

LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING
MAHASISWA PRODI MANAGEMENT DIVISI KAMAR
di
ASTON SENTUL LAKE
RESORT & CONFERENCE CENTER



Disusun Oleh :
NATALIA BR SIJABAT
2023010014

MANAGEMENT DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Kegiatan On Job Training Mahasiswa
Management Divisi Kamar
Di
Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa dengan :

Nama : Natalia Br Sijabat
Nim : 2023010014
Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT/Kerja Mahasiswa di Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center selama 6 bulan, mulai tanggal 29 July 2024 s/d 29 Januari.

Bogor, 29 January 2025

Mengetahui	
<i>Asst. Director of Human Resource Departement.</i>  Aulia Nur Fitri	<i>Kepala Prodi Management Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam</i> Andri Wibowo, SE., M.Par NIDN. 1010046901
<i>Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam</i> Khatir NIK. 2208356	<i>Dosen Pembimbing OJT</i> Nensi Lapotulo, M.M.Par

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang beretandatangan dibawah ini

Nama : Natalia Br Sijabat

Nim : 2023010014

Program Studi : Management Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa proyek laporan ini benar-benar saya dan bukan hasil plagiatsi/fabrikasi

Aapabila dikemudian hari dibuktikan proyek akhir ini hasil dari plagiatsi saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan saya dengan ketentuan yang berlaku.

Bogor, 31 Desember 2024

Yang membuat pernyataan

Natalia Br Sijabat

KATA PENGANTAR

“ Puji dan Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat nya saya sebagai penulis laporan penyelesaian proyek OJT/Magang kerja nyata di Hotel Aston Sentul Lake Conference & Center selama enam bulan, menghitung dari tanggal 29 July 2024 sampai 29 January 2025 di bagian Front Office Dapertement dan Housekeeping Dapertement ini dengan baik menyelesaikan dengan tepat waktu.

Pada kesempatan ini saya selaku penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah bersangkutan dalam kontribusi bantuan bimbingan, knowledge yang telah diterima penulis dari awal magang sampai penulis dapat menyelesaikan magang in.

Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada yang terhormat:

1. Ibu *Siska Amelia Maldin, M.Pd* , selaku Direktur Batam Tourism Polytechnic.
2. Bapak *Andri Wibowo, SE., M.Par*, selaku Ketua Program Studi Management Divisi Kamar.
3. Ibu *Nensi Lapotulo, M.Mpar* selaku dosen pembimbing yang telah memberikan masukan, saran serta bimbingan selama penyusunan laporan ini.
4. Ibu *Aulia Nur Fitri* Asst Director oh Human Resource Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
5. Hormat saya dan ucapan terimakasih kepada keluarga yang selalu mendukung penulis serta memberikan semangat selama menjalankan proses OJT/magang kerja nyata.
6. Bapak *Faisal Fuad* Selaku FOM Dapertement yang telah mengizinkan penulis dapat bekerja sebagai anak magang di bagian Telephone Operator dan Memberikan knowledge Front Office yang sangat bermanfaat bagi penulis.
7. Bapak *Ramlida Joe Ariqa* sebagai Manager Housekeeping yang memberikan kesempatan untuk mencari ilmu di section Laundry.
8. Bapak *Nawir* Sebagai Supervisor Laundry yang telah banyak memberikan Knowledge kepada penulis, Terimakasih bapak untuk semua bimbingan dan ilmunya.
9. Kak *Ardan* selaku Staff Laundry juga sangat membantu penulis dalam belajar di Section Laundry dari banyaknya tugas yang telah ia berikan selama 4 bulan penulis jalanin, terimakasih untuk ilmunya.

10. Serta teman-teman penulis yang membantu saya dan memberikan solusi selama magang terimakasih kita telah mampu melewati magang ini dengan baik kita hebat.

Saya sebagai penulis banyak berterimakasih untuk semua yang telah membantu saya menjalankan OJT/magang dengan baik, dan saya menyadari bahwa proyek magang ini belum sempurna yang saya harapkan tetapi saya mampu mengikutinya dengan baik, salam sehat dari saya si penulis laporan magang di Hotel Aston Sentul Lake Conference & Center. God blees you.

