

LAPORAN KERJA PRAKTEK

AKTIVITAS *FRONT DESK AGENT* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* HOTEL
ARYADUTA MANADO



OLEH :
OKTAVIA SUMERAH
18071005

PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO
MANADO
2021

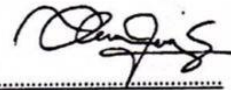
LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK
AKTIVITAS FRONT DESK AGENT DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
HOTEL ARYADUTA MANADO

Nama : Oktavia Sumerah

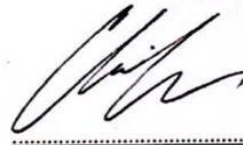
Nomor Induk Mahasiswa : 18071005

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 6 Desember, 2021
Dewan penguji:

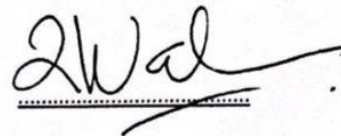
1. Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Pembimbing, Penguji I)



2. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par. (Penguji II)

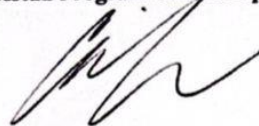


3. Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., (Penguji III)



Manado, 6 Desember 2021
Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata



Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.

Dekan Fakultas Pariwisata



Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.

LEMBAR PERSETUJUAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK
AKTIVITAS FRONT DESK AGENT DI DEPARTEMEN FRONT OFFICE
HOTEL ARYADUTA MANADO

Nama : Oktavia Sumerah

Nomor Induk Mahasiswa : 18071005

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 6 Desember, 2021
Dewan penguji:

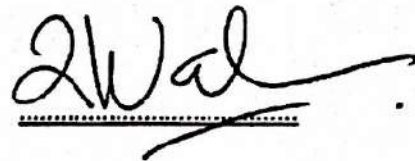
1. Christine P. E. Porajow, S.ST.Par., M.Par. (Pembimbing, Penguji I)



2. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par. (Penguji II)



3. Yelly A. Walansendow, S.E., S.ST.Par., (Penguji III)



Manado, 6 Desember 2021
Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata Dekan Fakultas Pariwisata


Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par. 
Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A.



LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTEK

Judul:


**AKTIVITAS *FRONT DESK AGENT* DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* DI
HOTELARYADUTA MANADO**

Disetujui pada tanggal: **31 Oktober 2021**

Oleh:

PT. ARYADUTA KARAWACI MANAGEMENT
(Aryaduta Manado)

ARYADUTA

MANADO


Stevany Balebu

Assistant Human Resources Manager

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR LEGALISASI.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR ISI	V
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR.....	Error! Bookmark not defined.
BAB I.....	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1. Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2. Tujuan Kerja Praktek.....	Error! Bookmark not defined.
1.2.1. Tujuan umum	Error! Bookmark not defined.
1.2.2. Tujuan khusus.....	Error! Bookmark not defined.
1.3. Lingkup Kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.3.1. Objek kegiatan	Error! Bookmark not defined.
1.3.2. Ruang lingkup kerja praktek....	Error! Bookmark not defined.
1.3.3. Aktivitas pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
1.4. Metode Kerja Praktek.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1. Observasi	Error! Bookmark not defined.
1.4.2. Keterlibatan kerja.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II.....	Error! Bookmark not defined.
PROFIL PERUSAHAAN	Error! Bookmark not defined.

2.1.	Sejarah Singkat Perusahaan	Error! Bookmark not defined.
2.1.1.	Logo	Error! Bookmark not defined.
2.2.	Alamat	Error! Bookmark not defined.
2.3.	Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado Departemen Front Office		Error! Bookmark not defined.
2.3.1.	Deskripsi Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
2.4.	Visi dan Misi Hotel Aryaduta Manado		Error! Bookmark not defined.
2.4.1.	Visi Hotel Aryaduta Manado	Error! Bookmark not defined.
2.4.2.	Misi Hotel Aryaduta Manado	Error! Bookmark not defined.
2.5.	Fasilitas dari Hotel Aryaduta Manado		Error! Bookmark not defined.
2.5.1.	Fasilitas Kamar	Error! Bookmark not defined.
2.5.2.	Fasilitas Food and Beverage	...	Error! Bookmark not defined.
2.5.3.	Fasilitas Function Room	Error! Bookmark not defined.
2.5.4.	Fasilitas Lainnya	Error! Bookmark not defined.
BAB III		Error! Bookmark not defined.
DESKRIPSI PELAKSANAAN PEKERJAAN			Error! Bookmark not defined.
3.1.	Bidang Kerja	Error! Bookmark not defined.
3.2.	Pelaksanaan Kerja	Error! Bookmark not defined.
BAB IV		Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN		Error! Bookmark not defined.
4.1.	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
4.2.	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA		Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hotel Aryaduta Manado	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 2 Logo Hotel Aryaduta Manado	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 3 Peta Hotel Aryaduta Manado..	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 4 Kamar Sea View	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 5 Kamar Junior Suite	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 6 Kamar Junior Suite	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 7 Kamar Executive Suite	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 8 Kamar Suite Balcony	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 9 Kamar President Suite.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 10 Kamar Tipe Apartement.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 11 Restaurant Cakrawala.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 12 Lounge Bar	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 13 Grand Ballroom	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 14 Gambar Ball room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 15 Bunaken Room.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 16 Siladen Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 17 Talaud Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 18 VIP Cakrawala.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 19 Swimming Pool	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2. 20 Fitness Center	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN – A	FORM KP-02
LAMPIRAN – B	FORM KP-03
LAMPIRAN – C	SERTIFIKAT MAGANG
LAMPIRAN – D	LAPORAN KEGIATAN HARIAN
LAMPIRAN – E	DOKUMENTASI MAHASISWA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Indonesia memiliki budaya, suku, adat, istiadat, dan bahasa yang khas serta unik sehingga sumber daya ini menjadi modal utama dalam pertumbuhan dan perkembangan pariwisata Indonesia. Menurut Soronsen dan Jensen (2015) pariwisata merupakan sektor dimana terjadinya pertemuan intensif antara wisatawan dan penyedia jasa wisata bertemu secara erat. Manfaat pariwisata tersebut tentu akan menguntungkan masyarakat Indonesia yang sudah didukung dengan berbagai kebudayaan dan tempat wisata dari Sabang sampai Merauke.

Perkembangan pariwisata sebagai destinasi tentunya harus sejalan dengan industri yang mendukung aktivitas kepariwisataan. Akomodasi sebagai bagian dari industri pariwisata merupakan salah satu faktor pendukung yang diperlukan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan ketika berlibur. Setzer Munavizt dalam bukunya menyatakan bahwa “Akomodasi adalah sesuatu yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan, misalnya tempat menginap atau tempat tinggal sementara bagi orang yang berpergian. Selanjutnya Dennis L. Foster dalam bukunya yang berjudul : “*An Introduction to Travel & Tourism*”. Mengungkapkan bahwa dalam arti luas, hotel merujuk dalam segala jenis penginapan. Sedangkan dalam arti sempit, hotel adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para wisatawan dengan pelayanan makanan dan minuman.

Sebagai bagian dari industri jasa pariwisata maka selain produk, pelayanan juga dipandang penting dalam perhotelan dan dilaksanakan disetiap departemen - departemen yang bertanggungjawab dalam operasional hotel. *Front Office Department* adalah bagian yang memiliki kontak langsung pertama dengan tamu ketika tiba di hotel sehingga *Staff Front Office* menjadi *pioneer* dalam menetapkan standar pelayanan hotel dimata tamu, dengan kata lain citra hotel ditentukan oleh kinerja *Front Office Staff*. *Front Desk Agent (Receptionist)* adalah salah satu bagian dari *Front Office Staff* yang memiliki *Job description* khusus untuk menangani proses penerimaan tamu dihotel dan melayani tamu terkait informasi, administrasi dan kebutuhan tamu lainnya.

Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado mewajibkan setiap mahasiswa untuk mengambil mata kuliah kerja praktek yang sudah ada dikurikulum Universitas Katolik De La Salle Manado. Kerja praktek ini bertujuan untuk menerapkan dan mengembangkan kemampuan yang dimiliki oleh setiap mahasiswa sebagai bekal untuk masa depan, dengan melaksanakan kerja praktek ini banyak manfaat yang di dapatkan oleh penulis. Seperti adanya yang ada dikampus penulis sendiri yaitu Universitas Katolik De La Salle Manado, pada saat penulis telah mencapai semester akhir pihak kampus akan memberikan kesempatan untuk melakukan/melaksanakan kerja praktek selama tiga sampai empat bulan, dan dengan adanya kerja praktek ini penulis selaku mahasiswa bisa lebih menguasai apa yang penulis dapat dalam bidang “*Departemen Front Office*”. Maka dari itu penulis mengambil judul “*Aktivitas Front Desk Agent di Departement Front Office Hotel Aryaduta Manado*”.

1.2. Tujuan Kerja Praktek

1.2.1. Tujuan umum

- 1) Untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan program sarjana pariwisata di Fakultas Pariwisata, Program Studi Hospitality & Pariwisata, Universitas Katolik De La Salle Manado.
- 2) Mengaplikasikan ilmu yang diperoleh di Universitas ke dalam dunia kerja.

- 3) Membangun hubungan antara Universitas Katolik De La Salle Manado khususnya Fakultas Pariwisata lewat program kerja praktek yang telah terlaksana dengan sangat baik.

1.2.2. Tujuan khusus

- 1) Penulis bisa mendapatkan pengalaman kerja serta mempelajari SOP (*Standart Operating Procedure*) di hotel Aryaduta Manado.
- 2) Mengetahui fasilitas serta informasi umum yang ada di Aryaduta Manado.
- 3) Mendapatkan ilmu baru dalam bidang pelayanan hotel.

1.3. Lingkup Kegiatan

1.3.1. Objek kegiatan

Proses kerja praktek dilaksanakan di Hotel Aryaduta Manado pada Departemen Front Office yang berlokasi di Jl. Piere Tendean (Boulevard, Wenang Utara Kec. Wenang, Kota Manado, Sulawesi Utara – Indonesia. Hotel ini di bawah naungan Lippo.

1.3.2. Ruang lingkup kerja praktek

Pekerjaan yang dilakukan penulis berada dalam ruang lingkup “*Departemen Front Office*” dalam melayani tamu, di Hotel Aryaduta Manado.

1.3.3. Aktivitas pekerjaan

Kerja praktek yang dilakukan penulis berlangsung selama empat bulan. Kegiatan yang dilakukan selama kerja praktek di *Departemen Front Office* adalah sebagai berikut.

- 1) Receptionist
- 2) Kasir
- 3) Operator

1.4. Metode Kerja Praktek

1.4.1. Observasi

Program kerja praktek ini penulis menggunakan metode observasi untuk mengamati sistem dan cara kerja di dalam operasional departemen *front office* terlebih khusus di bagian FDA (*front desk agent*). Observasi merupakan metode yang akurat dalam mengumpulkan data. Tujuannya ialah mencari informasi tentang kegiatan yang berlangsung untuk kemudian dijadikan objek kajian penelitian. (Patton). Selama melaksanakan kerja praktek, penulis menggunakan metode observasi untuk mengamati lebih jelas tentang pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan di departemen *front office*, sistem yang digunakan dalam operasional *front office*, serta fasilitas dan informasi umum yang ada di hotel. Kegiatan observasi dilakukan dengan cara pengamatan kepada staf yang sedang melaksanakan tugas/kerja mereka masing-masing.

1.4.2. Keterlibatan kerja

Keterlibatan kerja berperan penting untuk program magang yang dilakukan, mahasiswa langsung melaksanakan tugas pekerjaan yang telah diberikan oleh *Leader Front Office* seperti menjadi seorang *Reception* dan juga melakukan pekerjaan lain yang telah ditentukan oleh *Leader* dengan itu mempermudah apa yang akan kita kerjakan, selain itu kita memiliki inisiatif untuk mengerjakan tugas kita sendiri yang sudah ditentukan baik dari *Leader* maupun *Supervisor* seperti contoh penulis diberikan tanggung jawab untuk Menghandle secara langsung tamu *Check-in dan Check-out*.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Aryaduta Manado terletak di Jln. Pierre Tendean No. 22 Boulevard Manado. Sebelum diambil-alih oleh Group Lippo per tanggal 1 January 2011 hotel ini bernama The Ritzy Hotel. Aryaduta Manado merupakan hotel ke-9 dari seluruh hotel yang berada dalam pengelolaan PT Lippo Karawaci, dibawah kepemimpinan Bpk. James Riady. Delapan lainnya yaitu : Aryaduta Jakarta, Aryaduta Semangi, Aryaduta Lippo Village (Tangerang), Aryaduta Bandung, Aryaduta Medan, Aryaduta Pekanbaru, Aryaduta Palembang, dan Aryaduta Makassar. Nama Arya Duta diambil dari bahasa Sansekerta : Arya (besar) Duta (utusan). Letak yang strategis di pusat kota Manado dan jarak yang relatif dekat dengan bandara internasional Sam Ratulangi (30 menit waktu tempuh) merupakan salah satu keunggulan Aryaduta Manado dalam pengembangan bisnis. Mamiliki 11 lantai yang didukung oleh panorama laut, gunung & kota, menjadikan Aryaduta Manado sebagai city hotel dengan nuansa resort.

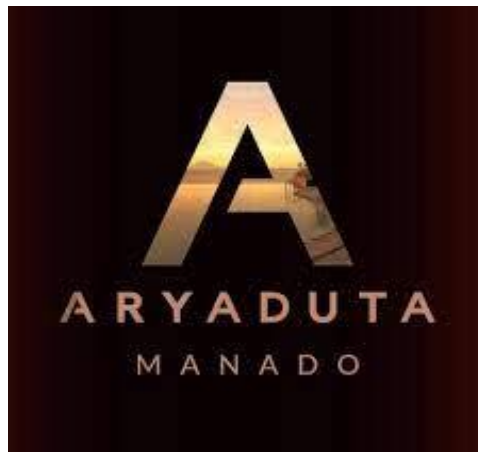
Hotel Aryaduta Manado merupakan salah satu hotel yang berada di Sulawesi Utara yang merupakan hotel bintang empat. Hotel Aryaduta tidak hanya dikenal di Indonesia saja, tapi banyak pengunjung-pengunjung dari luar negeri yang datang ke hotel untuk berlibur atau bisnis, hal tersebut membuktikan bahwa sebagian dari tamu adalah wisatawan mancanegara.



Gambar 2. 1 Hotel Aryaduta Manado

2.1.1. Logo

Hotel Aryaduta Manado merupakan hotel terbesar di Indonesia. Aryaduta merupakan kombinasi dari dua kata yang berasal dari Bahasa Sansekerta yaitu Arya yang berarti Besar dan Duta Berarti Utusan.



