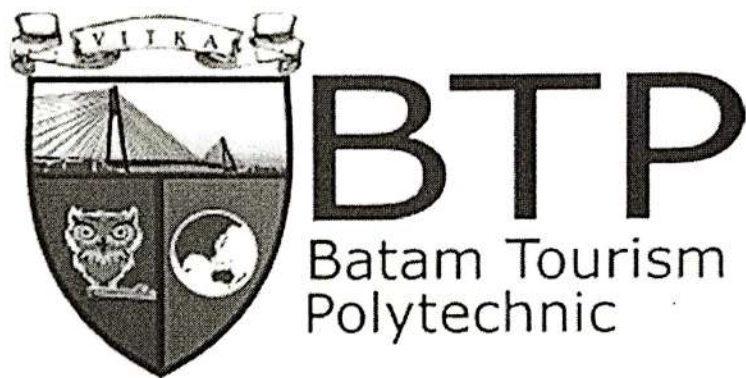


**LAPORAN KEGIATAN KERJA NYATA  
MANAJEMEN TATA HIDANGAN  
DI  
HOTEL TENTREM YOGYAKARTA**



Disusun Oleh :  
**JESIKA KLAUDIA SANDORA**  
2023010030

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR  
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM  
2024**

## HALAMAN PENGESAHAN

### Laporan Kegiatan Kerja Mahasiswa Manajemen Divisi Kamar Di Hotel Tentrem Yogyakarta

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

Nama : Jesika Klaudia Sandora  
NIM : 2023010030  
Prodi : Room Division Management

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Hotel Tentrem Yogyakarta selama 6 bulan, mulai tanggal 29 July 2024 s/d 28 Januari 2025

Yogyakarta, 28 Januari 2025

| Mengetahui,                                                                                                                                              |                                                                                                                       |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Training Manager Human Resources Development<br><br>Lenny Nur Fadilah | Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar<br>Politeknik Pariwisata Batam<br><br>Andri Wibowo, SE., M.Par<br>NIDN.1001118502 |
| Koordinator OJT<br>PoliteknikPariwisata Batam<br><br>Khatir<br>2208356                                                                                   | Dosen Pembimbing OJT<br><br>Devid Trinaldo Simatupang, M.Par<br>NIDN.                                                 |

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan YME karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Nyata yang diajukan sebagai salah satu syarat penyelesaian Praktik Kerja Nyata Laporan ini sebagai bukti dalam kegiatan Praktik Kerja Nyata selama enam bulan (dua puluh enam minggu) di Hotel Tentrem Yogyakarta. Penulis ingin berterima kasih kepada pihak – pihak yang terkait dalam pelaksanaan Praktik Kerja Nyata sehingga tersusunnya Laporan Praktik Kerja Nyata ini. Dalam penyelesaian Laporan Praktik Kerja Nyata ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan pihak – pihak terkait yaitu kepada :

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 Devid Trinaldo Simatupang, M.Par, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
4. Seluruh dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
5. Pihak Hotel Tentrem Yogyakarta yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan Praktik Kerja Nyata.
6. Bapak Christoporus Yulianto, Selaku General Manager Hotel Tentrem Yogyakarta.
7. Bapak Yoyok Agoes Firmanto, Selaku Direktur of Human Resources Development.
8. Ibu Lenny Nur Fadilah, Selaku Training Manager of Human Resources Development.
9. Bapak Roso Hantoro Puri, Selaku Direktur of Room Hotel Tentrem Yogyakarta.
10. Ibu Naomi Elizabeth Sembiring, Selaku Front Office Manager Hotel Tentrem Yogyakarta.
11. Orang tua dan keluarga yang senantiasa melimpahkan do'a dan dukungan yang tiada hentinya bagi penulis untuk menyelesaikan laporan ini.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Divisi Kamar yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan program ini.
13. Semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam kelancaran penyusunan laporan ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa Laporan Praktik Kerja Nyata ini masih banyak kekurangan dan semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang memerlukan. Penulis sangat berterimakasih apabila ada kritik dan saran yang sifatnya membangun. Penulis juga berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 28 Januari 2025



**JESIKA KLAUDIA SANDORA**  
2023010030

## DAFTAR ISI

|                                                               |    |
|---------------------------------------------------------------|----|
| HALAMAN JUDUL.....                                            | 1  |
| HALAMAN PENGESAHAN.....                                       | 2  |
| KATA PENGANTAR.....                                           | 3  |
| DAFTAR ISI.....                                               | 4  |
| BAB I                                                         |    |
| PENDAHULUAN.....                                              | 5  |
| 1.1 Latar Belakang .....                                      | 5  |
| 1.2 Tujuan Pelaksanaan Program Praktik Kerja Nyata .....      | 5  |
| 1.2.1 Tujuan Formal .....                                     | 5  |
| 1.2.2 Tujuan Operasional .....                                | 5  |
| 1.3 Ruang Lingkup Laporan.....                                | 6  |
| BAB II                                                        |    |
| TINJAUAN UMUM .....                                           | 7  |
| 2.1 Sejarah Singkat Hotel.....                                | 7  |
| 2.2 Lokasi .....                                              | 7  |
| 2.3 Visi Dan Misi .....                                       | 7  |
| 2.4 Fasilitas Dan Sarana Kamar Hotel Tentrem Yogyakarta ..... | 8  |
| 2.5 Struktur Organisasi.....                                  | 18 |
| 2.6 Tugas dan Tanggung Jawab Selama Praktik Kerja Nyata ..... | 20 |
| BAB III                                                       |    |
| URAIAN KEGIATAN.....                                          | 21 |
| 3.1 Jadwal Kerja.....                                         | 21 |
| 3.2 Aktivitas kerja dan Deskripsi Kerja .....                 | 21 |
| 3.3 Hambatan dan Kendala Dalam Pelaksanaan PKN .....          | 21 |
| BAB IV                                                        |    |
| KESIMPULAN DAN SARAN.....                                     | 22 |
| 4.1 Kesimpulan.....                                           | 22 |
| 4.2 Saran.....                                                | 22 |
| LAMPIRAN.....                                                 | 23 |