Bogor, 31 Desember 2024

Natalia Br Sijabat

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Magang	1
B. Tujuan Magang.....	1
C. Manfaat magang	2
D. Tempat Magang	2
E. Jadwal dan Waktu Magang.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG	4
A. Sejarah	4
B. Visi Dan Misi.....	6
C. Fasilitas Dan Sarana	6
D. Efek dan Praktek Tanggung Jawab Sosial	7
E. General Manager Dan Para Manager	9
F. Prestasi	10
G. Fasilitas dan Layanan	10
H. Pelayanan.....	10
I. Lokasi Strategis	10
J. Aktivitas kegiatan Operasional Di Finance.....	10
BAB III.....	12
PELAKSANAAN MAGANG	12
A. Kegiatan Magang/Praktek Kerja Lapangan.....	12

B. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang	13
BAB IV	16
KESIMPULAN	16
C. Kesimpulan	16
D. Saran – saran	16
DAFTAR PUSTAKA.....	19

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 1 1 Logo Aston Sentul Lake Resort & Conference Center</i>	2
Gambar 1 2 Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.....	3
Gambar 2 1 Tipe Villa One Bedroom.....	4
Gambar 2 2 Executive Bapak Ismail Hendrian.....	4
Gambar 2 3 Pool dekat Restaurant.....	5
Gambar 2 4 Danau Ala-ala Swiss di dekat villa.....	5
Gambar 2 5 Layanan Spa	6
Gambar 2 6 Excom Hod & Asst Hotel Aston Sentul Lake Resor & Conference Center.....	9
Gambar 3 1 Peta Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.....	12
Gambar 3 2 Lobby Aston Sentul Lake Resort & Conference Cente.....	12

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang.....	13
Tabel 3. 2 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang.....	13

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Magang

Pengertian intership atau magang ialah suatu program belajar sekaligus berlatih bekerja dengan cara langsung pada sebuah perusahaan dalam beberapa waktu. Perusahaan yang menerima karyawan magang berhak memberi tugas serta wajib memberi bimbingan selama waktu program. Lalu, diakhir program, peserta magang kemudian akan mendapat penilaian dari pihak perusahaan, terutama dari atasannya langsung.

Pada umumnya, magang dilakukan oleh para siswa SMK serta mahasiswa pada semester 3 atau 4 dan semester akhir. Pada beberapa bidang studi, magang bisa dikatakan sebagai salah satu mata kuliah wajib yang nantinya akan mempengaruhi nilai. Namun, ada juga program studi yang tidak mengharuskan mahasiswanya untuk magang.

Departement yang penulis pilih dalam kegiatan magang yang ke satu selama 6 bulan (29 july – 29 januari 2025) adalah Departement *finance*. Yang terdiri dari beberapa section yaitu: *income audit*, *account receivable*, *account payable*, *general cashier*, *receiving*, *purchasing*, dan *General Accounting*. Tentunya di masing-masing departement mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda-beda. Penulis memilih Hotel Aston Sentul lake Resort & Conference Center sebagai tempat magang pertama .

B. Tujuan Magang

Dalam melakukan kegiatan penulis memiliki beberapa tujuan diantaranya :

1. Memperkenalkan dunia kerja kepada mahasiswa untuk mendapatkan gambaran nyata tentang teori yang didapatkan selama diperkuliahan dengan kondisi nyata dilapangan.
2. Memahami lebih dalam tentang dinamika lingkungan pada *Departement finance* dan meningkatkan *Hard skill* dan Mempelajari *soft skill* tentang *Finance*
3. Memperoleh pengalaman berupa peraktik pelatihan kerja di Departement Finance Hotel Aston sentul lake resort & conference center

C. Manfaat magang

1. Manfaat bagi penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja nyata di perusahaan atau instansi dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
- b. Mengembangkan keterampilan serta keahlian dalam proses magang.
- c. Memperoleh peluang untuk dapat bekerja dalam perusahaan atau instansi terkait.
- d. Menciptakan motivasi kerja sejak dini.

2. Manfaat Bagi Akademik

- a. Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui praktek kerja magang.
- b. Menjalinkan hubungan dan kerjasama yang baik antara Sekolah Tinggi Batam Tourism Polytechnic dengan Hotel Aston Lake Resort & Conference Center
- c. Mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru.

3. Manfaat Bagi Hotel

- a. Berperan dalam mendidik calon tenaga kerja dapat bersaing dalam dunia kerja
- b. Dapat bertukar ilmu dengan mahasiswa yang melakukan magang
- d. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan dan hubungan yang baik antara Hotel Aston Lake Resort & Conference Center dengan Sekolah Tinggi Batam Tourism Polytechnic.

