

LAPORAN KERJA PRAKTIK
AKTIVITAS DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HILTON BALI
RESORT



OLEH :
YESSY ANASTASIA LUDONG
19071004

PROGRAM STUDI HOSPITALITY DAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE
MANADO
2022

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan mengikuti dan mengawasi penulisan laporan ini serta memberikan saran yang sesuai.

Laporan ini merupakan hasil dari pengamatan penulis selama magang. Saran yang diberikan bukan untuk mengubah hasil penulis tetapi mengoreksi.

Penulis berusaha sebaik mungkin untuk menghasilkan laporan yang baik yang dibutuhkan program studi berdasarkan pengalaman belajar yang diperoleh selama kegiatan magang.

Manado, Desember 2022



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

Pembimbing

LEMBAR PERSETUJUAN
AKTIVITAS DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HILTON BALI
RESORT

Nama : Yessy Anastasia Ludong
Nomor Induk Mahasiswa : 19071004

Telah diujikan dihadapan dewan penguji pada 22 Desember 2022. Dewan penguji:

1. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par. (Pembimbing)



2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A. (Penguji I)



3. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec. (Penguji II)



Manado, 22 Desember, 2022

Disetujui oleh,

Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata

Mengetahui,

Dekan Fakultas Pariwisata

Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M. Dr. Stevanus Ngenget, S.S.,M.A.

**LEMBAR PENGESAHAN
LAPORAN KERJA PRAKTIK**

Judul:

**AKTIVITAS DEPARTEMEN FRONT OFFICE DI HILTON BALI
RESORT**

Disetujui pada tanggal: 11 Januari 2023

Oleh:

Hilton Bali Resort



Learning and Development Manager

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas terselesaikan Laporan Kerja Praktik pada Departemen Front Office di Hotel Hilton Bali Resort Nusa Dua. Terima kasih atas dukungan moral dan material yang diberikan dalam proses penyusunan laporan akhir ini, maka penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Johanis Ohoitumur, MSC sebagai Rektor dari Universitas Katolik De La Salle Manado.
2. Dr. Stevanus Ngenget, S.S., M.A., sebagai Dekan dari Fakultas Pariwisata sekaligus sebagai dosen penguji I.
3. Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M. sebagai Ketua Program Studi Hospitality dan Pariwisata.
4. Machiko Nugraha Indriyanto, S.E.Par., M.Par. sebagai Dosen Pembimbing yang telah membimbing dan mengarahkan serta memberi masukan dan saran kepada penulis.
5. Steven Yones Kawatak, S.E., M.Ec, sebagai Dosen Pembimbing II.
6. Mama, Papa, dan Jeysin sebagai kakak yang selalu mendukung, selalu percaya, dan berdoa untuk yang terbaik bagi penulis, dan untuk sosok terpenting dalam hidup penulis yaitu kepada oma yang selalu menjadi sosok inspirasi terbesar dalam kehidupan penulis.
7. Kepada semua dosen dan staf dan teman-teman angkatan 2019 di Fakultas Pariwisata.
8. Kepada sahabat dan teman-teman komunitas Connect Grup yang telah mendukung dan memberikan arahan kepada penulis untuk selalu semangat dalam mengerjakan Laporan Kerja Praktik ini.
9. Bapak Amit Sakhrani selaku General Manager di Hotel Hilton Bali Resort.
10. Bapak Iwan Setiawan Assistant Front Office Manager Hilton Bali Resort.
11. Seluruh staf di Hotel Hilton Bali Resort yang telah banyak membantu penulis dan memberikan ilmu tentang *Front Office* selama penulis melakukan Kerja Praktik.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR BAGAN	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kerja Praktik.....	3
1.2.1 Tujuan Umum	3
1.2.2 Tujuan Khusus	3
1.3 Lingkup Kegiatan.....	4
1.3.1 Obyek Kegiatan	4
1.3.2 Lingkup Pekerjaan	4
1.3.3 Keterlibatan Kerja.....	4
1.4 Metode Kerja Praktik.....	7
1.4.1 Observasi.....	7
1.4.2 Keterlibatan Kerja.....	7
BAB II.....	8
PROFIL PERUSAHAAN	8
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	8
2.2 Visi, Misi, Nilai, Prioritas, dan Alamat Hilton Bali Resort.....	10
2.2.1 Visi dari Hilton Bali Resort	10
2.2.2 Misi Dari Hilton Bali Resort.....	10
2.2.3 Nilai Hilton Bali Resort	10
2.2.4 Prioritas Hilton Bali Resort.....	11
2.2.5 Alamat Hilton Bali Resort	11

2.3	Struktur Organisasi dan Struktur Organisasi Front Office Hilton Bali Resort.....	12
2.3.1	Departemen Hilton Bali Resort.....	12
2.3.2	Struktur Organisasi Hilton Bali Resort.....	13
2.3.3	Struktur Organisasi Departemen Front Office.....	14
2.4	Fasilitas Hilton Bali Resort.....	15
2.4.1	Kamar Tamu.....	15
2.4.2	Fasilitas Kamar.....	24
2.4.3	Ruang Acara dan Pertemuan.....	24
2.4.4	Makanan Dan Minuman.....	28
2.4.5	Nusa Dua Lounge.....	31
2.4.6	Group Lounge.....	32
2.4.7	Fasilitas Tambahan.....	32
BAB III.....		34
DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK.....		34
3.1	Departemen Front Office.....	34
3.2	Rutinitas Pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur.....	34
3.2.1	Standar Operasional Prosedur (SOP).....	34
3.2.2	Telepon Operator.....	40
3.2.3	Guest Relation Office.....	41
3.2.4	Lobby Ambassador.....	42
3.2.5	Greeter.....	43
3.2.6	Nusa Dua Lounge Attendant.....	44
BAB IV.....		47
PENUTUP.....		47
4.1	Kesimpulan.....	47
4.2	Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA.....		49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Hilton Bali Resort	8
Gambar 2. 2 Peta Hilton Bali Resort	9
Gambar 2. 3 Lokasi Hilton Bali Resort	11
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Hotel Hilton Bali Resort	13
Gambar 2. 5 Struktur Departemen Front Office	14
Gambar 2. 6 Executive Lagoon.....	16
Gambar 2. 7 Cliff Tower Pool View.....	17
Gambar 2. 8 Cliff Tower Ocean View.....	17
Gambar 2. 9 Cliff Tower Executive Ocean View.....	18
Gambar 2. 10 One-Bedroom Executive Suite Ocean View.....	18
Gambar 2. 11 Two-bedroom Presidential Suite Ocean View.....	19
Gambar 2. 12 Deluxe Garden View.....	20
Gambar 2. 13 Deluxe Ocean View	20
Gambar 2. 14 Deluxe Family Room.....	21
Gambar 2. 15 Two-Bedroom Royal Suite	22
Gambar 2. 16 One Bedroom Villa	22
Gambar 2. 17 Two Bedroom Villa.....	23
Gambar 2. 18 Three Bedroom Villa.....	23
Gambar 2. 19 Kamar dengan Sofa Bed.....	24
Gambar 2. 20 Graha Paruman.....	25
Gambar 2. 21 Graha Sawangan.....	25
Gambar 2. 22 Wiwaha Wedding Chapel	26
Gambar 2. 23 Kamita Gazebo.....	26
Gambar 2. 24 Poolside Garden	26
Gambar 2. 25 Beachfront Garden	27
Gambar 2. 26 Sereniti Beach	27
Gambar 2. 27 Kupu-Kupu Amphitheater.....	27
Gambar 2. 28 Taman Sari Puncak Tebing	28
Gambar 2. 29 Delicatessen.....	28
Gambar 2. 30 Grain Restoran	29

Gambar 2. 31 Paon Bali	30
Gambar 2. 32 The Shore Restoran & Bar	30
Gambar 2. 33 The Breeze Restoran	31
Gambar 2. 34 Nusa Dua Lounge.....	32
Gambar 3. 1 Honeymoon Set Up untuk Tamu VIP	42
Gambar 3. 2 Menjemput Tamu.....	44
Gambar 3. 3 Persiapan <i>Daily Refresment</i>	45
Gambar 3. 4 Persiapan <i>Cocktail Time</i>	45
Gambar 3. 5 Menerima Telepon di Nusa Dua Lounge	46

DAFTAR BAGAN

Bagan 4. 1 SOP Telepon Operator.....	35
Bagan 4. 2 SOP Guest Relation Officer.....	36
Bagan 4. 3 SOP Lobby Ambassador.....	37
Bagan 4. 4 SOP Lobby Ambassador.....	38
Bagan 4. 5 SOP Nusa Dua Lounge.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	FOMULIR PERMOHONAN KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN B	FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN
LAMPIRAN C	FOMULIR PENILAIAN KERJA PRAKTIK
LAMPIRAN D	LAPORAN AKTIVITAS HARIAN
LAMPIRAN E	SERTIFIKAT KERJA PRAKTIK

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang atau perseorangan dengan tujuan bersenang-senang, bukan untuk bekerja. Dalam pariwisata keterlibatan lingkungan dan komunitas adalah salah satu hal penting, seperti keterlibatan masyarakat dalam menjaga lingkungan dan pengembangan destinasi wisata. Dengan adanya lingkungan yang indah dan bersih dapat meningkatkan ekonomi masyarakat setempat melalui lapangan pekerjaan dan bisnis yang tercipta dari adanya aktivitas kepariwisataan. Selain peran masyarakat, peran pemerintah juga sangat dibutuhkan dalam meningkatkan bisnis dalam industri pariwisata di dunia. Keterlibatan pemerintah dalam industri pariwisata salah satunya adalah menjawab kebutuhan utama industri pariwisata dan membuat industri pariwisata menjadi sesuatu yang harus dijaga dan dilindungi. Berbagai macam destinasi, khususnya di Indonesia yang memiliki keunikan dan kebergaman serta keindahan alam yang masih alami yang belum tersentuh oleh tangan manusia, berbagai macam perbedaan kultur dan keberagaman suku budaya yang didukung oleh keramahan dari penduduk sekitar membuat banyak wisatawan dari berbagai negara ingin mengunjungi destinasi pariwisata di Indonesia.

Dalam pariwisata, begitu banyak peluang usaha dan bisnis yang terlibat, salah satunya adalah bisnis yang menyangkut jasa *hospitality*. Dalam dunia pariwisata, *hospitality* adalah salah satu industri jasa paling berpengaruh di dunia. Menurut Suherlan dan Budhiono (2013), pelayanan merupakan suatu perangkat tugas-tugas yang berkaitan atau kegiatan yang dibutuhkan untuk menyampaikan satu jasa atau produk secara bersamaan dalam tahapan semestinya, atau menciptakan pelayanan. Sebagai contoh aktivitas, misalnya liburan yang merupakan serangkaian kegiatan variatif (penerbangan, pariwisata, akomodasi hotel, usaha makan-minum, dan lain-lain). Dengan berbagai faktor yang mendukung pariwisata untuk menciptakan dan memberikan peluang kerja baru untuk pekerja atau masyarakat, jasa *hospitality* juga dapat mempengaruhi suatu

negara untuk membuka peluang dan kesempatan bekerja dalam sektor jasa sebagai penggerak dan produsen bagi perekonomian negara. Salah satu jasa *hospitality* yang paling berpengaruh dalam dunia pariwisata adalah sektor perhotelan. Menurut Ismayanti (2010), hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dalam bisnis perhotelan, menurut Komar (2014), pengelolaan perhotelan tanggung jawab sebuah hotel dengan satu atau beberapa orang yang ditulis oleh pemilik mewakili kepentingan mereka. Manajemen tidak hanya diharapkan untuk menjalankan hotel tetapi juga sebagai penghubung dengan pemilik. Tugas utama tim manajemen hotel meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengelolaan karyawan, pengarahan, dan pengawasan untuk mencapai tujuan tertentu (Komar, 2014). Hal ini tentunya sangat berdampak pada sebuah hotel dan khususnya manajemen hotel itu sendiri sehingga departemen yang dibentuk untuk mengelola setiap tugas yang telah dipercayakan dan diberikan.

Dalam dunia jasa perhotelan ada beberapa departemen pendukung yang menyediakan jasa pelayanan yang memuaskan dan juga berdampak baik bagi bisnis hotel dan bisa untuk mengatur atau mengelola manajemen hotel. Salah satu departemen yang berperan penting untuk mendukung berjalannya hotel dengan pelayanan jasa yang memuaskan adalah Departemen Front Office. Front Office adalah departemen yang pertama kali dilihat dan berhubungan langsung dengan para tamu, dan bisa dikatakan sebagai departemen yang menjadi pusat informasi yang akurat tentang fasilitas hotel dan segala sesuatu yang bersangkutan dengan hotel dan sekitarnya. Sebagai tempat untuk melakukan proses transaksi dan juga registrasi *check-in* dan *check-out* dari sebuah hotel, Departemen Front Office dapat dikatakan sebagai jantung dari sebuah hotel karena beberapa faktor tersebut.

Usaha jasa perhotelan menjadi pilihan penulis untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta sebagai wadah bagi penulis untuk melakukan kerja praktik. Dalam hal ini, penulis memilih untuk melakukan kerja praktik di tempat usaha jasa perhotelan di Hilton Bali Resort pada Departemen Front Office karena departemen ini adalah salah satu departemen yang pertama kali berinteraksi

dengan tamu dan memberikan pelayanan jasa *hospitality*. Oleh sebab itu penulis memilih Front Office agar dapat berinteraksi secara langsung dan dapat belajar memberikan pelayanan jasa *hospitality* langsung pada tamu yang ada. Alasan penulis memilih bisnis jasa hotel di Hilton Bali Resort karena penulis melihat adanya peluang untuk belajar mengenai kerja secara nyata pada Hilton Bali Resort yang adalah Hotel Bintang 5 yang berada dalam naungan Hilton Worldwide sehingga penulis mendapatkan pengalaman dan kesempatan kerja dalam salah satu Hotel Hilton Worldwide. Oleh karena itu, penulis tertarik dengan jasa perhotelan Hilton Bali Resort sebagai tempat referensi untuk kerja praktik. Serta penulis memilih Departemen Front Office untuk dijadikan tempat mencari pengalaman sekaligus menyelesaikan tugas kuliah.

1.2 Tujuan Kerja Praktik

1.2.1 Tujuan Umum

Tujuan umum yang ingin dicapai penulis dalam Kerja Praktik yang dilaksanakan adalah:

1. Mendapatkan pengalaman kerja sebelum masuk secara langsung dalam dunia kerja.
2. Untuk menjalin kerja sama antara industri perusahaan Kerja Praktik dan Universitas Katolik De La Salle Manado.
3. Penulis dengan sepenuhnya akan bertanggung jawab dan menerapkan hasil dari Kerja Praktik yang telah diperoleh dan telah di pelajari saat di perguruan tinggi.
4. Sebagai salah satu bukti bahwa penulis telah mengikuti dan menyelesaikan tugas Kerja Praktik.

1.2.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari kegiatan Kerja Praktik ini adalah:

1. Menambah wawasan pengetahuan dan pandangan penulis tentang jenis-jenis pekerjaan di dunia kerja nyata.
2. Memahami dan mempelajari cara kerja pada bagian perhotelan khususnya pada Departemen Front Office.

3. Memotivasi dan menumbuhkan rasa percaya diri penulis untuk membangun diri dan bertanggung jawab terhadap suatu pekerjaan.
4. Melatih diri untuk bisa bersaing di dalam dunia kerja yang sebenarnya.