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Praktik Kerja Nyata (PKN) adalah suatu bentuk penyelenggaraan pendidikan dari Politeknik Pariwisata Batam yang memadukan secara sistematis dan sinkron antara program pendidikan di kampus dengan Dunia Industri yang diperoleh melalui kegiatan bekerja secara langsung di dunia industri pariwisata maupun perhotelan untuk lebih mengerti dan mendapatkan keahlian profesional dalam Bidang yang di tekuni. Dimana keahlian profesional tersebut hanya dapat dibentuk melalui tiga unsur utama yaitu ilmu pengetahuan, kemampuan, dan karakter. Ilmu pengetahuan dan kemampuan dapat dipelajari dan dikuasai kapan dan dimanapun kita berada, sedangkan karakter tidak dapat kita bentuk dalam hitungan hari, membutuhkan berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun untuk membentuk karakter seorang agar dapat bertahan dan berhasil di dunia industri. Para mahasiswa yang melaksanakan Praktik Kerja Nyata ini diharapkan dapat menerapkan ilmu yang didapat dan sekaligus mempelajari bagaimana bekerja secara langsung dengan cara yang baik dan benar pada dunia industri. Karena tanpa diadakannya Program Praktik Kerja Nyata (PKN) ini kita tidak dapat mengerti dan mengetahui apa sebenarnya yang akan kita hadapi di dunia industri pada masa depan.

### **1.2. Tujuan Pelaksanaan Program Praktik Kerja Nyata**

Masa Praktik Kerja Nyata ini dilakukan pada saat mahasiswa/i mencapai tingkatan semester 4 (empat) dengan durasi waktu yang harus dijalani selama 6 (enam) bulan. Praktik Kerja Nyata ini merupakan salah satu proses pembelajaran nyata untuk para mahasiswa/i terjun langsung ke dalam kondisi dan pekerjaan yang ada di industri kerja itu sendiri. Masa internship ini merupakan upaya untuk membentuk sumber daya manusia yang siap menjadi tenaga kerja yang terampil sesuai kebutuhan dunia usaha dan industri dengan begitu setiap mahasiswa/i yang melaksanakan Praktik Kerja Nyata ini akan mempunyai kualitas diri untuk bekerja di kemudian hari dengan standarisasi yang berbasis dari penilaian langsung dari industri kerja. Adapun tujuan formal dan tujuan operasional dalam pelaksanaan Internship ini yaitu:

#### **1.2.1. Tujuan Formal**

- a. Mengaplikasikan ilmu baik secara teori maupun praktik yang didapat selama pembelajaran di Politeknik Pariwisata Batam dalam dunia industri.
- b. Mendapatkan pengalaman yang akan sangat berguna nantinya bagi penulis sebagai pengenalan awal tentang dunia kerja di dunia pariwisata.

#### **1.2.2. Tujuan Operasional.**

- a. Agar mahasiswa/i dapat melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas kegiatan analisis dan proses pembelajaran yang didapat dari kegiatan Praktik Kerja Nyata.
- b. Sebagai pembanding dari materi-materi pelajaran yang telah didapat di Politeknik Pariwisata Batam dan yang didapat di dunia kerja nyata.
- c. Mahasiswa/i Politeknik Pariwisata Batam memiliki pengalaman bekerja di industri sesuai dengan bidang studi masing-masing.
- d. Mampu mengasah keterampilan dalam hal berkomunikasi maupun bernegosiasi langsung dengan klien perusahaan baik via telepon atau email serta menanggapi beberapa keluhan yang disampaikan.

- e. Mendapatkan ilmu-ilmu praktik baru yang tidak diperoleh selama perkuliahan.
- f. Dapat mengaplikasikan setiap teori maupun praktik dasar yang diberikandi semester sebelumnya.
- g. Mahasiswa bisa membandingkan kesesuaian antara program studi diperkuliahan dengan pekerjaan yang diberikan pada saat kegiatan Praktik Kerja Nyata.
- h. Membangun relasi dalam dunia pekerjaan yang berhubungan dengan pariwisata dengan baik.