D. Tempat Magang



Gambar 1 1 Logo Aston Sentul Lake Resort & Conference Center



Gambar 1 2 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 sentul bogor, jawa barat yang berlokasi dekat jakarta. Aston Sentul Lake Resort & Conference Center memiliki properti yang mewah dan bergaya memiliki villa-villa yang bergaya. Arti Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center merupakan permata yang tersembunyi di jantung sentul city, yang dapat dirasakan kesegaran udara pedesaan dan memanjakan mata dengan pemandangan gunung pancar, gunung gede, gunung salak, dan lanskap hijau yang menabjukan.

Alasan saya memilih Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center sebagai tempat magang dikarenakan kakak tingkat saya yang menceritakan bagaimana mereka bekerja dan bagaimana tempat pekerjaannya yang membuat saya bermotivasi dengan cerita mereka, yang dimana hotelnya dapat menenangkan serta memanjakan kembali hati dan jiwa dengan cuaca yang mendukung dengan panduan sensasi penglihatan, pendengaran, penciuman, sentuhan dan rasa. Dengan mengutamakan memenuhi harapan tamu lebih dari apa yang mereka harapkan, pengalaman luar biasa akan membawa kita pada peningkatan mutu yang lebih dimana tamu menjadi tujuan utamanya.

E. Jadwal dan Waktu Magang

1. Periode Pelaksanaan magang :

Waktu pelaksanaan magang mulai pada Tanggal 29 July 2024 – 29 January 2025.

2. Periode Laporan Magang disusun

Untuk Laporan penulis 1 bulan sebelum waktu magang berakhir. Dimulai dari 30 Januari 2025.

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

F. Sejarah

Sejarah Singkat Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center:



Gambar 2 1 Tipe Villa One Bedroom

Aston Sentul berlokasi di Sentul bogor, indonesia . Berlokasi dekat dengan Jakarta, Aston Sentul terletak di provinsi Jawa Barat yang memiliki banyak destinasi pariwisata yang ada di Jawa Barat. Aston Sentul memiliki properti yang mewah dan bergaya nuasan Bali disetiap villa-villanya.



Gambar 2 2 Executive Bapak Ismail Hendrian

Pemiliki Hotel ini adalah Ismail Hendrian atau biasa dipanggil dengan pak ismail di Hotel Aston Lake Sentul, seorang pengusaha dan pembisnis sukses dari jakarta.



Gambar 2 3 Pool dekat Restaurant

Sejarah Hotel Sentul Lake dimulai sekitar tahun 1990-an. Pada awalnya, hotel ini dirancang sebagai tempat menginap bagi wisatawan yang ingin menikmati keindahan alam danau di sekitar kawasan Sentul. Lokasinya yang strategis di pinggir danau memberikan nuansa yang tenang dan asri, cocok untuk acara keluarga, pertemuan bisnis, dan berbagai kegiatan rekreasi.

Saat ini, Hotel Sentul Lake telah berkembang menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan yang mencari tempat yang nyaman dengan fasilitas lengkap. Selain itu, hotel ini sering menjadi tempat penyelenggaraan acara besar seperti pernikahan, konferensi, dan berbagai acara komunitas.

Sebagai salah satu hotel yang sudah cukup lama berdiri, Hotel Sentul Lake tetap berusaha untuk menjaga kualitas layanan dan fasilitas agar tetap relevan dengan kebutuhan para pengunjungnya.



Gambar 2 4 Danau Ala-ala Swiss di dekat villa

G. Visi Dan Misi

1. Visi :

Menjadi pilihan utama bagi wisatawan dan pelaku bisnis yang menginginkan kenyamanan, pelayanan yang berkualitas, serta pengalaman menginap yang menyegarkan di Sentul.

2. Misi:

- a. Memberikan pelayanan terbaik: Menyediakan layanan yang ramah, efisien, dan profesional untuk memastikan kenyamanan para tamu.
- b. Menawarkan fasilitas yang lengkap: Menyediakan fasilitas berkualitas tinggi yang memenuhi kebutuhan bisnis, rekreasi, dan relaksasi bagi tamu.
- c. Menciptakan pengalaman unik dan menyegarkan: Menciptakan pengalaman menginap yang memberikan rasa rileks dan menyenangkan, dengan memanfaatkan keindahan alam sekitar Sentul dan danau.
- d. Berorientasi pada keberlanjutan: Mengedepankan prinsip keberlanjutan dalam pengelolaan operasional dan memberikan dampak positif bagi lingkungan dan masyarakat sekitar.
- e. Meningkatkan inovasi dan kualitas: Terus berinovasi dalam pelayanan dan fasilitas untuk tetap relevan dengan tren industri perhotelan dan memberikan nilai tambah bagi para tamu.