1.3 Lingkup Kegiatan

1.3.1 Obyek Kegiatan

Kerja Praktik yang dilakukan penulis bertempat di Hilton Bali Resort pada Departemen Front Office. Hilton Bali Resort terletak di Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Provinsi Bali. Hilton Bali Resort ini sendiri adalah salah satu jaringan Hilton Hotel's & Resort yang berada di bawah manajemen PT. Caterison Sukses, yang dipimpin oleh Mr. Amit Sakrhani sebagai General Manager dari Hilton Bali Resort.

1.3.2 Lingkup Pekerjaan

Ruang lingkup pekerjaan yang dilakukan oleh penulis di Departemen Front Office adalah Telepon Operator, Lobby Ambassador, Guest Relation Officer (GRO), Nusa Dua Lounge dan concierge.

1.3.3 Keterlibatan Kerja

Keterlibatan kerja praktik yang dilaksanakan oleh penulis selama enam bulan di Departemen Front Office adalah sebagai berikut:

1. Telepon Operator
 - a) Menangani panggilan telepon
 - b) Menangani keluhan tamu dan mengatasinya
 - c) Memberikan informasi yang terkait dengan hotel kepada tamu
 - d) Menjadi penghubung antar departemen satu dan yang lainnya melalui telepon ataupun *Handy Talkie* (HT)
 - e) Menyediakan layanan panggilan bangun tidur untuk tamu "*wake up call*"
 - f) Memberikan pelayanan telepon dari luar hotel dan dari dalam hotel.
2. Guest Relation Officer
 - a) Menangani keluhan tamu

- b) Menyiapkan dan menangani kedatangan tamu VIP sesuai dengan manajemen hotel yang telah ada
 - c) Menyiapkan dan menangani tamu VIP yang akan datang untuk besok.
 - d) Memberikan *trip advisor* dan ucapan terima kasih melalui *email* kepada tamu yang menginap
 - e) Mempersiapkan dan menangani tamu grup yang akan datang.
 - f) Mempersiapkan “welcoming card” yang sesuai dengan nama tamu VIP dan mengatur “welcoming card” dalam setiap kamar-kamar tamu VIP.
3. Lobby Ambassador
- a) Menyambut, memberikan arahan, dan/atau mengantar tamu segera ke tujuan yang diminta, termasuk namun tidak terbatas pada Lobi Hotel, Outlet Makanan dan Minuman, Ruang Pertemuan, Kamar Tamu, dan Spa
 - b) Mengumpulkan pertanyaan dari tamu dan menjawab dengan informasi yang tepat dan akurat tentang topik seperti jam buka *outlet*, atraksi lokal, petunjuk arah ke acara, dan lain-lain.
 - c) Meneliti dan menyelesaikan keluhan tamu secara mandiri dengan empati dan laporkan kepada Manajer yang bertugas setiap *trend* berulang yang dapat dicegah
 - d) Memberikan layanan yang luar biasa kepada tamu dengan menanggapi permintaan tamu dengan cepat, efisien, dan sopan, termasuk namun tidak terbatas pada bantuan bagasi, *valet*, transportasi, dan paket dengan bekerja sama dengan departemen-departemen lain, misalnya Concierge, Housekeeping, Front Office, Front Services, Engineering, Food & Beverage, dan Anggota Tim Layanan Penjualan/Acara
 - e) Menunjukkan kerja tim dengan bekerja sama dan membantu anggota tim sesuai kebutuhan
 - f) Tetap mengikuti perkembangan dan prosedur di hotel dengan menghadiri briefing harian dan meninjau papan komunikasi Front Office secara teratur
 - g) Memiliki kemampuan untuk mengenali VIP dan menyapa tamu untuk menjaga hubungan tamu yang positif

- h) Menjaga penampilan bersih dari semua area hotel dengan membuang sampah, membersihkan gelas *welcome drink* yang digunakan atau barang pecah belah, mengatur perabotan, dan lain-lain
 - i) Mengetahui dan mampu memberikan informasi umum mengenai peristiwa di kota dalam beberapa hari ke depan.
 - j) Kemampuan untuk menggambarkan dan mempromosikan fitur unik dari penawaran spa dan hotel
 - k) Mampu menawarkan alternatif kepada tamu dan anggota tim, alih-alih mengatakan "tidak"
 - l) Tetap tenang dan waspada, terutama selama keadaan darurat dan/atau aktivitas hotel yang berat, dan atasi komplikasi seperti perubahan lokasi
 - m) Kemampuan untuk menjaga kerahasiaan semua informasi tamu dan data hotel permanen
 - n) Melakukan tugas wajar lainnya seperti yang dipersyaratkan oleh Manajemen Front Office, seperti membantu mempersiapkan *registration card* tamu *check-in* atau mengambil *registration card* tamu *check-out*
 - o) Mampu bekerja dengan jadwal yang fleksibel.
4. Greeter
- a) Menyapa setiap yang tamu yang ada
 - b) Mengantar tamu yang akan *check-in* ke bagian resepsionis di *lobby*
 - c) Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang
 - d) Membantu *concierge* untuk memberikan *luggage tag* pada tamu yang *check-in*.
5. Nusa Dua Lounge Attendant
- a) Membantu proses *check-in* dan *check-out* tamu Villa
 - b) Menyiapkan sarapan, *daily refreshment*, dan juga *cocktail* untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori ruangan *suite*.
 - c) Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge.

1.4 Metode Kerja Praktik

1.4.1 Observasi

Observasi adalah bagian dalam pengumpulan data dengan mengumpulkan data langsung dari lapangan. Proses observasi dimulai dengan mengidentifikasi tempat yang hendak diteliti. Semiawan (2012) menyatakan bahwa metode observasi ini dilakukan dan dipahami sebagai sesuatu yang dapat memperoleh data secara alami. Metode ini biasanya dilakukan dengan menggunakan metode seperti melihat, mendengar, dan mengamati yang diteliti. Penulis mengamati dan melihat sambil mendengarkan SOP tentang hotel, misalnya bagaimana memperlakukan tamu berpenampilan dan berperilaku baik.

1.4.2 Keterlibatan Kerja

Keterikatan kerja mengacu pada sejauh mana seseorang merasakan betapa pentingnya pekerjaan atau organisasi bagi dirinya sendiri. Seseorang yang memiliki keterlibatan yang tinggi memberikan lebih pada dirinya dalam bekerja dan menganggap pekerjaan sangat penting dalam hidupnya dan keadaan ini mempengaruhi kehidupannya kedepannya. Karena terobsesi dengan pekerjaan dan lebih memilih pekerjaan dari apapun yang ada dalam hidupnya dan menjadi salah satu dampak untuk menjadi orang sukses dan bertanggung jawab. Penulis juga terlibat aktif dalam melaksanakan tugas yang diberikan dari pihak hotel tempat penulis melaksanakan Kerja Praktik. Dalam hal ini, penulis memiliki semangat untuk berkarya dan membuka wawasan ke depan untuk menjadi lebih baik lagi.

BAB II

PROFIL PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Hilton Bali Resort adalah hotel berbintang 5 yang salah satu bangunan utamanya dibangun pada batu cadas berketinggian 40 meter dari tepi Samudera Hindia. Hilton Bali Resort merupakan sebuah hotel yang terletak di daerah kawasan pariwisata yang sangat terkenal dan sering dikunjungi oleh para wisatawan baik dari mancanegara maupun wisatawan lokal, yaitu pada daerah Nusa Dua, Kabupaten Badung, Bali.



Gambar 2. 1 Hilton Bali Resort
(Sumber: Hilton Bali Resort)

Hilton Bali Resort merupakan salah satu bagian dari Hilton Worldwide yang membawa nama besar Hilton Hotels & Resort yang menjadi salah satu destinasi utama di dunia. Hilton Worldwide memiliki 18 brand, yaitu Conrad Hotel and Resorts, Canopy by Hilton, Signia by Hilton, Hilton Hotels and Resorts, Curio Collection by Hilton, Doubletree by Hilton, Tapestry Collection by Hilton, Embassy Suites by Hilton, Tempo by Hilton, Motto by Hilton, Hilton Garden Inn, Hampton by Hilton, Tru by Hilton, Homewood Suites by Hilton, Home2 Suites by Hilton, Hilton Grand Vacation, Waldorf Astoria dan LXR. Hilton Worldwide didirikan oleh Conrad Hilton pada tahun 1919, perusahaan ini sekarang dipimpin oleh Christopher J. Nassetta yang merupakan President dan CEO (Chief Executive Officer) di Hilton Worldwide.

Sebelumnya, Hilton Bali Resort adalah sebuah brand dari Jepang yaitu Grand Nikko Bali yang merupakan kepanjangan dari Nihon Koku, yang berarti Japan Airline dari Bahasa Inggris. Nikko sendiri sudah berdiri selama 20 tahun. Setelah tanggal 1 Desember 2016, Grand Nikko resmi berganti nama menjadi Hilton Bali Resort.

Hilton Bali Resort merupakan hotel berbintang 5 yang menawarkan kenyamanan akomodasi yang mewah dengan lokasi strategis yang terletak di tepi pantai Sawangan Nusa Dusa Bali. Hotel ini memiliki suasana yang sangat unik dengan pemandangan luasnya Samudera Hindia yang luas dan lautan biru yang menenangkan.

Hilton Bali Resort memiliki 420 kamar yang didalamnya termasuk 19 vila dan 400 kamar terbagi atas tiga bangunan yang berbeda, yaitu Clift Tower, South Wing, North Wing, dan Villa area.

Hilton Bali Resort memiliki *tagline* yaitu “*We are Hilton, We are Hospitality*” yang menggambarkan bahwa Hilton memberikan pelayanan yang selalu mengutamakan keramahtamahan kepada tamu dan menjadikan perusahaan yang paling ramah di dunia. Dengan suasana alam dan budaya Bali yang menjadi salah satu keunikan Hilton Bali Resort, diharapkan setiap tamu yang datang dapat menikmati semua fasilitas dan merasakan liburan yang nyaman dan penuh kemewahan.



Gambar 2. 2 Peta Hilton Bali Resort
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2.2 Visi, Misi, Nilai, Prioritas, dan Alamat Hilton Bali Resort

2.2.1 Visi dari Hilton Bali Resort

Untuk mengisi bumi dengan cahaya dan kehangatan keramahtamahan – dengan memberikan pengalaman yang luar biasa – setiap hotel, setiap tamu, setiap waktu (*To fill the earth with the light and warmth of hospitality – by delivering exceptional experience – every hotel, every guest, every time*).

2.2.2 Misi Dari Hilton Bali Resort

Menjadi perusahaan paling ramah di dunia – dengan menciptakan pengalaman yang tulus bagi para tamu, peluang berarti bagi anggota tim, nilai tinggi bagi pemilik, dan dampak positif di komunitas kita (*To be the most hospitable company in the world – by creating heartfelt experience for guests, meaningful opportunities for team members, high value for owners and a positive impact in our communities*).

2.2.3 Nilai Hilton Bali Resort

Hotel ini menerapkan nilai-nilai yang penting untuk di ingat bagi setiap pekerja atau Team Mamber dari Hilton Bali Resort. Nilai tersebut terangkum dalam singkatan dari HILTON itu sendiri yang artinya H = *Hospitality*, I = *Integrity*, L = *Leadership*, T = *Teamwork*, O = *Ownership*, N = *Now*. Yang di perjelas dengan makna sebagai berikut:

- ***Hospitality***: *we're passionate about delivering exceptional guest experiences*
Keramahtamahan: kami bersemangat memberikan pengalaman tamu yang luar biasa
- ***Integrity***: *we do the right thing, all the time.*
Integritas: kami melakukan hal yang benar, sepanjang waktu
- ***Leadership***: *we're leaders in our industry and in our communities.*
Kepemimpinan: kami adalah pemimpin di industri kami dan di komunitas kami
- ***Teamwork***: *we're team players in everything we do*
Kerja tim: kami adalah pemain tim dalam segala hal yang kami lakukan
- ***Ownership***: *we're the owners of our actions and decisions*

Kepemilikan: kita adalah pemilik dari tindakan dan keputusan kita

- *Now: we operate with a sense of urgency and discipline*

Sekarang: kami beroperasi dengan rasa urgensi dan disiplin.

2.2.4 Prioritas Hilton Bali Resort

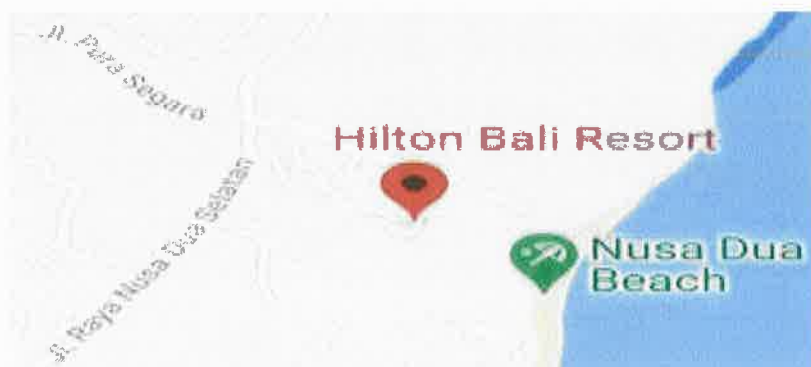
Hilton Bali Resort memiliki prioritas yaitu sebagai berikut:

- *Lead with our culture* (Pimpin dengan budaya kita)
- *Win with our customers* (Menang dengan pelanggan kami)
- *Enhance our network effect* (Tingkatkan efek jaringan kami)
- *Maximize our performance* (Maksimalkan kinerja kita)

2.2.5 Alamat Hilton Bali Resort

Hilton Bali Resort merupakan hotel yang berada di Jalan Raya Nusa Dua, Benoa, Kuta Selatan, Kabupaten Badung. Hilton Bali Resort di Nusa Dua berlokasi di tebing yang menghadap ke Samudra Hindia, serta menawarkan area pantai berpasir putih dan pemandangan yang memukau. Berikut merupakan alamat lengkap Hilton Bali Resort :

- Nama perusahaan : Hilton Bali Resort
- Alamat : Jalan Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kecamatan. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali 80363
- Telephone : (0361) 773377
- Fax : +62 (0361) 773388
- Website : www.hiltonhotels.com
- Email : Hiltonbali.info@hilton.com



Gambar 2. 3 Lokasi Hilton Bali Resort
(Sumber : Google Maps)