### **1.3. Ruang Lingkup Laporan**

Ruang lingkup laporan Praktik Kerja Nyata ini adalah menjelaskan kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh penulis, masalah yang ditemui serta solusi dari masalah yang ditemui tersebut, yang berlokasi di tempat penulis melakukan praktik kerja yaitu Hotel Tentrem Yogyakarta. Dalam melaksanakan Praktik Kerja Nyata di Hotel Tentrem Yogyakarta, penulis ditempatkan di Front Office Departemen.

## **BAB II**

### **TINJAUAN UMUM**

#### **2.1.1 Sejarah Singkat**

Hotel Tentrem Yogyakarta merupakan Hotel Luxury bintang 5 yang menjunjung suasana tradisional di dalam konsepnya, Hotel Tentrem adalah sebuah pase ketenangan berbatasan langsung dengan malioboro. Nama Tentrem diambil dari bahasa jawa memiliki makna yang lebih dalam dari nilai jawa yang merupakan perasaan damai dan tenang. Makna ini juga membawa seluruh konsep harmoni antara alam dan manusia menciptakan damai dan ketenangan di antara mereka. Logo Hotel Tentrem berupa bunga Wijayakusuma yang terdiri dari satu kuntum bunga dan empat daun yang terikat bersama dalam satu cincin, Bunga Wijayakusuma dipercaya sebagai bunga para raja jawa dalam cerita wayang yang melambangkan “kemenangan” dan di gunakan senjata oleh prabu kresna, raja jelmaan Dewa Wisnu. Kata Tentrem dengan akar pada huruf N dan R yang menjulur ke kiri dan ke kanan melambangkan tangan kiri yang selalu mengayomi dan tangan kanan yang siap melayani, akar-akar tersebut bertunas sebagai simbol kemakmuran dan perkembangan Hotel Tentrem yang pesat di masa yang akan datang. Warna emas dipilih sesuai dengan pepatah “Bila saudara hidup rukun, tanah pun bisa menjadi emas”

Hotel Tentrem dimiliki oleh PT. SidoMuncul dengan pemilik (Owner) sebagai berikut:

1. Irwan Hidayat & Maria Sinta Ekawati
2. Sofyan Hidayat & Dewi Trisnawati
3. Johan Hidayat & Christina Lanny Lomanta
4. Sandra Linata Hidayat & Sigit Hartoyo
5. David Hidayat & Avianti Wibowo

#### **2.2 Lokasi**

Jl. Pangeran Mangkubumi No. 72A  
Kelurahan Cokrodiningratan, Kecamatan Jetis, Yogyakarta 55233  
Telepon: (+62) 274 - 641 5555 | Fax: (+62) 274 - 641 5588  
[www.hoteltentrem.com](http://www.hoteltentrem.com) | [info@hoteltentrem.com](mailto:info@hoteltentrem.com)

#### **2.3 Visi dan Misi**

##### **VISI**

“Hotel yang melestarikan dan mengembangkan budaya, tradisi, sumber daya Indonesia terinspirasi oleh keindahan dan keramah tamahan Indonesia untuk masyarakat dunia”

##### **MISI**

“Memperkenalkan budaya dan tradisi Indonesia seperti makanan, pakaian, tarian, adat istiadat, arsitektur, musik, karya seni, sejarah, dan juga keindahan Indonesia kepada masyarakat dan dunia dengan keramahan khas Indonesia”

##### **TAGLINE**

“Tentrem in you heart” Suatu rasa akan ketentraman yang tetap tinggal di dalam hati.

## 2.4 Fasilitas dan Sarana hotel Tentrem Yogyakarta Rooms

### a. *Deluxe Room*



*Picture 1. Deluxe Room*

Kamar Deluxe memiliki luas 40 meter persegi. Ada 219 kamar deluxe yang terletak dari lantai 2 hingga 7 yang terdiri dari kamar-kamar dengan balkon dan tanpa balkon. Kamar merokok dan bebas rokok tersedia berdasarkan permintaan namun hanya akan dikonfirmasi pada saat checkin. Kamar Deluxe memiliki mini bar, tempat tidur twin (140x200cm) atau 11 king size (200x200cm), TV LED 47 inci, brankas, dan fasilitas lengkap 40 ml. Kamar-kamar Deluxe memiliki hak istimewa seperti surat kabar yang dikirimkan setiap pagi, layanan merapikan kamar, minibar gratis, pemandangan Gunung Merapi dan kota Yogyakarta, kolam renang.

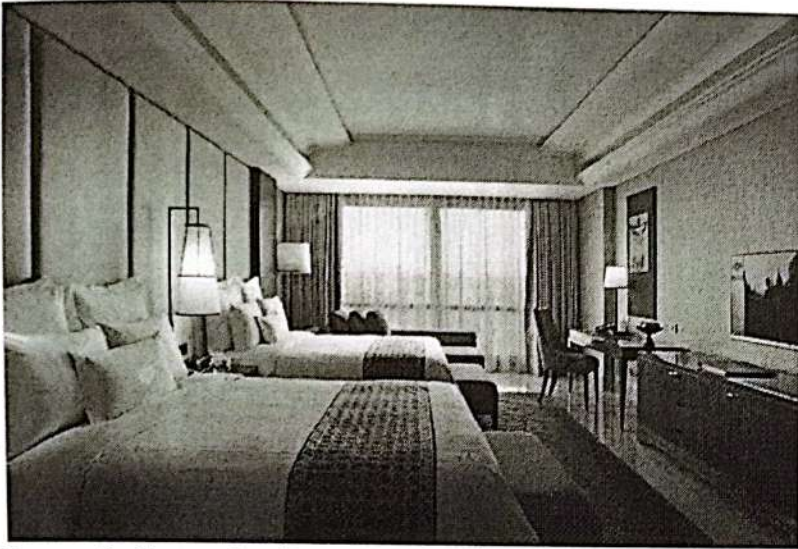
### b. *Premier Room*



*Picture 2. Premier Room*

Kamar Premier memiliki luas 50 meter persegi, menampilkan balkon yang menghadap ke kota atau pemandangan kolam renang. Ada 16 kamar utama yang terletak di lantai 2.

