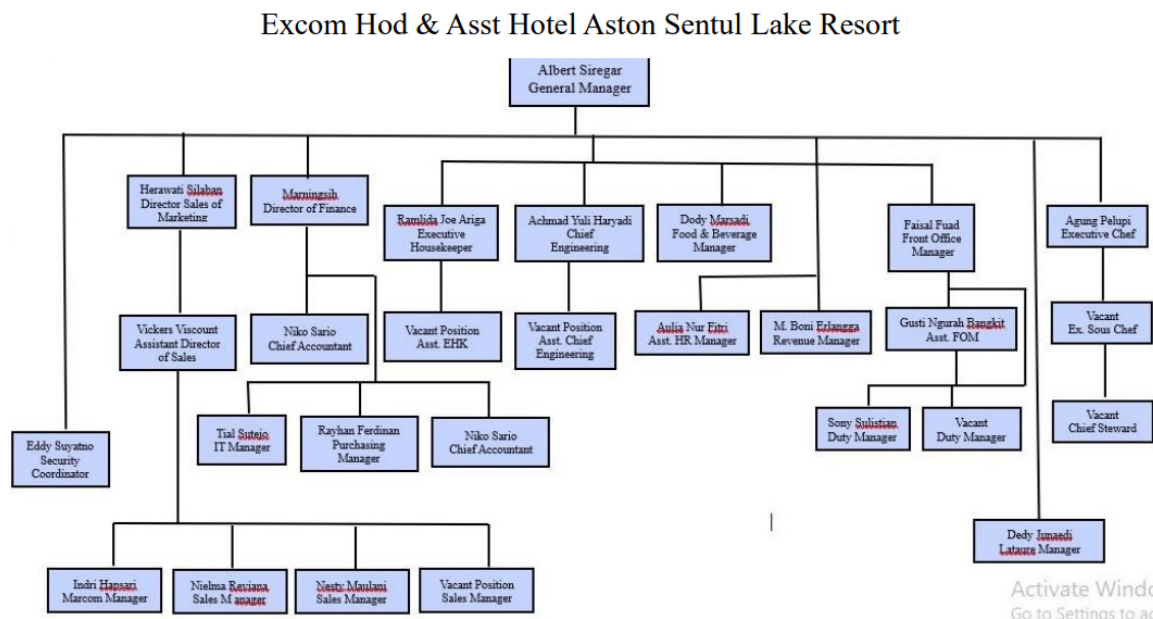
Mengadopsi konsep hotel ramah lingkungan dengan mengurangi penggunaan plastik dan menerapkan langkah-langkah efisiensi energi.

2.5 Prestasi yang pernah dicapai oleh ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

Pada acara General Managers Conference tahun 2022, ASTON Sentul Lake Resort and Conference Center berhasil meraih penghargaan, diantaranya :

- 1st Highest GOP Percentage 2022' dan '1st Highest Score of Housekeeping Arch Audit' pada kategori hotel bintang 4-5
- '1st Highest Global Review Index Score 2022' penilaian yang berasal dari positif komen tamu.
- 2nd Highest Total Revenue 2022' dimana ASTON Sentul berhasil mencapai posisi kedua yang dilihat dari jumlah pendapatan pertahun yang telah diperoleh.

2.6 Struktur Organisasi ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center



2.7 Aktivitas Kegiatan Operasional di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

a) Genar Manager

- Mengawasi dan mengontrol kegiatan sehari-hari hotel
- Mengawasi pengembangan strategi pemasaran dan penjualan Mengawasi anggaran, pengeluaran, dan memastikan profitabilitas hotel

b) Security Coordinator

- Melakukan patroli berkala di area hotel seperti lobi, koridor, parkir, area publik, dan akses keluar-masuk.
- Memantau rekaman CCTV di seluruh area hotel secara real-time
- Memeriksa kondisi pintu darurat, alat pemadam kebakaran (APAR), alarm, dan penerangan di area umum

c) Director Sales of Marketing

- Menganalisis tren pasar dan kompetitor untuk merancang program promosi yang efektif
- Memimpin dan mengarahkan tim Sales & Marketing dalam mencapai target penjualan