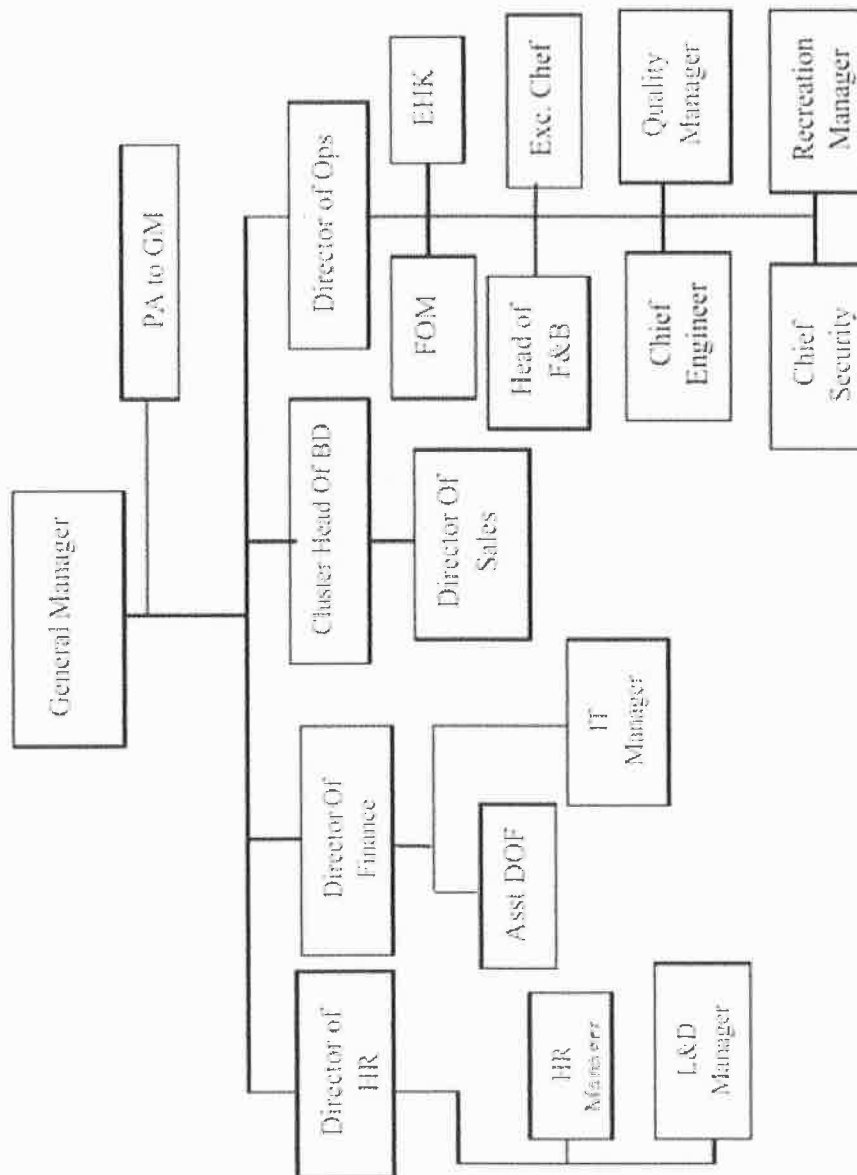
2.3 Struktur Organisasi dan Struktur Organisasi Front Office Hilton Bali Resort

2.3.1 Departemen Hilton Bali Resort

1. Departemen Front Office yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini memberikan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak *check-in*.
2. Departemen Food and Beverage yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di *Restaurant*. Departemen ini dibagi beberapa bagian antara lain:
 - a) *Food and Beverage Production*, adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disajikan kepada para tamu.
 - b) *Food and Beverage Service*, adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran orderan tamu.
3. Departemen Housekeeping bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel, keindahan, kerapian, kelengkapan, dan kesehatan seluruh kamar, juga area-area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di hotel.
4. Departemen Accounting, bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel, baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel.
5. Departemen Human Resources bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*training* dan melakukan pengawasan kinerja dari setiap karyawan, serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.
6. Departemen Engineering bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.
7. Departemen Marketing bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

8. Departemen Purchasing adalah suatu bagian yang bertanggungjawab atas keseluruhan pembelian pengadaan serta semua kebutuhan hotel.
9. Departemen Security adalah suatu bagian yang bertugas menjaga keamanan hotel maupun tamu selama 24 jam.

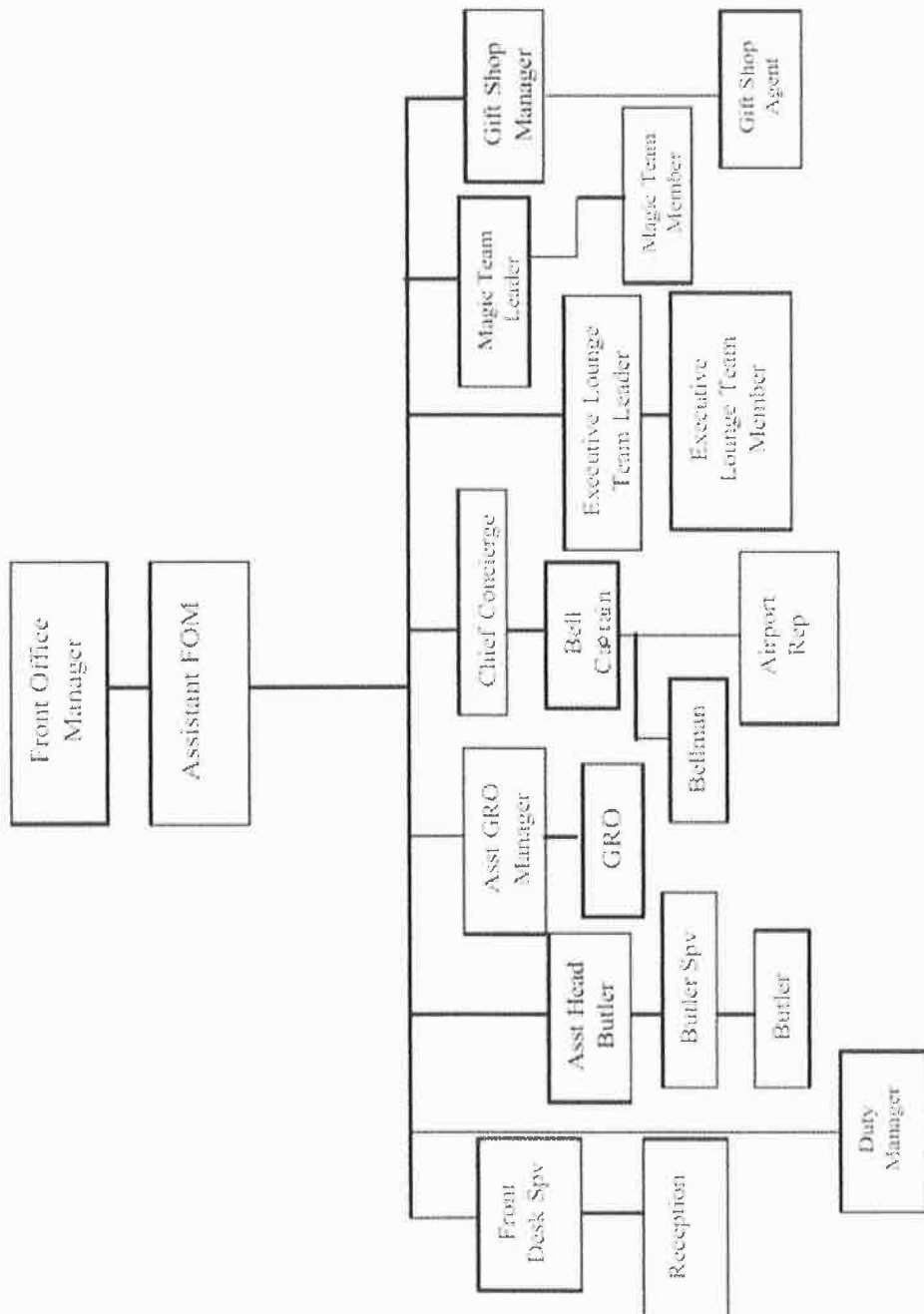
2.3.2 Struktur Organisasi Hilton Bali Resort



Sumber : Hilton Bali Resort

Gambar 2. 4 Struktur Organisasi Hotel Hilton Bali Resort
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2.3.3 Struktur Organisasi Departemen Front Office



Sumber : Hilton Bali Resort

Gambar 2. 5 Struktur Departemen Front Office
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2.4 Fasilitas Hilton Bali Resort

2.4.1 Kamar Tamu

Hilton Bali Resort memiliki 401 Kamar dan 19 Vila yang telah siap di jual. Kamar-kamar tersebut berada di tiga bangunan yang berbeda yaitu: bangunan North Wing memiliki 120 kamar, South Wing memiliki 96 kamar, dan Cliff Tower yang memiliki 185 kamar yang sebagian besar kamarnya memiliki pemandangan ocean view. Setiap kamar memiliki penyejuk udara (*Air Conditioner*), pemutar DVD dan *mini bar*. Kamar yang berada di tiga bangunan yang berbeda ini juga memiliki akses ke balkon atau *patio* dengan pemandangan Indian Ocean View, Garden View, dan Pool View yang dibagi sesuai dengan kategori kamar. Kamar juga dilengkapi dengan Televisi LED dan juga saluran kabel premium. Kamar mandinya juga telah mencakup fasilitas kamar mandi yang lengkap dengan *bathtub* dan juga *shower* yang terpisah, jubah mandi, sandal dan segala perlengkapan mandi disediakan pada setiap kamar.

Pada setiap kamarnya, tamu dapat mengakses internet dengan menggunakan nama belakang dan juga nomor kamar tamu. Fasilitas bisnis yang tersedia dalam kamar juga berupa brankas yang dapat menyimpan *laptop* dan barang berharga lainnya dan juga telepon yang bisa terhubung dalam operator hotel atau keluar hotel. Selain itu, terdapat fasilitas tambahan seperti kopi, teh dan air mineral juga mesin pembuat kopi/teh yang selalu tersedia pada kamar. Dalam setiap kamar hotel yang ada terdapat juga setrika dan meja setrika yang disediakan atau dapat diminta melalui layanan *housekeeping*. Dan juga fasilitas untuk pembersihan kamar atau layanan *housekeeping* bisa didapati setiap harinya.

Kamar-kamar yang ada pada Hilton Bali Resort terbagi atas beberapa jenis kamar yaitu sebagai berikut:

1. Kamar Deluxe: 295 kamar dengan balkon, *ocean view* dan juga *garden view*.
2. Kamar Keluarga: 34 kamar dengan fasilitas yang sama dengan kamar lainnya tetapi memiliki tempat tidur *king size* dan juga *sofabed* sebagai tambahan.
3. Kamar Eksekutif: 60 kamar yang terbagi dengan 44 kamar dengan balkon dan *ocean view*, 16 kamar memiliki akses langsung pada kolam renang dan juga setiap kamar ini memiliki akses ke Executive Lounge.

4. Kamar *Suite*: 11 kamar, kategorinya Presidential Suite yang memiliki ruang tamu dan ruang makan di setiap kamarnya dan juga memiliki akses pada Executive Lounge.

Jenis kamar pada masing-masing gedung:

1. Cliff Tower, bangunan ini memiliki 185 kamar yang menjadi bangunan yang nilai jualnya tinggi dikarenakan akses yang lebih cepat ke pantai, spa, The Shore restoran, The Breeze restoran, kolam renang, *kids club* dan *gym* serta fasilitas lainnya. Cliff Tower memiliki tipe kamar yang dibagi menjadi beberapa bagian yaitu:

- a) Executive Lagoon yang memiliki luas kamar mencapai 53 m² dengan pemandangan laguna. Kamar ini dibagi menjadi dua kategori berdasarkan tempat tidurnya yaitu 9 kamar Twin Executive Lagoon dan 7 kamar King Executive Lagoon. Kamar Executive Lagoon ini juga memiliki akses untuk Executive Lounge. Lokasi kamar ini terletak pada lantai 1 Cliff Tower.



Gambar 2. 6 Executive Lagoon
(Sumber: Hilton Bali Resort)

- b) Cliff Tower Pool View memiliki 22 kamar Twin Bed dan 25 kamar King bed termasuk satu kamar Twin yang memiliki pintu penghubung dengan kamar lainnya. Kamar ini memiliki juga memiliki pemandangan area kolam renang. Kamar ini terletak di lantai 2, 3, dan 4 pada bangunan Cliff Tower.



Gambar 2. 7 Cliff Tower Pool View
(Sumber: Hilton Bali Resort)

- c) Cliff Tower Ocean View tipe kamar ini memiliki luas kamar 50 m², dan terdapat 68 kamar yang terbagi menjadi 43 kamar King dan 25 kamar Twin. Kamar ini terletak pada lantai 5, 6, 7, dan 8 pada Cliff Tower.



Gambar 2. 8 Cliff Tower Ocean View
(Sumber: Hilton Bali Resort)

- d) Executive Ocean View tipe kamar ini memiliki luas 48 m² dengan pembagian kamar 25 kamar King dan 19 kamar Twin. Salah satu keuntungan kamar tipe ini memiliki akses ke Executive Lounge. Dan kamar ini terletak di lantai 9 sampai 14 pada bangunan Cliff Tower.



Gambar 2. 9 Cliff Tower Executive Ocean View
(Sumber: Hilton Bali Resort)

- e) One-Bedroom Executive Suite Ocean View tipe kamar ini memiliki 8 kamar yang terbagi menjadi 5 kamar King dan 3 kamar Twin yang masing-masing memiliki luas 100m². Tipe kamar ini terbagi di beberapa lantai mulai dari lantai 9 sampai 14 pada bangunan Cliff Tower.



Gambar 2. 10 One-Bedroom Executive Suite Ocean View
(Sumber: Penulis)

- f) Two-bedroom Presidential Suite Ocean View kamar ini adalah satu-satunya kamar dengan tipe Two-bedroom Presidential Suite Ocean View yang memiliki 2 lantai dan kamarnya terletak di lantai 2. Kamar tersebut memiliki tempat satu kamar King dan satu kamar Twin yang lengkap dengan kamar mandi dan perlengkapannya. Pada lantai satu kamar ini, dilengkapi dengan ruang tamu, ruang makan, dapur, *minibar* dan juga terdapat ruang kerja yang juga dilengkapi dengan *single bed*. Kamar ini memiliki akses ke *lounge area*. Letak kamar ini berada di lantai 12 Cliff Tower.



Gambar 2. 11 Two-bedroom Presidential Suite Ocean View
(Sumber : Penulis)

1. North Wing dan South Wing, North wing adalah bangunan yang terletak sebelah utara dari lobi area dan memiliki 120 kamar, sedangkan south wing adalah bangunan yang terletak pada sebelah selatan yang memiliki 96 kamar

dan bangunan ini adalah bangunan yang paling dekat akses dengan *lobby area*. Berikut adalah Tipe kamar yang berada di North dan South Wing :

- a) Garden View, tipe kamar ini memiliki luas 48m^2 yang pemandangannya mengarah pada taman dan tipe kamar yang tersedia berdasarkan tempat tidur yaitu King dan Twin yang masing-masing memiliki fasilitas lengkap pada setiap kamarnya. Letak kamar ini berada di South dan North Wing.



Gambar 2. 12 Deluxe Garden View
(Sumber: Penulis)

- b) Deluxe Ocean View, tipe kamar ini memiliki luas yang sama dengan kamar biasanya yaitu 48m^2 dan tersedia pilihan kamar dengan tipe Kasur yang berbeda yaitu King dan Twin. Kamar ini terdapat pada North dan South Wing.



Gambar 2. 13 Deluxe Ocean View
(Sumber : Penulis)

- c) Deluxe Family Room (dengan *Sofa Bed*) kamar ini adalah kamar yang tipenya *king* dan ditambahkan dengan *sofa bed* yang diatur untuk tempat tidur anak-anak. Tipe kamar ini berukuran 48m² dengan akses gratis ke *kids club*. Ketersediaan kamar ini berjumlah 34 kamar yang terbagi di North Wing dan South Wing.



