

LAPORAN TUGAS AKHIR

AKTIVITAS RESERVASI DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN OCCUPANCY DI HOTEL THE RINRA MAKASSAR



Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Pariwisata pada Program Studi Diploma Tiga (DIII) Bina Wisata

REZKY MULYATI BAHAR

1410211008

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2017**

LAPORAN TUGAS AKHIR

AKTIVITAS RESERVASI DALAM MENDUKUNG PENINGKATAN OCCUPANCY DI HOTEL THE RINRA MAKASSAR



Diajukan Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya
Pariwisata pada Program Studi Diploma Tiga (DIII) Bina Wisata

REZKY MULYATI BAHAR

1410211008

**PROGRAM STUDI D3 BINA WISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU-ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS FAJAR
MAKASSAR
2017**

LAPORAN TUGAS AKHIR

AKTIVITAS RESERVASI DALAM Mendukung Peningkatan
OCCUPANCY Di HOTEL THE RINRA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh


REZKY MULYATI BAHAR

1410211008

telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan

Makassar, 02 Agustus 2017

Pembimbing




(M. Hatta Alwi, S.E., M.Si)
NIDN. 0920127503

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
Universitas Fajar



PRODI BINA WISATA
UNIVERSITAS FAJAR



(Nasrullah, SST.Par., M.Sc)
NIDN. 0510078507

LAPORAN TUGAS AKHIR



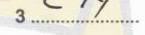
AKTIVITAS RESERVASI DALAM Mendukung Peningkatan OCCUPANCY DI HOTEL THE RINRA MAKASSAR

disusun dan diajukan oleh

REZKY MULYATI BAHAR
1410211008

telah dipertahankan dalam ujian Laporan Tugas Akhir
pada tanggal 12 Agustus 2017
dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui,
Tim Penguji,

No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Moh. Hatta Alwi, S.E., M.Si	Ketua Penguji	1. 
2.	Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc	Sekretaris	2. 
3.	Usman Rendra, S.Sos., M.Si.	Anggota	3. 

Ketua Program Studi D3 Bina Wisata,
Fakultas Ekonomi dan Ilmu-Ilmu Sosial
Universitas Fajar

UNIVERSITAS FAJAR


PRODI BINA WISATA
UNIVERSITAS FAJAR

(Nasrullah, S.ST.Par., M.Sc.)

NIDN. 0910078501

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Rezky Mulyati Bahar

NIM : 1410211008

Program Studi : D3 Bina Wisata

Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa Laporan Tugas Akhir yang berjudul :

AKTIVITAS RESERVASI DALAM Mendukung Peningkatan OCCUPANCY DI HOTEL THE RINRA MAKASSAR

Adalah karya ilmiah saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah Laporan Tugas Akhir ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata di dalam naskah Laporan Tugas Akhir ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut dan diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Makassar, 15 Mei 2017

Yang membuat pernyataan,



Rezky Mulyati Bahar

NIM. 1410211008

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini. Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk mencapai gelar Ahli Madya Pariwisata (A.Md.Par.) pada Program Studi D3 Bina Wisata Fakultas Ekonomi Dan Ilmu-Ilmu Sosial Universitas Fajar.

Penulis mengucapkan teima kasih kepada semua pihak yang membantu terselesaikannya Laporan Tugas Akhir ini. Pertama-tama, ucapan terima kasih penulis berikan kepada Bapak Moh. Hatta Alwi, SE., M.Si sebagai dosen pembimbing atas waktu yang telah diluangkan untuk membimbing, memberi motivasi, dan memberi bantuan *literature*, serta diskusi-diskusi yang dilakukan dengan penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada Bapak Jackie Lim sebagai *General Manager* Hotel The Rinra Makassar atas pemberian izin kepada penulis untuk melakukan penulisan di perusahaan beliau. Hal yang sama juga penulis sampaikan kepada *team Sales & Marketing Department* terutama divisi *Reservation* beserta staf *Human Resources Department (HRD)* yang telah memberi andil yang sangat besar dalam pelaksanaan penulisan ini. Semoga bantuan yang diberikan oleh semua pihak mendapat balasan dari Tuhan Yang Maha Esa.

Ucapan terima kasih juga penulis tujukan kepada seseorang yang begitu special atas bantuan, nasehat dan motivasi yang tak henti-hentinya diberikan selama penulisan Laporan Tugas Akhir ini

Terakhir, ucapan terima kasih tak terhingga kepada ayah dan ibu beserta saudara-saudara penulis atas bantuan, nasehat, sertadukungan yang diberikan selama penulisan Laporan Tugas Akhir ini. Semoga semua pihak mendapatkan kebaikan dari-Nya atas bantuan yang diberika sehingga Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan-kesalahan dalam Laporan Tugas Akhir ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis seutuhnya. Kritik dan saran yang membangun akan lebih menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini.

Makassar, 16 Agustus 2017

Penulis
(Rezky Mulyati Bahar)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penulisan	5
1.3 Manfaat Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Hotel.....	7
2.2 Pengertian <i>Reservasi</i>	7
2.3 Sumber-Sumber <i>Reservasi</i>	8
2.4 Media <i>Reservasi</i>	11
2.5 Jenis-Jenis <i>Reservasi</i>	12
2.6 Definisi <i>Online Travel Agent (OTA)</i>	14

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
3.1 Gambaran Umum Hotel The Rinra Makassar	15
3.2 Fasilitas Hotel The Rinra Makassar	16
3.3 Struktur Organisasi Hotel The Rinra Makassar	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Pembahasan Mengenai Tugas Khusus/Spesifik.....	24
4.2 Masalah dan Solusi.....	55
4.3 Temuan di Industri.....	56
BAB V PENUTUP	57
5.1 Kesimpulan.....	57
5.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar

3.3.1	Struktur Organisasi Hotel The Rinra Makassar	18
9.1	Struktur Organisasi <i>Sales & Marketing Departmenent</i> Hotel The Rinra Makassar	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Lokasi Praktik Kerja Lapangan
2. Gambar Penilaian Peserta Praktik Kerja Lapangan di Industri Sertifikat
Peserta Praktik Kerja Lapangan di Industri
3. Gambar Fasilitas Hotel
4. Dokumentasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan usaha jasa perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan di bidang pariwisata. Awal mula tumbuhnya usaha jasa perhotelan di Indonesia terjadi pada masa Hindia Belanda. Dengan semakin maraknya orang-orang Belanda dan Eropa yang memasuki kawasan Hindia Belanda, maka kebutuhan akan sarana akomodasi menjadi semakin meningkat. Oleh karenanya di kota-kota pelabuhan mulai didirikan hotel. Di Batavia di bangun hotel *Des Indes*, *Der Nederlanden*, Hotel Royal dan Hotel *Rijswijk*. Hotel-hotel lain yang juga dibangun antara lain Hotel *Du Pavillon* di Semarang. Hotel *Sarkies* dan Hotel *Oranje* di Surabaya, Hotel *De Boer* dan *Astoria* di Medan, *Grand Hotel* dan *Staat Hotel* di Makassar.

Prasarana jalan raya dan sarana transportasi kereta api di pulau Jawa pun mulai dikembangkan. Kemajuan ini diikuti dengan berkembangnya sarana akomodasi di daerah-daerah pedesaan dan pegunungan yang berhawa sejuk (*Moutain Resort*). Di Bandung dibangun Hotel *Savoy*, *Hoamann*, Hotel *Preanger*, dan *Pension Van Hengel*. Di Bogor dibangun Hotel *Salak*, di Malang *Palace Hotel*, di Solo Hotel *Slier*, dan *Grand Hotel* di Yogyakarta. Pada tahun 1935 di Hindia Belanda terdapat 114 hotel dengan 4139 kamar direkomendasikan pemerintah Hindia Belanda kepada wisatawan.

Pada tanggal 5 Agustus 1962 di Jakarta diresmikan pembukaan Hotel Indonesia milik PT. Hotel Indonesia, sebuah perusahaan pemerintah dan merupakan hotel bertaraf Internasional pertama di Indonesia. Setelah itu menyusul hotel modern lainnya, seperti :

1. Samudera *Beach*Hotel di Pelabuhan Ratu, Jawa Barat (diresmikan pada bulan Februari 1966)
2. Ambarukmo *Palace* Hotel di Yogyakarta (diresmikan bulan Maret 1966)
3. Bali *Beach* di pantai Sanur, Bali (diresmikan bulan November 1966).