### *c. Executive Room*



*Picture 3. Executive Room*

Kamar Executive memiliki luas 40 meter persegi. Ada 7 kamar eksekutif yang semuanya terletak di lantai 8. Kamar eksekutif menawarkan akomodasi yang elegan dan manfaat eksklusif termasuk sarapan kontinental setiap hari, minuman setiap hari, koktail malam, teh hiu, pakaian 2 potong, check-in dan check-out ekspres VIP dan penggunaan fasilitas pusat bisnis di The Executive Lounge.

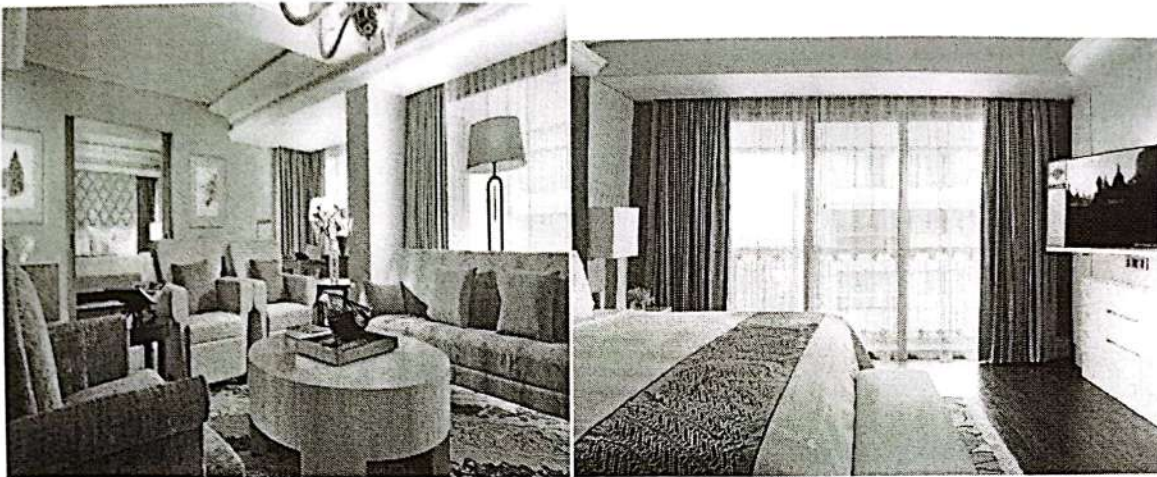
### *d. Executive Suite Room*



*Picture 4. Executive Suite Room*

Kamar suite eksekutif memiliki luas 105 meter persegi yang menawarkan pemandangan kota atau kolam renang. Perbedaan antara kamar eksekutif dan kamar eksekutif adalah kamar eksekutif memiliki ruang tamu dengan kursi dan meja teh yang nyaman. Tamu yang menginap di Executive suite mendapat manfaat untuk menyeduh kopi dari mesin kopi pod. Ada 27 kamar yang tersebar dari lantai 2 hingga 8.

#### *e. Kraton Suite Room*



*Picture 5&6. Kraton Suite Room*

Kamar suite Kraton memiliki luas 129 meter persegi. Ada 1 kamar suite kraton yang terletak di lantai 7. Kamar suite Kraton memiliki banyak fitur seperti ruang tamu dan ruang makan yang mengundang, kamar mandi utama yang luas dengan bak pusran air dan pancuran terpisah, kamar mandi tamu, meja kerja, dan balkon. Penghuni juga memiliki akses ke Eksekutif Lounge yang mencakup sarapan kontinental setiap hari, minuman segar setiap hari, check-in cepat VIP, akses gratis ke Eksekutif Lounge, dan penggunaan fasilitas pusat bisnis.