Gambar 2. 14 Deluxe Family Room
(Sumber : Hilton Bali Resort)

- d) Two-Bedroom Royal Suite, kamar ini memiliki balkon yang memandang ke arah indahny Samudera Hindia, dan memiliki ruang tamu yang terpisah dari dapur dan ruang makan, serta memiliki akses ke Nusa Dua Lounge. Kamar ini memiliki luas 200m² yang tipe kamarnya Suite King dan Twin. Kamar tipe Two-Bedroom Royal Suite hanya tersedia 2 kamar yang siap dijual dan lokasi kamarnya berada pada North Wing.



Gambar 2. 15 Two-Bedroom Royal Suite
(Sumber: Penulis)

Hilton Bali Resort memiliki 19 *villa* dengan kategori sebagai berikut:

1. One Bedroom Villa, Vila ini memiliki luas 300m² dan tersedia 17 villa dengan tipe ini. Villa ini memiliki *king size bed*, kolam renang pribadi dengan taman di sekitarnya.



Gambar 2. 16 One Bedroom Villa
(Sumber: Penulis)

- Two Bedroom villa, tipe villa luasnya sekitar 895m² dan villa ini hanya ada 1 villa dengan 2 kamar *king size bed* dan kolam renang pribadi seluas 17m x 6m serta terdapat dapur, ruang makan dan ruang tamu.



Gambar 2. 17 Two Bedroom Villa
(Sumber: Penulis)

- Three Bedroom Villa, villa ini memiliki luas 1080m² dan hanya tersedia 1 villa dengan 2 kamar *king size bed* dan 1 kamar *twin size bed*. Villa ini juga memiliki kolam renang pribadi dengan luas 15m x 6m, dan juga memiliki ruang tamu, ruang makan, dapur dan teras yang luas dia area kolam



Gambar 2. 18 Three Bedroom Villa
(Sumber: Penulis)

2.4.2 Fasilitas Kamar

Fasilitas yang dapat dinikmati tamu adalah:

1. Tempat tidur tipe *King* dan *Twin size*.
2. Kamar mandi (*Toilet, bathtub, shower, wastafel, handuk, keset kamar mandi, air panas dan dingin, hair dryer, sikat gigi dan pasta gigi, shampoo, conditioner, sabun mandi, sisir, cotton bud, dan shaving amenities*).
3. Kopi, teh, cream, gula, dan *spring water*.
4. AC, TV, telepon kamar, Wi-Fi, brankas, *mini bar* (diatur sesuai dengan permintaan tamu dan dengan biaya tambahan), sendal, *bathrobe*, balkon.
5. *Laundry* dan *dry cleaner*.
6. Sarapan untuk dua orang.
7. *Sofa bed* (terdapat biaya tambahan)



Gambar 2. 19 Kamar dengan Sofa Bed
(Sumber : Hilton Bali Resort)

2.4.3 Ruang Acara dan Pertemuan

1. Graha Paruman, memiliki konsep *ballroom* tanpa pilar dengan jendela tinggi yang sejajar dengan *plafond* dengan daya tampung kurang lebih 1.000 tamu yang beroperasi sesuai dengan jam acara yang telah ditentukan. Lokasi Graha Paruman berada di Area South Bulding Hotel.



Gambar 2. 20 Graha Paruman
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2. Graha Sawangan, memiliki konsep *ballroom* tanpa pilar dan pintu masuk yang langsung dengan area resepsi, juga memiliki meja ramah-tamah *Banquet venue*, berfungsi sebagai ruang pertemuan, acara pernikahan, *Exhibition*, acara makan malam. Dengan kapasitas 500 orang yang beroperasi sesuai dengan jadwal acara.



Gambar 2. 21 Graha Sawangan
(Sumber: Hilton Bali Resort)

3. Wiwaha Wedding Chapel, memiliki Konsep untuk acara pernikahan dengan Ciri Khas Hilton Bali Resort dengan kapasitas 60 orang yang beroperasi sesuai dengan acara.



Gambar 2. 22 Wiwaha Wedding Chapel
(Sumber: Hilton Bali Resort)

4. Kamita Gazebo, memiliki pemandangan laut untuk acara pernikahan dengan dekorasi bunga segar sesuai dengan permintaan tamu, dengan jam operasi di tentukan oleh acara.



Gambar 2. 23 Kamita Gazebo
(Sumber: Hilton Bali Resort)

5. Poolside Garden, memiliki konsep taman dengan pemandangan kolam renang yang memiliki kapasitas 200 orang dengan tema sesuai dengan permintaan acara dan jadwal operasi tergantung dengan jam acara.



Gambar 2. 24 Poolside Garden
(Sumber: Hilton Bali Resort)

6. Beachfront Garden, memiliki latar belakang samudra hindia dengan kebun tropis dan beroperasi sesuai dengan jadwal acara.



Gambar 2. 25 Beachfront Garden
(Sumber: Hilton Bali Resort)

7. Sereniti Beach, memiliki konsep pengaturan Private beach club dengan kapasitas 400 orang yang jam operasinya disesuaikan dengan jam acara.



Gambar 2. 26 Sereniti Beach
(Sumber: Hilton Bali Resort)

8. Kupu-Kupu Amphitheater, memiliki konsep latar belakang Samudra Hindia dan kebun tropis yang jam operasi ditentukan dengan jam acara.



Gambar 2. 27 Kupu-Kupu Amphitheater
(Sumber: Hilton Bali Resort)

9. Taman Sari Puncak Tebing, memiliki konsep pemandangan Samudra Hindia yang di lihat dari tebing dan dengan jam operasi sesuai dengan jam acara.



Gambar 2. 28 Taman Sari Puncak Tebing
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2.4.4 Makanan Dan Minuman

1. Delicatessen, memiliki konsep *Coffee Shop* dengan kapasitas 16 orang dengan menu *fresh pastry*, *bakery* dan *sandwich*. Berlokasi di area *lobby* dengan jam operasi mulai dari jam 09:00 – 21.00.



Gambar 2. 29 Delicatessen
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2. Grain Restoran, menyediakan makanan untuk sarapan dengan konsep dapur terbuka dengan menyediakan area dalam dan luar ruangan untuk tempat duduknya. Restoran ini berlokasi di sebelah kiri bawah *lobby* yang jam

operasinya mulai dari jam 07:00 – 10:00 pada hari Senin – Jumat dan khusus untuk hari Sabtu dan Minggu restoran ini buka 07.00 – 10.30. Harga untuk sarapan pagi *buffet* per orang yaitu IDR 250.000 *net*.



Gambar 2. 30 Grain Restoran
(Sumber: Hilton Bali Resort)

3. Paon Bali, restoran ini memiliki konsep *Balinese* dengan pemandangan menghadap taman dan memberikan menu makanan Indonesia. Lokasi Paon Bali sendiri berada di bawah *lobby* area sebelah kanan. Restoran ini adalah restoran yang menyediakan makan malam yang jam operasionalnya mulai dari jam 18.00 – 22.00 malam. Khusus pada hari Jumat, Paon Bali menyediakan *buffet menu* dengan harga IDR 450.000 *net/dewasa*, dan untuk anak usia di bawah 12 tahun harga *buffet*-nya sebesar IDR 250.000 *net/anak*. Khusus untuk anak di bawah lima tahun mendapatkan gratis *buffet*. Selain itu, pada hari Jumat juga selain *buffet*, Paon Bali mengadakan pasar terbuka khusus untuk masyarakat sekitar untuk menjual di depan Paon Bali. Di samping itu, akan ada tarian Bali yang menjadi pertunjukan dalam acara makan malam *buffet* yang dimulai dari jam 18.00 – 19.00.



Gambar 2. 31 Paon Bali
(Sumber: Hilton Bali Resort)

4. The Shore Restoran & Bar, restoran ini terletak di pinggir pantai dengan pemandangan Samudera Hindia. Restoran ini menyediakan menu makan siang dan makan malam dengan tipe makanan *Mediterranean/Western* yang berlokasi di Beach Front. Jam operasi restoran ini mulai dari jam 11.00 – 18.00 untuk makan siang, untuk makan malam dimulai dari 18.30 – 23.00. Jam operasi *Happy Hours* mulai dari jam 17.00 – 18.00.



Gambar 2. 32 The Shore Restoran & Bar
(Sumber: Hilton Bali Resort)

5. The Breeze Restoran, restoran ini menyediakan *Light Meal* menu dan berlokasi di sebelah kanan pool. Jam operasi restoran ini mulai dari 09:00 – 23:00. Restoran ini khusus untuk makan siang makan malam.



Gambar 2. 33 The Breeze Restoran
(Sumber: Hilton Bali Resort)

6. In Room Dining. Konsep In Room Dining ini berbeda dengan konsep restoran yang lokasinya bisa dikunjungi tamu, In Room Dinning merupakan layanan hotel yang munyajikan makanan ke kamar tamu, di mana tamu dapat menggunakan telepon kamar untuk menelfon ke layanan *Magic service* (telepon operator hotel) untuk memesan makanan dan makanan tersebut akan di antar langsung ke kamar tamu. menu makanan yang di ediakan adalah *Global Cuisine* dan In Room Dinning beroperasi 24 jam.

2.4.5 Nusa Dua Lounge

Nusa Dua Lounge adalah tempat khusus untuk para tamu VIP, *member* Diamond dari Hilton Honors, dan tamu yang memiliki kategori kamar Eksekutif, Suite dan juga Villa. Nusa Dua Lounge sendiri beroperasi dari jam 06:00 – 20.00 setiap harinya. Dan untuk jam sarapan mulai dari 06.00 – 10.00 pada hari Senin – Jumat dan untuk hari Sabtu dan Minggu waktu sarapan mulai dari jam 06.00 – 10.30. Untuk *Daily Refresment* mulai dari jam 11:00 – 20:00 setiap harinya. Untuk jam operasi *Evening Cocktail* mulai dari 17.00 – 19.00 setiap harinya. Nusa Dua Lounge ini memiliki kapasitas 48 orang.



Gambar 2. 34 Nusa Dua Lounge
(Sumber: Penulis)

2.4.6 Group Lounge

Group Lounge berfungsi sebagai tempat *check-in* tamu grup. Group Lounge ini memiliki kapasitas menampung 80 orang. Jam operasi Group Lounge ini mulai dari jam 07.00 – 19.00 sesuai dengan jam kedatangan grup dan tidak buka setiap harinya. Group Lounge hanya akan dibuka jika ada tamu grup yang akan *check-in*.

2.4.7 Fasilitas Tambahan

1. Kolam Renang, kolam ini buka mulai dari jam 06.00 – 18.00 dengan memiliki lima kolam renang yaitu kolam A atau disebut sebagai kolam utama yang memiliki pasir di tepi kolamnya, Kolam B atau kolam dengan 30 m *waterslide*, Kolam Grotto yang memiliki ciri khas air terjun buatan, Kolam renang anak-anak yang memiliki *waterslide* kecil yang dekat dengan Kolam A (kolam utama), Kolam Lagoon yang berada di area bangunan Clift TOWER dan terhubung dengan kamar yang memiliki Lagoon Akses, dan juga terdapat 2 *Jacuzzi/whirlpools*.
2. *Fitness Center* memiliki fasilitas dalam seperti *Gym*, Ruangan Loker, Kamar Mandi, *Sauna*, *Steam Room*, dan *Jacuzzi*. *Fitness Center* ini memiliki jam operasional 24 jam setiap harinya.
3. *Jungle Kids Club* adalah ruang aktifitas untuk anak-anak mulai dari bayi sampai dengan 14 tahun. *Jungle Kids Club* memiliki peraturan yang

mengharuskan anak di usia di bawah 4 tahun harus didampingi oleh orang dewasa, sedangkan anak di usia 4 tahun ke atas sudah bisa beraktifitas dengan pengawasan staf yang ada. Dalam *Jungle Kids Club* juga terdapat ruang bermain dalam ruangan dan juga luar ruangan, juga terdapat tempat Panjat Tebing dan Trampolin yang berada di ruang terbuka. *Jungle Kids Club* beroperasi mulai dari jam 09:00 – 17:00 setiap harinya dengan jam istirahat 12.00 – 13.00 yang mewajibkan setiap anak-anak yang berada di *Jungle Kids Club* harus kebal pada pengawasan orang tuanya.

4. Lapangan Tennis, lapangan ini beroperasi mulai dari jam 08:00 – 21:00. Untuk penggunaan lapangan tennis ini, tamu harus meginformasikan pada pihak hotel satu hari sebelumnya dikarenakan lapangan tennis ini dikelola oleh pihak ketiga yang memiliki kerja sama dengan hotel.
5. Mandara Spa. Mandara Spa terletak di area sebelah *Poolside Garden* yang menyediakan berbagai jasa spa. Jam operasi Mandara Spa mulai dari 10:00 – 22:00 setiap harinya. Tamu wajib melakukan pemesanan sebelumnya minimal satu hari untuk memastikan waktu dan ketersediaan jasa spa.
6. *Gift shop*, terletak di area *lobby* dan menyediakan berbagai macam kesenian dan juga terdapat macam-macam barang yang dijual seperti baju, celana, baju renang, tas, dan lain-lain.
7. Klinik yang beroperasi mulai dari 08:00 – 20:00 setiap harinya dan memiliki layanan *on call* dokter 24 jam setiap harinya. Lokasi klinik ini berada di lantai 14 *Cliff Tower*. Klinik ini dapat diakses oleh tamu dan juga staf hotel yang membutuhkan.

BAB III

DESKRIPSI PELAKSANAAN KERJA PRAKTIK

3.1 Departemen Front Office

Departemen Front Office adalah salah satu bagian penting dari hotel yang memberikan kesan pertama bagi tamu yang datang. Departemen Front Office bergerak dimulai dari Front Office Manager (FOM), Assistant FOM, Front Desk Supervisor, Front Desk Agent, Telepon Operator, Guest Relation Manager, Guest Relation Supervisor, Guest Relation Agent, Chief Concierge, Concierge, Bell Captain, dan Bell Attendant. Juga standar tugas yang di erikan sesuai dengan standar Hotel dan operasionalnya,

Dalam Hilton Bali Resort, Departemen Front Office juga memiliki Lobby Ambassador dan juga Greeter yang langsung berada di bawah naungan Front Office Manager. Fungsi lain dari Departemen Front Office adalah menjual kamar, memberikan informasi yang terkait dengan pelayanan dan informasi mengenai hotel maupun luar hotel, memberikan pelayanan yang baik pada tamu, menyusun laporan status kamar, mengatur pembayaran tamu, menyusun riwayat kunjungan tamu, menangani layanan telepon, dan juga menangani bagasi yang dibawa tamu.