Visi dan misi tersebut mendasari arah pengembangan dan operasi hotel ini untuk memenuhi harapan tamu dan tetap menjadi pilihan utama di Sentul.

H. Fasilitas Dan Sarana



Gambar 2 5 Layanan Spa

Hotel Aston Sentul Lake menyediakan berbagai layanan spa yang bertujuan untuk memberikan pengalaman relaksasi yang optimal bagi para tamu. Layanan spa di Aston Sentul Lake sering kali melibatkan perawatan tubuh yang dirancang untuk meremajakan fisik dan pikiran setelah perjalanan panjang atau aktivitas yang melelahkan.

Layanan Spa di Aston Sentul Lake:

- a. Pijat Tradisional: Pijat tubuh menggunakan teknik-teknik tradisional yang membantu meredakan ketegangan otot dan meningkatkan sirkulasi darah.
- b. Aromaterapi: Penggunaan minyak esensial untuk menciptakan rasa relaksasi dan ketenangan. Aromaterapi membantu menenangkan pikiran dan tubuh.
- c. Perawatan Wajah: Perawatan yang bertujuan untuk membersihkan kulit, memberikan hidrasi, dan meremajakan kulit wajah.
- d. Paket Spa: Kombinasi dari beberapa perawatan, seperti pijat, perawatan wajah, dan perawatan tubuh yang memberikan pengalaman spa lengkap.
- e. Reflexology (Refleksi Kaki): Perawatan yang melibatkan pijatan pada titik-titik refleksi kaki untuk membantu memperbaiki keseimbangan tubuh dan mengurangi stres.
- f. Perawatan Tubuh (Body Scrub): Pengelupasan kulit tubuh menggunakan bahan alami untuk menghilangkan sel-sel kulit mati dan memberikan kulit yang lebih halus dan bercahaya.

Layanan spa ini dapat dinikmati oleh tamu yang menginap di hotel ataupun mereka yang datang untuk perawatan spa sehari-hari. Para tamu akan dipandu oleh terapis profesional yang berpengalaman dalam memberikan pengalaman relaksasi terbaik.

I. Efek dan Praktek Tanggung Jawab Sosial

1. Efek dan Praktek Tanggung Jawab Sosial Perusahaan terhadap ekuitas merek :

a. Meningkatkan Citra Merek (Brand Image):

Melalui kegiatan CSR yang menunjukkan kepedulian terhadap masalah sosial dan lingkungan, perusahaan dapat membangun citra yang positif. Konsumen cenderung lebih menghargai merek yang berperan aktif dalam memberikan dampak positif kepada masyarakat dan lingkungan. Hal ini dapat meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap merek tersebut.

b. Meningkatkan Loyalitas Pelanggan:

Perusahaan yang berinvestasi dalam tanggung jawab sosial cenderung memperoleh loyalitas pelanggan yang lebih tinggi. Konsumen merasa lebih terhubung dengan merek yang memiliki nilai-nilai yang sesuai dengan prinsip mereka, misalnya dalam hal keberlanjutan lingkungan atau kontribusi terhadap komunitas lokal. Loyalitas ini dapat meningkatkan retensi pelanggan dan menciptakan hubungan jangka panjang.

c. Menciptakan Diferensiasi Merek:

Dalam pasar yang kompetitif, perusahaan yang menunjukkan tanggung jawab sosial dapat menciptakan diferensiasi yang signifikan. Ketika dua produk atau merek memiliki kualitas yang serupa, konsumen mungkin akan memilih produk yang dianggap lebih bertanggung jawab sosialnya, seperti yang memiliki program keberlanjutan atau yang mendukung kesejahteraan masyarakat. CSR yang kuat dapat menjadi nilai tambah yang membedakan merek dari pesaing.

d. Meningkatkan Nilai Merek (Brand Value):

CSR yang sukses dapat berkontribusi langsung terhadap peningkatan nilai merek perusahaan. Konsumen yang melihat nilai sosial atau lingkungan yang diberikan oleh perusahaan sering kali lebih bersedia untuk membayar premium untuk produk atau layanan yang ditawarkan, karena mereka merasa bahwa pembelian mereka mendukung tujuan yang lebih besar.

e. Mengurangi Risiko Reputasi Negatif:

Melalui program CSR yang transparan dan efektif, perusahaan dapat mengurangi potensi risiko reputasi yang merugikan. Jika perusahaan terlihat apatis terhadap masalah sosial atau lingkungan yang relevan, mereka bisa mendapat kritik publik yang merusak citra merek mereka. Sebaliknya, tindakan CSR yang nyata dan konsisten dapat meningkatkan daya tahan merek terhadap risiko reputasi negatif.

f. Peningkatan Keterlibatan Karyawan:

Praktek CSR juga dapat meningkatkan ekuitas merek dari sisi internal perusahaan. Karyawan yang bekerja di perusahaan yang dikenal memiliki tanggung jawab sosial yang tinggi cenderung lebih bangga dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Hal ini dapat meningkatkan produktivitas, kreativitas, dan semangat kerja, yang pada gilirannya berkontribusi pada kualitas produk atau layanan yang ditawarkan kepada konsumen.