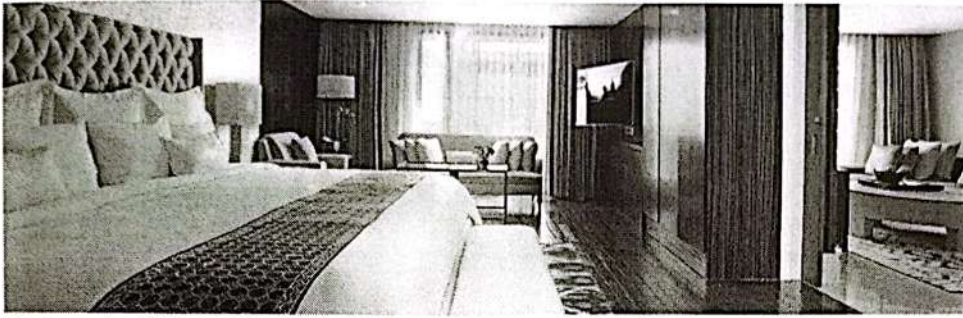
#### *f. Prambanan Suite Room*



*Picture 7. Prambanan Suite Room*

Kamar suite Prambanan memiliki luas 129 meter persegi. Ada 2 suite Prambanan yang terletak di lantai 2. Prambanan suite juga disebut ruang keluarga yang terdiri dari dua kamar dan dua kamar tidur, dihubungkan oleh ruang tamu. Penghuninya juga memiliki akses ke Eksekutif Lounge, check-in ekspres VIP .

#### *g. Wijaya Kusuma Suite Room*



*Picture 8. Wijaya Kusuma Suite Room*

Wijaya Kusuma Suite memiliki luas 129 meter persegi dan hanya ada satu kamar yang terletak di lantai 8. Suite ini memiliki dua kamar tidur terpisah dengan ruang tamu terpisah, ruang tamu terbuka, kamar mandi utama yang luas dengan bak pusran air dan pancuran terpisah, kamar mandi tamu, dan meja kerja. Penghuninya juga memiliki akses ke Eksekutif Lounge, check-in ekspres VIP, dan juga mendapatkan layanan pelayan pribadi 24 jam.

#### *h. Tentrem Presidential Suite Room*



*Picture 9. Tentrem Presidential Suite Room*



*Picture 10. Tentrem Presidential Suite Room*

*Tentrem Presidential Suite* adalah kamar paling mewah yang ditawarkan oleh Hotel Tentrem. Yang memiliki luas 273 meter persegi dan hanya ada satu kamar yang terletak di lantai 8. *Tentrem Presidential Suite* dilengkapi dengan ruang tamu dan ruang makan terbuka yang luas, meja kerja, kamar mandi pribadi, ruang serbuk, lemari berjalan, dan balkon besar. Penghuninya juga memiliki akses ke Eksekutif Lounge, check-in ekspres VIP dan juga mendapatkan layanan pelayan pribadi 24 jam.

## *Restaurants*

### *1. Kayumanis Coffee Shop*



*Picture 11. Kayumanis Coffee Shop*

*Kayumanis Coffee Shop* menyajikan sarapan, makan siang, atau makan malam dalam suasana prasmanan yang dirancang khusus dan santapan ala carte. Tamu dapat menikmati pemandangan indah kolam renang sambil menikmati makanan. Kapasitas *Kayumanis Coffee Shop* adalah 250 pax. Jam buka :

Sarapan (hari kerja) : 06.00 WIB - 10.00 WIB

Sarapan (Sabtu-Minggu) : 06.00 WIB - 10.30 WIB

Makan siang dengan ala carte :

Makan Malam (Minggu-Kamis) : 18.00 WIB - 22.00 WIB

Makan Malam Prasmanan (Jumat-Sabtu): 18.00 WIB - 22.00 WIB

### *2. Eboni bar & lounge*



*Picture 12. Eboni Bar & Lounge*

*Eboni Bar and Lounge* yang terletak di lantai lobi menawarkan variasi camilan, minuman beralkohol, dan minuman non-alkohol seperti soda, jus, banyak pilihan kopi dan teh khusus secarasantai, dll. Pengaturannya yang elegan sangat bagus untuk bisnis, rapat atau pribadi. Para tamu juga dapat menikmati pertunjukan live music. Jam Operasional :

Hari Kerja : 09.00 WIB - 23.00 WIB

Hari Libur : 09.00 WIB – 23.00 WIB

### 3. Summer Palace Restaurant



Picture 13. Summer Palace Restaurant

Terletak di lantai dasar. Menyediakan berbagai macam makanan khas Chinese.

a. Senin – Sabtu

- Lunch : 11.00 WIB - 15.00 WIB
- Dinner : 18.00 WIB - 22.00 WIB

b. Minggu

- Dimsum Brunch : 10.00 WIB - 15.00 WIB
- Dinner : 18.00 WIB - 22.00 WIB

c. Buffet Dinner setiap hari Rabu pukul: 18.00 WIB - 22.00 WIB

### 4. Pool Bar



Picture 14. Pool Bar

Pool Bar terletak di lantai dasar didekat kolam renang. Kapasitas 50 pax. Jam operasional: 06.0 WIB - 22.00 WIB

## 5. Room Services



Picture 15. Room Service

Para tamu dapat memesan layanan kamar melalui IPTV di setiap kamar yang tersedia selama 24 jam. Para tamu juga dapat menerima sarapan tepat waktu dengan mengisi menu sarapan dan menggantungnya di luar pintu kamar tamu sebelum pukul 02.00 pagi.