3.2 Rutinitas Pekerjaan dan Standar Operasional Prosedur

Penulis melaksanakan Kerja Praktik selama enam bulan di Hilton Bali Resort dan di tempatkan pada departemen Front Office dengan menerapkan Standar Operasional pada bagian dan tugas kerja di Departemen Front Office seperti berikut:

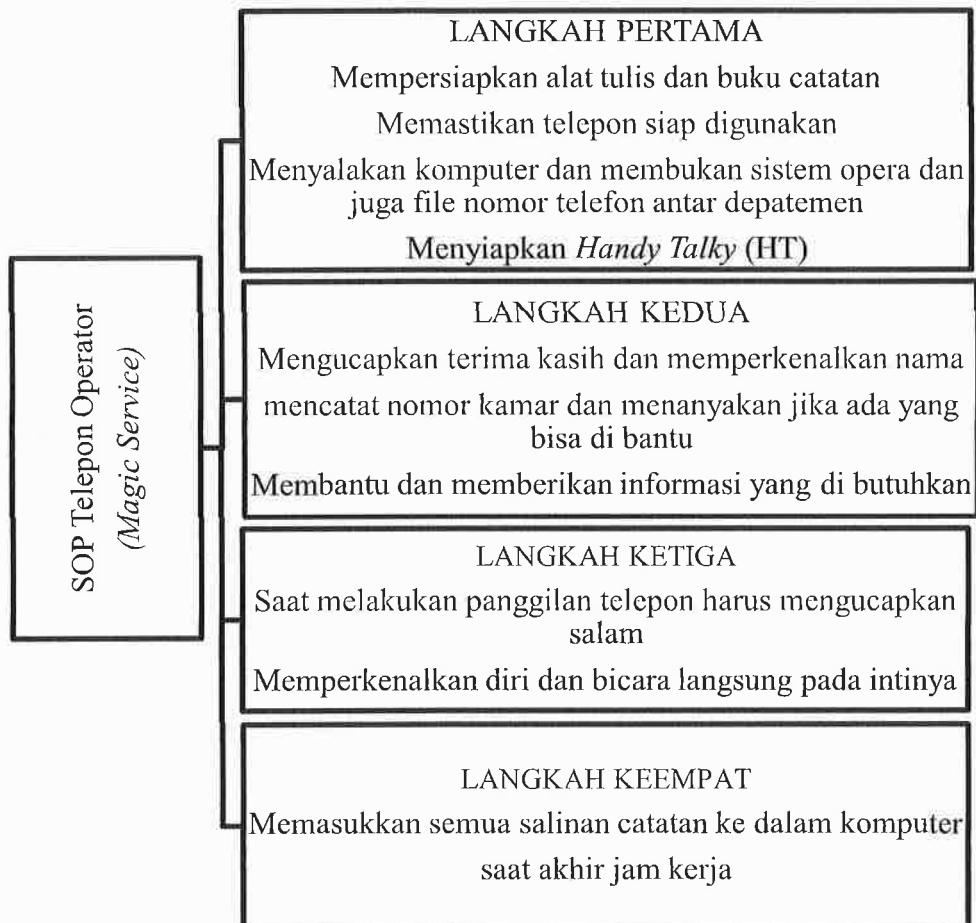
3.2.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Budihardjo (2014), SOP ialah suatu perangkat lunak pengatur yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Sebagai pedoman pelaksanaan administrasi perkantoran dalam rangka Peningkatan pelayanan SOP berarti suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi.

Hilton Bali Resort sendiri adalah hotel yang memiliki standar SOP pada masing-masing departemen dan bidang yang harus diterapkan oleh setiap pekerja

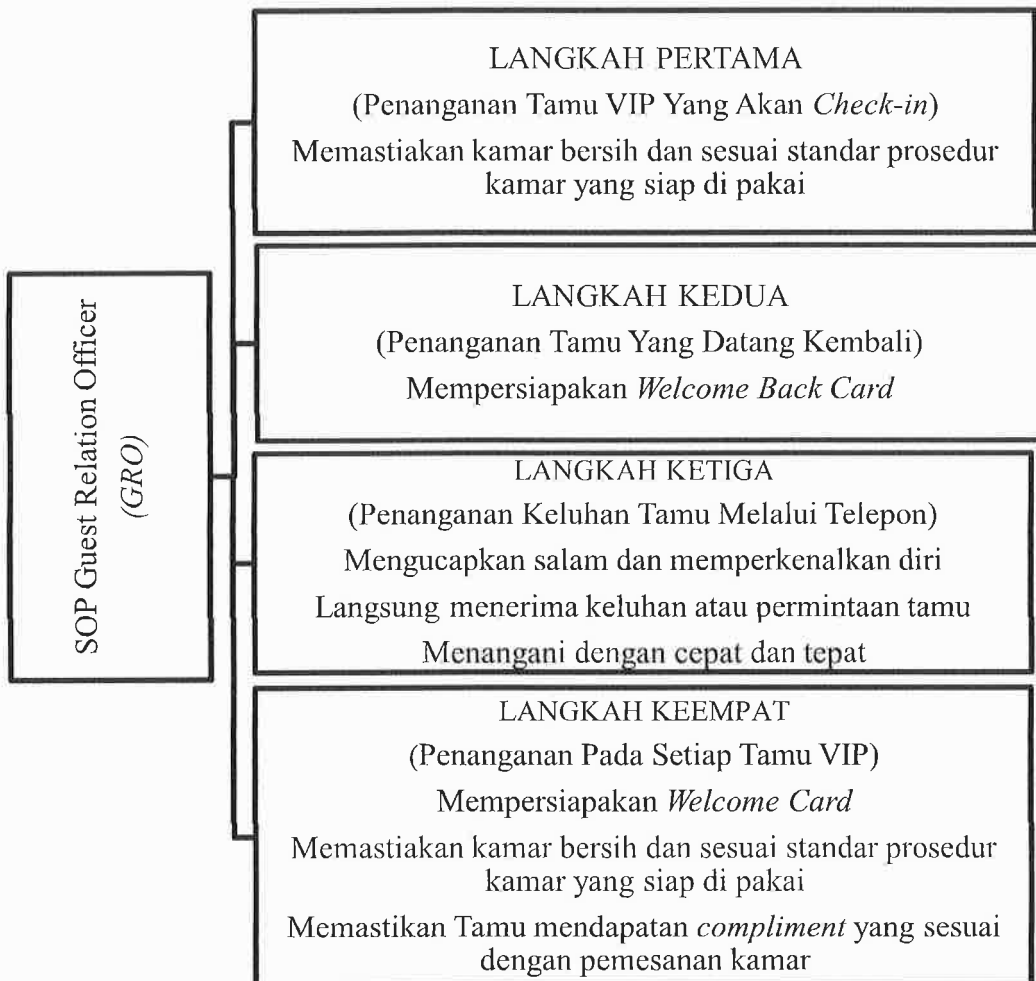
yang ada. Pada Departemen Front Office sendiri terdapat SOP yang dijalankan seperti pada bagian:

1. SOP Telepon Operator (*Magic Service*)



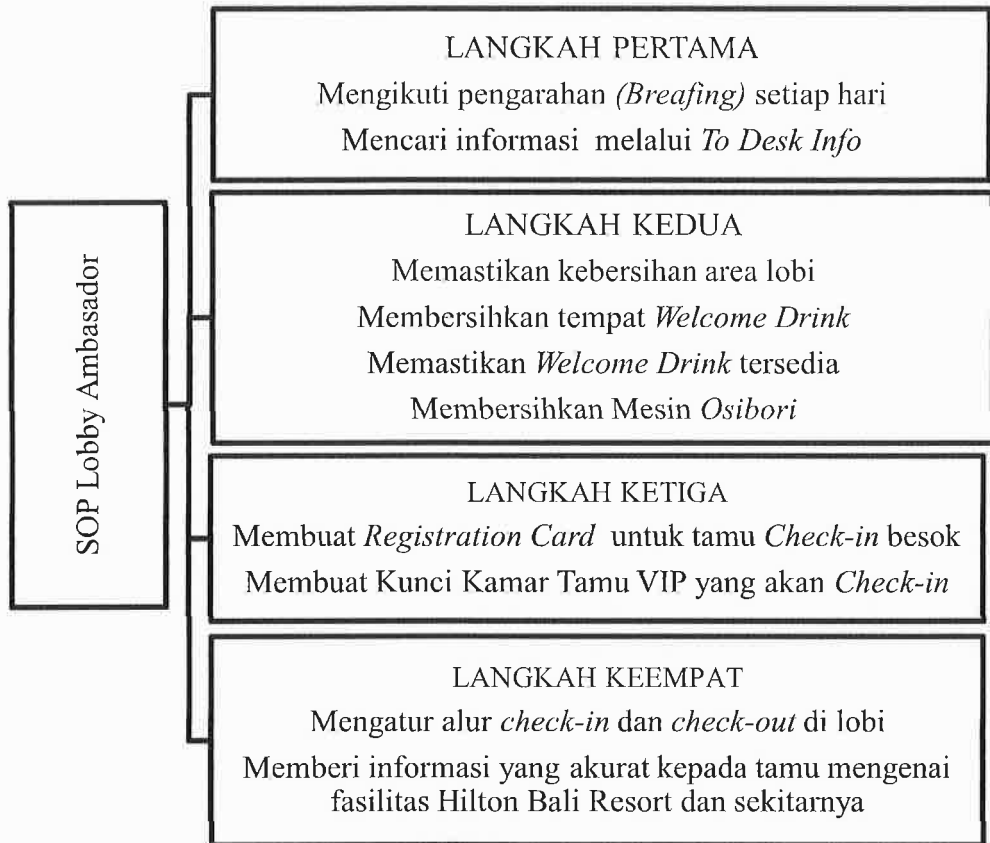
Bagan 4. 1 SOP Telepon Operator
(Sumber: Hilton Bali Resort)

2. SOP Guest Relation Officer (GRO)



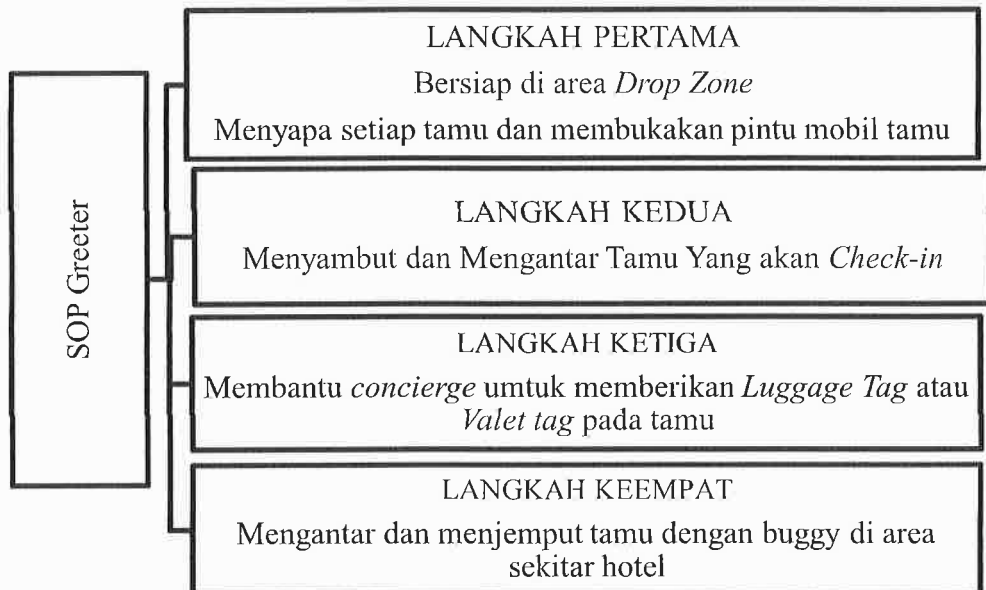
Bagan 4. 2 SOP Guest Relation Officer
(Sumber: Hilton Bali Resort)

3. SOP Lobby Ambassador



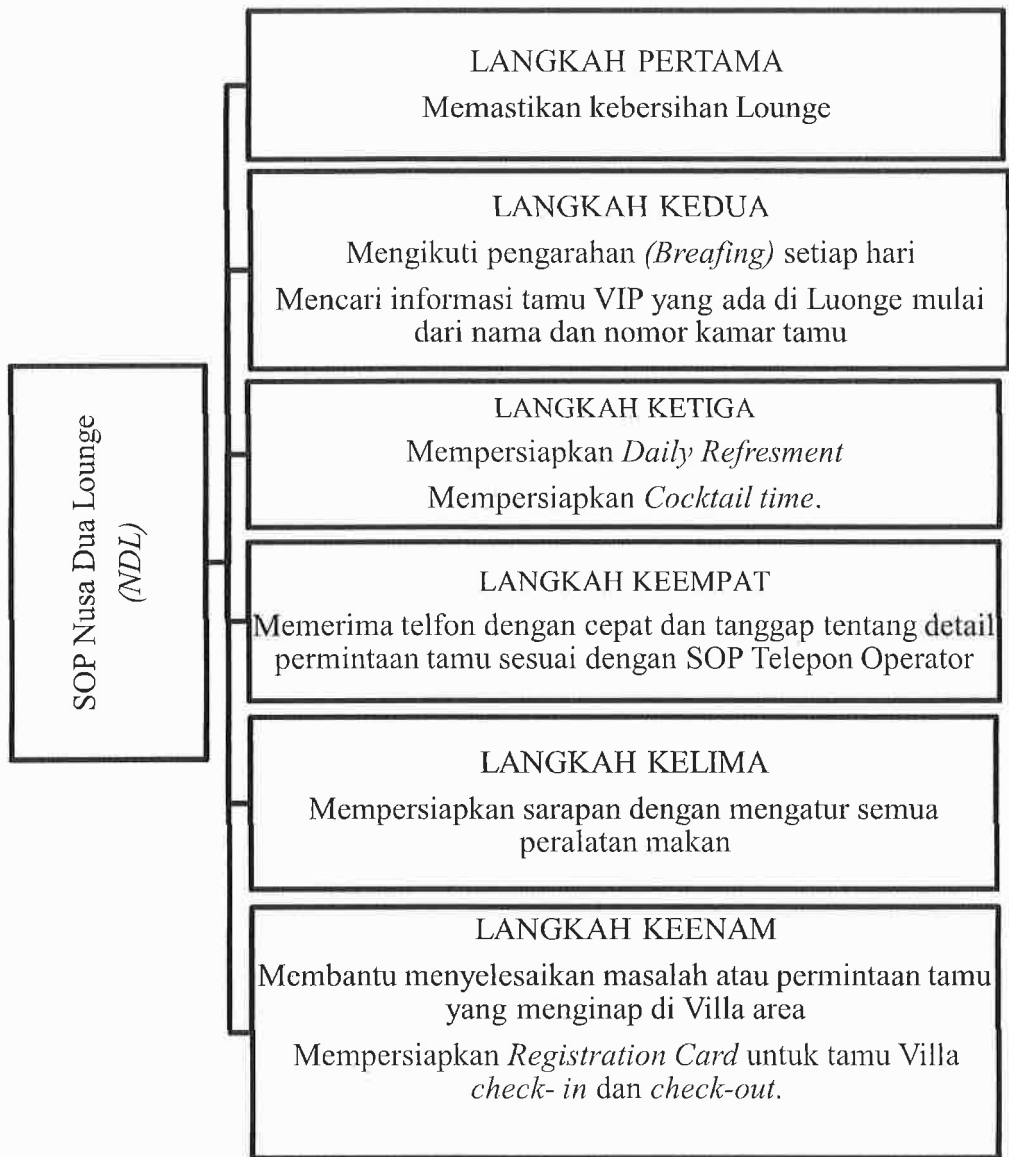
Bagan 4. 3 SOP Lobby Ambassador
(Sumber: Hilton Bali Resort)

4. SOP Greeter



Bagan 4. 4 SOP Lobby Ambassador
(Sumber: Hilton Bali Resort)

5. SOP Nusa Dua Lounge (NDL)



Bagan 4. 5 SOP Nusa Dua Lounge
(Sumber: Hilton Bali Resort)

3.2.2 Telepon Operator

Telepon operator salah satu petugas di Front Office Departemen yang bertanggung jawab untuk menangani sambungan telepon, menerima dan menghubungkan panggilan telepon di dalam hotel dan di luar hotel, baik tamu maupun karyawan hotel. Telephone Operator adalah salah satu bagian di Front Office hotel yang memiliki jabatan yang sama dengan Petugas Informasi, Resepsionis, Reservasi Kamar, Good Service, dan Front Cashiers (Prakoso, 2017). Sedangkan Pengertian operator telepon, menurut Hartini (2011), adalah bagian yang memiliki tugas yang sama dari Departemen Front Office sebagai petugas informasi, menerima tamu, memesan kamar, melayani barang juga kasir dari Departemen Front Office.