- Mengelola strategi pricing dan paket promosi untuk menarik lebih banyak tamu
- d) Director of Finance
- Memantau realisasi anggaran dan memastikan penggunaan dana sesuai perencanaan
 - Memantau pengelolaan aset hotel dan pengembangan investasi untuk pertumbuhan bisnis
 - Memastikan pelaporan dan pembayaran pajak hotel dilakukan tepat waktu dan sesuai peraturan
- e) Executive Housekeeper
- Mengawasi dan memastikan kebersihan seluruh area hotel, termasuk kamar tamu, lobby, koridor, toilet umum, dan fasilitas lainnya
 - Merekrut, melatih, dan mengevaluasi staf housekeeping untuk memastikan standar kebersihan dan pelayanan yang tinggi
 - Melakukan inspeksi rutin terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar sebelum tamu check-in
- f) Chief Engineering
- Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan preventif untuk menghindari kerusakan yang tidak terduga dan memastikan peralatan berfungsi optimal
 - Memantau penggunaan energi di seluruh hotel untuk memastikan efisiensi dan pengurangan biaya
 - Memastikan semua sistem dan peralatan hotel memenuhi standar keselamatan dan kesehatan yang berlaku, seperti sistem pemadam kebakaran, alarm, dan peralatan darurat
- g) Food & Beverage Manager
- Mengawasi semua operasi di restoran, bar, room service, dan fasilitas makanan lainnya
 - Melakukan kontrol biaya dan menganalisis margin keuntungan dari setiap menu atau layanan yang ditawarkan
 - Memantau dan mengelola persediaan bahan makanan dan minuman agar tetap tersedia dengan harga yang efisien
- h) Front office manager
- Memimpin dan mengawasi staf front office

- Menyambut tamu dan membantu menyelesaikan urusannya
- Meninjau keluhan tamu
- Menjaga kedisiplinan staf front office
- Membuat laporan bulanan
- Mengkoordinasikan komunikasi dengan departemen lain
- Memastikan staf front office mematuhi kebijakan dan prosedur hotel

i) **Executive Chef**

- Mengawasi dan memimpin staf dapur, termasuk koki, juru masak, dan pekerja lainnya, untuk memastikan operasional yang efisien dan berkualitas
- Memastikan bahwa makanan yang disajikan memenuhi standar kualitas hotel, baik dari segi rasa, tampilan, maupun kebersihan
- Memantau penyimpanan bahan baku di dapur untuk memastikan semuanya disimpan dengan cara yang aman dan higienis

2.8 Front Office Department

Front Office adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar baik saat proses check in maupun check out. Front Office merupakan salah satu departemen atau bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar/pre-arrival sampai tamu tinggal dan berangkat (check-out) dari hotel.

Selain itu front office merupakan departemen yang bisa dikatakan menjadi first impression tamu dari sebuah hotel, sebab itu mereka bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. Beberapa Fungsi dan tugas bagian front office atau kantor depan adalah sebagai berikut:

1. Melakukan penjualan kamar (Receptionist)

Fungsi ini merupakan tugas utama front office di sebuah hotel yaitu melakukan penyewaan kamar. Maksud ini adalah menyewakan kamar kepada para tamu yang datang. Aktivitas yang berkaitan dengan menyewakan kamar hotel meliputi :

- Menerima pesanan kamar.
- Menangani tamu yang datang langsung untuk memesan kamar (walk in guest).

- Menangani tamu yang telah melakukan reservasi sebelumnya.
- Pendaftaran tamu.
- Menentukan kamar tamu.

2. Mengurus pembayaran tamu (Cashier)

Front office memiliki wewenang dalam melakukan pencatatan segala keuangan dari transaksi tamu hotel seperti pembayaran sewa kamar baik tunai maupun non tunai maupun deposito. Untuk pencatatan keuangan hotel secara menyeluruh dilakukan oleh bagian akuntansi. Department front office disini melakukan kegiatan terkait seperti :

- Mempersiapkan pembayaran tamu
- Membuka rekening tamu
- Menyusun rekening tamu
- Mencatat transaksi pada rekening tamu
- Membatasi jumlah kredit
- Melaksanakan prosedur check-out

3. Menyampaikan segala informasi tentang hotel (Guest Relation Officer)

Karena front office berada di bagian depan, maka departement ini bertanggung jawab untuk menyampaikan segala hal yang akan ditanyakan tamu mengenai informasi hotel yang meliputi :

