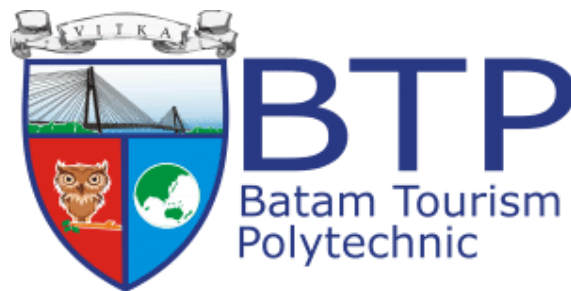


LAPORAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING MAHASISWA

ROOM DIVISION MANAGEMENT

DI

ASTON SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER



Disusun Oleh :

ROMADONI

2023010028

MANAJEMEN DIVISI KAMAR

POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2023

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 : Romadoni

NIM : 2023010028

Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan On The Job Traing di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center selama 6 bulan, mulai tanggal 29 Juli 2024 s/d 29 Januari 2025

Bogor

Mengetahui,	
<i>Human Resources Manager</i>	Kepala Prodi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam
Aulia Nur Fitri	<u>Supardi, S.Pd., MM.</u> NIDN. 2109107102
Koordinator OJT Politeknik Pariwisata Batam	Dosen Pembimbing OJT (Nama Lengkap) (NIDN.)

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT karena atas rahmatnya dan karunia – Nya penulis dapat menyelesaikan laporan praktek kerja lapangan di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun berdasarkan kerja lapangan yang dilakukan di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center Selama 6 bulan, terhitung mulai dari 29 Juli 2024 sampai 29 Januari 2025 di Departement Front Office. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan membimbing dalam melaksanakan praktek kerja lapangan. Ucapan terimakasih ini penulis ucapkan 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 Manajemen Divisi Kamar.
3. Ibu Aulia Nur Fitri *Asst Director of Human Resource* Hotel Aston Sentul Lake Resort & Conference Center yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
4. Bapak Faisal Fuad selaku FOM Departement yang telah memberikan kesempatan dan knowledge Front Office kepada penulis, sehingga penulis dapat banyak pengalaman serta ilmu tentang di Front Office.
5. Keluarga besar penulis yang telah memberikan semangat selama penulis melaksanakan praktek kerja lapangan selama 6 bulan di Aston Lake Resort & Conference Center.

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

Bogor, Januari 2025

Romadoni

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	i
SURAT PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
3.1 Latar Belakang.....	1
3.2 Tujuan On the Job Training.....	2
3.3 Manfaat On the Job Training.....	2
3.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan.....	3
3.5 Permasalahan Khusus yang Dibahas	3
BAB II TEORI DASAR	4
2.1 Hotel	4
2.2 Jenis – Jenis Hotel	4
2.3 Departemen yang ada di Hotel	6
2.4 Front Office Department	8
2.5 Telephone Operator	11
2.6 Housekeeping Department	12
BAB III DATA UMUM HOTEL	15
3.6 Profil Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.....	15
3.7 Tipe Kamar Aston Sentul Lake Resort & Conference Center	16
3.8 Meeting Room Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.....	18
BAB IV PEMBAHASAN MASALAH.....	22

BAB V PENUTUP.....	27
5.1 Kesimpulan.....	23
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Aston Sentul Lake Resort & Conference Center	15
Gambar 3. 2 Deluxe Room.....	16
Gambar 3. 3 Suite Room.....	17
Gambar 3. 4 Villa	17
Gambar 3. 5 Adhiwangsa Ballroom.....	18
Gambar 3. 6 Arga.....	19
Gambar 3. 7 Bhuwana.....	19
Gambar 3. 8 Catra	20
Gambar 3. 9 Danapati	20

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. Sebagian 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 setiap waktu, pariwisata diharapkan jadi zona yang terus tumbuh, Kusni (2013).