Dana pengembangan hotel-hotel bertaraf internasional tersebut diperoleh dari hasil perampasan perang Jepang. Pada bulan Maret 1972 diresmikan lagi dua hotel bertaraf internasional, yaitu Hotel Borobudur *Intercontinental* dan Hotel Sahid Jaya. Menyusul di bulan April, Hotel Kartika Candra. Tahun 1978 diresmikan Hotel Wisata Internasional di Jakarta.

Perkembangan perhotelan di Indonesia juga ditandai dengan bertambahnya jumlah hotel berbintang dari tahun ke tahun. Pada tahun 1990 saja di Indonesia sudah terdapat 432 hotel berbintang dengan jumlah kamar sebanyak 35.929 buah. Di tahun berikutnya pertumbuhan hotel menunjukkan peningkatan yang cukup signifikan, yaitu sebesar 17,22 persen, atau menjadi 467 hotel dengan jumlah kamar sebanyak 42.117 buah.

Provinsi Sulawesi Selatan, khususnya Kota Makassar, merupakan salah satu kota tujuan wisatawan nusantara maupun mancanegara. Ini ditunjang dengan tersedianya infrastruktur sarana transportasi yang memadai, dimana jalur transportasi udara sangat mendukung keluar masuknya wisatawan, baik antar provinsi maupun dari luar negeri. Dibukanya jalur langsung oleh beberapa

maskapai melalui Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar dengan beberapa Bandara Internasional lainnya, juga turut berpengaruh positif untuk mendongkrak jumlah pengunjung yang membutuhkan tempat hunian di Sulawesi Selatan, khususnya di Kota Makassar. Salah satu hal yang tidak kalah penting dalam memajukan pembangunan perhotelan di Sulawesi Selatan, yakni kemajuan ekonomi yang terus meningkat secara signifikan. Selain itu, sistem keamanan yang sejauh ini tetap kondusif, menjadi salah satu yang membuat sistem ekonomi semakin tumbuh, meski berada dalam tekanan ekonomi global. Kota Makassar saat ini tengah mengalami kemajuan pesat dalam dunia perhotelan, hal ini dapat dibuktikan dengan menjamurnya hotel-hotel disetiap sudut kota Makassar. Salah satu diantaranya ialah Hotel The Rinra Makassar, hotel yang terletak di jalan Metro Tanjung Bunga No. 2 Makassar, Sulawesi Selatan ini merupakan hotel bintang lima dengan *brand* yang bertaraf mewah dimana jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 175 kamar dengan fasilitas yang dilengkapi dengan *Chanel TV*, *mini bar*, *telephone* dan berbagai kelengkapan ruangan lainnya.

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat dari waktu ke waktu sudah terasa manfaatnya oleh sebagian besar orang baik dalam bidang pendidikan, kesehatan, hiburan, sumber informasi, dunia bisnis dan komunikasi. Salah satunya yaitu internet. Internet merupakan salah satu teknologi informasi komunikasi terkini, internet juga memiliki jangkauan yang tidak terbatas dan menjangkau sistem semua kalangan di masyarakat Indonesia.

Di sisi lain perkembangan sistem pariwisata di Indonesia yang terus meningkat turut diimbangi dengan perkembangan teknologi informasi yang sudah semakin maju dari tahun ke tahun. Hal tersebut memiliki pengaruh penting dalam sistem jasa pariwisata, salah satunya adalah pemanfaatan teknologi *internet* dalam proses pemesanan kamar atau yang sering disebut dengan sistem reservasi *online*. Melalui sistem reservasi *online*, konsumen dapat melakukan pemesanan kamar secara nyata dan cepat. Disamping itu konsumen dapat mengakses berbagai macam informasi seperti mengenai ketersediaan kamar beserta fasilitas yang dimiliki, sehingga pada akhirnya konsumen tidak perlu ragu akan kekurangan informasi ketersediaan kamar yang dibutuhkan. Teknologi sistem reservasi *online* yang sering digunakan oleh masyarakat juga didukung oleh tingginya penggunaan *internet* di Indonesia.

Salah satu sistem *reservasi online* yang tengah digandrungi saat ini ialah *Online Travel Agent*. *Online Travel Agent* atau yang sering disebut *OTA* merupakan salah satu jenis dari *Travel Agent* yang melakukan seluruh kegiatannya melalui sistem *online*. Jenis *Travel Agent* ini menyediakan layanan *reservasi online (online reservation)*. Beberapa *Online Travel Agent (OTA)* yang terkenal dan menjadi favorit masyarakat masa kini yaitu, *Traveloka, Agoda, Pegi-Pegi, Mister Aladin, Booking.com, dan Fastbooking*.

1.2 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Tujuan Umum

Adapun tujuan umum dari penulisan ini adalah menambah pengetahuan lebih mengenai prosedur pemesanan kamar di hotel The Rinra Makassar.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penulisan ini adalah Untuk mengetahui bagaimana prosedur pemesanan kamar di hotel The Rinra Makassar.

1.3 Manfaat Penulisan

Adapun manfaat dari penulisan Laporan Tugas Akhir ini antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

- a. Membandingkan teori yang didapatkan di kampus dengan kenyataan yang ada dalam dunia kerja hal ini di bidang perhotelan.
- b. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dunia kerja yang akan kita hadapi di masa yang akan datang.
- c. Sebagai persyaratan dalam mencapai gelar ahli madya sekaligus telah menyelesaikan pendidikan di Universitas Fajar Makassar

2. Bagi pihak Hotel

- a. Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi audit internal kualitas pelayanan.
- b. Mendapatkan masukan dari pemegang program.
- c. Menciptakan peluang kerja sama yang saling menguntungkan dan bermanfaat antara organisasi tempat Praktik Kerja Lapangan.

3. Bagi Lembaga pendidikan (UNIVERSITAS FAJAR)

- a. Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi audit internal kualitas pengajar.
- b. Melihat sejauh mana penulis dapat menerapkan teori yang sudah di dapat dalam bangku kuliah.
- c. Menjalani hubungan kerja sama antara pihak kampus dengan pihak hotel

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, sistem, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi beberapa ahli diantaranya adalah menurut Sulastiyono (2011:5), dimana hotel adalah salah satu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.2 Pengertian *Reservation*

Resevasi adalah kata serapan dari bahasa Inggris "*Reservation*" yang berarti Pemesanan yang mana arti dari kata ini berhubungan erat dengan kata "tempat". Oleh karena itu, kita sering mendengar kata *reservasi* dalam sebuah kalimat atau sistem yang membahas atau berkaitan dengan suatu tempat. Sedangkan di dunia pariwisata atau perhotelan, *reservasi* dengan bahasa mudahnya dapat diartikan dengan istilah "*Booking*".

Secara umum, *reservasi* yaitu pemesanan fasilitas yang diantaranya *akomodasi, meal, seat* pada pertunjukan, pesawat terbang, kereta api, hiburan, *night club, discoutegue* dan termasuk pemesanan kamar hunian hotel.

Setiap hotel pasti memiliki *department/bagian reservasi* yang bertugas untuk memproses permintaan pemesanan kamar dan fasilitas lain yang diinginkan oleh calon tamu untuk periode tertentu. Bagi kelangsungan hotel, bagian ini memiliki fungsi yang sangat vital, disebabkan kemampuan bagian *reservasi* dalam menangani pemesanan kamar di hotel akan menentukan tinggi rendahnya tingkat hunian hotel tersebut. Bagian reservasi pula yang mesti mempertimbangkan keberadaan kamar terhadap seluruh permintaan pemesanan kamar di hotel. Oleh karena itu, seorang petugas *reservasi* hotel wajib memiliki kemampuan dasar-dasar *reservasi*, produk dan jasa yang dijual, bagaimana menjualnya atau teknik menjualnya, dan tentunya juga dengan penggunaan teknologi komunikasi.

2.3 Sumber-Sumber *Reservation*

Sumber *reservation* adalah seseorang atau pihak-pihak yang menjadi sumber datangnya *reservation*. Sumber-sumber tersebut sebagian besar sudah memiliki jalinan kerjasama yang dituangkan dalam kontrak kerjasama. Sumber-sumber *reservation* bagi hotel meliputi:

1. Perorangan

Setiap orang yang mengadakan *reservasi* merupakan sumber *reservation*, baik *reservation* untuk perorangan maupun untuk *group*.