Menurut Bagyono (2014), tugas telepon operator adalah menerima pesan tersebut secara akurat dan kemudian menyampaikannya secepat mungkin. Kesalahan dalam menerima dan memberikan informasi dapat membuat tamu kecewa. Menurut Darsono (2011), standar pada operator telepon terdiri dari:

1. Buku laporan dibaca
2. Penerimaan tugas dari operator telepon yang menjaga sebelumnya dan diharapkan masalah yang belum selesai agar ditangani dengan baik dan benar;
3. Telepon harus dijawab dengan ramah, sopan, cepat dan tanggap;
4. Sambung telepon, baik interlokal, lokal dan internasional dapat dilayani dengan cepat dan baik;
5. Sambungan telepon dapat dicatat dengan baik dan rekening dari kasir front office dapat dibuat dengan baik pula;
6. Penerimaan dan pelaksanaan permintaan panggilan bangun pagi;
7. Melakukan kerjasama dengan departmen lainnya;
8. Rapat yang diadakan oleh Front Office Manager dapat dihadiri

Dalam detail tugas dan tanggung jawab yang di lakukan penulis selama melakukan Kerja Praktik (satu bulan) di bagian Telepon Operator (Magic Service) pada Hilton Bali Resort yaitu sebagai berikut:

1. Mengikuti pengarahan (*briefing*) pada saat jam dimulai untuk mengetahui informasi penting setiap memulai jam kerja

2. Meninjau kedatangan, keberangkatan dan laporan lain dari Departemen Front Office
3. Menjawab telepon dari luar hotel
4. Menjawab telepon dari dalam hotel
5. Mentransfer telepon dari tamu ke departemen lain di hotel
6. Memahami dan menerapkan Standar untuk menahan panggilan
7. Melakukan Prosedur *Wake Up Call*
8. Menerapkan Prosedur *Do Not Disturb*
9. Memahami tentang kerahasiaan informasi data diri tamu dan tidak menyebarkan luaskannya.
10. Mengonfirmasi kepuasan tamu dan tambahan kebutuhan tamu
11. Menangani keluhan tamu dan pemulihan layanan atau istilah yang di gunakan di Hilton Bali Resort adalah *Make It Right*
12. Melakukan penutupan dari jam kerja
13. Mengerti prosedur penyerahan tanggung jawab kepada rekan kerja saat akhir dari jam kerja
14. Menangani Prosedur Kehilangan dan Penemuan Barang.

3.2.3 Guest Relation Office

Guest Relation Officer biasanya adalah *Clerk* hotel yang menjadi perantara antara tamu hotel yang datang dengan pihak hotel. *Guest Relation Officer* adalah jabatan di *Front Office Department* yang berfungsi dan bertindak sebagai perantara atau jembatan antara tamu, tamu khusus VIP dan pihak hotel. Tugas yang dilakukan oleh penulis selama satu bulan melakukan Kerja Praktik meliputi:

1. Menangani keluhan tamu terutama tamu VIP
2. Mempersiapkan dan menangani tamu VIP yang akan datang dengan memastikan semua fasilitas yang harus di dapatkan tamu VIP sudah tersedia di kamar sebelum tamu mendapatkan kunci kamar. Contohnya, seperti memastikan *Welcome Card*, *Puzzle* (jika tamu membawa anak), cenderamata sesuai dengan *level* VIP tamu, buah, kue jika tamu dalam bulan madu, dan *Welcome Drink* khusus tamu Villa.



Gambar 3. 1 *Honeymoon Set Up* untuk Tamu VIP
(Sumber: Penulis)

3. Mempersiapkan dan menangani tamu VIP yang akan datang dengan memeriksa daftar VIP, kamar yang di tentukan, memesan dan menyiapkan Compliments untuk tamu VIP
4. Memberikan Trip Advisor dan Terimakasih melalui email kepada tamu yang menginap.

3.2.4 Lobby Ambassador

Lobby Ambassador adalah salah satu bagian dari Departemen Front Office yang langsung berada di bawah naungan seorang Front Office Manager. Seorang *Lobby Ambassador* memiliki tanggung jawab untuk menciptakan pengalaman yang baik saat tamu datang sebelum proses *check-in*. Seorang *Lobby Ambassador* juga bertugas memberikan arahan, menjawab pertanyaan umum mengenai hotel dan sekitarnya, menawarkan pendampingan ke tujuan yang diminta tamu, serta membantu dan menjaga lingkungan kerja, dan dapat secara mandiri menangani dan membantu situasi yang berada di area lobi. Dalam hal ini, tugas dan tanggung jawab kerja praktik selama dua bulan di *Lobby Ambassador* penulis meliputi:

1. Memastikan kebersihan area lobi
2. Mempersiapkan *Welcome Drink* dan *osibori*
3. Menyiapkan *Registration Card* untuk tamu Vip yang akan *check-in*
4. Mengingat alur *check-in* dan *check-out*

5. Mengeluarkan *Registration Card* tamu yang sudah *check-out*
6. Melakukan *scan* melalui aplikasi APOA Imigrasi bagi tamu dari negara lain yang menggunakan paspor
7. Menyiapkan *Registration Card* untuk tamu yang akan *check-in* besok.
8. Membantu dan menemani tamu yang akan melakukan *Showing Room*
9. Memberikan informasi mengenai semua fasilitas dalam dan luar hotel.
10. Menjawab kebutuhan tambahan tamu sesuai dengan permintaan tamu dan berdasarkan standar dari Hotel.
11. Mempersiapkan kunci kamar untuk tamu, duplikat, ataupun kunci baru.

3.2.5 Greeter

Greeter merupakan bagian dari Departemen Front Office yang bertugas untuk menyambut dan memberikan kesan pertama bagi para tamu. *Greeter* juga adalah sebagai penyedia informasi yang terkait dengan fasilitas yang berada dalam hotel dan luar hotel. Dalam kerja praktik yang dilakukan penulis selama satu bulan dalam bidang *Greeter* meliputi:

1. Menyapa setiap yang tamu yang datang dan pergi
2. Mengantar tamu yang akan *check-in* ke bagian resepsionis di lobi
3. Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang
4. Membantu *Concierge* untuk memberikan *luggage tag* pada tamu yang *check-in*
5. Membantu *Concierge* untuk menyediakan *Valet tag* untuk tamu
6. Mengantar dan menjemput tamu dengan *buggy* ke area sekitar hotel.



Gambar 3. 2 Menjemput Tamu
(Sumber: Penulis)

3.2.6 Nusa Dua Lounge Attendant

Nusa Dua Lounge adalah bagian Departemen *Front Office* yang berfungsi sebagai tempat khusus untuk para tamu VIP, *member Diamond* dari Hilton Honors, dan tamu yang memiliki kategori kamar Eksekutif, Suite dan juga Villa. Dalam Nusa Dua Lounge terdapat Departemen *Food & Beverage* yang bertugas untuk menyediakan sarapan, makanan untuk *Daily Refreshment*, dan *Canape* untuk *Cocktail Time*. Dan selama satu bulan penulis ditempatkan di Nusa Dua Lounge, Kerja Praktik yang penulis lakukan sebagai berikut:

1. Memastikan kebersihan area Nusa Dua Lounge
2. Mempersiapkan *Daily Refreshment*



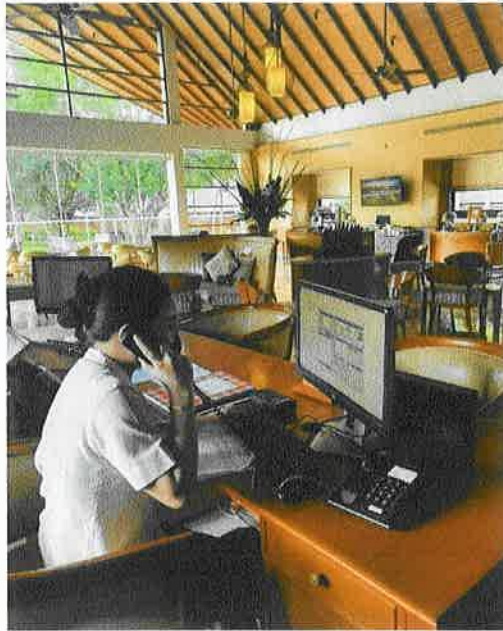
Gambar 3. 3 *Persiapan Daily Refreshment*
(Sumber Penulis)

3. Mempersiapkan dan mengatur meja dan peralatan makan untuk *Cocktail Time*.



Gambar 3. 4 *Persiapan Cocktail Time*
(Sumber: Penulis)

4. Menjawab telepon yang masuk di Nusa Dua Lounge baik dari tamu maupun dari staf hotel.



Gambar 3. 5 Menerima Telepon di Nusa Dua Lounge
(Sumber: Penulis)

5. Mempersiapkan peralatan makan untuk sarapan Nusa Dua Lounge.
6. Menjawab dan menyelesaikan masalah yang ada di Nusa Dua Lounge
7. Mempersiapkan *Registration Card* untuk tamu Villa *check-in* dan *check-out*.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Penulis telah menyelesaikan tugas dan tanggung jawab untuk melaksanakan kerja praktik selama enam bulan di Hilton Bali Resort pada bagian Departemen Front Office. Departemen Front Office sendiri adalah salah satu departemen yang paling penting bagi sebuah hotel. Departemen Front Office biasanya disebut juga sebagai jantung dari sebuah hotel karena departemen ini memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk setiap tamu, memberikan informasi yang akurat mengenai hotel dan fasilitasnya, memberikan informasi sekitar hotel dan juga menangani tamu yang akan *check-in* dan *check-out*.

Pada Departemen Front Office, pekerjaan utama yang penulis lakukan saat menjalani Kerja Praktik adalah sebagai Telepon Operator ‘Magic Service’, Guest Relation Office (GRO), Lobby Ambassador, Greeter, Dan Nusa Dua Lounge. Dimana dengan semua tugas dan tanggung jawab yang telah diberikan oleh senior dan atasan di setiap bagian, penulis dapat melaksanakan tugas Kerja Praktik dengan baik. Dan salah satu tugas yang penting dilakukan penulis adalah melayani semua tamu yang ada dengan sopan dan penuh ramah tamah, menjawab kebutuhan tamu dengan baik dan juga dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu dan juga kepada atasan dan senior lainnya yang bekerja di Hilton Bali Resort.

Dari semua yang penulis telah lakukan selama menjalani tugas kerja praktik di Hilton Bali Resort, penulis mendapatkan keuntungan dari kerja praktik yang dilakukan seperti melihat dan mendapatkan pengalaman tentang jenis pekerjaan dan peluang kerja apa yang ada pada dunia perhotelan, melatih diri untuk bersaing dalam dunia kerja secara nyata, dan juga dapat melaksanakan kuliah dan tugas yang merupakan salah satu faktor pendukung untuk menyelesaikan kuliah.

4.2 Saran

Saran dari dari penulis ke pada pihak instansi yang menjadi tempat bagi penulis melaksanakan Kerja Praktik yaitu tetap mempertahankan pelayanan yang menjadi standar dari Hilton sendiri agar Hilton Bali Resort tetap menjadi hotel yang memberikan pelayanan terbaik kepada tamu untuk setiap harinya. Saran lainnya adalah untuk menambah jumlah kariayan atau *Team Member* yang bekerja di Hilton Bali Resort agar pelayanan yang diberikan dapat meningkatkan dan para *Team Member* atau karyawan dapat melayani setiap tamu dengan maksimal dengan pelayanan yang cepat dan tepat pada setiap tamu yang ada.

Saran penulis kepada Universitas Katolik De La Salle manado dan terlebih Khusus kepada Fakultas Pariwisata adalah untuk mempersiapkan mahasiswa Fakultas Pariwisata agar siap dan memiliki mental yang telah kuat untuk melakukan kerja praktek dengan tetap mempertahankan kualitas pengajaran mata kuliah yang telah ada serta meningkatkan pengetahuan mahasiswa tentang dunia kerja front office lebih mendalam.

Saran penulis kepada mahasiswa Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De la Salle Manado adalah mempersiapkan mental untuk memasuki tahap baru dalam Kerja Praktek dan harus mampu bertanggung jawab mengenai setiap tindakan dan keputusan yang di ambil serta dapat mengaplikasikan setiap mata kuliah dan pembelajaran yang telah di berikan sebelumnya. Dan tetap membawa nilai Lassalian yang telah menjadi identitas kita sebagai mahasiswa di Universitas Katolik De La Salle Manado

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2014). *Pengantar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Budihardjo, M. (2014). *Paduan Praktis Menyusun SOP*. Jakarta: Raih Asa Sukses.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Hartini. (2011). *Bahan Ajar Telephone Operator*. Diambil kembali dari <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/84412/Savira%2520Novriani%25>.
- Hilton Bali Resort. (2022). *Hilton Bali Resort*. Dipetik November 27, 2022, dari https://www.hilton.com/en/hotels/dpsbahi-hilton-bali-resort/?WT.mc_id=zLADA0APAC1HI2PSH3GGL4INTBPP5dkt6DPSBAHI7en_&epid!_&ebuy!&gclid=EAIaIQobChMIfff7xbaI_AIVjTgrCh3IUQrFEAAYASAAEgIWY_D_BwE&gclsrc=aw.ds
- Hotel Waldorf Astoria Hotels & Resort. (2022). *Lobby Ambassador*. Dipetik November 27, 2022, dari <https://jobs.hilton.com/apac/ptbr/job/HOT08SFV/Lobby-Ambassador-Temp-Position>
- Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: PT Gramedia Widisarana Indonesia.
- Komar, R. (2014). *Hotel Management: Manajemen Perhotelan*. Jakarta: Grasindo.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Semiawan, C. R. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.
- Suherlan, H., & Bodhiono, Y. (2013). *Psikologi Pelayanan*. Bandung: CV Alfabeta.

LAMPIRAN A



UNIVERSITAS KATOLIK DE LA SALLE MANADO – INDONESIA FAKULTAS PARIWISATA

Alamat: Kairagi I, Kombos, Manado, Sulawesi Utara

Website: <https://unikadelasalle.ac.id>

Manado, 30 Juni 2022

Nomor : 114/Pm/D2/D.FPAR/VI/2022
Perihal : Permohonan Kerja Praktek

Kepada Yth.:
General Manager
Hilton Bali Resort
Di Tempat.