Pada masa globalisasi disaat ini, tiap industri termasuk hotel di tuntut 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 akan mendapatkan bekal dari On the Job Training yang sudah dilaksanakan. Dengan adanya On the Job Training, Mahasiswa akan mengetahui ketrampilan dan pengetahuan yang perlu dikembangkan dan perlu dipertahankan.

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 tahu apa yang perlu dipersiapkan. Tujuan lainnya dari On the Job Training adalah sebagai berikut:

1. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengetahui kehidupan seorang pekerja, apa yang dilakukan di tempat kerja
2. Memberikan ruang kepada mahasiswa untuk menerapkan keilmuan dan pengetahuannya selama perkuliahan
3. Meningkatkan hubungan kerjasama antara kampus dan instansi yang menjadi tempat magang mahasiswa
4. Memberikan mahasiswa pemahaman tentang etos kerja, profesionalisme, disiplin kerja, cara berkomunikasi, dan lainnya
5. Melatih keterampilan mahasiswa dalam bidang kajian yang ditekuninya
6. Mengasah kemampuan mahasiswa dalam pemecahan masalah terutama di tempat kerja.
7. Menambah keterampilan mahasiswa

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 manusia.

1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Periode on the job training adalah 09 Januari 2023 sampai dengan 09 Juli 2023. Jadwal on the job training adalah 6 hari dalam satu minggu dan 8 jam kerja dalam satu hari. Hotel tempat melakukan on the job training adalah ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center yang beralamat di Jl. Pakuan No.3, Sumur Batu, Kec. Babakan Madang, Kabupaten Bogor, Jawa Barat.

1.5 Permasalahan Khusus yang Dibahas

Didalam penulisan laporan On the Job Training ini, permasalahan yang dibahas ialah:

- a. Bagaimana peran On the Job Training dapat membantu operasional Housekeeping Department di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center?
- b. Bagaimana peran On the Job Training dapat membantu operasional Front Office Department sebagai telephone operator di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center?

BAB II

TEORI DASAR

2.1 Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Definisi dan pengertian hotel secara umum adalah perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya bagi tamu yang datang, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu atau bisa dibilang semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Sedangkan menurut KBBI, pengertian hotel adalah suatu bangunan berkamar yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang berada dalam perjalanan. Hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

2.2 Jenis – Jenis Hotel

Tarmoezi (2000) menjelaskan bahwa penentuan dari jenis hotel terlepas dari kebutuhan pelanggannya. Selain itu, jenis hotel juga ditentukan oleh ciri-ciri atau sifat khas yang dimiliki oleh wisatawan. Berdasarkan hal itu, maka dapat dilihat dari lokasi-lokasi mana hotel tersebut di bangun. Jenis-jenis hotel dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. City Hotel

City hotel adalah hotel yang umumnya terletak di daerah perkotaan. Hotel ini umumnya akan digunakan masyarakat untuk tempat tinggal sementara. Artinya, masyarakat akan menggunakan hotel dalam jangka waktu yang singkat.

City hotel juga disebut sebagai transit hotel. Sebab, umumnya hotel jenis ini akan digunakan oleh para pelaku bisnis. Mereka akan memanfaatkan pelayanan bisnis, serta fasilitas yang disediakan oleh hotel-hotel tersebut.

2. Residential Hotel

Hotel residen adalah hotel yang umumnya terletak di daerah pinggiran kota-kota besar. Hotel ini berlokasi di tempat yang jauh dari keramaian kota. Akan tetapi, hotel ini akan berdekatan dan mudah untuk mencapai berbagai tempat kegiatan usaha.

Umumnya, hotel jenis ini akan berlokasi di daerah dengan suasana yang tenang. Terutama karena hotel ini diperuntukkan untuk masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu yang lama. Hotel residen akan dilengkapi dengan fasilitas berupa tempat tinggal yang lengkap. Bahkan, fasilitas tersebut dapat digunakan untuk semua anggota keluarga.