Gambar 2. 2 Logo Hotel Aryaduta Manado

2.2. Alamat

Nama : Aryaduta Manado

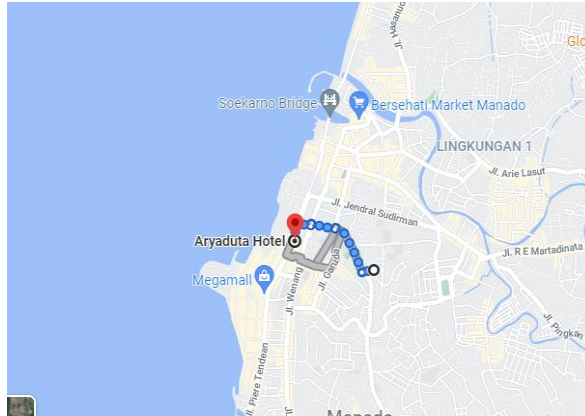
Alamat : Jln. Pierre Tendean No. 22 Boulevard Manad

Telp : +62 431 855555

Fax : +62 431 841190

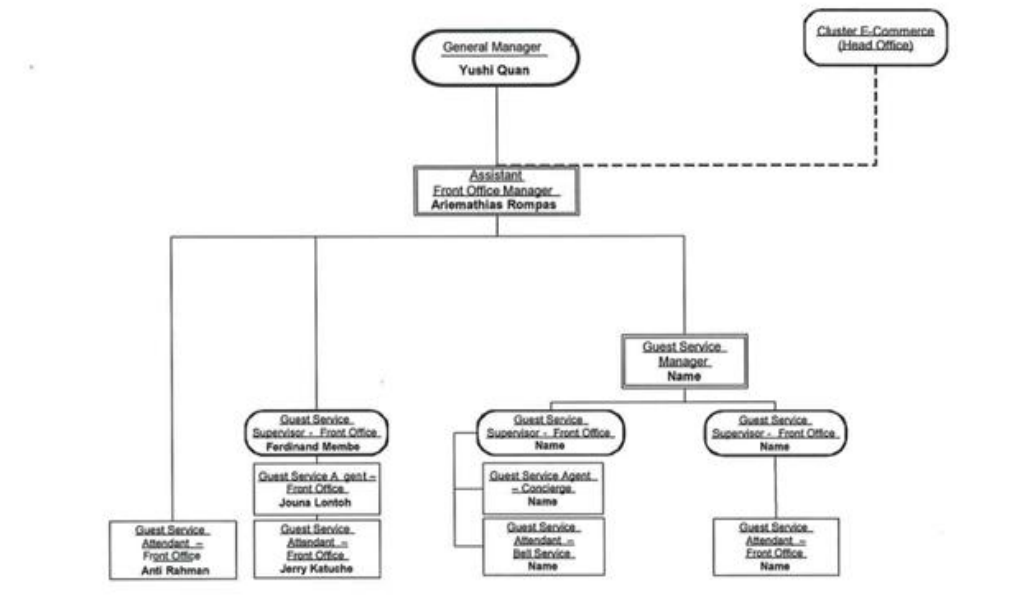
Email : reservation.manado@aryaduta.com

Website : www.aryaduta.com



Gambar 2. 3 Peta Hotel Aryaduta Manado

2.3. Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado Departemen Front Office



Gambar 2.4 Struktur Organisasi Departemen Front Office

2.3.1. Deskripsi Pekerjaan

1) General Manager

General Manager adalah pimpinan tertinggi di hotel yang bertugas mengontrol, mengawasi, dan memastikan bahwa setiap departemen melaksanakan strategi perusahaan secara efektif dan optimal. Tugas

General Manager sangat dibutuhkan pengalaman yang sangat banyak terutama di bidang perhotelan.

2) *Assistant Front Office Manager*

Hotel Aryaduta Manado tidak memiliki *Front Office Manager*, jadi *Assistant Front Office Manager* bertanggung jawab kepada *General Manager* Hotel, ia bertanggung jawab atas semua hal yang bersangkutan dengan semua kegiatan operasional dan administrasi kantor depan.

3) *Supervisor*

Supervisor bertanggung jawab atas kelancaran operasional di *front office* yang menyangkut kegiatan penerimaan tamu saat *check-in* dan *check-out*. Membuat *night report* dan *night audit* sampai balance dan menyerahkan kepada AFOM *Assistant Front Office Manager* dan *General Manager*.

4) *Reception*

Reception merupakan *section* yang berada di *front office* yang bertugas menangani kedatangan tamu (*check-in*), baik menangani tamu dengan reservasi (*reservation guest*), maupun tanpa reservasi (*walk-in guest*), menangani tamu pindah kamar (*change room*) dan menangani tamu berangkat (*check-out*).

2.4. Visi dan Misi Hotel Aryaduta Manado

2.4.1. Visi Hotel Aryaduta Manado

Visi Aryaduta Manado, Aryaduta sendiri memiliki visi sebagai berikut: “Mewujudkan Brand Hotel Ikonik Indonesia yang Berdaya saing Global”. Merupakan aspirasi jangka panjang dan tujuan strategis perusahaan. Pernyataan visi kami adalah peta jalan dan tujuan perusahaan untuk menginspirasi dan memotivasi karyawan dengan memberikan gambaran tentang tujuan dan arah perusahaan.

2.4.2. Misi Hotel Aryaduta Manado

Misi dari Hotel Aryaduta adalah sebagai berikut:

- 1) Integritas di atas segalanya.
- 2) Berinvestasi dalam ilmu pengetahuan dan inovasi untuk memberikan nilai lebih kepada semua pihak yang berkepentingan.
- 3) Memberi Empati.
- 4) Memberikan pengalaman unik yang konsisten kepada tamu dan pelanggan.
- 5) Ciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi para tamu.

2.5. Fasilitas dari Hotel Aryaduta Manado

2.5.1. Fasilitas Kamar

Berikut adalah fasilitas-fasilitas yang ada di hotel Aryaduta Manado. Terdapat dua ratus tujuh kamar yang terdapat di lantai lima, enam, tujuh, delapan, sembilan, sepuluh dan sebelas dengan tipe kamar sebagai berikut:

1) Tipe *Deluxe Sea View*

Tipe *Deluxe Ocean City* merupakan ruangan kamar dengan luas 32 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado. Dilengkapi dengan *Twin* dan *King bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, TV, iron board, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffee & tea amenities* dan *bathup*. Tipe ini memiliki 156 kamar.



Gambar 2. 5 Kamar *Sea View*

2) Tipe *Junior Suite*

Tipe *Junior Suite* adalah ruangan kamar dengan luas 48 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado dan Pantai. Dilengkapi tempat tidur *king bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, TV, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, sofa, dan *Bathtub*. Tipe ini memiliki 15 kamar.



Gambar 2. 6 Kamar *Junior Suite*

3) Tipe *Suite*

Tipe *Suite* adalah ruangan kamar dengan luas 64 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado dan Pantai. Dilengkapi dengan tempat tidur *king bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, TV, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, sofa, *Bathtub*, dan ruang tamu. Tipe ini memiliki 2 kamar.



Gambar 2. 7 Kamarr *Suite*

4) Tipe *Executive Suite*

Tipe *Executive Suite* adalah ruangan kamar dengan luas 96 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado dan Pantai. Dilengkapi tempat tidur *king* dan *Twin*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, *TV*, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, sofa, *Bathtup*, ruang tamu, dan *balcony*. Tipe ini memiliki 3 kamar.