2. Praktek CSR yang Berdampak Positif terhadap Ekuitas Merek:

a. Program Lingkungan (Sustainability):

Perusahaan yang berfokus pada keberlanjutan, seperti mengurangi jejak karbon atau menggunakan bahan ramah lingkungan, dapat meningkatkan persepsi merek di mata konsumen yang peduli terhadap isu-isu lingkungan.

b. Program Pendidikan dan Pemberdayaan Komunitas:

Memberikan kontribusi melalui pendidikan, pelatihan keterampilan, atau pemberdayaan ekonomi kepada komunitas lokal dapat meningkatkan citra perusahaan sebagai entitas yang peduli terhadap kesejahteraan sosial.

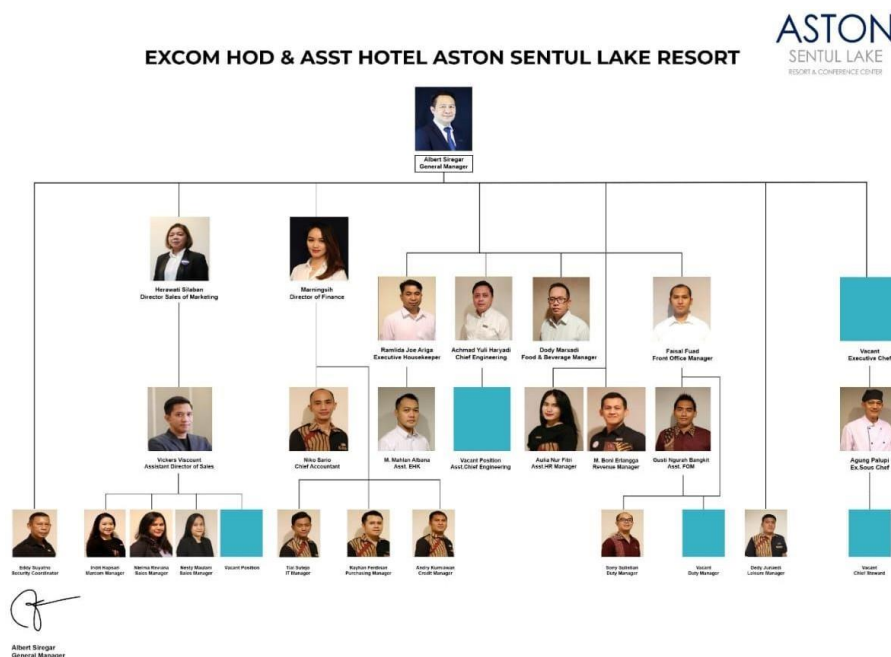
c. Kegiatan Filantropi:

Perusahaan yang mendukung berbagai kegiatan amal atau kemanusiaan dapat membangun citra merek yang positif, terutama jika mereka berfokus pada masalah sosial yang relevan dengan audiens mereka.

d. Keterlibatan dalam Isu Sosial yang Signifikan:

Mendukung atau terlibat dalam isu-isu sosial yang sedang tren (misalnya, kesetaraan gender, hak asasi manusia, atau inklusi sosial) dapat meningkatkan asosiasi merek dengan nilai-nilai yang relevan dan memberi dampak positif pada ekuitas merek.