2. Perusahaan Penerbangan

Perusahaan penerbangan sering melakukan pemesanan kamar untuk :

- a. Penumpangnya, apabila terjadi penundaan keberangkatan pesawat sehingga para penumpang harus menginap. Dalam hal ini perusahaan penerbangan akan menanggung semua biaya akomodasi untuk penumpangnya.
- b. Para awak pesawat yang singgah di suatu kota yang terdiri dari kapten pilot, *co-pilot*, pramugari, teknisi, dan lain-lain. Biasanya untuk awak kapal pesanan sudah terjadwal sehingga hotel dapat mempersiapkan sebelumnya.

3. Biro Perjalanan

Biro perjalanan merupakan sumber pemesanan kamar yang sangat potensial bagi hotel. Dalam kegiatannya biro perjalanan menjual paket wisata yang didalamnya termasuk akomodasi. Pemesanan kamar dilakukan biro perjalanan apabila:

- a. Tamu membeli paket wisata yang mana didalamnya sudah termasuk akomodasi, dalam hal ini biro perjalanan akan mendapat keuntungan dari harga kamar khusus.
- b. Tamu meminta agar biro perjalanan memesan kamar saja tanpa membeli paket wisata. Dalam hal ini apabila biro perjalanan tidak mempunyai kontrak *rate* dengan hotel maka biro perjalanan tersebut akan mendapatkan komisi untuk jasa tersebut. Besar komisi tergantung dari kesepakatan, ada 10% hingga 15%. Tetapi kalau biro perjalanan sudah mempunyai kontrak *rate* maka biro perjalanan akan mendapat keuntungan sebesar selisih antara

harga yang dijual kepada tamu dengan harga yang terdapat dalam kontrak *rate*.

4. *Company/Corporate*

Biasanya perusahaan-perusahaan menugaskan karyawannya ke luar kota maupun keluar negeri untuk kepentingan perusahaan itu sendiri. Untuk keperluan akomodasi perusahaan akan memesan kamar hotel di tempat tujuan dan disamping itu juga perusahaan kadang kala memesan kamar untuk para tamunya.

5. *Pemerintah (Government)*

Pemerintah memesan kamar untuk para pejabat maupun tamu mancanegara yang sedang melakukan kunjungan/perjalanan, bila dipandang perlu untuk menginap maka pembayarannya ditanggung oleh pemerintah.

6. *Perwakilan Hotel di Bandara (Airport Representatives)*

Hotel seringkali menugaskan seseorang untuk menjemput tamu yang akansistem ke hotel. Selain menjemput tamu yang sudah mempunyai *reservation* juga menawarkan kepada tamu yang belum mempunyai pesanan kamar agar mau menginap di suatu hotel.

7. *Perusahaan Penyewaan Mobil (Car Rental)*

Biasanya para tamu menyewa mobil untuk perjalanannya, tidak jarang dari mereka menyewa mobil dan langsung minta tolong dipesankan kamar, Kemudian *car rental* tersebut membuat pesanan ke hotel yang menjadi langgananya. Biasanya *car rental* juga mempunyai suatu perjanjian kerjasama dengan pihak hotel.

2.4 Media Reservation

Media *reservation* adalah: alat, metode, atau cara yang digunakan untuk memproses *reservation*. Adapun media-media *reservation* antara lain:

1. Telepon

Telepon merupakan media komunikasi yang efektif, cepat, dan praktis.

2. Surat

Dulu sumber *reservasi* ini sering digunakan, namun di jaman sekarang sepertinya penggunaan surat untuk *reservasi* sudah sangat jarang digunakan, karena dengan surat akan memakan waktu sangat lama. Untuk sampai ke hotel saja memakan waktu sehari-hari, apalagi menunggu jawaban/konfirmasi dari hotel apakah *reservasi* diterima atau tidak.

3. Faximile

Sumber *reservasi* ini sudah sedikit lebih maju dibandingkan telepon, membuat *reservasi* dengan *faximile* kita mempunyai bukti tertulis mengenai *reservasi*, terutama yang terpenting adalah konfirmasi dari hotel. Konfirmasi tersebut dapat dijadikan bukti bahwa pesanan kamar sudah diterima, dan harus dibawa saat *check in* di hotel.

4. E-mail (Electronic mail melalui jaringan internet)

Media *reservasi* ini merupakan sumber media yang sedang ngetop, karena biayanya lebih murah dibandingkan dengan yang lainnya, dan sangat cepat.

5. *Personal*

Tamu langsung ke hotel untuk membuat *reservasi*, hal ini mungkin terjadi karena mereka tinggal di hotel yang berdekatan dengan hotel kita dan untuk lain waktu ingin tinggal di hotel kita atau dia ingin membuat *reservasi* untuk teman atau keluarganya yang lain. Jadi tamu tersebut bertatap muka langsung dengan petugas. Tamu tersebut bahkan langsung melihat fasilitas yang kita punya bahkan kamar yang akan mereka pilih dapat dilihat saat membuat *reservasi*. Terhadap *reservasi* yang dilakukan secara langsung kita harus mempertahankan kamar tersebut hanya untuk tamu tersebut, kita tidak mungkin menukar dengan kamar lain walaupun tipenya sama.

2.5 **Jenis-Jenis *Reservation***

1. *New Reservation*

Reservasi yang baru pertama kali dibuat.

2. *Amended Reservation*

Reservation yang telah diperbaharui atau dirubah. Perubahan yang terjadi adalah perubahan tanggal kedatangan, tanggal keberangkatan, jenis kamar maupun jumlah orang yang menginap.

3. *Cancelled reservation*

Reservation yang dibatalkan, pembatalan *reservation* terjadi karena adanya perubahan jadwal kunjungan, karena kondisi keamanan yang tidak mendukung, dll

4. *Confirm reservation*

Reservation yang sudah pasti/sudah dikonfirmasi.

5. *Individual reservation*

Reservation untuk tamu perorangan.

6. *Group reservation*

Reservation untuk tamu rombongan.

7. *Confrence reservation*

Reservation dari tamu dengan tujuan utama mengadakan konferensi/seminar

8. *Guaranted Reservation*

Reservation yang sudah dijamin/digaransi dengan:

9. *No-Guaranteed Reservation*

Reservasi yang tidak digaransi/dijamin. Biasanya *reservation* seperti ini akan dipertahankan sampai jam 6 sore, setelah itu kalau tamu tidak datang maka kamar akan dijual kepada tamu lain.

2.6 Definisi *Online Travel Agent (OTA)*

Online Travel Agent(OTA) adalah salah satu jenis dari *Travel Agent* yang melakukan seluruh kegiatannya melalui sistem *online*. Jenis *Travel Agent* ini menyediakan layanan *reservasi online (online reservation)*, dan merupakan sarana yang dibutuhkan seseorang dalam melakukan perjalanan. Tugas *Online Travel Agent (OTA)* adalah menjadi perantara yang dipercaya dan sebagai konsultan bagi perusahaan akomodasi dan maskapai penerbangan dalam promosi secara *online* dan meningkatkan kunjungan tamu. *Online Travel Agent(OTA)* juga memberikan kemudahan dari segi *reservasi kamar* dengan fasilitas *online reservation form* yang dilengkapi dengan *room availability* sehingga mudah dipahami dan langsung diproses melalui situs tersebut ke hotel atau restoran yang dituju. Secara umum, pihak hotel yang bekerjasama dengan perusahaan *Online Travel Agent(OTA)* melakukan pembayaran perbulan sesuai komisi yang disepakati per night kamar.

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

3.1 Gambaran Umum Hotel The Rinra Makassar

Hotel The Rinra Makassar berdiri pada tanggal 20 Juli 2016 memiliki luas bangunan 79.880 m², dengan memadukan tiga konsep sekaligus yakni hotel, entertainment dan mall dengan tenant sebanyak 75, terletak di jalan Metro Tanjung Bunga No. 2 Makassar, Sulawesi Selatan. Hotel The Rinra Makassar merupakan hotel dengan *brand* yang bertaraf mewah dimana jumlah kamar yang dimiliki sebanyak 175 kamar dengan fasilitas yang dilengkapi dengan *Chanel TV*, *mini bar*, *telephone* dan berbagai kelengkapan ruangan lainnya.