Gambar 2. 8 Kamar *Executive Suite*

5) Tipe *Suite Balcony*

Tipe *Suite Balcony* adalah ruangan dengan luas 64 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado dan Pantai. Dilengkapi tempat tidur *king bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, TV, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, sofa, *Bathtub*, ruang tamu, dan *balcony*. Tipe ini memiliki 3 kamar.



Gambar 2. 9 Kamar *Suite Balcony*

6) Tipe *President Suite*

President Suite adalah ruangan kamar dengan luas 208 meter persegi, dengan pemandangan kota Manado dan Pantai. Dilengkapi tempat tidur *king bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, TV, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar elektronik, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, sofa, *Bathtub*, ruang tamu, dan *balcony*. Tipe ini memiliki 2 kamar.



Gambar 2. 10 Kamar *President Suite*

7) Tipe *Apartement*

Tipe *Apartement* adalah ruangan kamar dengan pemandangan kota Jembatan Manado. Dilengkapi dengan *King bed* dan *Twin Bed*, AC, lemari pendingin, bantal *Hypoallergenic*, *hairdryer*, *TV*, *iron board*, tempat tidur bayi, kunci kamar *elektronik*, *duvet*, *adaptor*, *coffe & tea amenities*, *sofa*, *Bathtub*, ruang tamu. Tipe ini memiliki 7 kamar.



Gambar 2. 11 Kamar Tipe *Apartement*

2.5.2. Fasilitas *Food and Beverage*

1) *Cakrawala Restaurant*

Cakrawala Restaurant dibuka setiap hari mulai pukul 6.00 – 22.30. *Cakrawala Restaurant* bukan hanya untuk tamu yang menginap tapi juga bagi siapa saja yang ingin menikmati sajian berkelas dengan harga kompetitif. Menyajikan menu internasional dari *Western Food*, *Chinese Food*, maupun *Indonesian Food*, disertai dengan *Live Music*, ditambah dengan keramahan para *service person* merupakan keunggulan *Cakrawala Restaurant*.



Gambar 2. 12 *Restaurant Cakrawala*

2) *Lobby Lounge*

Lounge Bar adalah counter atau tempat yang menyajikan beralkohol dan minuman tidak beralkohol. Dan menjadi salah satu tempat favorit para tamu nonhotel baik yang menginap maupun yang hanya berkunjung ke hotel, untuk menikmati berbagai minuman yang disediakan.



Gambar 2. 13 *Lounge Bar*

2.5.3. Fasilitas *Function Room*

1) *Grand Ball Room*

Grand Ball Room biasanya digunakan untuk kegiatan atau acara dengan kapasitas besar lebih besar dari 1000 pax.



Gambar 2. 14 *Grand Ballroom*

2) *Ball Room*

Ball Room biasanya digunakan untuk kegiatan atau acara dengan kapasitas untuk 1000 pax.



Gambar 2. 15 *Ball room*

3) *Bunaken Room*

Bunaken Room biasanya digunakan untuk acara pertemuan dengan kapasitas 450 pax. *Bunaken Room* memiliki dua ruangan



Gambar 2. 16 *Bunaken Room*

4) *Siladen Room*

Siladen Room biasanya digunakan untuk acara pertemuan dengan kapasitas 250 pax. *Siladen room* memiliki dua ruangan



Gambar 2. 17 Siladen Room

5) *Talaud Room*

Talaud Room merupakan ruang pertemuan dengan kapasitas 250 pax.
Talaud room memiliki dua ruangan.



Gambar 2.18 *Talaud Room*

6) *VIP Cakrawala*

VIP Cakrawala biasanya digunakan untuk pertemuan dengan kapasitas yang tidak banyak yaitu sekitar 30 pax.



Gambar 2. 19 *VIP Cakrawala*

2.5.4. Fasilitas Lainnya

1) *Swimming Pool*

Kolam Renang Aryaduta Manado memiliki kolam renang untuk berenang dan kolam renang untuk dewasa serta kolam renang untuk anak-anak di bawah umur. Kolam renang Aryaduta Manado dilengkapi dengan pemandangan laut Manado yang sangat indah terutama untuk pemandangan di pagi hari di awal terbitnya matahari dan juga saat matahari terbenam menjadi salah satu keunggulan bagi Aryaduta Manado. Buka pukul 08.00 - 07.00 WIB.



Gambar 2. 20 *Swimming Pool*

2) *Fitness Center*

Pusat Kebugaran Lokasi Pusat Kebugaran/*GYM* di lantai 6 Hotel Aryaduta Manado, dengan fasilitas yang lengkap dengan karyawan yang profesional di bidangnya dan buka mulai pukul 08.00 hingga 19.00 WIB. Ini adalah salah satu fasilitas yang digunakan oleh tamu hotel yang sudah termasuk dengan harga kamar yang telah ditentukan.



Gambar 2. 21 *Fitness Center*

BAB III

DESKRIPSI PELAKSANAAN PEKERJAAN

3.1. Area Kerja Praktek

Selama Magang empat bulan dari 1 Juli 2021-31 Oktober 2021, penulis ditempatkan dibagian *Front Office* yang menangani tamu secara langsung. *Front Office* merupakan salah satu departemen yang paling penting di dalam suatu hotel. *Front office* juga merupakan *First Impression* atau kesan pertama bagi tamu yang ingin menginap disuatu hotel karena bagian department pertama yang berhubungan langsung dengan tamu adalah *Front Office*. Menurut Sihite (2000:58) *Front Office* adalah kantor depan. Kantor depan adalah bagian atau department yang bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*Reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan, dilanjutkan dengan pendaftaran (*Registration*) dan penunjukan kamar (*Room assignment*) bagi tamu. Kantor depan adalah salah satu department yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu-tamu yang datang ke hotel tersebut. Adapun kegiatan yang dilakukan di bagian Front Office antara lain:

- 1) Receptionist
- 2) Kasir
- 3) Operator

3.2. Pelaksanaan Kerja

Kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan Kerja Praktek di Hotel Aryaduta Manado sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedures). SOP atau Standard Operating Procedures) merupakan suatu standar atau nilai minimum yang digunakan sebagai tolak ukur dalam melakukan suatu kegiatan tertentu. Dalam arti singkat SOP dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang normal dan terbaik yang dapat dilakukan mengikuti aturan dan kaidah kegiatan itu sendiri. Dalam pembahasan kali ini SOP yang dijelaskan akan mengacu pada standar dalam pelayanan tamu di hotel. Berikut Topik pembahasannya.

3.2.1. Receptionist

1. Menangani Proses *Check-in* tamu perorangan

Menangani proses *Check-in* dari tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari manajemen Aryaduta Manado:

- 1) Menyapa & memberikan salam kepada tamu.
- 2) Menanyakan nama reservasi/*voucher*.
- 3) Mengecek reservasi di sistem komputer.
- 4) Mengecek komentar atau special request.
- 5) Konfirmasi kembali reservasi kepada tamu
- 6) Memastikan kamar sudah tersedia dan sesuai dengan pesanan tamu.
- 7) Meminjam tanda pengenal (KTP/PASSPORT/SIM)
- 8) Meminta untuk mengisi guest registration form.
- 9) Mengecek jenis pembayaran tamu (*Personal, Company, Travel Agent*).
- 10) Melakukan proses pembayaran (*Cash/Credit Card*).
- 11) Melakukan proses check-in di sistem HMS (*Hospitality Management Solution*).
- 12) Memberikan kunci kamar.
- 13) Menjelaskan password untuk mengakses wifi.
- 14) Menjelaskan fasilitas hotel, lokasi dan jam operasional breakfast.
- 15) Menanyakan jika ada barang ditiptkan di *concierge*.
- 16) Menawarkan untuk menelpon (satu) dari telepon di dalam kamar, jika ada keperluan atau permintaan lebih lanjut.
- 17) Menginfokan kepada *concierge* untuk mengantarkan barang tamu ke kamar.
- 18) Mengucapkan selamat istirahat kepada tamu.