3. Resort Hotel

Resort hotel adalah hotel yang lokasinya terletak di daerah pegunungan. Tidak hanya itu, resort hotel juga bisa berlokasi di tepi pantai, tepi aliran sungai, bahkan di tepi danau. Hotel ini umumnya akan menjadi pilihan orang-orang yang ingin berlibur sambil beristirahat.

4. Motel (Motor Hotel)

Motel adalah jenis hotel yang lokasinya berada di sepanjang jalan raya atau di pinggirannya. Hotel jenis ini akan berlokasi di tempat yang menghubungkan satu kota dengan kota-kota besar yang lainnya. Hotel motel ini juga sering ditemukan di batas kota besar atau di dekat pintu gerbang.

Motel adalah jenis hotel yang diperuntukan sebagai tempat istirahat sejenak atau sementara. Khususnya bagi mereka yang sedang

melakukan perjalanan. Hotel motel ini bisa dijadikan tempat beristirahat orang-orang yang lelah atau penat di perjalanan.

2.3 Departemen yang ada di Hotel

Secara garis besar departemen hotel merupakan pembagian dari tugas-tugas yang ada di dalam hotel. Setiap departemen memiliki tanggung jawab pada satu bidang tertentu di dalam hotel. Departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah pekerjaan dalam sebuah organisasi. Di hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki jenis pekerjaan dan tugas masing-masing.

1. Front Office Department

Front Office Department adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai kantor depan pada hotel. Front office department merupakan pusat kegiatan dari hotel. Pada Front office department juga para tamu mendapatkan pelayanan dari awal mereka datang ke hotel, melakukan registrasi dan check in, berangkat menuju ke kamar, selama tamu menginap, melayani pindah kamar jika tamu meminta hingga ketika tamu akan meninggalkan hotel dan melunasi bill mereka.

Oleh karena itu Front office sendiri bisa disebut sebagai first and last impression di hotel. Dan karena Front Office bertemu langsung dengan tamu, mereka juga dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari hotel.

2. Housekeeping Departement

Housekeeping atau Tata Graha merupakan salah satu department yang ada di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, keindahan, kerapian, kelengkapan, kesehatan dan pemeliharaan seluruh fasilitas dan wilayah hotel baik kamar tamu maupun area umum hotel seperti lobby, restaurant, koridor, dan lainnya. Housekeeping juga bertugas membuat perencanaan pembersihan kamar tamu, seluruh

kantor yang ada di hotel, lobby hotel, restaurant dan area umum lainnya, agar tamu merasa aman nyaman selama menginap di hotel.

3. Food & Beverage Service

Food and beverages merupakan layanan makan dan minum yang ada di hotel. Food and beverages service sendiri adalah bagian dari food and beverage department yang bertemu dan berhadapan langsung dalam melayani tamu. Contohnya di bar, restaurant, banquet dan room service. Food and beverages service sendiri bertugas melayani tamu ketika mereka memesan hingga menyajikan makanan dan minuman pada food and beverages outlet yang ada di hotel.

4. Food & Beverage Product

Food and beverages product atau sering disebut sebagai kitchen department merupakan bagian dari food and beverages department yang khusus menangani pengolahan makanan dan minuman, dari bahan mentah menjadi siap saji bagi para tamu hotel.

5. Sales & Marketing department

Sales and marketing department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertugas dalam hal pemasaran dan penjualan dalam sebuah hotel, baik kamar dan seluruh fasilitas hotel. Human relation, product knowledge dan privacy policy hotel adalah hal yang sangat penting bagi seorang Sales and Marketing dalam melaksanakan tugasnya. Komunikasi juga menjadi hal yang sangat penting dalam memasarkan dan mempresentasikan produk ke calon konsumen.

6. Accounting Department

Accounting department adalah department yang bertugas mencatat dan mengawasi seluruh keuangan hotel, baik itu pengeluaran maupun pemasukan. Contohnya adalah melakukan pencatatan

pembayaran yang tidak menggunakan cash, pembelian barang yang dibutuhkan oleh hotel dan lainnya.