## 6. Executive lounge



Picture 16. Executive Lounge

Eksekutif Lounge menyediakan tempat yang nyaman dan eksklusif yang dilengkapi dengan akses internet untuk tamu yang menginap di kamar suite dan eksekutif. Eksekutif Lounge buka mulai pukul 06.00 WIB - 22.00 WIB pada hari kerja dan ditutup pukul 22.30 WIB pada akhir pekan. Eksekutif Lounge memiliki beberapa keunggulan dan fasilitas, yaitu:

- Sarapan Sehat dan Kontinental melayani mulai pukul 06.00 WIB - 10.00 WIB
- Menyediakan berbagai makanan ringan dan buah-buahan dan berbagai jenis minuman seperti kopi dan teh
- Koktail malam mulai pukul 17.00 WIB - 19.00 WIB
- Perpustakaan tersedia untuk para tamu di lounge eksekutif. Itu diisi dengan pusat layanan informasi mengenai belanja, kuliner, dan berbagai surat kabar dan majalah gratis untuk mengejar ketinggalan dengan berita dan ulasan terbaru dan lain-lain.
- Penggunaan ruang pertemuan gratis untuk kapasitas maksimum 12 orang selama 2 jam dengan melakukan reservasi terlebih dahulu

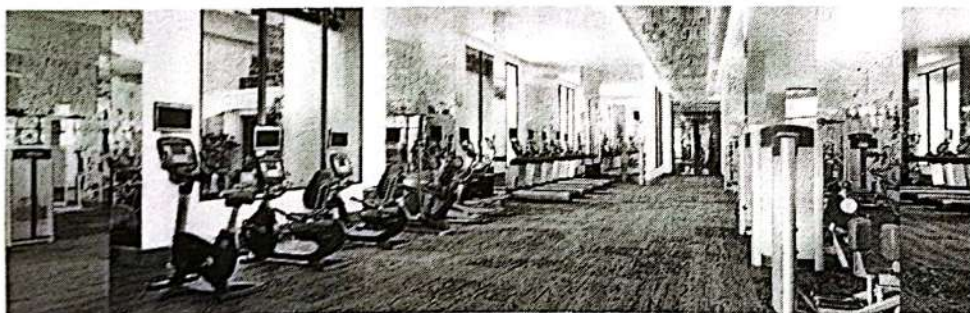
## 7. Ballroom And Meeting Room



*Picture 17. Ballroom and Meeting Room*

Hotel Tentrem memiliki ruang pertemuan paling luas dan ruang serbaguna terbesar di kota Yogyakarta. Tentrem Ballroom terbagi menjadi 3 yaitu Tentrem 1, Tentrem 2, Tentrem 3. Ballroom Tentrem memiliki ruang konferensi 1.872 m<sup>2</sup> dengan ruang pra fungsi dengan kapasitas maksimum 20 2000 orang yang menyediakan acara, bisnis pribadi atau pesta untuk ribuan orang. Tentrem Hotel juga memiliki 9 ruang pertemuan yang terletak di lantai dua area konvensi. Ruang pertemuan memiliki ukuran mulai dari 80 m<sup>2</sup> hingga 100 m<sup>2</sup>. Ruang pertemuan adalah Bakau, Bangkirai, Kenari, Keruing, Mahogani, Malapari, Sonokembang, Sonokeling dan Jati. Tentrem juga memiliki Pusat Bisnis ruang dewan.

## 8. Gaharu Spa And Fitness Center



*Picture 18. Gaharu Fitness Center*



*Picture 19. Gaharu Spa*

*Gaharu Fitness Center* menyediakan fasilitas dan layanan dengan pemandangan kolam renang.

Pelatih bersertifikat tersedia untuk membantu para tamu berlatih. Perawatan *Gaharu Spa* dilakukan di kamar pribadi yang ditunjuk. Ada beberapa kamar perawatan tunggal dan pasangan yang memiliki fasilitas shower dan fasilitas lengkap. Ruang perawatan adalah Ken Dedes, 21 Saraswati, Nawang Wulan, Prameswari, Roro Mendut, Sekar Pembayun, dan untuk pasangan adalah Loro Blonyo. Gaharu juga memiliki banyak fasilitas yang tersedia termasuk kolam renang, jacuzzi, spa dan sauna, ruang yoga dan aerobik, dan ruang meditasi. Ada juga fasilitas untuk lapangan tenis indoor yang terletak di dekat ruang dansa yang juga menyewakan bola dan raket sesuai permintaan. Jam Operasional :

Spa : 09.00 WIB - 23.00 WIB (Pemesanan terakhir pukul 22.00 WIB)