The Rinra Makassar merupakan hotel premium yang dikelola oleh *Phinisi Hospitality* dengan konsep *resort* perkotaan. Terintegrasi sebagai Hotel & Lifestyle Mall pertama di Makassar. Terletak hanya 10 menit berjalan kaki ke Pantai Losari, *Fort Rotterdam*, lokasinya juga berdekatan dengan pulau Samalona, *Kayangan Island*, Masjid Terapung, *Paotere Harbour*, Al-Markaz Al Islami dan pusat perbelanjaan pertama yang bertajuk *Underground* di Indonesia timur yakni *Karebosi Link* serta *themepark* terbesar ketiga di dunia *Trans Studio Mall* dan *Jalan Somba Opu* yang merupakan pusat souvenir dan kuliner. Hotel The Rinra Makassar adalah sebuah hotel bintang 5 yang akan memanjakan setiap tamu dengan perpaduan unik dari kota Makassar.

3.2 Fasilitas Hotel The Rinra Makassar

Hotel The Rinra Makassar memiliki fasilitas yang cukup lengkap dengan klasifikasi hotel berbintang. Fasilitas yang dimiliki Hotel The Rinra Makassar yakni :

1. Kamar / Room

Hotel The Rinra Makassar memiliki 175 kamar, diantaranya :

- a. *Phinisi Royal Suite*(200 m² + *balcony* 100 m²) 1 kamar
- b. *Oceana Suite*(93 m² + *balcony* 40 m²)1 kamar
- c. *Pavilion Suite*(140 m² + *balcony* 7 m²) 6 kamar
- d. *Prestige Suite*(70 m² + *balcony* 40 m²) 2 kamar
- e. *Premier Twin Room* (28 m² + *balcony* 24 m²)7 kamar
- f. *Premier Single Room* (28 m² + *balcony* 24 m²)3 kamar
- g. *Deluxe Twi Room* (28 m²) 110 kamar
- h. *Deluxe Single* (28 m²)45 kamar

2. Business Center

Business center memiliki berbagai macam fasilitas untuk *member* dengan memberikan kemudahan menjalankan bisnis diantaranya *internet* dan *computer charge, telephone, courier service, fax, photo copying.*

3. Recreation dan Leisure

Terdiri dari *sunset infinity pool* dan *sunken pool*, terletak di lantai 3 dan menjadi *icon* dari Hotel The Rinra Makassar dengan pemandangan langsung mengarah ke laut. *Opening hours* 06.00 – 21.00 wita.

4. *Restaurant, Bar & Lounge*

Terdiri dari

a. *Lontar Dining Restaurant*

Terletak di lantai 3 dengan kapasitas tempat duduk 154 orang dan juga *view* yang mengarah ke laut. *Lontar Dining* menyajikan *live cooking* dimana tamu dapat menyaksikan secara langsung makanan yang disajikan dalam balutan kemewahan. Buka 24 jam dengan menyajikan hidangan lokal maupun internasional. *Lontar Dining* juga memiliki *wine lounge* yang berkapasitas 12 orang.

b. *Bar on 3*

Terletak di tepi *sunset infinity pool*, menyajikan berbagai minuman *cocktail* maupun *mocktail*, buka dari pukul 17.00–20.00 wita.

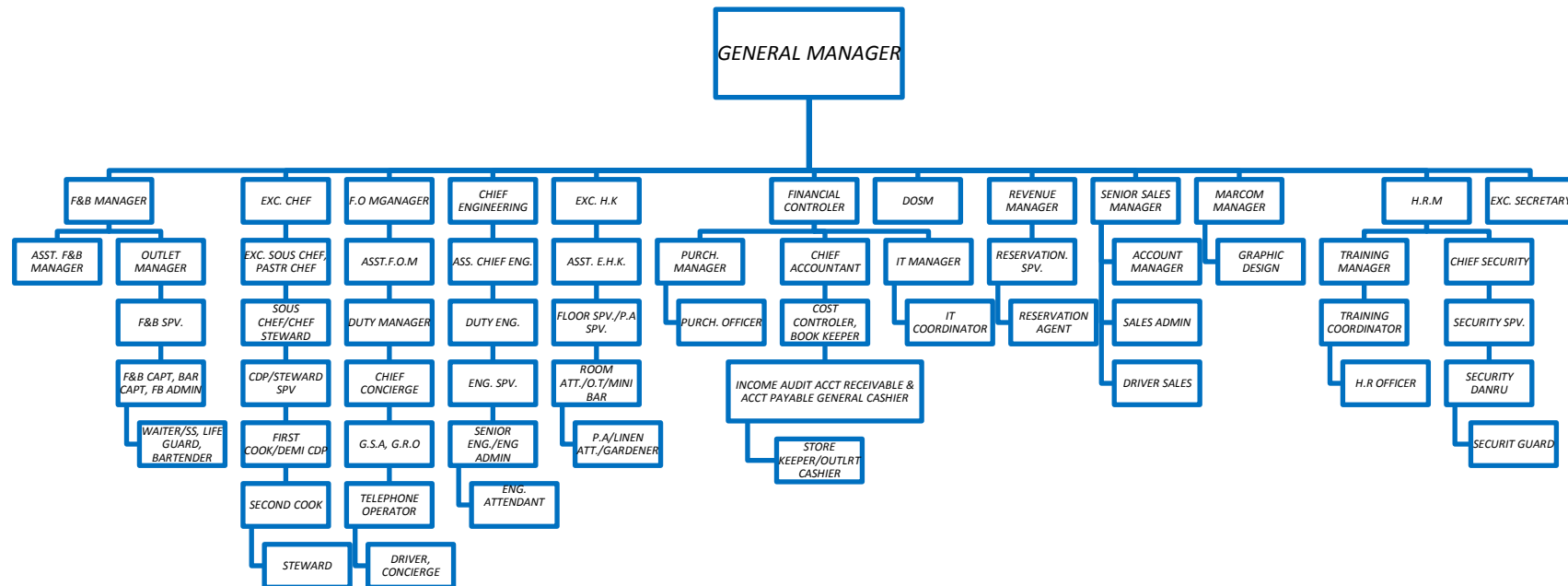
c. *Kabana Lounge*

Kabana Lounge terletak di lantai 3 dengan menawarkan suasana yang menawan menghadap latar belakang dramatis pemandangan matahari terbenam dan laut. *Kabana Lounge* menyajikan minuman, kopi, teh dan makanan ringan.

5. *Meeting Room dan Chapel*

Terdiri dari kaluku *meeting room*, *blu lemon vip*, *maccora ballroom*, dan *rawalangi chapel*

3.3 Struktur Organisasi Hotel The Rinra



Gambar 3.3.1 Struktur Organisasi Hotel The Rinra Makassar

Sumber : *Management* Hotel The Rinra, 2017

Pada dasarnya, organisasi adalah alat dari manajemen untuk melakukan kerja sama yang efektif dan efisiensi agar tercapai tujuan organisasi secara optimal. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibuatkan struktur organisasi dalam bentuk diagram, sehingga akan terlihat aspek – aspek penting dari suatu organisasi yang mencakup fungsi – fungsi pokok, hubungan mereka, saluran – saluran pengawasan. Karena itu, organisasi tersebut harus disusun sedemikian rupa sesuai dengan keadaan hotel dan disesuaikan pula dengan sistem pelaporan dan prosedur yang akan ditetapkan.

Pembagian struktur organisasi hotel menunjukkan bahwa semakin kecil suatu hotel, struktur organisasi yang diperlukan akan lebih sederhana. Sebaliknya semakin besar maka mempermudah pengaturan di setiap departemennya.

Adapun fungsi, wewenang dan tanggung jawab masing–masing jabatan *department* sebagai berikut :

1. *General Manager*

Yaitu pimpinan utama yang mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan operasional departemen – departemen yang ada dalam hotel sekaligus pengambil keputusan yang utama. *General manager* bertanggung jawab terhadap Hotel. Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Bertanggung jawab terhadap operasional
- b. Membuat Perencanaan.
- c. Menciptakan budaya.
- d. Menjalin komunikasi dengan perusahaan lain.
- e. Membuat keputusan.