7. Engineering Department

Merupakan department yang ada di hotel yang bertugas melaksanakan perencanaan dan pemasangan gedung beserta alat-alat elektronik yang ada di hotel. Selain itu mereka juga bertugas mengecek dan merawat barang-barang elektronik juga kondisi gedung dan peralatan yang ada di hotel.

8. Human Resources Department

Human resources departemen adalah department yang ada di hotel yang memiliki tugas bertanggung jawab penuh terhadap pengembangan sumber daya manusia dalam sebuah hotel. Mulai dari persiapan perekrutan dan menyeleksi karyawan baru, mewawancara, menyiapkan kontrak kerja, hingga melakukan training terhadap karyawan agar dapat bekerja dengan maksimal dan sesuai dengan standar hotel.

9. Security Department

Security departemen merupakan departemen yang bertugas menjaga keamanan area hotel, baik itu di lobby, melakukan check berkala di koridor dan area-area hotel lainnya. Security department juga bertugas mengecek seluruh tamu yang masuk dan keluar dari hotel. Selain tamu, mereka juga bertugas melakukan cek pada seluruh staff hotel saat memasuki dan meninggalkan area hotel.

2.4 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:
- Menangani barang bawaan tamu yang akan datang
 - Menangani barang bawaan tamu yang akan melakukan checkout
 - 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 department 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 dalam 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.

2.5 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. Sarana telepon di hotel berfungsi

untuk penunjang bisnis, sehingga sistem ditangani dan komunikasi dilayani di hotel dilaksanakan oleh bagian khusus yang disebut dengan operator telepon. 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.
- Menangani panggilan tamu melalui paging, pemanggilan ini dilakukan atas permintaan orang yang bersangkutan atau informasi penting bagi pihak hotel. Paging dilakukan minimal 3 kali apabila yang dipanggil belum mengetahui.
- 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.
- Mengukur lama tamu melakukan pembicaraan terhadap lawan bicaranya melalui sambungan atau layanan sambungan telepon hotel.
- Membuat rekening pemakaian pesawat telepon (telepon bill) sesuai shift masing-masing.
- Membuat summary tentang pemakaian tentang pemakaian telepon tamu setiap shift.
- Menyampaikan pesan-pesan tamu kepada pelanggan yang diminta.

2.6 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

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, kerapihan, 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 spreï 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

DATA UMUM HOTEL

3.1 Profil Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

Archipelago International, sebelumnya dikenal sebagai Aston International adalah jaringan manajemen hotel dengan layanan lengkap di Asia Tenggara, dan terutama yang terbesar di Indonesia. Archipelago International memasuki pasar Asia Tenggara pada tahun 1997 dan memiliki lebih dari 200 properti termasuk hotel, kondotel, resor, serviced apartment dan resor vila butik, di mana lebih dari 150 di antaranya beroperasi (terdiri dari lebih dari 20.000 kamar), dan 100 hotel lainnya sedang dalam pengembangan.

Gambar 3. 1 Logo Aston Sentul Lake Resort & Conference Center



Sumber: Dokumen Hotel

Aston Sentul merupakan resort bintang empat yang menggabungkan antara layanan menakjubkan dengan desain hingga detail terkecil yang membuat tamu nyaman untuk tinggal. Aston Sentul berlokasi di Kota Sentul, Bogor, dekat dengan Jalan Tol Jagorawi. 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.

3.2 Tipe Kamar Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

Aston Sentul Lake Resort & Conference Center memiliki beberapa tipe kamar yang disediakan, diantaranya sebagai berikut:

1. Deluxe Room

Gambar 3. 2 Deluxe Room



Sumber: Dokumen Hotel

Kamar Deluxe dengan luas 32 meter persegi memiliki balkon pribadi dengan pemandangan kolam renang, gunung, taman, tebing yang luar biasa, dan dengan akses langsung ke kolam renang. Lengkap dengan fasilitas kamar sesuai standar ASTON, pilihan tempat tidur Twin atau King dengan rain shower, dan internet berkecepatan tinggi untuk membuat semua tamu tetap terhubung selama menginap. Cocok untuk tamu dengan tujuan untuk bisnis atau liburan.