Dengan hormat,

Fakultas Pariwisata Universitas Katolik De La Salle Manado adalah institusi pendidikan yang memiliki tujuan menciptakan lulusan profesional serta trampil di bidang Hospitality dan Pariwisata. Agar mampu bersaing di dunia kerja, baik di tingkat nasional maupun internasional di bidang Hospitality dan Pariwisata, maka setiap mahasiswa yang sudah memasuki tingkat akhir diwajibkan mengikuti kegiatan magang atau kerja praktek. Harapannya, mahasiswa dapat menambah pengetahuan dan wawasan agar setelah lulus nanti mahasiswa sudah mendapatkan bekal yang cukup.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami memohon kepada Bapak/Ibu untuk bisa menerima mahasiswa kami dalam melaksanakan kegiatan PKL/magang tahun akademik 2022/2023 dengan jangka waktu 5 (lima) hingga 6 (enam) bulan dimulai sejak bulan Juli 2022 di instansi/perusahaan yang Bapak/Ibu pimpin. Mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan tersebut adalah sebagai berikut:

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Program Studi : Hospitality dan Pariwisata

Jika terdapat ketentuan/persyaratan dan tata tertib yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dan instansi kami, mohon agar dapat menginformasikan kepada kami.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas bantuan dan kerja sama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.



Tembusan:

- Arsip

LAMPIRAN 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-02

FORMULIR DATA UMUM PERUSAHAAN

NAMA MAHASISWA : YESSY Anastasia Udung
NIM : 19071004
NAMA PERUSAHAAN : HILTON BALI RESORT
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Bawa, kec. Kutaseh,
Kabupaten Badung, Bali
DIDIRIKAN TAHUN : 1987
IJIN USAHA : Akomodasi
BIDANG BISNIS : Hotel and Resort
JUMLAH KARYAWAN : 480 orang
PEMILIK : PT. Catani
GENERAL MANAGER : Amit Sakhrani
WAKIL PERUSAHAAN
Tanggal : 11 Januari 2023
Nama : Tut Susilawati
Jabatan : Learning and Development Manager

Learning And Development Manager


Tut Susilawati


LAMPIRAN C



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 : Yessy Anastasia Luong
NIM : 19071004
NAMA PERUSAHAAN : Hilton Bali Resort
ALAMAT PERUSAHAAN : Jl. Raya Nusa Dua Selatan, Benoa, Kec. Kuta Selatan,
Kabupaten Badung, Bali.
TGL KERJA PRAKTEK : 04 Juli 2022 - 04 Januari 2023
BIDANG YANG DITEMPATI : Front Office

NO	KOMPONEN EVALUASI	NILAI	KETERANGAN
1	Disiplin	90	
2	Ketrampilan	80	
3	Tanggung Jawab	80	
4	Adaptasi	85	
5	Komunikasi	85	
6	Kerjasama dalam kelompok	90	
7	Kontribusi pada perusahaan	85	
	Nilai Total	595	
	Nilai Rata-Rata	85	

Komentar/Saran

More proactively related with product knowledge, skills in general. Speed of finishing task delegation.

TANGGAL : 4 January 2023
NAMA PENILAI : Iwan Setiawan
JABATAN : Ass. FO Manager

Asst. Front Office Manager








Iwan Setiawan
BALI RESORT



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-1

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Telepon Operator)
Periode : 4 Juli 2022 – 8 Juli 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 4 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Tentang Sejarah Hotel, Visi & Misi Hotel, Dan Nilai Dari HILTON • Pengenalan Dengan Lingkungan Hotel 		
2	Selasa 5 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Departemen Front Office • Belajar tentang Lobby Ambassador 		
3	Rabu 6 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Pengenalan Dengan Staf Telepon Operator "MAGIC" • Pengenalan Tentang Telepon Operator "MAGIC" • Pengenalan Tentang Extension Number Dalam Hotel • Pengenalan 		



		Tentang Penggunaan Telepon Hotel		
4	Kamis 7 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none">• Belajar Menerima Telefon Dari Staf Hotel• Belajar Menelfon Ke Luar Maupun Ke Dalam Departemen		
5	Jumat 8 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none">• Belajar Sistem Opera Dalam Magic• Belajar Mengenai Informasi Dasar Yang Diperlukan Bagi Telepon Operator• Belajar Menerima Telefon Dari Tamu		

Bali, 8 Juli 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-2

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Telepon Operator)
Periode : 11 Juli 2022– 15 Juli 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 11 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar menelfon Tamu Yang Check Out “Courtesy Call” • Belajar Menggunakan Handy Talky “HT” Dan Kode Pada Bagian – Bagian Hotel 	 	
2	Selasa 12 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND “Do Not Distrub” Sign • Belajar Berkomunikasi dengan Benar Antar MAGIC Service dan 	 	



		Departemen Housekeeping Atau Engineering		
3	Rabu 13 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan courtesy call pada tamu yang akan check out • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
4	Kamis 14 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar Sistem Opera Untuk Melihat Tamu Yang Due Out Pada Hari ini • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out Dan Tamu Yang Meminta Check Out Terlambat 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Akan Check Out. • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Disturb" Sign 		
5	Jumat 15 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out Dan Tamu Yang Meminta Check Out Terlambat • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Akan Check Out. • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon 		



		<p>Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity</p> <ul style="list-style-type: none">• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar• Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign		
--	--	---	--	--

Bali, 15 July 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-3

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Telepon Operator)
Periode : 18 Juli 2022 – 22 Juli 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 18 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar Memesan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi 		



		<p>Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar</p>		
2	<p>Selasa 19 Juli 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memesan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
3	<p>Rabu 20 Juli 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar untuk Memesan tempat Gym Untuk tamu yang meminta 		





		<p>Akses Ke Gym di menit terakhir</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memesan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
4	Kamis 21 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan membuat pemesanan Gym Bagi Tamu • Menangani tamu yang Complain saat ada serangga atau binatang 		



		<p>masuk dalam kamar dengan memanggil orang yang bertugas sebagai pembasmi serangga “Rentokil”</p> <ul style="list-style-type: none">• Memesankan Taxi Untuk Tamu Hotel• Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity• Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND “Do Not Distrub” Sign• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar		
--	--	--	--	--



<p>5</p>	<p>Jumat 22 Juli 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima dan membuat pemesanan Gym Bagi Tamu • Menangani tamu yang Complain saat ada serangga atau binatang masuk dalam kamar dengan memanggil orang yang bertugas sebagai pembasmi serangga "Rentokill" • Memesankan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui 		
-----------------	---	--	--	---



		HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar		
--	--	---	--	--

Bali, 22 Juli 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus'.

Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-4

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Telepon Operator)
Periode : 25 Juli 2022 – 30 Juli 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 25 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah 		



		Teknis pada Kamar		
2	Selasa 26 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memesankan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
3	Rabu 27 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat Tamu Yang Due Out Pada Hari ini • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out tepat waktu Dan Tamu Yang Check Out 		



		<p>Terlambat</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memesan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang akan check out • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
4	Kamis 28 Juli 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat Tamu Yang Due Out Pada Hari ini • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out Dan Tamu Yang Meminta Check Out Terlambat • Melakukan Courtesy Call 		



		<p>Pada Tamu Yang akan check out</p> <ul style="list-style-type: none">• Menerima dan membuat pemesanan Gym Bagi Tamu• Menangani tamu yang Complain saat ada serangga atau binatang masuk dalam kamar dengan memanggil orang yang bertugas sebagai pembasmi serangga “Rentokill”• Memesankan Taxi Untuk Tamu Hotel• Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada		
--	--	---	--	--



		Kamar		
5	<p>Jumat 22 Juli 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat Tamu Yang Due Out Pada Hari ini • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out Dan Tamu Yang Meminta Check Out Terlambat • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang akan check out • Menerima dan membuat pemesanan Gym Bagi Tamu • Memesankan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima Telepone Tamu Dan Permintaan Tamu Untuk Room Amenity • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND "Do Not Distrub" Sign • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan 		



		<p>Kamar Atau Permintaan Room Amenity</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar 		
	<p>Sabtu 30 Juli 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Melihat Tamu Yang Due Out Pada Hari ini • Membuat Daftar Tamu Yang Check Out Dan Tamu Yang Meminta Check Out Terlambat • Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang akan check out • Menerima dan membuat pemesanan Gym Bagi Tamu • Menangani tamu yang Complain saat ada serangga atau binatang masuk dalam kamar dengan memanggil orang yang bertugas sebagai pembasmi serangga "Rentokill" • Memesan Taxi Untuk Tamu Hotel • Menerima 		



		<p>Telepone Tamu Dan Permintaan TamU Untuk Room Amenity</p> <ul style="list-style-type: none">• Melakukan Courtesy Call Pada Tamu Yang Memasang Tanda DND “Do Not Distrub” Sign• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Housekeeping Saat ada Permintaan Pembersihan Kamar Atau Permintaan Room Amenity• Memberi Informasi Melalui HT atau Telepon Pada Engineering Saat Ada Masalah Teknis pada Kamar		
--	--	--	--	--

Bali, 30 July 2022

**Hormat Kami,
Kaprod Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-5

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 1 Agustus 2022 – 5 Agustus 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 1 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Belajar untuk menyambut dan tamu yang akan <i>check in</i> ke lobi dengan baik dan benar. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Belajar membedakan tentang jenis – jenis kertas yang di pakai untuk print 		





		<p><i>registration card, bill dan welcome letter</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
2	Selasa 2 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Belajar system Opera untuk reseption • Belajar melihat status kamar melalui opera system • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Belajar untuk menyiapkan <i>Registration Cart</i> untuk tamu <i>check in</i> besok. 		



<p>3</p>	<p>Rabu 3 Agustus 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Menyiapkan <i>Registration Cart</i> untuk tamu <i>check in</i> besok. 		
<p>4</p>	<p>Kamis 4 Agustus 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Belajar cara membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Belajar menyiapkan 		



		<p><i>registration Card</i> untuk Tamu Vip</p> <ul style="list-style-type: none"> • Belajar membuat Kunci untuk kamar Vip 		
	<p>Jumat 5 Agustus 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		

Bali, 5 Agustus 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-6

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 8 Agustus 2022 – 11 Agustus 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 8 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
2	Selasa 9 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
3	Rabu 10 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
4	Kamis 11 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> 		



		<p>dan <i>check out</i></p> <ul style="list-style-type: none">• Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i>• Mengeluarkan registration card tamu yang sudah <i>check out</i>.		
--	--	---	--	--

Bali, 11 Agustus 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus Wayan Samuel'.







Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.









LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-7

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 15 Agustus 2022 – 19 Agustus 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 15 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	
2	Selasa 16 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Membantu Tamu yang ingin Melakukan Registrasi <i>Day In Paradise</i> 		
3	Rabu 17 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	
4	Kamis 18 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan 	 	



		<p>informasi kepada tamu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		
	<p>Jumat 19 Agustus 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		

Bali, 19 Agustus 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**







Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-8

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 22 Agustus 2022 – 26 Agustus 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 22 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	
2	Selasa 23 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada 	 	



		<p>tamu.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah <i>check out</i>. 		
3	Rabu 24 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah <i>check out</i>. 		
4	Kamis 25 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome</i> 		



		<p><i>drink</i> dan oshibori</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		
5	Jumat 26 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		

Bali, 26 Agustus 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**







Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-9

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 29 Agustus 2022 – 31 Agustus 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	
2	Selasa 30 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip Membuat Kunci untuk kamar Vip 		
3	Rabu 31 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip Membuat Kunci untuk kamar Vip 		

Bali, 31 Agustus 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**




Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-10

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Guest Relation Officer)
Periode : 1 September 2022 – 9 September 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Kamis 1 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar membuat Welcome Card Untuk Tamu Vip dan tamu Hilton Honors atau member. • Belajar untuk membuat <i>request Complimentary</i> untuk Vip kepada <i>Room service</i>. • Belajar untuk mempersiapkan <i>Complimentary</i> kepada tamu yang memesan kamar kategori <i>Family Room</i> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors 	 	

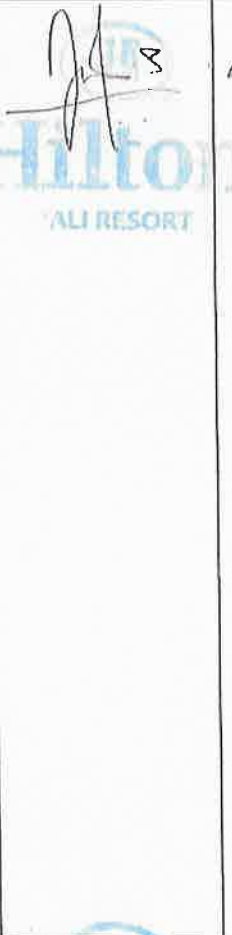
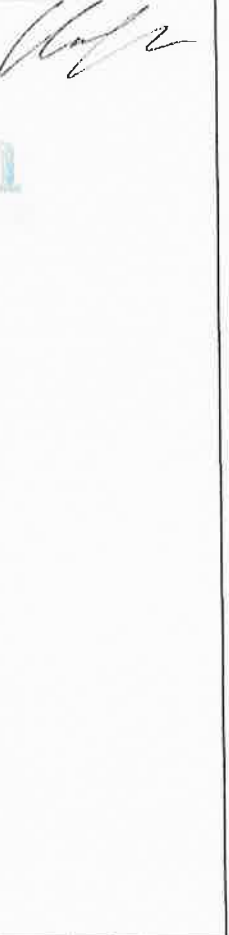
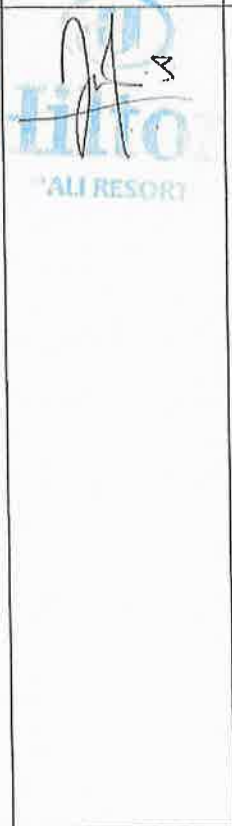
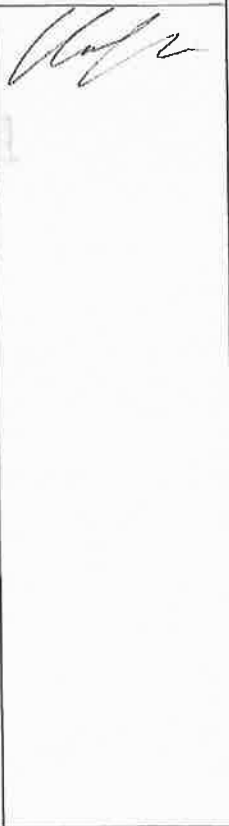


		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
2	Jumat 2 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
3	Senin 5 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan 		



		<p>kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
4	Selasa 6 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		



<p>5</p>	<p>Rabu 7 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. Membantu Lobby Ambassador 		
<p>6</p>	<p>Kamis 8 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang 		



		bertanya. Membantu Lobby Ambasador		
7	Jumat 9 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip. dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. Membantu Lobby Ambasador 		

Bali, 9 September 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**







Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.





LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-11

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Guest Relation Officer)
Periode : 12 September 2022 – 16 September 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 12 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 	 	
2	Selasa 13 September	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors 	 	



	2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
3	Rabu 14 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		



<p>4</p>	<p>Kamis 15 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
<p>5</p>	<p>Jumat 16 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang 		



		bertanya. Membantu Lobby Ambasador		
--	--	--	--	--

Bali, 16 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus'.