2. Menangani Proses *Check in* untuk tamu rombongan

Prosedur *check-in* untuk tamu rombongan berbeda dengan penanganan untuk tamu perorangan, dikarenakan jumlah kamar lebih banyak dan memerlukan perhatian yang khusus dalam hal pencatatan. Beberapa hal khusus tentang proses *check-in* tamu rombongan.

- 1) Lokasi *check-in* biasanya di *lobby*, *function room* dan lainnya. Semua tergantung dari besarnya rombongan, banyaknya tamu rombongan. Namun di hotel yang saya melakukan kerja praktek biasanya tamu group itu sudah ada panitianya atau *PIC* dan pembayarannya sudah melalui *sales* dan *reception* hanya menyediakan kunci kamar untuk diberikan ke panitia pada saat *check-in* dan bill akan disediakan oleh *reception* untuk diberikan kepada panitia pada saat tamu rombongan akan *check-out*.
- 2) Pada saat menunggu kedatangan tamu rombongan, penulis membuat kunci kamar yang akan digunakan untuk tamu rombongan tersebut berdasarkan dengan *rooming list* dan status kamar yang sudah siap untuk dihuni.
- 3) Biasanya request-request dari tamu-tamu rombongan langsung ke panitiannya (*PIC*), baru pihak panitia menyampaikan ke bagian *Reception*.

3. Menangani Proses *Check-in* untuk tamu VIP

Check-in untuk tamu penting yang biasa disebut dengan singkatan VIP (*Very Important Person*) dilakukan sedikit berbeda dengan *check-in* yang biasa. Tamu VIP merupakan orang yang di anggap penting oleh pihak hotel. *Check-in* dilakukan secepat mungkin. Bila tamu sudah melakukan pemesanan sebelumnya maka *registration form* sudah disiapkan terlebih dahulu. Kemudian pada saat tamu datang *reception* hanya meminta data tamu kepada ajudan tamu tersebut. Biasanya pimpinan akan datang bersama dengan ajudannya. Dengan demikian maka tamu hanya akan diminta tanda tangan saja saat berada di *counter Front Desk Agent* dan *reception* menjeaskan fasilitas penting yang ada di hotel. Kunci kamarnya sudah disiapkan sebelum tamu datang, membuat *fruit welcome card*, *basket* kemudian di *set up* di dalam kamar dan kemudian mengucapkan selamat beristirahat.

4. Proses Check-out

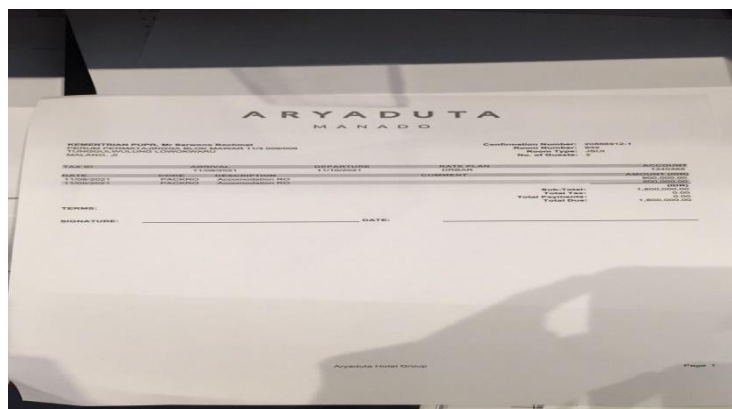
Menangani proses *check-out* dari tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari manajemen Aryaduta Manado:

- 1) Menyapa & memberikan salam kepada tamu.
- 2) Menanyakan nomor kamar.
- 3) Mengecek reservasi di sistem komputer.
- 4) Mengecek bill dan komputer.
- 5) Mencetak invoice (jika diperlukan tamu).
- 6) Proses *check-out* di sistem HMS (*Hospitality Management Solution*).
- 7) Memastikan kesan tamu selama menginap, mulai dari fasilitas serta pelayanan.
- 8) Menawarkan bantuan untuk pengantaran barang.
- 9) Mengucapkan terima kasih kepada tamu.

3.2.2. Kasir

Pada bagian kasir penulis di tugaskan sebagai berikut:

- 1) Setiap *Closing* penulis wajib menghitung uang yang ada di *House Bank*
- 2) Setiap tamu yang *Check-in* dan pembayarannya di Hotel penulis wajib memposting uang tersebut ke dalam system komputer HMS (*Hospitality Management Solution*)
- 3) Setiap *Closing* penulis wajib menghitung kembali uang yang masuk pada saat tamu *check-in* dan pembayarannya di hotel
- 4) Menginputkan data tamu dan semua *invoice bill*
- 5) Penulis mempersiapkan *invoice bill* untuk tamu yang akan *check-out* (bila diperlukan tamu). *Invoice* dicetak dari sistem HMS (*Hospitality Management Solution*) dengan mengecek reservasi tamu, billing, kemudian cetak *bill* untuk pembayaran kamar, dicap dengan cap perusahaan, dimasukkan ke dalam amplop dan diberikan kepada tamu.



Gambar 3. 1 Invoice Bill

3.2.3. Operator

Pada bagian Operator penulis ditugaskan untuk bertanggung jawab dengan beberapa kegiatan seperti berikut:

1) Menerima booking tamu lewat telepon

Menyampaikan salam pada saat menjawab telepon masuk menjadi hal yang pertama dilakukan dan setelah itu menyebut nama Hotel lalu memperkenalkan nama, dan penulis menanyakan ada yang bisa di bantu, setelah itu penulis akan menjelaskan dan memastikan isi pembicaraan untuk dicatat dan di tindak lanjuti sesuai yang diinginkan, seperti type kamar, harga kamar, smoking atau non smoking, dan permintaan seperti request *extra bed* pada saat menginap maupun yang lainnya.

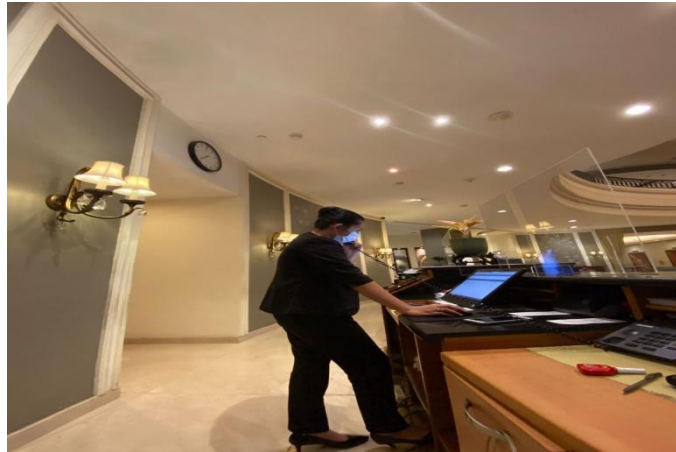
2) Menerima telepon dari luar dan dalam

Menerima telepon dari dalam contohnya tamu yang berada di dalam kamar akan melakukan order makana, penulis akan menjawab telepon untuk pencatatan dan juga penjelasan menu makanan akan dilakukan oleh penulis, dan juga untuk disambungkan telepon dari tamu ke nomor telepon yang dituju, maupun tamu akan menanyakan *request* permintaan seperti *laundry* yang telah selesai pengerjaannya, dan juga permintaan perlengkapan kamar. Menerima telepon dari luar selain menjawab telepon yang bersifat booking kamar ada juga petugas penulis sebagai penerima telepon dari hotel pusat untuk disambungkan ke departmen yang dituju

untuk keperluan internal perusahaan, ini biasanya dilakukan oleh pihak *Accounting*.