- Semua produk layanan di dalam hotel
- Semua fasilitas umum hotel

4. Melayani segala komunikasi via telepon (Telephone Operator)

Sebuah hotel harus memiliki standar pelayanan komunikasi yang baik termasuk pelayanan komunikasi via telepon, faksimili, internet, email, dll. Pada bagian Front office wajib menangani layanan komunikasi tersebut, berikut ini :

- Menerima semua pembicara melalui telepon
- Menerima dan membalas komunikasi melalui email atau faksimile
- Melakukan layanan Wake up call

5. Menangani barang bawaan tamu (Bellboy)

Dalam front office harus melayani semua tamu yang akan datang dengan baik, termasuk dalam menangani barang bawaan tamu untuk menginap. Aktivitas ini yang berkaitan seperti :

- Menyambut tamu dan membantu tamu yang baru tiba dengan ramah, mempersilakan mereka untuk memberikan barang bawaan yang akan dibantu.
- Menangani barang bawaan tamu yang akan check out
- Menangani barang bawaan tamu yang akan melakukan perpindahan kamar

6. Mengkoordinasi Pelayanan Tamu

Kita dapat melayani para tamu dengan baik mulai saat check in sampai dengan check out, Front office biasanya akan berkomunikasi dengan bagian departement lain di hotel untuk mempermudah proses yang ada terutama dalam menangani permasalahan termasuk keluhan tamu.

7. Menyusun Laporan Status Kamar

Pada bagian front office harus menyusun laporan status kamar hotel dengan jelas dan memperbarui setiap saat agar tidak mendapati kesulitan dalam menjualnya. Pekerja Front Office sangat berhubungan dengan department housekeeping untuk mendapatkan informasi status kamar. Informasi yang harus disusun dan dilaporkan yaitu :

- Kamar siap huni
- Kamar yang sedang dibersihkan
- Kamar yang sedang perbaikan
- Perpindahan kamar
- Kamar yang out of order

8. Menyusun Riwayat Kunjungan Tamu

Semua aktivitas yang ada di dalam hotel biasanya akan dicatat dalam bentuk database tidak terkecuali riwayat kunjungan tamu. Data riwayat tamu seperti nafas kehidupan, karena ketika tamu tersebut kembali lagi untuk menginap, maka pihak hotel sudah mempunyai informasi penting tentang tamu tersebut.

A. Telephone Operator

Telephone Operator Hotel adalah salah satu section yang ada di front office department yang bertugas menangani layanan sambungan telepon, baik itu yang datang dari dalam maupun luar hotel. Pengertian operator telepon menurut Hartini (2011) adalah bagian yang memiliki tugas yang sama dari front office department sebagai petugas informasi, menerima tamu, memesan kamar, melayani barang juga kasir dari front office. Operator telepon adalah seseorang yang harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan citra perusahaan juga melakukan kontribusi agar image hotel ditingkatkan di depan tamu hotel.

Pada petugas yang bekerja pada bagian telepon operator biasanya memiliki tugas-tugas, tanggung jawab, serta peranan sebagai berikut:

- Menangani penerimaan dan penyambungan sambungan telepon baik yang berasal dari dalam hotel maupun yang berasal dari luar hotel.
- Memberi informasi kepada tamu mengenai nomor telepon hotel atau perusahaan penting yang diminta oleh tamu.
- Melayani wakes up call sesuai permintaan. Wake up call adalah pemanggilan yang dilakukan oleh petugas telepon operator yang bertujuan untuk membangunkan tamu yang ada di kamar atas permintaan tamu itu sendiri.
- Membuat rekening pemakaian pesawat telepon (telepon bill) sesuai shift masing-masing.
- Menyampaikan pesan-pesan tamu kepada pelanggan yang diminta.

2.9 Housekeeping Department

Housekeeping terdiri dari dua kata yaitu “house” yang berarti rumah dan “keeping” yang berarti memelihara. Secara umum housekeeping adalah departemen atau bagian yang bertugas untuk melakukan pemeliharaan hotel atau 13 penginapan yang meliputi menjaga, membersihkan dan merawat keseluruhan kamar hotel baik bagian dalam maupun bagian luarnya. Menurut Djohan (1993), housekeeping adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Housekeeping departemen dibagi menjadi beberapa seksi untuk bertanggung jawab pada area yang berbeda beda serta untuk memudahkan koordinasi dan pengawasan kerjanya.