2. *Excecutive secretary*

Tugas dan Tanggung Jawab :

- a. Membuat agenda kegiatan GM.
- b. Menyimpulkan hasil rapat.
- c. Membuat laporan hasil kegiatan.

3. *Food and Beverage Departement*

Yaitu bagian yang bertugas menyediakan dan menyajikan makanan dan minuman, dengan pimpinan yang disebut food and beverage manager, yang dibantu oleh seseorang asisten dan sekretaris, *food and beverage* ini dibagi atas dua seksi, yaitu :

- a. *Restaurant*, dipimpin oleh manager yang dibawah sub seksi yang menyediakan makanan dan minuman dibagian *coffee shop, room service, bartender* dan *banquet*.
- b. Bagian Dapur atau *kitchen*, bidang *cook* dan *steward* yang dipimpin oleh seorang *excecutive chef*, membantu para *cook* dan bila pada bagian *steward* tugasnya hanyalah mengawasi.

4. *Financial controller*

Financial controller adalah akuntan internal hotel. *Financial controller* bertanggung jawab atas efektivitas pengelolaan administrasi dan penyajian data keuangan yang disusun setiap hari. Ia akan dimintai pendapat dan pandangannya dalam hal keuangan hotel

5. *Housekeeping Department*

Bagian yang bertugas untuk mengatur dan menata peralatan, menjaga kebersihan, dan memberi dekorasi dengan tujuan agar hotel tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan penghuninya.

6. *Front Office Department*

Yaitu departemen yang dipimpin oleh seorang kepala yaitu *Room Division Manager*. Departemen ini dibagi menjadi beberapa bagian, yaitu :

- a. *Reception*, Bertugas memberikan pelayanan dan penerimaan dan menunjukkan kamar serta memberikan kunci pada tamu.
- b. *Reservation*, Seksi yang bertugas pada penempatan dan pengaturan akomodasi pada para tamu yang memesan tempat untuk menginap.
- c. *Guest Relation Officer*, salah satu petugas yang berhubungan langsung dengan tamu, mereka adalah orang pertama yang menyambut dan memberikan salam pada saat tamu tiba.

7. *Engineerring Department*

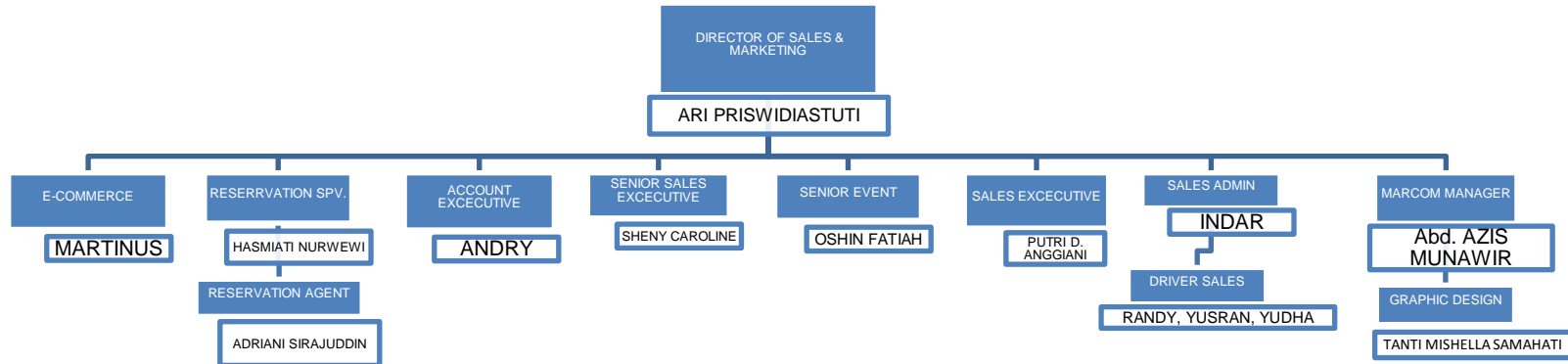
Bagian yang bertugas melakukan perencanaan, pemasangan dan pemeliharaan serta perlengkapan hotel lainnya, departemen ini dipimpin oleh seorang *head departemen* yaitu oleh *chief engineerring* dan dibantu oleh *supervisor*.

8. *Personalia/Human Resorces Departement*

Bagian yang bertugas melaksanakan pemilihan dan pengadaan tenaga kerja yaitu karyawan, memeriksa daftar hadir atau absensi karyawan, membuat slip gaji karyawan serta membuat laporan mengenai data karyawan pada setiap sistem.

9. *Sales & Marketing department*

Bagian yang bertugas mengadakan promosi serta pemasaran keluar mengenai hotel dan mengadakan penjualan produk hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.



Gambar 9.1 Struktur Organisasi Sales & Marketing Department Hotel The Rinra Makassar

Sumber : *Management* Hotel The Rinra Makassar, 2017

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pembahasan mengenai tugas khusus/spesifik

Berikut ini merupakan uraian mengenai tugas utama dan tugas tambahan penulisselama mengikuti kegiatan praktik kerja lapangan di Hotel The Rinra Makassar :

1. Kegiatan selama bulan April di *Sales & Marketing Department* bagian *Reservation*.

- 1) Hari pertama penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 12 April. Setibanya penulis di hotel, penulis harus menunggu *training coordinator* terlebih dahulu. Setelah *training coordinator* tiba maka penulis diantar menuju *office sales & marketing* untuk melakukan perkenalan dengan *team sales & marketing*. Setelah melakukan pengenalan maka penulis di ajarkan mengenai sistem komputer yang digunakan oleh ibu Indar selaku *sales admin*. Setelah itu penulis diberikan materi mengenai *product knowledge*. Kemudian penulis diajarkan mengenai prosedur reservasi yang digunakan. Setelah itu penulis diminta untuk menyiapkan *continuous form* dan juga membantu mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*

- 2) Hari kedua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 13 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 13 April. Setelah itu penulis mengantar surat ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 3) Hari ketiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 14 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 14 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 4) Hari keempat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 15 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 15 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 5) Hari kelima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 16 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung

menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 16 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 6) Hari keenam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 17 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 17 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 7) Hari ketujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 18 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 16 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 8) Hari kedelapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 19 April dimana merupakan *off day* penulis.

- 9) Hari kesembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 20 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 20 April. Setelah itu penulis mengantar surat ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 10) Hari kesepuluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 21 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 21 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 11) Hari kesebelas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 22 April. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 22 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*.
Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 12) Hari ketiga belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 24 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 24 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 13) Hari keempat belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 25 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 25 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 14) Hari kelima belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 26 April dimana merupakan *off day* penulis.
- 15) Hari keenam belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 27 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 27 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous*

form serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

16) Hari ketujuh belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 28 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, serta mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 28 April. Setelah itu penulis mengambil *orderan* barang di *store room*. Kemudian penulis mengikuti *training evaluasi* yang dibawakan oleh *training coordinator* di kaluku *meeting room*. Setelah itu penulis mengantar surat ke ruangan *accounting* dan mengantar *BEO (Banquet Event Order)* ke *sunachi harbor*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *receptions* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

17) Hari kedelapan belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 29 April. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 29 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

18) Hari kesembilan belas penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 30 April. Setibanya penulis di hotel,

penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 30 April. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis diajarkan mengangkat telpon dengan bantuan senior,serta mengatur *voucher Online Travel Agent (OTA)* bulan Mei sesuai tanggal *check in* dan mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* bulan April. Kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in* dan membawa *handphone* ke *reception*.

2. Kegiatan selama bulan Mei di *Sales & Marketing Department* bagian *Reservation*.

- 1) Hari kedua puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 01 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 01 Mei. Setelah itu penulis mengantar *Guest Arrival Sheet (GAS)* dan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengangkat telpon dengan bantuan senior,serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 2) Hari kedua puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 02 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis diminta untuk mencari artikel/iklan mengenai hotel The Rinra Makassar di koran, lalu mencatat *event* yang akan diselenggarakan pada *white board*, serta mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 02 Mei. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengantarkan *cake/pastry order form* ke *pastry*, serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 3) Hari kedua puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 03 Mei dimana merupakan *off day* penulis.
- 4) Hari kedua puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 04 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 04 Mei. Setelah itu penulis diminta untuk memberikan stempel hotel pada sebuah dokumen di ruangan *accounting*. Kemudian penulis diminta untuk mengantarkan titipan berkas dari *sales* untuk tamu di *blu lemon vip*. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 5) Hari kedua puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 05 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 05 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in* dan membawa *handphone* ke *reception*.
- 6) Hari kedua puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 06 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 06 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 7) Hari kedua puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 07 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 07 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in* dan membawa *handphone* ke *reception*.