J. General Manager Dan Para Manager



Gambar 2 6 Excom Hod & Asst Hotel Aston Sentul Lake Resor & Conference Center

K. Prestasi

Prestasi yang pernah dicapai oleh Hotel Aston Sentul Lake Conference Center adalah sebagai berikut, yaitu menerima penghargaan:

- e. Menerima penghargaan "CleanAccommodation" dari Kemenparekraf karena menerapkan protokol kesehatan yang baik
- f. Memiliki peringkat 8,6 dari 3.892 ulasan tamu yang telah diverifikasi

L. Fasilitas dan Layanan

- g. Memiliki 212 kamar tamu, termasuk 12 suite
- h. Menawarkan fasilitas rapat dan perjamuan dengan kapasitas hingga 1.000 orang
- i. Dilengkapi dengan fasilitas rekreasi seperti kolam renang, pusat kebugaran, dan spa

M. Pelayanan

- a. Memiliki staf yang ramah dan professional
- b. Menawarkan layanan kamar 24 jam dan resepsionis 24 jam
- c. Memiliki fasilitas Wi-Fi gratis di area umum

N. Lokasi Strategis

- a. Terletak di Sentul City, Bogor, dengan pemandangan danau yang indah
- b. Dekat dengan tempat wisata seperti Jungleland Adventure Theme Park dan Taman Budaya

O. Aktivitas kegiatan Operasional Di Finance

Aktivitas kegiatan operasional di Finance Sentul Lake Conference & Center

1. General Manager
 - a. Memimpin dan mengelola keseluruhan perusahaan dan karyawan
 - b. Memimpin penyusunan perencanaan strategi dan seluruh departement dalam hotel
 - c. Membuat keputusan penting yang mempengaruhi seluruh departement dalam hotel

2. Hotel Manager

- a. Memimpin seluruh operasional hotel dan lebih sering turun kelapangan memonitoring yang terjadi saat operasional
- b. Membuat rencana tindak lanjut untuk permasalahan-permasalahan yang terjadi dan menyelesaikan dengan manager dapertement

3. Financial Controller

- a. Menetapkan kontrol yang efektif untuk semua pendapatan, pengeluaran, dan perlindungan aset.
- b. Mempertahankan informasi keuangan dan operasi yang akurat dan tepat menyediakan analisis, interpretasi dan proyeksi ke manajemen i

4. Chief Accounting

- a. Mengarahkan dan mengkoordinasikan semua staf Akuntaansi bawahan untuk memastikan bahwa semua transaksi sehari-hari diselesaikan tepat waktu dan diverifikasi untuk manajemen.
- b. Membantu penyusunan anggaran tahunan hotel dan peramalan selanjutnya, menyediakan data, statistik dan bahan pendukung yang diperlukan oleh kepala Dapertement.

BAB III

PELAKSANAAN MAGANG

A. Kegiatan Magang/Praktek Kerja Lapangan

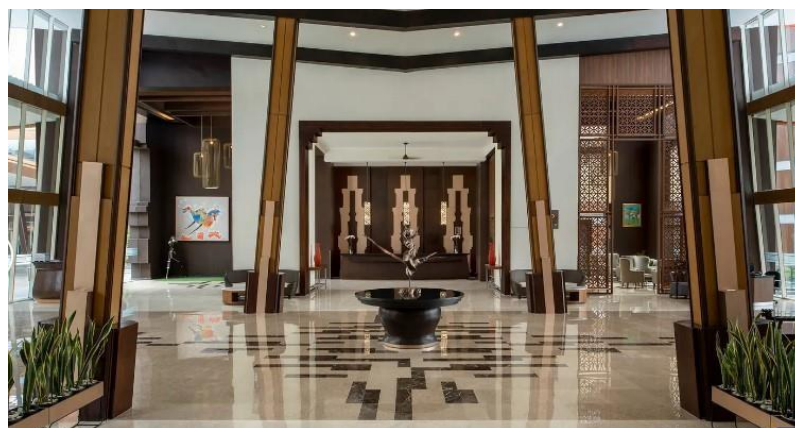
Penulis melakukan kegiatan Magang di Aston Sentul Lake Conference & Center Hotel, Sentul selama 6 bulan, yaitu dari tanggal 29 July 2024 sampai 30 Januari 2025

1. Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama : Hotel Aston Sentul Conference & Center
 Alamat : Pakuan No.3, Sumur Batu, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat 16810
 Telepon : (021) 29098888
 Situs Resmi : sentulfo@AstonHotelsInternational.com



Gambar 3 1 Peta Aston Sentul Lake Resort & Conference Center



Gambar 3 2 Lobby Aston Sentul Lake Resort & Conference Cente

B. Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

1. Jam kerja di Dapertement Housekeeping (Laundry)

- a) Senin – Minggu : 07.00 – 17.00
- b) Selasa : Libur

Tabel 3. 1 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

No	Section / Penempatan	Bulan
1	Laundry	29 July – 31 Agustus 2024
2	Laundry	1 September – 31 Oktober 2024