3) Menerima request-request dari tamu melalui via telepon

Biasanya tamu menelepon dari kamar meminta request-request seperti towel, coffe, sugar, tea, dan lain sebagainya.



Gambar 3. 2 Gambar Menerima Request-request dari tamu melalui telepon

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1. Kesimpulan

Selama menjalankan program kerja praktek selama 4 bulan di Hotel Aryaduta Manado tepatnya di Departemen *Front Office*. *Front Office* adalah istilah yang sering digunakan di hotel untuk merujuk kepada departemen atau bagian yang berhadapan dengan pelanggan yang berhubungan dengan pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, informasi tamu, penagihan, dan pembayaran.

Penulis diberikan kesempatan untuk dapat terlibat langsung untuk *handle* tamu di departemen *front office* dengan deskripsi pekerjaan sebagai FDA (*Front Desk Agent*) yang bertugas untuk *handle* tamu *check-in*, *check-out*, *Operator* yang bertugas menerima telepon-telepon dari luar maupun dalam hotel, dan *kasir* yang bertugas untuk memosting uang yang pembayarannya dilakukan di hotel baik cash/debit. Penulis wajib menghitung uang house bank pada saat closing.

Pengalaman kerja praktek yang penulis dapatkan selama empat bulan ini sangat bermanfaat karena penulis telah di ajarkan ilmu dan pengetahuan serta kerja praktek langsung yang belum pernah di dapatkan di kampus, dan penulis mendapatkan pembekalan pengalaman dan pengetahuan bagi penulis ketika selesai kuliah maupun di masa depan nanti.

4.2. Saran


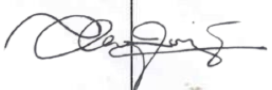




- a. Penulis berharap bahwa kedepannya pihak hotel dapat bekerja sama dengan pihak kampus khususnya di Fakultas Hospitality dan Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado, seperti sepakat untuk mengadakan perjanjian kerja sama di bidang penyaluran magang untuk setiap mahasiswa fakultas pariwisata.
- b. Dari pihak hotel penulis berharap kiranya anak *trainee* nanti bisa bekerja dengan kapasitas yang telah diberikan dan tidak menambah pekerjaan lain serta mengundurkan jadwal libur *trainee*.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 1

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 1 Juli- 7 Juli 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 1 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Pembekalan - Pengenalan tentang semua karyawan Hotel Aryaduta Manado - Belajar membuat kunci kamar - Belajar menggunakan system HMS - Belajar Courtesy Call 		
2	Jumat, 2 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu kakak-kakak senior menhandle tamu check in & check out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Belajar Mengecek kamar Check-out 		
3	Sabtu, 3 Juli 2021	OFF		
4	Minggu, 4 Juli 2021	OFF		
5	Senin, 5 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Membantu Kakak-kakak Senior menhandle tamu yang Check in dan Check Out - Courtesy Call - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama 		




		tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado		
6	Selasa, 6 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Membantu Kakak-kakak Senior handle tamu yang Check in dan Check Out- Courtesy Call- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengecek kamar Check-out		
7	Rabu, 7 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Membantu Kakak-kakak Senior handle tamu yang Check in dan Check Out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengecek kamar Check-out		

Pernyataan Kesimpulan:

Pengalaman pertama magang di tempat kerja sangat senang karena bisa belajar banyak hal baru yang sebelumnya tidak diketahui

Manado, 7 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 2

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 8 Juli- 14 Juli 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 8 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengorder Birthday Cake untuk kamar (tamu) yang berulang tahun 		
2	Jumat, 9 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Showing Kamar 		
3	Sabtu, 10 Juli 2021	OFF		
4	Minggu, 11 Juli 2021	OFF		
5	Senin, 12 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out 		



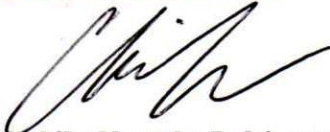
6	Selasa, 20 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengecek kamar Check-out		
7	Rabu, 21 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Showing kamar		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya lagi belajar menghandle tamu sendiri seperti minggu yang lalu

Manado, 21 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata



Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



6	Selasa, 13 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Courtesy Call- Mengecek kamar Check-out- Showing kamar		
7	Rabu, 14 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Courtesy Call- Showing kamar- Mengantarkan barang titipan tamu		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya banyak belajar menghandle tamu sendiri

Manado, 14 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata







Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 3

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 15 Juli- 21 Juli 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par







No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 15 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengorder Fruit basket dan membuat Welcome letter untuk tamu VIP 		
2	Jumat, 16 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out 		
3	Sabtu, 17 Juli 2021	OFF		
4	Minggu, 18 Juli 2021	OFF		
5	Senin, 19 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		






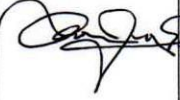
LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 4

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 22 Juli- 28 Juli 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 22 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		
2	Jumat, 23 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Menghandle Komplain dari tamu tentang parkir 		
3	Sabtu, 24 Juli 2021	OFF		
4	Minggu, 25 Juli 2021	OFF		
5	Senin, 26 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		



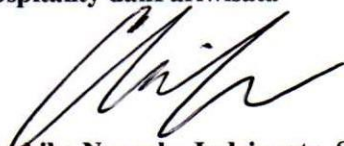
6	Selasa, 27 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengecek kamar Check-out- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon		
7	Rabu, 28 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengantarkan barang titipan tamu		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya banyak belajar menerima Komplain dan Request-request dari tamu

Manado, 28 Juli 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.





LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 5

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 29 Juli - 4 Agustus 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST., Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 29 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		
2	Jumat, 30 Juli 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		
3	Sabtu, 31 Juli 2021	OFF		
4	Minggu, 1 Agustus 2021	OFF		
5	Senin, 2 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		



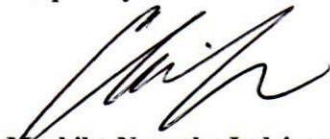
6	Selasa, 3 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Selamat dan Courtesy Call- Mengecek kamar Check-out- Mengantarkan barang titipan tamu		
7	Rabu, 4 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Selamat dan Courtesy Call- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya banyak belajar menghandle tamu Check-in dan Check-out

Manado, 4 Agustus 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 6

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 5 Agustus -11 Agustus 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 5 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengorder Fruit Basket dan membuat Welcome letter untuk tamu VIP 		
2	Jumat, 6 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out 		
3	Sabtu, 7 Agustus 2021	OFF		
4	Minggu, 8 Agustus 2021	OFF		
5	Senin, 9 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		



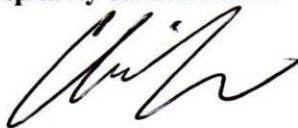
6	Selasa, 10 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengantarkan barang titipan tamu- Showing kamar		
7	Rabu, 11 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon- Showing kamar		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini sama seperti minggu yang lalu saya banyak Menghandle tamu Check-in dan Check-out