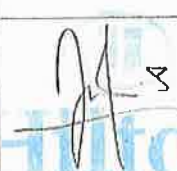





Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-12

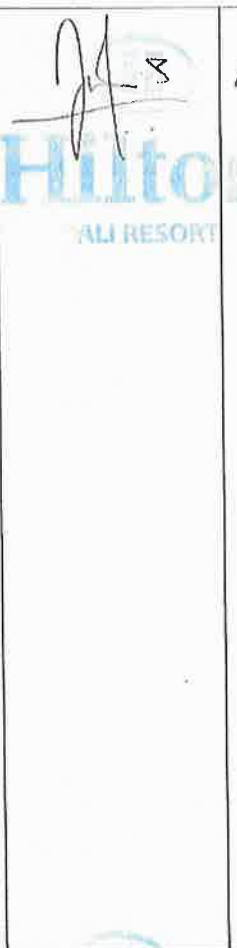
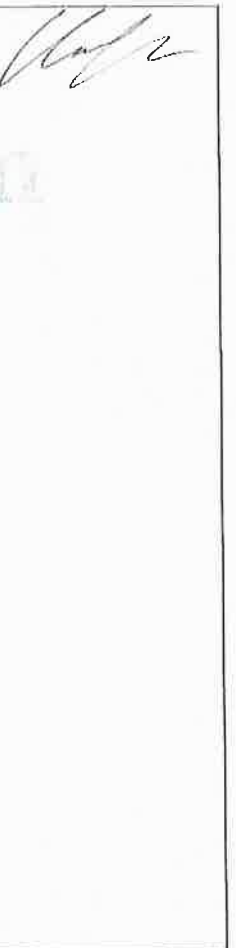
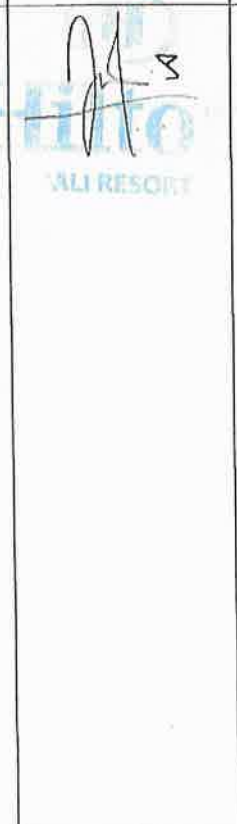

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Guest Relation Officer)
Periode : 19 September 2022 – 23 September 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 19 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 	 	
2	Selasa 20 September	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors 	 	



	2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
3	Rabu 21 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		



<p>4</p>	<p>Kamis 22 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
<p>5</p>	<p>Jumat 23 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang 		



		bertanya. Membantu Lobby Ambasador		
--	--	--	--	--

Bali, 23 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus'.







Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.





LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-13

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Guest Relation Officer)
Periode : 26 September 2022 – 30 September 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 26 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 	 	
2	Selasa 27 September	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors 	 	



	2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
3	Rabu 28 September 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		



<p>4</p>	<p>Kamis 29 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang bertanya. • Membantu Lobby Ambassador 		
<p>5</p>	<p>Jumat 30 September 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Mengatur Welcome Card pada meja di setiap Kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kebersihan kamar Vip dan Hilton Honors • Memastikan kamar tamu Vip dan Villa yang akan <i>Check in</i> telah siap dan semua Fasilitasnya berfungsi dan lengkap • Membantu memberikan informasi kepada setiap tamu yang 		



		bertanya. Membantu Lobby Ambasador		
--	--	--	--	--

Bali, 30 September 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus Wayan Semuel'.




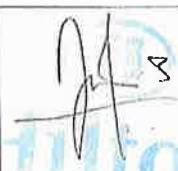


Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-14

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 1 Oktober 2022 – 8 Oktober 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Sabtu 1 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 	 	
2	Selasa 4 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
3	Rabu 5 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 		
4	Kamis 6 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu resgistrasi <i>Day In Paradise</i> • Belajar <i>Check Out</i> Tamu di system Opera 		
5	Jumat 7 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Mengantar pengunjung dari Luar hotel ke reseption • Membantu memberikan <i>Visitor card</i> bagi 		



		tamu luar yang ingin mengunjungi restoran		
6	Sabtu 8 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu tamu Yang akan <i>Check Out</i> melalui system opera 		

Bali, 8 Oktober 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**







Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.





LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-15

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 11 Oktober 2022 – 14 Oktober 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Selasa 11 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah <i>check out</i>. 	 	
2	Rabu 12 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Membantu memberikan <i>Visitor card</i> bagi tamu luar yang ingin mengunjungi restoran 		
3	Kamis 13 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu resgistrasi <i>Day In Paradise</i> • Membantu proses 		



		Check Out Tamu di system Opera		
4	Jumat 14 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Mengantar pengunjung dari Luar hotel ke reseption 		

Bali, 14 Oktober 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**







Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.




LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-16

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 17 Oktober 2022 – 21 Oktober 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 17 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	
2	Selasa 18 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah <i>check out</i>. 		
3	Rabu 19 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		
4	Kamis 20 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu resgistrasi <i>Day In Paradise</i> 		
5	Jumat 21 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip 		

Bali, 21 Oktober 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**




Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.







LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-17

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 24 Oktober 2022 ~ 31 Oktober 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 24 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Menyiapkan <i>Registration Card</i> Untuk Tamu <i>Check In</i> besok 	 	



<p>2</p>	<p>Selasa 25 Oktober 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Menyiapkan <i>Registration Card</i> Untuk Tamu <i>Check In</i> besok 		
<p>3</p>	<p>Rabu 26 Oktober 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. • Menyiapkan <i>Registration Card</i> 		



		Untuk Tamu <i>Check In</i> besok		
4	Kamis 27 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari pendingin • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu resgistrasi <i>Day In Paradise</i> • Membantu Proses Check out Tamu dengan system opera 	 	
5	Jumat 28 Oktober 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Membersihkan alat untuk <i>welcome drink</i> dan oshibori • Memastikan <i>welcome drink</i> tersedia di lemari 	 	



		<p>pendingin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan <i>registration Card</i> untuk Tamu Vip • Membuat Kunci untuk kamar Vip • Membantu Proses Check out Tamu dengan system opera 		
6	<p>Senin 31 Oktober 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan <i>registration card</i> tamu yang sudah <i>check out</i>. • Menyiapkan <i>Registration Card</i> Untuk Tamu <i>Check In</i> besok 		

Bali, 31 Oktober 2022

**Hormat Kami,
 Kaprodi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-18





Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Nusa Dua Lounge)
Periode : 1 November 2022 – 5 November 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Selasa 1 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Belajar Mengenali Lingkungan Kerja Pada Nusa Dua Lounge • Belajar Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Belajar Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil 		



		<p>pesanan <i>cocktail</i> tamu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
2	Rabu 2 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan 		



		kebersihan Nusa Dua Lounge		
3	Jumat 4 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 	 ALI RESORT	
4	Sabtu 5 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk 	 ALI RESORT	



		<p>tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>.</p> <ul style="list-style-type: none">• Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu• Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge.• Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge		
--	--	--	--	--

Bali, 5 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**




Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.









LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-19

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Nusa Dua Lounge)
Periode : 7 November 2022 – 11 November 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 7 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua 	 	





		<p>Lounge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
2	<p>Selasa 8 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 	 	
3	<p>Rabu 9 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
4	Kamis 10 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
5	Jumat 11 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua 		



		Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge		
--	--	--	--	--

Bali, 11 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Oktavianus Wayan Samuel'.



Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-20

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Nusa Dua Lounge)
Periode : 14 November 2022 – 18 November 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 14 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua 	 Iwan Setiawan ALI RESORT	



		<p>Lounge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
2	<p>Selasa 15 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
3	<p>Rabu 16 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
4	Kamis 17 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
5	Jumat 18 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu 		



		<ul style="list-style-type: none">• Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge.• Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge		
--	--	---	--	--

Bali, 18 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprodin Hospitality dan Pariwisata**




Oktavianus Wayan Samuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-21




Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Nusa Dua Lounge)
Periode : 21 November 2022 – 25 November 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 21 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua 	 	



		<p>Lounge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
2	<p>Selasa 22 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
3	<p>Rabu 23 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
4	Kamis 24 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. 	 	



		<ul style="list-style-type: none"> • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
5	Jumat 25 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu 		



		<ul style="list-style-type: none">• Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge.• Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge		
--	--	---	--	--

Bali, 25 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

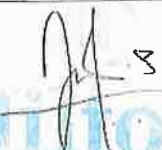


Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-22

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Nusa Dua Lounge)
Periode : 28 November 2022 – 30 November 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 28 November 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua 	 	



		<p>Lounge.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
2	<p>Selasa 29 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge • Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>. • Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu • Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge. • Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge 		
3	<p>Rabu 30 November 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyambut setiap tamu yang datang ke Nusa Dua Lounge 		



		<ul style="list-style-type: none">• Menyiapkan, <i>daily refreshment</i>, dan <i>cocktail</i> untuk tamu khusus VIP, Villa, dan tamu yang berada pada kategori Kamar <i>suite</i>.• Memberikan menu dan mengambil pesanan <i>cocktail</i> tamu• Menyapa dan menjawab kebutuhan setiap tamu Nusa Dua Lounge.• Memastikan kebersihan Nusa Dua Lounge		
--	--	---	--	--

Bali, 30 November 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.




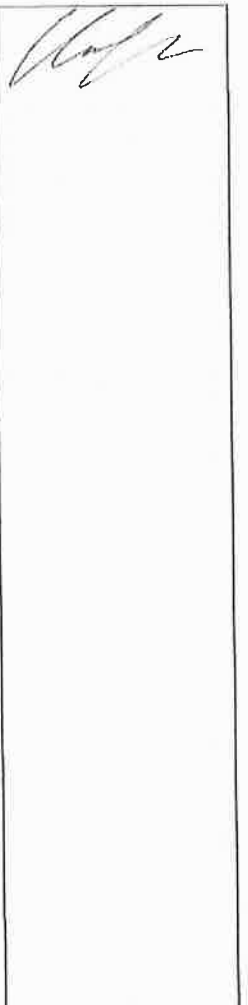
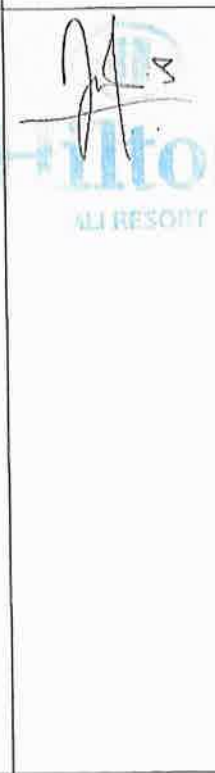
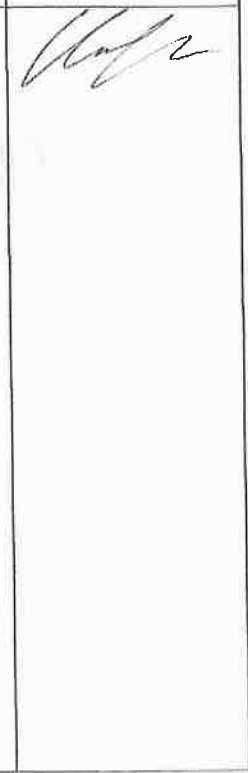
LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-23

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Greeter)
Periode : 1 Desember 2022 – 9 Desember 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Kamis 1 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 	 Iwan Setiawan ALI RESORT	



<p>2</p>	<p>Jumat 2 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
<p>3</p>	<p>Senin 5 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk 		



		<p>memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.</p>		
4	<p>Selasa 6 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
5	<p>Rabu 7 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang 		



		<ul style="list-style-type: none"> Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
6	Kamis 8 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyapa setiap yang tamu yang ada Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
7	Jumat 9 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyapa setiap yang tamu yang ada Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> 		



		<ul style="list-style-type: none">• Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang• Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.		
--	--	--	--	--

Bali, 9 Desember 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**

Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-24





Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Greeter)
Periode : 12 Desember 2022 – 16 Desember 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 12 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		



<p>2</p>	<p>Selasa 13 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
<p>3</p>	<p>Rabu 14 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk 		



		<p>memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.</p>		
4	<p>Kamis 15 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
5	<p>Jumat 16 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang 		



		<ul style="list-style-type: none">• Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.		
--	--	---	--	--

Bali, 16 Desember 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**



Oktavianus Wayan Samuel , S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-25

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Greeter)
Periode : 20 Desember 2022 – 30 Desember 2022
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto, SE.Par., M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Selasa 20 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> Menyapa setiap yang tamu yang ada Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 	 Iwan Setiawan ALI RESORT	



<p>2</p>	<p>Rabu 21 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
<p>3</p>	<p>Jumat 23 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk 		



		<p>memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.</p>		
4	<p>Selasa 27 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
5	<p>Rabu 28 Desember 2022</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang 		



		<ul style="list-style-type: none"> • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
6	Kamis 29 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> • Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang • Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>. 		
7	Jumat 30 Desember 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Menyapa setiap yang tamu yang ada • Mengantar tamu yang akan <i>check-in</i> ke bagian resepsionis di <i>lobby</i> 		



		<ul style="list-style-type: none">• Membukakan dan menutup pintu kendaraan setiap tamu yang datang• Membantu <i>concierge</i> untuk memberikan <i>luggage tag</i> pada tamu yang <i>check-in</i>.		
--	--	--	--	--

Bali, 30 Desember 2022

**Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata**




Oktavianus Wayan Semuel, S.E.Par., M.M.



LAPORAN AKTIVITAS HARIAN

Minggu ke-26

Nama : Yessy Anastasia Ludong
NIM : 19071004
Perusahaan/Instansi : Hilton Bali Resort
Departemen : Front Office (Lobby Ambassador)
Periode : 4 Januari 2023
Supervisor : Iwan Setiawan
Pembimbing : Machiko N. Indriyanto,SE.Par.,M.Par

No	Hari, Tanggal	Aktivitas	Tanda Tangan Supervisor	Tanda Tangan Pembimbing
1	Senin 29 Agustus 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Memastikan kebersihan area lobi setiap waktu. • Membantu memberikan informasi kepada tamu. • Memastikan kelancaran aktifitas <i>check in</i> dan <i>check out</i> • Memberikan <i>welcome drink</i> untuk tamu <i>check in</i> • Mengeluarkan registration card tamu yang sudah check out. 	 	

Bali, 30 Desember 2022

Hormat Kami,
Kaprosdi Hospitality dan Pariwisata



Oktavianus Wayan Semuel , S.E.Par., M.M.

Hilton

CERTIFICATE OF COMPLETION

Presented to

Yessy Anastasia Ludong

who has successfully completed the

On The Job Training Program

in Hilton Bali Resort at the Front Office department
from 4 July 2022 – 3 January 2023

A Sakhrani

AMIT SAKHRANI
GENERAL MANAGER

TUTI SUSILAWATI
LEARNING AND DEVELOPMENT MANAGER

Hilton



Hilton
HONORS



CERTIFICATE OF APPRECIATION

Presented to

YESSY ANASTASIA LUDONG

As the BEST TRAINEE IN FRONT OFFICE DEPARTMENT
On the Job Training Program Period of July 2022 - January 2023
in Hilton Bali Resort

Nusa Dua, 17 January 2023

Amit Sakhrani
General Manager

Tuti Susilawati
Learning and Development Manager