- 8) Hari kedua puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 08 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 08 Mei, lalu penulis diminta untuk mencari artikel/iklan mengenai hotel The Rinra Makassar di koran. Kemudian penulis diminta untuk ke *office kitchen* meminta tanda tangan *exc. Chef* untuk *cake/pastry order form*, lalu menuju *pastry* membawa *cake/pastry order form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 9) Hari kedua puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 09 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 09 Mei, setelah itu penulis diminta untuk membawa bukti transfer ke ruangan *accounting*. Kemudian penulis diminta untuk ke *office kitchen* meminta tanda tangan *exc. Chef* untuk *cake/pastry order form*, lalu menuju *pastry* membawa *cake/pastry order form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 10) Hari kedua puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 10 Mei dimana merupakan *off day* penulis.
- 11) Hari ketiga puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 11 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone* reservasi di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 11 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 12) Hari ketiga puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 12 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 12 Mei, lalu penulis diminta untuk ke *office kitchen* meminta tanda tangan *exc. Chef* untuk *cake/pastry order form*, lalu menuju *pastry* membawa *cake/pastry order form*, kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Setelah itu ke ruangan *accounting* membawa bukti transfer dan *complimentary form*. Kemudian penulis diminta oleh *sales admin* untuk mencetak surat *loading* kemudian menitipkannya ke *reception*, setelah itu penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in* dan membawa *handphone* reservasi ke *reception*.

- 13) Hari ketiga puluh dua delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 13 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 13 Mei, dan setelah itu penulis diminta ibu Ary untuk ikut menginspeksi kamar *pavilion suite*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 14) Hari ketiga puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 14 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 14 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in* dan membawa *handphone rservasi* ke *reception*.
- 15) Hari ketiga puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 15 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 15 Mei dan penulis diminta untuk memberi stempel hotel untuk *voucher Online Travel Agent (OTA) pre paid* di ruangan *accounting*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*.

Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 16) Hari ketiga puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 16 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone rservasi* di *reception dan* mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 16 Mei. Setelah itu penulis membawa bukti transfer ke ruangan *accounting* serta mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 17) Hari ketiga puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 17 Mei dimana merupakan *off day* penulis.
- 18) Hari ketiga puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 18 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone rservasi* di *reception dan* mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 18 Mei,serta mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*. Setelah itu penulis mengantar *security notice form* untuk ibu Ary di *mall phipo*.

- 19) Hari ketiga puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 19 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 19 Mei dan penulis diminta untuk mengikat *fler wedding*. Kemudian penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* untuk meminta tanda tangan *cost controler*, setelah itu mengambil barang di *store room*. Kemudian penulis diminta untuk ke *office phipo* untuk minta tanda tangan ibu Jen. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 20) Hari ketiga puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 20 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 20 Mei dan penulis diminta untuk menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 21) Hari keempat puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 21 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 21 Mei dan penulis diminta

untuk menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

22) Hari keempat puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 22 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 22 Mei dan penulis diminta untuk mengantar bukti transfer ke ruangan *accounting*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* dan penulis juga diminta untuk mengirim *fax* di operator dengan bantuan senior. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

23) Hari keempat puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 23 Mei. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 23 Mei dan penulis diminta untuk mengantar bukti transfer ke ruangan *accounting*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* dan penulis juga diminta untuk ke *office kitchen* meminta tanda tangan *exc. Chef* untuk *cake/pastry order form* lalu membawanya ke *pastry*.

Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

24) Hari keempat puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 24 Mei merupakan *off day* penulis.

25) Hari keempat puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 25 Mei penulis berhalangan hadir karena sakit.

26) Hari keempat puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 26 Mei penulis berhalangan hadir karena sakit.

27) Hari keempat puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 27 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 27 Mei. Kemudian penulis menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

28) Hari keempat puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 28 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 28 Mei, lalu penulis diminta ke ruangan *accounting* membawa bukti transfer.

Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

29) Hari keempat puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 29 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 29 Mei. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengirim *fax* di operator. Setelah itu mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

30) Hari keempat puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 30 Mei. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 30 Mei. Setelah itu penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*. Kemudian penulis merapikan dan mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)*, *guarantee letter* serta bukti transfer bulan Mei

31) Hari kelima puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 31 Mei merupakan *off day* penulis.

3. Kegiatan selama bulan Juni di *Sales & Marketing Department* bagian *Reservation*.

- 1) Hari kelima puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 01 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 01 Juni. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 2) Hari kelima puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 02 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 02 Juni. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 3) Hari kelima puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 03 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 03 Juni dan menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke

reception. Kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 4) Hari kelima puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 04 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 04 Juni. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*. Lalu ikut ibu Ary inspeksi kamar.
- 5) Hari kelima puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 05 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 05 Juni. Setelah itu penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. kemudian mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 6) Hari kelima puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 06 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 06 Juni. Setelah itu penulis mengantarkan *BEO* ke *kitchen*, *cashier* dan

mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. setelah itu penulis diminta ke *office kitchen* meminta tanda tangan *exc. chef* untuk *cake/pastry order form* kemudian membawanya ke *pastry*. Setelah itu penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 7) Hari kelima puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 07 Juni merupakan *off day* penulis.
- 8) Hari kelima puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 08 Juni. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 08 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 9) Hari kelima puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 09 Juni. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 09 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 10) Hari keenam puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 10 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 10 Juni dan menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 11) Hari keenam puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 11 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 11 Juni dan menyiapkan *continuous form*. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 12) Hari keenam puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 12 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 12 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*.

Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 13) Hari keenam puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 13 Juni. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 13 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 14) Hari keenam puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 14 Juni merupakan *off day* penulis.
- 15) Hari keenam puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 15 Juni. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 15 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 16) Hari keenam puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 16 Juni. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*.

Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 16 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 17) Hari keenam puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 17 Juni, penulis berhalangan hadir karena sakit.
- 18) Hari keenam puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 18 Juni, penulis berhalangan hadir karena sakit.
- 19) Hari keenam puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 19 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 19 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 20) Hari ketujuh puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 20 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*.

Lalumencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 20 Juni. Setelah itu penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception*. Kemudian penulis mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 21) Hari ketujuh puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 21 Juni merupakan *off day* penulis.
- 22) Hari ketujuh puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 22 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 22 Juni. Setelah itu penulis mengambil barang di *store room*, dan setelah itu penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* mengantar *gurantee letter*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 23) Hari ketujuh puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 23 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 23 Juni. Setelah itu penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* mengantar *gurantee letter* serta mengantar *BEO* ke *kitchen*,

pastry, dan *cashier restaurant*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 24) Hari ketujuh puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 24 Juni merupakan hari libur lebaran sehingga penulis pun ikut diliburkan.
- 25) Hari ketujuh puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 25 Juni merupakan hari libur lebaran sehingga penulis pun ikut diliburkan.
- 26) Hari ketujuh puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 26 Juni merupakan hari libur lebaran sehingga penulis pun ikut diliburkan.
- 27) Hari ketujuh puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 27 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 27 Juni. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 28) Hari ketujuh puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 28 Juni merupakan *offday* penulis.

29) Hari ketujuh puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 29 Juni. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 29 Juni. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

30) Hari kedelapan puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 30 Juni penulis berhalangan hadir karena sakit.

4. Kegiatan selama bulan Juli di *Sales & Marketing Department* bagian *Reservation*.

1) Hari kedelapan puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 01 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 01 Juli. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

2) Hari kedelapan puluh dua penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 02 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 02 Juli.