1. Public area section

Seksi public area akan bertanggung jawab untuk memastikan kebersihan area public, yang meliputi kolam renang, lobby, restoran serta fasilitas umum lainnya. Pemeliharaan kebersihan dari area umum harus dijaga dengan baik karena banyaknya orang yang berlalu lalang serta memanfaatkan area tersebut.

2. Room section

Seksi ini berperan memenuhi kebutuhan para tamu di setiap kamar hotel seperti membersihkan dan merapihkan kamar atau ruangan setelah tamu check out. Agar nantinya apabila ada tamu baru yang menempati akan aman dan nyaman. Seksi ini salah satu yang kinerjanya disorot. Kamar yang rapih dan nyaman pasti akan meningkatkan kepuasan menginap. Namun sebaliknya, apabila terjadi kekurangan yang ditemukan oleh tamu pada kerapihan serta kebersihan kamarnya, tingkan kepuasan tamu juga akan berkurang

3. Laundry section

Hotel akan memberikan fasilitas laundry kepada para tamunya, seksi ini yang akan bertanggung jawab terkait hal tersebut. Selain itu, kebersihan peralatan setiap kamar seperti sprei dan handuk menjadi peran seksi laundry. Pada beberapa hotel, seragam karyawan juga termasuk tanggung jawab seksi laundry.

4. Linen section

Seksi linen bertugas mendistribusikan peralatan kain dari laundry ke kamar-kamar tamu. Dalam menjalankan tugasnya, seksi linen harus memastikan setiap kamar telah mendapatkan sprei dan handuk tanpa ada yang terlewat.

5. Florist & Gardener

Peran Florist bertanggung jawab atas kesegaran dan keindahan buket serta rangkaian bunga yang terletak di ruangan- ruangan hotel, kamar, lobi, restoran hingga lorong-lorong penginapan. Mereka juga bertugas apabila hotel membutuhkan rangkaian bunga khusus untuk suatu event.

Sedangkan gardener yaitu merawat dan memelihara tumbuhan dan taman di luar maupun di dalam hotel. Baik di taman depan, gazebo, taman di sekitar kolam renang dan taman bermain anak- anak. Termasuk dalam melakukan pemangkasan secara teratur bik pembersihan dan penyiangan tanaman.

6. Order taker

Order taker mempunyai tugas hampir sama dengan customer service di sebuah hotel. Order taker akan bertanggung jawab menerima pesanan atau telepon dari para tamu yang menginap, mencatat pesanan tamu kemudian melaporkan ke departemen housekeeping.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

3.1 Kegiatan Magang

Penulis melakukan kegiatan magang di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center selama 6 bulan, mulai tanggal 29 Juli 2024 s/d 29 Januari 2025.

1) Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama : ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center
Alamat : Jl. Pakuan No.3, Sumur Batu, Kec. Babakan Madang,
Kabupaten Bogor, Jawa Barat
Telepon : ((021) 29098888)
Situs Resmi : <https://www.astonhotelsinternational.com/id/hotels/bogor>



Gambar 3.1 Depan area lobby Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

2) Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

Tabel I

Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

No	Section / Penempatan	Bulan
1.	Front Office (Telepon Operator)	29 Juli 2024 – 30 Nov 2024
2.	Laundry Attendant	1 – 31 Desember 2024
3.	Room Attendant	1 – 29 Januari 2025

3) Aktivitas selama di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

Table 2

Aktivitas Selama di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center

No	Section	Aktivitas
	Telephone Operator	- Mengangkat telepon dari luar dan dalam hotel - Menyambungkan Telepon ke bagian atau departement yan di tuju - Menangani tamu untuk di bagunkan (wake up call) - Membuat report harian - Membuat report bulanan - Membuat daftar belanjaan untuk keperluan operasional harian (SR) - Menyusun riwayat kunjungan tamu (RC) - Menangani permintaan tamu yang menginap di hotel - Menangani complaint tamu - Membuat report harian - Menjawab pertanyaan tamu yang berkaitan dengan fasilitas hotel
	Laundry Attendant	- Stripping Linen - Folding Towel - Delivery Laundry - Pick Up Coil & Laundry - Washing Linen, Pool Towel
	Room Attendant	- Melakukan setup trolley - Melakukan makeup room - Membersihkan bathroom - Melakukan making bed