2. Jam kerja di Dapertement Front Office (Telephone Operator)

- a) Senin – Minggu : 10.00 – 19.00, 07.00 – 16.00
- b) Selasa / Rabu : Libur

Tabel 3. 2 Waktu Kerja Pelaksanaan Magang

No	Section / Penempatan	Bulan
1	Telephone Operator	1 November – 30 Januari 2025

No	Section/penempatan	Activitas	Kaitan dengan pekerjaan lain
Housekeeping Dapertement			
1	Laundry	receiving guests' clothes, washing them and washing hotel workers' clothes, and folding and ironing clothes, learning the existing machines	Housekeeping menerima linen kotor yang ingin di bersihkan, housekeeping menyediakan section laundry sebagai tempat pencucian linen-linen kotor menjadi linen bersih dan wangi. Front office Tamu mengirimkan pakaian kotor ke front office untuk

			dilakukan laundry. menerima laundry dari tamu dan mencatat permintaan laundry. F&B Menggunakan linen seperti meja,napkin, dan serbet yang perlu dicuci dan dilestarikan secara teratur.
Front Office Dapartment			
2	Telephone Operator	Menerima Panggilan Masuk dari tamu dalam dan tamu luar serta meneruskan ke dapartement (front office,Housekeeping, Room service) memberikan informasi atau layanan penerima pesan yang bersangkutan. Membuat report 15 minute dan courtesy call 10 am	Front Office Front Office: Telepon operator berkoordinasi dengan front office untuk memastikan bahwa tamu dapat dihubungi dan menerima informasi yang diperlukan. Housekeeping : Telepon operator dapat berkoordinasi dengan housekeeping untuk meminta bantuan dalam membersihkan kamar atau mengatur pengiriman linen. Food and Beverage : Telepon operator dapat berkoordinasi dengan food and beverage untuk meminta bantuan dalam mengatur pengiriman

			makanan atau minuman ke kamar tamu. Keamanan : Telepon operator dapat berkoordinasi dengan keamanan untuk meminta bantuan dalam menangani situasi darurat atau keamanan. Reservasi : Telepon operator dapat berkoordinasi dengan reservasi untuk meminta bantuan dalam mengatur reservasi kamar atau mengkonfirmasi informasi reservasi.
--	--	--	---

BAB IV

KESIMPULAN

C. Kesimpulan

Peningkatan Keterampilan Kerja Selama magang, saya belajar banyak tentang operasional hotel yang meliputi layanan pelanggan, manajemen front office, housekeeping, serta pemasaran dan penjualan. Keterampilan komunikasi dan koordinasi antar departemen juga terasah dengan baik. Pengalaman dalam Pelayanan Tamu Saya mendapatkan kesempatan untuk langsung berinteraksi dengan tamu, memahami pentingnya memberikan pelayanan yang ramah, efisien, dan profesional. Pengalaman ini mengajarkan bagaimana menangani keluhan tamu dan memberikan solusi yang memuaskan. Pentingnya Kerja Tim Di hotel bintang 4, kolaborasi antar departemen sangat penting untuk memastikan operasional berjalan lancar. Saya belajar untuk bekerja dalam tim yang solid, baik dalam menangani tugas harian maupun menyelesaikan masalah yang muncul. Pengenalan terhadap Sistem Manajemen Hotel Saya juga mempelajari berbagai sistem manajemen hotel, mulai dari pemesanan kamar hingga pelaporan keuangan, yang memberikan wawasan tentang bagaimana hotel bintang 4 menjaga standar kualitasnya. Tantangan dan Pembelajaran Beberapa tantangan yang dihadapi selama magang adalah adaptasi terhadap lingkungan kerja yang dinamis serta menanggapi berbagai permintaan tamu yang beragam. Namun, tantangan ini memberikan pengalaman berharga dan meningkatkan kemampuan problem-solving saya. Secara keseluruhan, magang di hotel bintang 4 sangat bermanfaat untuk mengembangkan keterampilan profesional saya dan memberikan pemahaman yang lebih baik tentang industri perhotelan.

D. Saran – saran

1. Tunjukkan Sikap Proaktif

Jangan hanya menunggu tugas diberikan. Cobalah untuk mengambil inisiatif dengan menawarkan bantuan pada rekan kerja atau mencari tahu apa yang bisa kamu bantu di setiap departemen. Ini akan menunjukkan bahwa kamu berkomitmen dan ingin belajar.

2. Belajar dari Pengalaman Langsung

Gunakan setiap kesempatan untuk berinteraksi langsung dengan tamu atau menyelesaikan tugas yang diberikan. Ini adalah kesempatan terbaik untuk memahami cara kerja hotel secara nyata. Jangan takut untuk bertanya jika ada hal yang belum kamu pahami.