Setelah itu penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* untuk mengantarkan *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 3) Hari kedelapan puluh tiga penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 03 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 03 Juli. Setelah itu penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* untuk mengantarkan *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 4) Hari kedelapan puluh empat penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 04 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 04 Juli. Setelah itu penulis diminta untuk ke ruangan *accounting* untuk mengantarkan *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantarkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 5) Hari kedelapan puluh lima penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 05 Juli merupakan *off day* penulis
- 6) Hari kedelapan puluh enam penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 06 Juli. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 06 Juli. Setelah itu penulis mengambil barang di *store room*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta menyiapkan *continuous form* dan juga mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 7) Hari kedelapan puluh tujuh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 07 Juli. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 07 Juli. Setelah itu penulis ke ruangan *accounting* untuk mengantar *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta menyiapkan *continuous form* dan juga mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 8) Hari kedelapan puluh delapan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 08 Juli. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*.

Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 08 Juli. Kemudian penulis diminta untuk mencetak label undangan PESTA, serta ke ruangan *accounting* untuk mengantar *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta menyiapkan *continuous form* dan juga mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 9) Hari kedelapan puluh sembilan penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 09 Juli merupakan off day penulis.
- 10) Hari kesembilan puluh penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 10 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mengambil *handphone reservasi* di *reception*, lalu setelah itu mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 10 Juli. Kemudian penulis diminta untuk mencetak undangan PESTA, serta ke ruangan *accounting* untuk mengantar *guarantee letter*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.
- 11) Hari kesembilan puluh satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 11 Juli. Setibanya penulis di hotel, penulis langsung menuju *office sales*.

Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 11 Juli. Setelah itu penulis diminta untuk mengambil *fax* di operator. Kemudian penulis diminta untuk mencetak undangan PESTA serta mengantarkannya ke *office HK*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* sertamengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

- 12) Hari terakhir satu penulis melaksanakan praktik kerja lapangan pada tanggal 12 Juli. Setibanya penulis dihotel, penulis langsung menuju *office sales*. Kemudian penulis mencatat *voucher Online Travel Agent (OTA)* yang keluar per tanggal 12 Juli. Setelah itu penulis diminta untuk mengambil *fax* di operator. Kemudian penulis diminta untuk mencetak undangan PESTA serta mengantarkannya ke *office kitchen*. Kemudian penulis mengantar *voucher Online Travel Agent (OTA)* ke *reception* serta menyiapkan *countinuous form* dan juga mengarsipkan *voucher Online Travel Agent (OTA)* di *filling cabinet* berdasarkan tanggal *check in*.

Berdasarkan hasil observasi di Hotel The Rinra Makassar penulis mengemukakan hasil analisis sebagai berikut :

- a. Bagian *reservasi* Hotel The Rinra Makassar berada dibawah naungan *sales & marketing department*.
- b. Sistem informasi *reservasi* pada Hotel The Rinra Makassar menggunakan sistem komputerisasi, berupa *software* bernama sistem *Powerpro* yang terhubung dengan semua sistem disetiap *department*.

- c. Pemesanan kamar di Hotel The Rinra Makassar, tidak lagi mengharuskan pengunjung untuk datang langsung ke Hotel The Rinra Makassar, karena pemesanan kamar dapat dilakukan melalui *online travel agent (OTA), website, e-mail, fax, maupun telephone*.
- d. Hotel The Rinra Makassar menerapkan sistem *reservasi online* yang ditangani khusus oleh bagian *electronic commerce (e-commerce)* dan bagian ini berada pada naungan *sales & marketing department*.
- e. Apabila tamu ingin melakukan *reservasi* secara *online* bisa langsung mengunjungi situs *Online Travel Agent(OTA)* yang bekerjasama dengan Hotel The Rinra Makassar yakni, *Traveloka, Booking.com, Tiket.com, Mister Aladin, Pegi-Pegi*, dan Agoda.
- f. Bagian *reservasi* pada Hotel The Rinra Makassar sudah jarang menggunakan *reservation form* yang tersedia.
- g. Hotel The Rinra Makassar melakukan kegiatan promosi melalui *online travel agent, flyer, website, baligho* dan *social media*.
- h. Bagian *reservasi* Hotel The Rinra Makassar tidak lagi menggunakan *log book* untuk proses *over handle* pada pergantian *shift*.

4.2 Masalah Dan Solusi

Setelah melakukan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) selama 3 bulan di hotel The Rinra Makassar, masalah yang penulis temukan yaitu :

1. Adanya *double posting* yang dilakukan oleh pihak *reception*, yang diakibatkan oleh lemahnya proses komunikasi yang terjalin antara pihak *reception* dengan *reservation agent* dan juga tidak adanya penggunaan *log book* pada bagian *reservation*. Solusi terhadap masalah tersebut adalah pihak *reception* harus lebih teliti dalam hal melakukan *penginputan* data dalam sistem, pihak *reservation agent* juga perlu menyiapkan *log book* agar proses *over handle* dapat berjalan dengan baik sehingga hal-hal seperti *miss communication* dapat di hindari.
2. Kendala yang berkaitan dengan penggunaan sistem *PowerPro* dimana penulis tidak diperkenankan untuk menggunakannya. Namun demikian penulis tidak berputus asa dan tetap mencoba untuk mempelajarinya dengan memperhatikan senior ketika menggunakan sistem tersebut. Penulis juga mendapatkan ilmu mengenai *basic* sistem *PowerPro* secara langsung dari *supervisor reservasi*.

4.3 Temuan Di Industri

Selama penulis melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di hotel The Rinra Makassar penulis menemukan beberapa hal yang baru dan belum pernah penulis dapatkan antara lain :

1. Pengadaan *Electronic Commerce (E-Commerce)* yang di tempatkan pada *department Sales & Marketing. Electronic Commerce (E-Commerce)* merupakan satu set dinamis teknologi, aplikasi, dan proses bisnis yang menghubungkan perusahaan, konsumen, dan komunitas tertentu melalui transaksi elektronik dan perdagangan barang, pelayanan, dan informasi yang dilakukan secara elektronik.
2. Penempatan bagian *Reservation* pada *department Sales & Marketing.*
3. Rumitnya alur *complaint* tamu melalui *telephone* dimana tamu akan dialihkan terlebih dahulu kepada *operator* sebelum ditangani oleh *Front Office Manager.*
4. Penggunaan sistem *Powerpro* pada proses *reservasi* kamar. Beberapa istilah baru seperti : *Allotment, OTA, Marcom, RBF, invoice* dan *performa invoice.*

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan pada salah satu hotel yang ada di Kota Makassar yaitu Hotel The Rinra Makassar. Praktik kerja lapangan merupakan salah satu persyaratan utama bagi mahasiswa semester akhir program studi D3 Bina Wisata Universitas Fajar. Selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan yang berlangsung selama tiga bulan, penulis ditempatkan pada *department sales & marketing* bagian *reservasi*.

Berdasarkan apa yang telah penulis laksanakan pada Praktik Kerja Lapangan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa :

- a. Hotel The Rinra adalah salah satu perusahaan swasta, bergerak di bidang jasa perhotelan. Hotel The Rinra memiliki 175 kamar yang terdiri dari 17 lantai, yang di setiap lantainya terdapat beberapa *type* kamar, diantaranya: *deluxe room*, *premiere room*, *pavilion suite*, *prestige suite*, *oceana suite*, dan *phinisi royal suite*. Terdapat beberapa fasilitas di Hotel The Rinra, yaitu *business center*, *swimming pool*, *meeting room*, *dining room*, *chapel*, dan *excecutive lounge*.

- b. Didalam menjalankan perusahaannya, Hotel The Rinra Makassar saat ini telah menggunakan sistem komputerisasi data yaitu proses-proses transaksi dilakukan dengan cara pencatatan dan pemasukan data menggunakan *system power pro* sehingga proses-proses transaksi yang dilakukan akan membutuhkan waktu yang relative singkat.
- c. Dalam segi promosi Hotel The Rinra saat ini dibidang sangat modern di mana didalam memberikan informasi tentang hotelnya, Hotel The Rinra Makassar saat ini menginformasikan melalui *online travel agent, website, social media*, dan pemesanan kamar di Hotel The Rinra Makassar, tidak lagi mengharuskan pengunjung untuk datang langsung ke Hotel The Rinra Makassar, karena pemesanan kamar dapat dilakukan melalui *online travel agent, website, e-mail, fax*, maupun telepon.
- d. Apabila kita merujuk pada buku-buku yang ada serta beberapa teori yang sering dikemukakan maka seharusnya bagian *reservasi* dalam perhotelan berada pada naungan *front office department*, akan tetapi merujuk pada kemajuan teknologi di masa sekarang tidak menutup kemungkinan bahwa hal tersebut dapat berubah. Seperti halnya yang terdapat pada struktur organisasi hotel The Rinra Makassar, dimana bagian *reservasi* pada hotel tersebut berpindah dalam naungan *department sales & marketing*, hal tersebut dimaksudkan untuk menunjang sistem operasional hotel.

