

## RINGKASAN PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Praktik Kerja Lapangan (PKL) merupakan salah satu bentuk implementasi dari universitas yang bertujuan memberikan pengalaman dan pembelajaran bagi mahasiswa untuk lebih memahami penerapan ilmu selama perkuliahan untuk diterapkan pada perusahaan. Maka dari itu mahasiswa wajib menjalani PKL. Sebagai *trainee* selama 2 bulan di berbagai industri, salah satunya industri perhotelan termasuk restoran. Umumnya magang di hotel berbintang satu hingga lima atau restoran terkemuka di berbagai departemen yang ada di industri perhotelan sesuai dengan kebutuhan dan peluang yang ada. Selama PKL dari 10 April sampai dengan 3 Juni 2017, penulis ditempatkan di bagian *Front Office* yang menangani tamu secara langsung,

Kegiatan yang dilakukan selama melaksanakan PKL di Hotel Anugerah Express : *Receptionist (greeting/salam, memperkenalkan diri kepada tamu, mendata tamu ke bagian front office, mengatasi guest complaint.) Kasir (Meminta deposit cash maupun kartu kredit dan juga debit, membuat key card, menginputkan data tamu dan semua invoice bill, pengarsipan invoice bill, menjelaskan seluruh biaya.) Operator (menerima booking lewat telepon, menerima telepon dari luar dan dalam). Selain itu penulis juga membantu di department lainnya yaitu : FB Service, Housekeeping, Akunting.*

Selama PKL penulis mengalami kendala seperti Menghadapi *guesst complaint*, Saat shift malam tidak ada lagi petugas akunting yang bertugas untuk membuka akses admin untuk update info booking guest online yaitu tamu yang pemesanannya melalui *online*. Penulis mengatasi Masalah dengan cara : *Standard Operasional Procedure* penanganan *guesst complaint*, dan Melakukan *akses password* dan *login* untuk masuk ke layanan dari akun *email* yang ada di komputer kasir dan telah di daftarkan terlebih dahulu ke situs admin *booking online*. Dengan demikian Penulis selama dua bulan bisa melakukan operasional kerja khususnya di departement *front office* dan memberikan kontribusi untuk menyelesaikan tugas tugas kerja khususnya di jam kerja malam.

**Kata Kunci:** PKL, *Front Office, Receptionist, Greeting, Guesst Complaint, Key Card, Invoice Bill, Booking Online, Standard Operational Procedure, Akses Password, Login, email.*