3. Jaga Profesionalisme

Meskipun suasana di hotel bisa jadi santai, selalu pastikan untuk menjaga sikap profesional dalam berkomunikasi dan bertindak. Perhatikan penampilan, disiplin waktu, dan cara kamu berinteraksi dengan tamu dan kolega.

4. Manfaatkan Setiap Umpan Balik

Jangan ragu untuk meminta umpan balik dari supervisor atau rekan kerja. Umpan balik yang konstruktif dapat membantu kamu untuk memperbaiki diri dan berkembang lebih cepat. Selalu terbuka untuk menerima saran dan kritik dengan sikap positif.

5. Jaga Jaringan

Selama magang, pastikan untuk membangun hubungan baik dengan rekan-rekan kerja dan staf hotel lainnya. Jaringan ini bisa sangat berguna untuk karier masa depan, baik untuk referensi atau peluang kerja setelah magang selesai.

6. Pahami Standar Hotel

Setiap hotel, terutama bintang 4, memiliki standar operasional dan kualitas layanan yang tinggi. Luangkan waktu untuk memahami prosedur dan kebijakan yang berlaku, serta pastikan untuk selalu mematuhi standar tersebut dalam pekerjaan sehari-hari.

7. Kelola Waktu dengan Baik

Di dunia perhotelan, tempo pekerjaan bisa sangat cepat dan menuntut multitasking. Belajarlah untuk mengelola waktu dengan baik agar tugas-tugas bisa diselesaikan tepat waktu tanpa mengurangi kualitas.

8. Tunjukkan Keinginan untuk Belajar

Berikan kesan bahwa kamu benar-benar tertarik untuk mempelajari dunia perhotelan. Tanyakan tentang berbagai aspek operasional hotel yang belum kamu pahami, baik itu tentang front office, housekeeping, atau manajemen hotel.

9. Jaga Keseimbangan Kerja dan Istirahat

Meskipun magang bisa sangat sibuk, pastikan kamu menjaga keseimbangan antara pekerjaan dan istirahat. Jangan ragu untuk memberi diri kamu waktu untuk pulih jika merasa lelah, karena kesejahteraan fisik dan mental penting untuk performa yang baik.

10. Bersikap Fleksibel dan Adaptif

Dunia perhotelan sangat dinamis dan terkadang ada situasi yang tak terduga. Sebagai anak magang, penting untuk tetap fleksibel dan cepat beradaptasi dengan perubahan atau tuntutan baru yang mungkin muncul di tempat kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata. Deputi Bidang Pengembangan Pariwisata. (Ed.). (2002). *Rencana strategis pengembangan produk pariwisata tahun 2003-2004*. Deputi Bidang Pengembangan Pariwisata, Kementerian Kebudayaan dan Pariwisata.
- Akademi Perhotelan dan Pariwisata Denpasar. (Ed.). (1990). Hasil pengkajian bahan penyusunan Repelita IV, sektor pariwisata. Akademi Perhotelan dan Pariwisata Denpasar.
- Implementasi pendidikan sistem magang di industri: Suatu studi pendidikan apprentices pada diklat PT. IPTN Bandung : laporan hasil penelitian.* (1996). Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Implementasi pendidikan sistem magang di industri: Suatu studi pendidikan apprentices pada diklat PT. IPTN Bandung : laporan hasil penelitian.* (1996). Fakultas Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, Institut Keguruan dan Ilmu Pendidikan.
- Pasfatima Mbulu, Y., & Adhi Gunadi, I. M. (2018). Green Hotel and Its Implementation in Indonesia (Case Study: Aston Hotel a Resort Bogor, Neo Hotel, and Fave Hotel). In *2nd International Conference on Tourism, Gastronomy, and Tourist Destination (ICTGTD 2018)*. Atlantis Press.
- Muhamad Panji Fadlan & Nidia Wulansari. (2024). Persepsi Mahasiswa pada Kepuasan Program Magang di Industri Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Dan Karya Mahasiswa*, 2(4), 214–225.
- Ngurah Gede Suindrawan, A. A., & Bagus wirateja, A. A. (2017). FUNGSI MANAJEMEN DALAM RANGKA KEGIATAN PARIWISATA DI TINJAU DARI ASPEK TRANSPORTASI, HOTEL, MAKAN DAN OBYEK WISATA (SUATU TINJAUAN PUSTAKA). *Forum Manajemen*, 15(2), 118–122.