Kebugaran : 06.00 WIB - 23.00 WIB

Lapangan Tenis : 07.00 WIB - 21.00 WIB

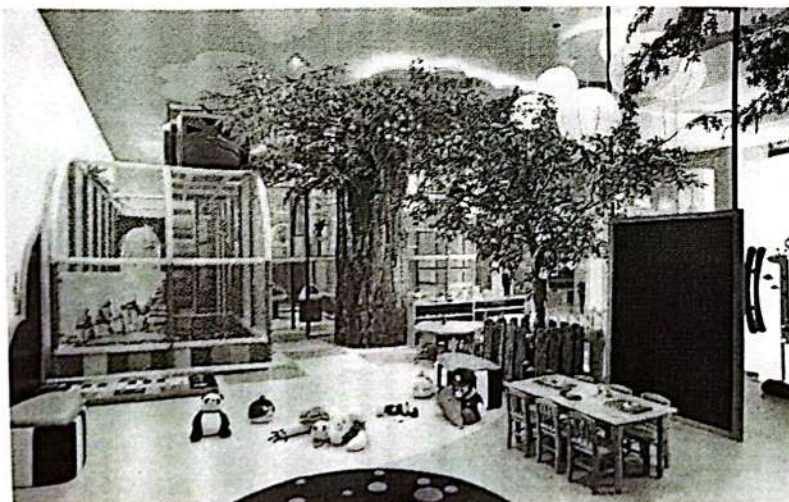
## 9. *Swimming Pool*



*Picture 20. Swimming Pool*

Kolam renang hanya tersedia untuk Tentrem Hotel Guest dan anggota pusat kebugaran Gaharu saja. Kartu yang valid harus ditunjukkan di pintu masuk kolam renang. Semua anak di bawah 12 tahun harus diawasi oleh orang dewasa. Kolam renang Tentrem terletak di Lantai Dasar dan dibuka mulai pukul WIB - 20.00 WIB.

## 10. *Kids Playground*



*Picture 21. Kids Playground*

*Kids Playground* terletak di lantai dasar dekat kolam renang. Taman bermain Kid memiliki fasilitas seperti perpustakaan, peralatan bermain, TV video, dan area bermain anak-anak.



hotel.

- b. Mengorganisir pembagian tugas pemeliharaan dan perbaikan peralatan- peralatan hotel.
- c. Membuat laporan perekrutan karyawan

### 3. *Director of F&B*

- a. Menentukan daftar jenis makanan dan minuman yang disediakan pihak hotel untuk para tamu dari waktu ke waktu, dan menentukan jenis- jenis makanan yang dipromosikan sebagai andalan dari hotel.
- b. Mengkoordinasikan penyediaan makanan dan minuman dari hotel bagi para tamu.
- c. Bertugas untuk mengawasi segala kegiatan yang berhubungan dengan penyediaan makanan dan minuman sampai persiapan peralatan yang dibutuhkan.

### 4. *Director of Finance*

- a. Mengawasi pembukuan harian hotel secara keseluruhan.
- b. Mengatur kegiatan keuangan hotel.
- c. Menerima laporan yang bersangkutan dengan pengaturan keuangan hotel.
- d. Bertanggung jawab atas laporan keuangan hotel.

### 5. *Director of room division*

- a. Bertanggung jawab dalam kelayakan kamar yang akan maupun telah dihuni oleh tamu.
- b. Mengorganisir penyiapan dan segala fasilitas yang ada di dalamnya.
- c. Bertanggung jawab atas kebersihan seluruh ruangan.

### 6. *Human Resource Director*

- a. Mengecek jejak dan kalkulasi finger print dan check out karyawan.
- b. Mengecek laporan penggajian karyawan.
- c. Menegur secara langsung karyawan yang kedapatan melanggar.

### 7. *Director of Sales & Marketing*

- a. Melakukan kegiatan pemasaran yang berkelanjutan.
- b. Melakukan langkah-langkah pemasaran dan penjualan secara berurutan.
- c. Melakukan kerja sama dengan berbagai pihak terutama yang bergerak dalam bidang pariwisata.
- d. Melakukan riset pemasaran dan penjualan, bertanggung jawab atas pelaksanaan pemasaran dan penjualan serta menyiapkan segala sesuatu yang berhubungan dengan target pasar.

### 8. *Assistant Director of Engineering*

- a. Membantu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Director of Engineering.
- b. Memastikan kegiatan pemeliharaan dan perbaikan peralatan- peralatan hotel berjalan lancar.

### 9. *Executive Chef*

- a. Bertanggung jawab penuh terhadap segala sesuatu yang berhubungan dengan dapur. Mulai dari pemesanan barang, standard operasional, menu, rasa, penyajian, dan lain sebagainya.
- b. Melakukan pengecekan daftar pesanan di store dan market.
- c. Membuat menu baru untuk dijual dan work target planning tahunan.

### 10. *IT Manager*

- a. Memastikan segala peralatan yang berhubungan dengan sistem hotel berfungsi dengan baik.
- b. Memperbaiki kerusakan sistem secara cepat dan tepat di dalam hotel.

### 11. *Health and Spa*

- a. Bertugas mengawasi segala kegiatan yang dilakukan di spa.
- b. Mempersiapkan kebutuhan hiburan bagi para tamu.
- c. Memastikan kegiatan di spa berjalan dengan lancar.

#### *12. Learning & Development (Training) Manager*

- a. Bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan training.
- b. Melakukan rekapitulasi finger print dan schedule karyawan.
- c. Melakukan persiapan seleksi tenaga kerja

#### *13. Corporate Director of revenue for Tentrem Group*

- a. Mengelola dan pertahankan kontrol inventaris grup dan sementara.
- b. Mengembangkan, memantau, dan menyesuaikan. strategi penjualan dan penetapan harga.
- c. Memberikan analisis kritis terhadap strategi, statistik. ruangan, dan faktor permintaan.

#### *14. Director of sales JSO*

- a. Melakukan komunikasi kepada klien hotel.
- b. Melakukan penawaran kerja sama dan promosi kepada klien.
- c. Menyusun paket penawaran fasilitas hotel.