Fasilitas yang disediakan yaitu rain shower, tea / coffe maker, hair dryer, international TV channel, wifi, writing desk, dan balcony. Harga kamar deluxe adalah Rp 1.591.250 net.

2. Suite Room

Gambar 3. 3 Suite Room



Sumber: Dokumen Hotel

Kamar suite dengan luas 80 meter persegi dengan ruang tamu terpisah dan balkon pribadi. Cocok untuk keperluan pelancong bisnis maupun rekreasi. Fasilitas yang disediakan yaitu bathup, minibar, bathrobes, tea / coffe maker, hair dryer, international TV channel, wifi, writing desk, dan balcony. Harga kamar suite adalah Rp 3.301.250 net.

3. Villa

Gambar 3. 4 Villa



Sumber: Dokumen Hotel

Kamar villa modern ini dilengkapi dengan kolam renang pribadi dan pusran air dengan pemandangan menghadap danau. Dengan

kenyamanan dan ruang seluas 200 meter persegi. Kamar ini sangat cocok untuk perjalanan keluarga yang santai atau liburan pasangan yang romantis.

Fasilitas yang disediakan yaitu private pool, microwave, refrigerator, rain shower, bathup, minibar, Dolce Gusto Coffee Machine, bathrobes, tea / coffe maker, hair dryer, international TV channel, wifi, writing desk, dan balcony. Harga kamar villa adalah Rp 5.775.000 net.

3.3 Meeting Room Aston Sentul Lake Resort & Conference Center

Aston Sentul Lake Resort & Conference Center memiliki beberapa ballroom atau meeting room, diantaranya sebagai berikut:

1. Adhiwangsa Ballroom

Gambar 3. 5 Adhiwangsa Ballroom



Sumber: Dokumen Hotel

Adhiwangsa ballroom merupakan ruang acara modern minimalis yang terletak di lantai 6 yang dapat menampung hingga 1000 orang. Sempurna untuk acara bisnis dan perayaan, akses internet berkecepatan tinggi, peralatan pertemuan modern, dan langit-langit setinggi 7 meter membuatnya menjadi berbagai ide untuk memfasilitasi seminar, konferensi, dan pameran.

2. Arga

Gambar 3. 6 Arga



Sumber: Dokumen Hotel

Tempat yang sempurna untuk melakukan rapat dewan atau kesepakatan bisnis. Aston Sentul Lake Resort & Conference Center menyediakan ruang pertemuan kecil yang terletak di lantai 5. Menawarkan kamar eksklusif, tenang, dan dirancang penuh gaya untuk mengadakan pertemuan produktif dan makan malam pribadi.

3. Bhuwana

Gambar 3. 7 Bhuwana



Sumber: Dokumen Hotel

Untuk mengakomodasi pertemuan menengah, Aston Sentul Lake Resort & Conference Center menyediakan 6 ruang pertemuan

menengah. Ruang pertemuan didukung dengan akses internet berkecepatan tinggi dan suasana yang tenang.

4. Catra

Gambar 3. 8 Catra



Sumber: Dokumen Hotel

Tempat yang sempurna untuk melakukan rapat dewan atau kesepakatan bisnis. Aston Sentul Lake Resort & Conference Center menyediakan ruang pertemuan kecil yang terletak di lantai 5. Menawarkan kamar eksklusif, tenang, dan dirancang penuh gaya untuk mengadakan pertemuan produktif dan makan malam pribadi.

5. Danapati

Gambar 3. 9 Danapati



Sumber: Dokumen Hotel

Tempat yang sempurna untuk rapat dewan atau usaha bisnis. Aston Sentul Lake Resort & Conference Center menyediakan ruang pertemuan kecil dengan pemandangan danau dan alam. Menawarkan kamar eksklusif, tenang, dan dirancang penuh gaya untuk mengadakan pertemuan produktif dan makan malam pribadi.