- e. Pemanfaatan teknologi *internet* dalam proses pemesanan kamar atau yang sering disebut dengan reservasi *online*. Melalui reservasi *online*, konsumen dapat melakukan pemesanan kamar secara nyata dan cepat. Disamping itu, konsumen dapat mengakses berbagai macam informasi seperti mengenai ketersediaan kamar beserta fasilitas yang dimiliki, sehingga pada akhirnya konsumen tidak perlu ragu akan kekurangan informasi ketersediaan kamar yang dibutuhkan. Teknologi sistem reservasi *online* yang sering digunakan oleh masyarakat juga didukung oleh tingginya penggunaan *internet* di Indonesia.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas maka saran yang dapat penulis berikan diantaranya adalah :

- 1) Saran Untuk Peserta Praktik Kerja Lapangan
 - a. Manfaatkanlah waktu dengan sebaik-baiknya saat melakukan Praktik Kerja Lapangan agar dapat menambah wawasan, *skill*, serta ilmu pengetahuan pada industri tempat pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.
 - b. Harus memiliki inisiatif serta *attitude* yang baik karena hal tersebut merupakan salah satu penilaian terhadap peserta Praktik Kerja Lapangan dari pihak industri.
 - c. Jangan pernah berputus asa apabila mengalami kendala dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan.

- d. Harus dapat menjaga nama baik kampus selama melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan serta mematuhi peraturan yang ada di industri.

2) Saran Untuk Pihak Industri

- a. Diharapkan agar kerjasama antara pihak kampus dengan Hotel The Rinra Makassar lebih ditingkatkan dengan banyak memberi peluang kepada mahasiswa/i Universitas Fajar untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
- b. Hubungan antara karyawan dengan *trainer* diharapkan selalu terjaga keharmonisannya agar dapat tercipta suasana kerjasama yang baik.
- c. Kerja sama antar *department* harus selalu dijaga, agar tidak terjadi hal-hal yang bersifat mengganggu sistem *operasional* hotel.

3) Saran Untuk Pihak Kampus

- a. Melakukan pemantauan terhadap mahasiswa/i yang sedang melaksanakan kegiatan Praktik Kerja Lapangan agar dapat menghindari hal-hal yang tidak diinginkan.
- b. Pihak kampus perlu memberikan penekanan terhadap penguasaan keterampilan yang relevan dengan kemajuan teknologi di dunia kerja saat ini, agar peserta kegiatan Praktik Kerja Lapangan dapat mengaplikasikan ilmu dan keterampilan yang diperolehnya secara maksimal.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sambodo. Dan Bagyono, S. Pd. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*.
Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Agus Sulastiyono, Drs., M. Si. Oktober 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel
Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata & Akomodasi*.
Bandung:CV. Alfabeta.

Agung Permana Budi. 2013. *Manajemen Marketing Perhotelan*. Yogyakarta: CV.
Andi Offset.

Bagyono, S. Pd. Oktober 2014. *Pariwisata & Perhotelan*. Bandung: CV. Alfabeta.

Candra Ahmadi. Dan Dadang Hermawan. 2013. *E-Business & E-Commerce*.
Yogyakarta: CV. Andi Offset.

L
A
M
P
I
R
A
N

LOKASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

1. Tempat Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Nama Instansi : Hotel The Rinra Makassar

Alamat : Jl. Metro Tanjung Bunga No. 2 Makassar
Sulawesi Selatan

Phone : (+62-411) 3663222

Fax : (+62-411) 8122888

E-mail : info@therinra.com

2. Waktu Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan

Pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan ini dilaksanakan pada tanggal 12 April-12 Juli 2017. Lamanya waktu Praktik Kerja Lapangan kurang lebih 3 bulan.

TRAINEE EVALUATION

Name : Rezky Mulyati Bahar
 School / Academy : Universitas Fajar
 Department : Sales & Marketing Department (Reservation)
 Period of Training : 12 April 2017 - 15 Juli 2017

No.	Description	Points	Grade
1 Personal			
	a. Grooming & Personal Hygiene	90	Great
	b. Attitude	95	Excellent
	c. Attendance & Punctuality	90	Great
	d. Social & Communication	93	Excellent
	e. Motivation of training	93	Excellent
	f. Discipline	90	Great
2 Performance			
	a. Job Knowledge	90	Great
	b. Work Speed	95	Excellent
	c. Team Work	90	Great
	d. Initiative	90	Great
	e. Job Safety	90	Great
	f. English	85	Great
	Total / Grade	90.9	Great
Comments	Kehadiran baik, disiplin, dan cekatan. Serta lincah, mudah memahami, inisiatif, dan bertanggung jawab.		

91 - 100 Excellent
 81 - 90 Great
 66 - 80 Good
 31 - 65 Fair
 10 - 30 Poor

Evaluated by

THE RINRA
 HUMAN RESOURCES DEPARTMENT
 MAKASSAR
 Hasmia Nurwani
 Reservation Supervisor

Approved by,

 Troy Thodorus
 Training Coordinator

GAMBAR PENILAIAN PESERTA PRAKTIK KERJA LAPANGAN DARI INDUSTRI



Training Certificate

Presented to

REZKY MULYATI BAHAR

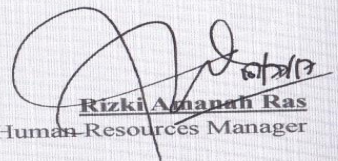
For successfully completing

On The Job Training

On Sales and Marketing Department – Focus at Reservation
From April 12th, 2017 – July 15th, 2017

Makassar, July 18th, 2017


THE RINRA
RESERVATION DEPARTMENT
MAKASSAR
General Manager


Rizki Amanah Ras
Human Resources Manager

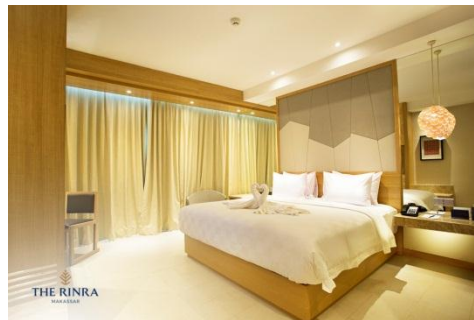
A PROUD MEMBER OF  **PHINISI**
HOSPITALITY

SERTIFIKAT PESERTA PRAKTIK KERJA LAPANGAN DARI INDUSTRI

GAMBAR FASILITAS HOTEL THE RINRA MAKASSAR



Gambar Deluxe Twin



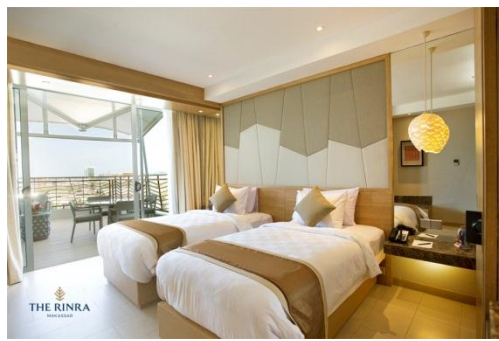
Gambar Deluxe Single



Gambar Deluxe Bathroom



Gambar Premier Single



Gambar Premier Twin



Gambar Pavilion Suite



Gambar Wedding Reception of Mr. Herman Tandiar and Mrs. Widianingsih at Rawalangi venue



Gambar Lontar dining



Gambar Bar On 3



Gambar Sunset Infinity Pool



Gambar Area Lobby

DOKUMENTASI



Gambar Sewaktu Penulis Ikut Inspeksi Kamar Dengan Ibu Ary



Gambar di Infinity Pool Sewaktu menemani Ibu Ary menjadi Duty



Gambar Sewaktu Penerimaan Sertifikat Dari Industri Dan Pemberian Sertifikat Dari Kampus Untuk Industri