#### *15. Executive sous chef*

- a. Stock control dan inventory plan.
- b. pembuatan menu dan resep masakan.
- c. penjadwalan hingga menjaga higienitas lingkungan di tempat pengolahan makanan.

#### *16. Chief engineer*

- a. Membuat perencanaan kegiatan operasional engineering.
- b. Mengatur Kegiatan Operasional Engineering.
- c. Mengontrol Pelaksanaan Operasional Engineering.

#### *17. Purchasing manager*

- a. Memprediksikan tingkat permintaan untuk produk.
- b. Melakukan cek harian pada tingkat stok barang.
- c. Melakukan riset untuk memastikan produk dari. supplier terbaik dalam hal nilai, jadwal pengiriman dan kualitas.
- d. Menjadi penghubung antara pemasok, produsen, departemen internal yang relevan dan pelanggan.

## **2.6 Tugas Dan Tanggung Jawab**

Tugas dan tanggung jawab :

Departemen Front Office adalah bagian yang sangat esensial di sebuah akomodasi karena bertugas untuk melakukan kontak langsung dengan para tamu. Fungsi utama dari departemen ini adalah terkait reservasi, layanan tamu, check-in, check-out, keuangan dan kasir, penentuan kamar, dan pemeriksaan.

Saat tamu punya masalah, pertanyaan, atau komentar, mereka biasanya akan langsung menuju ke bagian Front Office. Dengan kata lain, departemen yang satu ini berperan sebagai delegasi yang menghubungkan antara kebutuhan tamu dengan departemen terkait.

Tentunya, tugas dan tanggung jawab ini harus dilaksanakan dengan baik, agar para pelanggan bisa merasa puas dan nyaman saat berada di Hotel Tentrem. Selain itu, para pelanggan juga bisa merasakan pelayanan yang memuaskan.

## **BAB III**

### **URAIAN KEGIATAN**

#### **3.1 Jadwal Kerja**

Selama penulis melaksanakan kegiatan PKN (Praktik Kerja Nyata) penulis mengikuti jadwal kerja, yaitu menggunakan sistem 5/2 (5 hari bekerja, 2 hari libur) dan 9 jam kerja (Pukul 07.00-16.00 WIB / 8 jam kerja + 1 jam istirahat).

#### **3.2 Aktivitas Kerja Dan Deskripsi Kerja**

Pada dasarnya, *front office management* bertanggung jawab atas pelayanan tamu, komunikasi dengan tamu dan memberikan informasi tentang hotel kepada tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta. Semasa magang di front office management tepatnya di section (*sidomuncul gallery*), penulis banyak belajar bagaimana *meng-handle* tamu dengan baik saat berbelanja. Selain itu, penulis juga mengetahui cara membuat/menyeduh jamu yang ada di Hotel Tentrem Yogyakarta.

#### **3.3 Hambatan Dan Kendala Dalam Pelaksanaan PKN**

Penulis merasa tidak ada hambatan yang berarti yang terjadi selama proses Praktik Kerja Nyata berlangsung dan berterima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari Pelaksanaan Praktek Kerja Industri, saya dapat menyimpulkan bahwa dengan adanya Praktek Kerja Industri sebagai salah satu kurikulum yang wajib diikuti, penulis dapat mempraktekkan teori dan praktek yang di dapat di kampus di industri, sehingga saya dapat membandingkan dan menambah ilmu yang kurang dari pelaksanaan Praktek Kerja Industri tersebut.

Bahwa dalam Praktek Kerja Industri yang dilakukan di industri memiliki manfaat yang sangat besar bagi saya sebagai jenjang dalam meniti karier di bidang pariwisata dan perhotelan, sebab dengan melaksanakan training di industri, saya bisa mengetahui segala sesuatu yang ada di hotel dan apa yang di lakukan di hotel Tentrem Yogyakarta.

Selain itu, melalui Praktek Kerja Industri juga membuat saya menjadi tahu bagaimana cara melayani tamu dengan baik, dan mengetahui standar minimum yang harus diketahui dalam bekerja. Dari Praktek Kerja Industri ini juga saya mengetahui bagaimana caranya bekerja dengan cepat dan tepat. Dengan mengikuti Praktik Kerja Industri ada pembekalan untuk masa depan dalam bekerja di dunia Pariwisata dalam Bidang Akomodasi Perhotelan.

Selain itu, saya dapat menambah wawasan yang luas dalam kegiatan Peraktik Kerja Industri tersebut di dalam Perhotelan serta menambah pengalaman yang banyak dari kegiatan tersebut.

#### **4.2 Saran**

Selama masa training, penulis melihat Hotel Tentrem Yogyakarta Sudah berjalan dengan baik. Saran yang ingin disampaikan penulis untuk Hotel Tentrem Yogyakarta adalah lebih mengoptimalkan komunikasi antar departemen dan juga saling berkoordinasi demi tercapainya pelayanan yang memuaskan.



This is to certify that

Jesika Klaudia Sandora  
Politeknik Pariwisata Batam

Has successfully completed On The Job Training programme  
in Front Office Department from 29 July 2024 - 28 January 2025

Yogyakarta, 28 January 2025



Yoyok Firmanto  
Director of Human Resources



Christoporus Yulianto  
General Manager