Manado, 11 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 7

Nama : Oktavia Sumerah
 NIM : 18071005
 Perusahaan : Aryaduta Manado
 Department : Front Office
 Periode : 12 Agustus -18 Agustus 2021
 Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
 Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 12 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengorder Birthday Cake untuk kamar (tamu) yang berulang tahun 		
2	Jumat, 13 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon 		
3	Sabtu, 14 Agustus 2021	OFF		
4	Minggu, 15 Agustus 2021	OFF		
5	Senin, 16 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		



6	Selasa, 17 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Courtasy Call- Mengecek kamar Check-out- Mengantarkan barang titipan tamu		
7	Rabu, 18 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Mengucapkan Courtasy Call- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini sama seperti minggu yang lalu saya banyak Menghandle tamu Check-in dan Check-out

Manado, 18 Agustus 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality danPariwisata







Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 8

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 19 Agustus -25 Agustus 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 19 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out 		
2	Jumat, 20 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon - Menghandle tamu Komplain tentang setapan dalam kamar kurang lengkap 		
3	Sabtu, 21 Agustus 2021	OFF		
4	Minggu, 22 Agustus 2021	OFF		
5	Senin, 23 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado 		



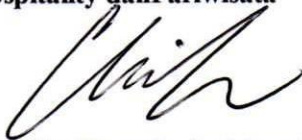
		<ul style="list-style-type: none"> - Courtesy Call - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in 		
6	Selasa, 24 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Mengantarkan barang titipan tamu 		
7	Rabu, 25 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon - Mengecek kamar Check-out 		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya sangat sibuk karena tingkat hunian di hotel terus bertambah jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 25 Agustus 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 9

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 26 Agustus -1 September 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 26 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out 		
2	Jumat, 27 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out - Mengorder Birthday Cake untuk kamar (tamu) yang berulang tahun 		
3	Sabtu, 28 Agustus 2021	OFF		
4	Minggu, 29 Agustus 2021	OFF		
5	Senin, 30 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		



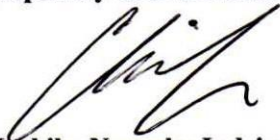
6	Selasa, 31 Agustus 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out 		
7	Rabu, 1 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out - Mengorder Fruit Basket dan Membuat Welcome Letter untuk tamu VIP 		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini saya sangat sibuk karena tingkat hunian di hotel terus bertambah jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 1 September 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 10

Nama : OktaviaSumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 2 September - 8 September 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 2 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		
2	Jumat, 3 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out - Showing kamar 		
3	Sabtu, 4 September 2021	OFF		
4	Minggu, 5 September 2021	OFF		
5	Senin, 6 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call 		



6	Selasa, 7 September 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Menggecek kamar Check-out		
7	Rabu, 8 September 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado- Menggecek kamar Check-out- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini juga sama seperti minggu yang lalu, saya sangat sibuk karena tingkat hunian di hotel terus bertambah jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 8 September 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata







Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.




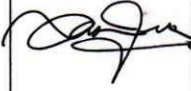

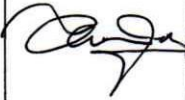
LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 11

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 9 September - 15 September 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 9 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon 		
2	Jumat, 10 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtesy Call - Mengecek kamar Check-out 		
3	Sabtu, 11 September 2021	OFF		
4	Minggu, 12 September 2021	OFF		
5	Senin, 13 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado 		



		<ul style="list-style-type: none"> - Courtesy Call - Mengantarkan barang titipan tamu 		
6	Selasa, 14 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Mengorder Birthday Cake untuk kamar (tamu) yang berulang tahun - Showing kamar 		
7	Rabu, 15 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Mengecek kamar Check-out - Mengorder Fruit Basket dan membuat Welcome Letter untuk tamu VIP 		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini juga sibuk sekali karena ada Group dari PMD Mitra ditambah lagi dengan Arrival banyak jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 15 September 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata









Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 12

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 16 September - 22 September 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST., Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 16 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in 		
2	Jumat, 17 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out - Showing kamar 		
3	Sabtu, 18 September 2021	OFF		
4	Minggu, 19 September 2021	OFF		
5	Senin, 20 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada 		



		tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courstasy Call - Menghandle reservasi melalui via telepon		
6	Selasa, 21 September 2021	- Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado Courstasy Call - Menhandle bookingan dari sales		
7	Rabu, 22 September 2021	- Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado Courstasy Call - Mengecek kamar Check-out		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini sangat sibuk sekali karena seperti minggu-minggu yang lalu tingkat hunian di hotel terus bertambah jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 22 September 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata







Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.







LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 13

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 23 September - 29 September 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST., Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 23 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon 		
2	Jumat, 24 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out - Menghandle bookingan dari sales 		
3	Sabtu, 25 September 2021	OFF		
4	Minggu, 26 September 2021	OFF		
5	Senin, 27 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu 		



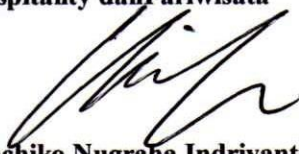
		<ul style="list-style-type: none"> - menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call 		
6	Selasa, 28 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Menghandle reservasi melalui via telepon 		
7	Rabu, 29 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Menghubungi Via Whatsap kepada tamu beserta dengan link untuk meminta review selama tamu menginap di Hotel Aryaduta Manado - Courtasy Call - Mengecek kamar Check-out - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon 		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini sangat sibuk sekali karena seperti minggu-minggu yang lalu tingkat hunian di hotel terus bertambah jadi saya semakin sibuk dengan kerja saya

Manado, 29 September 2021

Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata











Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.





LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 14

Nama : Oktavia Sumerah
 NIM : 18071005
 Perusahaan : Aryaduta Manado
 Department : Front Office
 Periode : 30 September- 6 Oktober 2021
 Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
 Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 30 September 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengorder Fruit Basket untuk kamar VIP - Membuat Welcome Letter untuk Tamu VIP - Mengantar barang titipan tamu ke kamar 		
2	Jumat, 1 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Showing Ballroom - Handle barang titipan tamu 		
3	Sabtu, 2 Oktober 2021	OFF		
4	Minggu, 3 Oktober 2021	OFF		
5	Senin, 4 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar - Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon 		
6	Selasa, 5 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengorder Birthday Cake untuk kamar (tamu) yang berulang 		



		tahun		
7	Rabu, 6 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Courtesy Call- Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in- Menerima Request-request dari tamu melalui via telepon		

Pernyataan Kesimpulan:

Di Minggu ini saya banyak sekali pengalaman dalam menghandle tamu karena semakin hari tingkat hunian hotel bertambah dan saya sangat sibuk dengan kerja saya

Manado, 6 Oktober 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata











Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 15

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 7 Oktober- 13 Oktober 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST., Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 7 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengorder Fruit Basket untuk kamar VIP - Mengorder Birthday cake untuk kamar (tamu) yang berulang tahun 		
2	Jumat, 8 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Showing Ballroom - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in 		
3	Sabtu, 9 Oktober 2021	OFF		
4	Minggu, 10 Oktober 2021	OFF		
5	Senin, 11 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar - Mengontrol Welcome drink - Mengontrol kebersihan lobby 		
6	Selasa, 12 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Prepare Welcome Drink 		




7	Rabu, 13 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none">- Mengontrol welcome drink- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Courtesy Call- Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in- Prepare welcome drink- Mengontrol welcome drink- Mengontrol kebersihan lobby		
---	--------------------------	--	---	---

Pernyataan Kesimpulan:

Di minggu ini sama seperti minggu yang lalu karena semakin hari tingkat hunian hotel bertambah dan saya sangat sibuk dengan kerja saya.