4) Kendala/ Hambatan dan Pemecahan

Adapun hambatan dan pemecahan masalah yang penulis alami selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 6 bulan di ASTON Sentul

a. Hambatan

Di awal menempuh Praktek Kerja Lapangan penulis mendapatkan kesulitan antara lain :

- Di awal kurang memiliki inisiatif.
- Kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang dilakukan.
- Masih bingung dengan sistem kerja Front Office dan Housekeeping karena baru memasuki dunia tersebut.

b. Pemecahan

Adapun pemecahan untuk menyelesaikan hambatan yang penulis alami selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan antara lain :

- Lebih fokus dan konsentrasi dalam memperhatikan cara kerja senior dan bertanya semua hal yang kurang paham.
- Memahami semua karakter-karakter senior dan memahami standar yang ada.
- Melatih diri lebih inisiatif terhadap pekerjaan yang sedang dilakukan.
- Melatih diri agar lebih giat lagi agar mampu bekerja dengan cekatan dan fokus saat mengerjakan tugas-tugas yang diberikan agar bisa memahami tanpa harus di beri tahu terlebih dahulu.

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan kegiatan on the job training selama 6 bulan dari tanggal 29 Juli 2024 sampai 29 Januari 2025 di housekeeping department dan front office department, penulis mendapatkan sangat banyak pengalaman dan ilmu pengetahuan baru. Di kampus penulis diajarkan mengenai teori sedangkan ketika on the job training, teori itu akan digunakan sebagai dasar dalam melaksanakan suatu kegiatan. Berdasarkan topik permasalahan yang dibahas dapat disimpulkan bahwa Peran kegiatan on the job training sangat berguna untuk lebih mendalami dan mengembangkan apa yang telah diajarkan di kampus. Kegiatan on the job training bisa disebut sebagai pelengkap dan proses pematangan atau pematapan kelak saat sudah berada dalam dunia kerja. Dan peran kegiatan on the job training juga sangat berguna bagi perusahaan dalam membantu melancarkan kegiatan operasional hotel.

4.2 Saran-Saran

Adapun saran yang mungkin dapat penulis sampaikan untuk ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center adalah sebagai berikut:

1. ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center diharapkan dapat menyediakan akomodasi untuk para trainee yang melakukan on the job training di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center mengingat setiap periode nya selalu ada trainee baru yang datang,
2. ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada para trainee untuk melakukan cross training atau pindah departemen dalam jangka waktu yang ditentukan.
3. ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center diharapkan lebih memperhatikan jam kerja untuk para trainee yang melebihi batas waktu yang telah ditentukan

DAFTAR PUSTAKA

- Archipelago International. (2023). "Our Brands: Aston Hotels." Diakses dari <https://www.archipelagointernational.com>.
- Aston Sentul Lake Resort & Conference Center. (2023). "Facilities and Services." Diakses dari <https://www.astonhotels.com>.
- Forbes Travel Guide. (2023). "Housekeeping Excellence: Tips and Standards for Luxury Hotels." Diakses dari <https://www.forbestravelguide.com>.
- Aston Sentul Lake Resort & Conference Center. (2023). *Standard Operating Procedure (SOP) Front Office Department*. Bogor: Aston Sentul Lake Resort.
- Laporan Harian Aston Sentul Lake Resort. (2023). "Analisis Operasional dan Pemenuhan Linen Harian."
- American Hotel and Lodging Association. (2019). *Hospitality Industry Standards and Guidelines*. Washington, D.C.: AHLA.
- Purnomo, A. B. (2017). *Sistem Informasi Hotel: Implementasi dan Efisiensi*. Surabaya: Universitas Airlangga Press.
- Wicaksono, R. (2015). *Manajemen Hotel dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

ASTON

CERTIFICATE OF ACHIEVEMENT

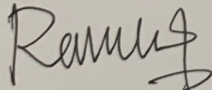
THIS CERTIFICATE

AMATULLAH AZIZAH BADRIAH

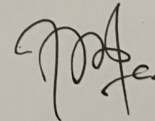
FOR SUCCESSFUL COMPLETION OF ON THE JOB TRAINING
IN
FRONT OFFICE DEPARTMENT & HOUSEKEEPING DEPARTMENT
ASTON SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER

FOR THE PERIOD
29 JULY 2024 – 29 JANUARY 2025

Sentul, 08 January 2025



Ramlida Joe Ariga
Executive Housekeeper



Aulia Nurfitri
Asst. Human Resources Manager