BAB IV

PEMBAHASAN MASALAH

Penulis akan membahas mengenai permasalahan dalam penulisan ini berdasarkan pengalaman penulis pada saat melaksanakan on the job training di Front Office department selama 6 bulan pertama yaitu dimulai dari tanggal 29 Juli 2024 sampai tanggal 29 Januari 2025 di Aston Sentul Lake Resort & Conference Center.

4.1 Peran On the Job Training dalam membantu operasional section Bell Boy atau Concierge di Front Office Department ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center?

Dalam melakukan on the job training selama bulan di front office department, penulis berperan membantu operasional dan mempelajari job desk dari para staff front office department terkhusus di Concierge.

1. Tugas utama Concierge di ASTON Sentul Lake Resort & Conference Center
 - ☐ **Barang tamu yang rusak atau hilang** – Bell boy sering kali bertanggung jawab atas barang bawaan tamu. Masalah seperti kehilangan atau kerusakan barang bisa terjadi, yang mengharuskan mereka untuk menangani klaim dan mencari solusi.
 - ☐ **Tamu yang tidak sabar** – Beberapa tamu mungkin tidak sabar menunggu pengangkutan barang atau check-in/check-out, dan ini bisa menyebabkan ketegangan atau keluhan.
 - ☐ **Tugas yang padat** – Terkadang bell boy harus menangani beberapa tugas sekaligus, seperti membawa barang ke kamar, memberikan informasi, atau membantu tamu dengan kebutuhan lainnya, yang bisa menyebabkan kelelahan atau tekanan.
 - ☐ **Keterlambatan atau perubahan jadwal** – Bell boy sering kali harus menyesuaikan jadwal mereka berdasarkan permintaan mendadak dari tamu atau perubahan yang tidak terduga, yang dapat menyebabkan kebingungan atau ketidaknyamanan.
 - ☐ **Koordinasi dengan tim lain** – Mereka perlu berkoordinasi dengan staf hotel lainnya (seperti front desk, housekeeping, atau concierge) untuk

memastikan layanan berjalan lancar. Ketidaktepahaman atau kurangnya komunikasi bisa menghambat proses pelayanan.

Kemampuan berkomunikasi dengan baik, kesabaran, dan ketepatan waktu sangat penting bagi bell boy dalam menghadapi masalah-masalah tersebut.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan kegiatan on the job training selama 6 bulan dari tanggal 09 Januari 2023 sampai 09 Juli 2023 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.

1.6 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

- Aprilania, A. (2019). Pengaruh Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata di Kota Bandung Tahun 2013- 2017. Bandung: Universitas Pasundan.
- Dimiyati, A. S. (2002). Pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta: Pradya Paramita.
- Ikhsan, A., & Prianthara, I. T. (2008). Sistem Akuntansi Perhotelan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Maili, J. (2004, Agustus 10). RENCANA PEMBELAJARAN SEMESTER (RPS)-HOUSEKEEPING 1. Retrieved from <http://pariwisata.polimdo.ac.id/>
- Nawar, A. (2002). Operasional Tata Graha. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Spillane, J. (1994). Pariwisata Indonesia, Siasat Ekonomi dan Rekayasa. Yogyakarta: Kanisius.
- Widanaputra, A. G., Suprasto, B. H., Aryanto, D., & Sari, M. R. (2009). Akuntansi Perhotelan: Pendekatan Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.

**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI HOTEL ASTON SENTUL LAKE RESORT & CONFERENCE CENTER**

Nama : Romadoni

NIM : 2023010028

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
29 July – 29 Agustus	Karcis Parking At Lobby		
29 Agustus – 15 Novembe r	Open SDB Lock		

15 Novembe r -27 Decembe r	Distribut Barang		
27 December – 29 Januari 2025	Antar jemput tamu villa ke hotel menggunaka n buggy car		