Manado, 13 Oktober 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata











Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 16

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 14 Oktober- 20 Oktober 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST., Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 14 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengorder Fruit Basket untuk kamar VIP - Showing kamar - Mengontrol kebersihan lobby - Prepare welcome drink - Mengontrol Welcome drink 		
2	Jumat, 15 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Showing Ballroom - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar 		
3	Sabtu, 16 Oktober 2021	OFF		
4	Minggu, 17 Oktober 2021	OFF		
5	Senin, 18 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar - Mengontrol Welcome drink - Mengontrol kebersihan lobby 		
6	Selasa, 19 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Menghandle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call 		



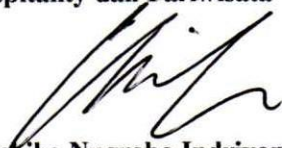
		<ul style="list-style-type: none">- Prepare Welcome Drink- Mengontrol welcome drink- Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in		
7	Rabu, 20 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none">- Menghandle tamu Check-in dan Check-out- Courtesy Call- Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in- Prepare welcome drink- Mengontrol welcome drink- Mengontrol kebersihan lobby- Menghandle barang-barang titipan tamu		

Pernyataan Kesimpulan:

Di minggu ini saya banyak belajar dalam menghandle barang-barang titipan tamu

Manado, 20 Oktober 2021

**Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata**



Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 17

Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 21 Oktober- 27 Oktober 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 21 Oktober 2021	OFF		
2	Jumat, 22 Oktober 2021	OFF		
3	Sabtu, 23 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in 		
4	Minggu, 24 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in - Mengontrol kebersihan lobby 		
5	Senin, 25 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar - Mengontrol Welcome drink - Mengontrol kebersihan lobby - Handle request-request dari tamu melalui via telepon 		
6	Selasa, 26 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Prepare Welcome Drink - Mengontrol welcome drink 		
7	Rabu, 27 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out 		



		<ul style="list-style-type: none">- Courtesy Call- Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in- Showing kamar- Prepare welcome drink- Mengontrol welcome drink- Mengontrol kebersihan lobby		
--	--	--	---	---

Pernyataan Kesimpulan:

Di minggu ini juga masih sama dengan minggu yang lalu banyak belajar dalam handle barang titipan tamu

Manado, 27 Oktober 2021

Mengetahui,
Ketua Program Studi
Hospitality dan Pariwisata





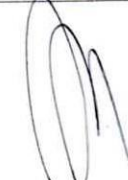

Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.



LAPORAN KEGIATAN HARIAN

Minggu 18

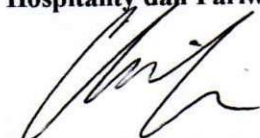
Nama : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
Perusahaan : Aryaduta Manado
Department : Front Office
Periode : 28 Oktober- 31 Oktober 2021
Asistant Front Office Manager (AFOM) : Mathias Rompas
Pembimbing (Univ) : Christine P.E Porajow, S.ST.,Par., M. Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	TTD AFOM	TTD Pembimbing
1	Kamis, 28 Oktober 2021	OFF		
2	Jumat, 29 Oktober 2021	OFF		
3	Sabtu, 30 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Mengecek kamar Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in - Prepare Welcome Drink - Mengontrol Welcome Drink 		
4	Minggu, 31 Oktober 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Handle tamu Check-in dan Check-out - Courtesy Call - Mengantarkan barang tamu pada saat Check-in - Mengontrol kebersihan lobby - Mengantarkan barang titipan tamu ke kamar 		

Pernyataan Kesimpulan:

Minggu ini merupakan minggu terakhir saya magang dan selama saya magang saya banyak mendapatkan pengalaman-pengalaman yang baru buat saya.

Manado, 31 Oktober 2021
 Mengetahui,
 Ketua Program Studi
 Hospitality dan Pariwisata



Machiko Nugraha Indriyanto, S.E., M.Par.

ARYADUTA
MANADO

Certificate of Completion

This Certificate is Awarded to

OKTAVIA SUMERAH

For Successfully Completing Four Months Trainee at

Front Office Department

ARYADUTA MANADO



Vita Nathali Tampi
Human Resources Manager

ARYADUTA
MANADO



Yushi Quan
General Manager

OKTAVIA SUMERAH

TRAINEE GRADE LIST

- | | | |
|----------------------------|-------------|-------------|
| 1. Attendance | : Grade 4,5 | (Very Good) |
| 2. Job Knowledge & Skill | : Grade 4,0 | (Very Good) |
| 3. Work Attitude/Etiquette | : Grade 4,0 | (Very Good) |
| 4. Personal Grooming | : Grade 4,0 | (Very Good) |
| 5. Practice Examination | : Grade 3,8 | (Very Good) |

OVERALL SCORE : 4,06 (Very Good)

Department Head



Ariemathias A Rompas
Asst. Front Office Manager

Pembimbing



Stevany M Balebu
Asst. HR Manager



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado

Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-02

FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : OKTAVIA SUMERAH
NIM : 18071005
NAMA PERUSAHAAN : PT. ARYADUTA KARAWACI MANAGEMENT
ALAMAT PERUSAHAAN : JL- PIERE TANDEAN BOULEVARD, KEL. WENANG, KEC.
WENANG UTARA KODE POS 90115
DIDIRIKAN TAHUN : 2011
IJIN USAHA : PERHOTELAN
BIDANG BISNIS : USAHA PARIWISATA PERHOTELAN
JUMLAH KARYAWAN : 36
PEMILIK : PT. LIPPO KARAWACI
DEWAN DIREKTUR : STEPHEN EKO PURWANTO

WAKIL PERUSAHAAN

Tanggal : 31 OKTOBER 2021
Nama : STEVANY M.BALEBU
Jabatan : ASST. HUMAN RESOURCES MANAGER

Manado, 31 Oktober 2021

(.....Stevany M.B.....)



PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA

UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado

Website: <http://www.unikadelasalle.ac.id>

E-mail: f.tourism@unikadelasalle.ac.id, ps.hospitality@unikadelasalle.ac.id

FORM KP-03

FORMULIR PENILAIAN PELAKSANAAN KERJA PRAKTEK

NAMA MAHASISWA : Oktavia Sumerah
NIM : 18071005
NAMA PERUSAHAAN : PT. Aryaduta Karawaci Management (Hotel Aryaduta Manado)
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. Piere Tendean Boulevard, Kel. Wenang, Kec. Wenang Utara

TGL KERJA PRAKTEK : 1 Juli 2021 – 31 Oktober 2021
BIDANG YANG DITEMPATI : Departemen Front Office

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	100	sangat baik
2	Ketrampilan	100	sangat baik
3	Tanggung Jawab	100	sangat baik
4	Adaptasi	100	sangat baik
5	Komunikasi	100	Sangat baik
6	Kerjasama dalam kelompok	100	Sangat baik
7	Kontribusi pada perusahaan	100	Sangat baik
	Nilai Total	100	
	Nilai Rata-Rata	100	

Komentar/Saran

Via sangat disiplin dan bertanggung jawab atas pekerjaannya. Tim Front Office di Aryaduta Manado, Sangat Mengandalkan via untuk operation dilapangan. Gbu via....

TANGGAL : 31 Oktober 2021
NAMA PENILAI : Mathias Rompas
JABATAN : Assistant Front Office Manager (AFOM)

ARYADUTA
MANADO

(..... Mathias Rompas)