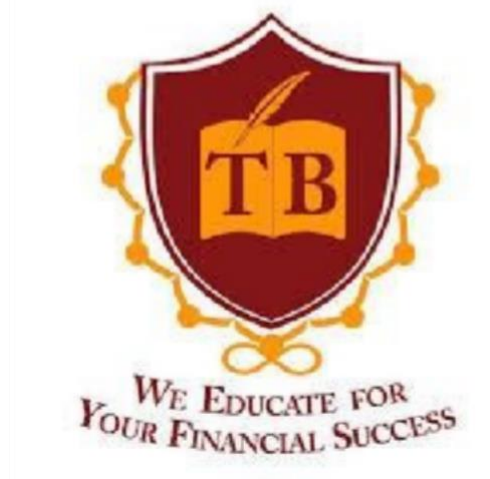


**AKTIVITAS FRONT DESK AGENT DI DALAM
DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA HOTEL VERSA
BEKASI**

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli
Madya Jenjang Pendidikan Diploma III Manajemen



Oleh:

Ahmad Raihan

222713009

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Nama : Ahmad Raihan
NIM : 222713009
Fakultas : Ekonomi
Program Studi : D3 Manajemen Pemasaran
Judul LPKL : *Aktivitas Front Desk Agent didalam Departemen Front Office Hotel Versa Bekasi*

Laporan tugas akhir diatas disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan guna mencapai gelar Ahli Madya pada program D3 Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi - STIE Tri Bhakti Business School.

Bekasi,

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing



Dr. Sofia Maulida, SE.,MM

NIDN: 0309027801



Redy Adhi Saputra, SE.,MM

NIDN: 0405059002

LEMBAR PENGESAHAN

**AKTIVITAS FRONT DESK AGENT DI DALAM DEPARTEMEN FRONT
OFFICE PADA HOTEL VERSA BEKASI**

Oleh:

AHMAD RAIHAN

222713009

LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian Guna memperoleh gelar Ahli Madya D3
Manajemen Pemasaran

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 23 Agustus 2025

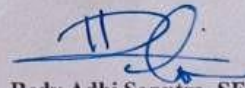
Ketua Penguji



Dr. Sofia Maulida, SE, MM

NIDN: 0309027801

Anggota Penguji



Redy Adhi Saputra, SE, MM

NIDN: 0405059002

Ketua Program Studi



Dr. Sofia Maulida, SE, MM

NIDN: 0309027801

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH DARI PERUSAHAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Dian Arimurti
Jabatan : *Human Resource Development*
Nama Perusahaan : Versa Hotel Bekasi

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak bebas Royalti Non-Eksekutif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Aktivitas *Front Desk Agent* Di Dalam Departemen *Front Office* Pada Hotel Versa Bekasi”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksekutif** Ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (*database*), mendistribusikannya dan menampilkan atau mempublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian Pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya

Bekasi, 20 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Human Resource Development

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS
PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Laporan Tugas Akhir, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar Akademik Ahli Madya Manajemen Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 20 Juni 2025

Yang membuat pernyataan



Motto dan Persembahan

لَا تُطَالِبُ رَبَّكَ بِتَأَخُّرِ مَطْلَبِكَ وَ لَكِنْ طَالِبِ نَفْسِكَ بِتَأَخُّرِ أَدَبِكَ

“Jangan menuntut Tuhan lantaran permintaanmu terlambat dikabulkan. Akan tetapi, tuntutlah dirimu lantaran terlambat melaksanakan kewajiban.”.

Syarah Al-Hikam pasal 119.

Dengan penuh rasa syukur serta rendah hati, karya ini kupersembahkan:

1. Allah *Subhanahu wa Ta'ala* yang ubun-ubun ku berada di genggaman-Nya
2. Kedua orang tuaku yang telah menuntun dan membantu ksatria kecilnya dalam menghadapi rintangan dunia.
3. Para Eksekutif *Midini Boys* dan seluruh teman teman STIE Tri Bhakti, yang telah memberikan pengalaman, pembelajaran dan menjadi saksi hidup dalam menapaki jenjang ilmu Pendidikan.
4. Seluruh dosen, staf, dan karyawan STIE Tri Bhakti, yang telah memberikan ilmu dan bimbingannya dalam menjalankan perkuliahan.
5. Untukmu hari ini dan seterusnya, terima kasih banyak untuk segalanya.

ABSTRAK

Laporan Praktik Kerja Lapangan ini bertujuan untuk mengetahui Aktivitas *Front Desk Agent* dalam menjalankan prosedur didalam *Departement Front Office* pada Hotel Versa Bekasi serta mengetahui kendala yang dihadapi dan solusinya. Metode yang digunakan dalam Laporan Praktik Kerja Lapangan ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari Praktik Kerja Lapangan ini diketahui bahwa *Front Desk Agent* berperan penting dalam menangani reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, pengelolaan data tamu, dan menjaga kebersihan area kerja dengan prosedur yang telah di tetapkan manajemen hotel. Adapun kendala yang dihadapi, yaitu gangguan sistem reservasi, ketidaksesuaian data dan masalah komunikasi antar departemen. Solusi untuk mengatasi kendala – kendala tersebut adalah dengan menerapkan pengecekan rutin data reservasi, meningkatkan komunikasi melalui grup *Whatsapp*, serta pelatihan internal. Laporan Praktik Kerja Lapangan ini bermanfaat untuk meningkatkan efesiensi kerja operasional dan kualitas pelayanan serta memperkuat citra hotel dimata pelanggan.

Kata Kunci: *Front Desk Agent, Front Office, Aktivitas, Kendala, Solusi.*

ABSTRACT

This Field Work Report aims to identify the activities of Front Desk Agents in carrying out procedures within the Front Office Department at Hotel Versa Bekasi, as well as to identify the obstacles encountered and their solutions. The methods used in this Field Work Report are observation, interviews, and documentation. The results of this Field Work Practice show that Front Desk Agents play an important role in handling reservations, check-in and check-out processes, managing guest data, and maintaining the cleanliness of the work area in accordance with procedures established by hotel management. The obstacles encountered include reservation system disruptions, data inconsistencies, and communication problems between departments. The solutions to overcome these obstacles are to implement routine reservation data checks, improve communication through WhatsApp groups, and provide internal training. This Field Work Practice Report is useful for improving operational work efficiency and service quality as well as strengthening the hotel's image in the eyes of customers.

Keywords: *Front Desk Agent, Front Office, Activities, Obstacles, Solutions.*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah *Subhanahu wa Ta'ala* atas segala berkat kasih dan karunia-Nya., sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Praktik Kerja Lapangan ini yang berjudul “Aktivitas *Front Desk Agent* Di Dalam *Departement Front Office* Pada Hotel Versa Bekasi”. Penyusunan ini tidak dapat berjalan tanpa bantuan, dukungan, bimbingan dari semua pihak yang telah membantu penulis selama penyusunan ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan dan menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.I.Kom selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Ibu Dr. Sofia Maulida, SE., MM. selaku Wakil Ketua 1 STIE Tri Bhakti.
3. Ibu Keri Boru Hotang, S.E., M.Ak selaku Wakil Ketua II STIE Tri Bhakti.
4. Ibu Sofia Maulida, Dr., S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
5. Bapak Redy Adhi Saputra, SE.,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan ilmu, saran, dan motivasi agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu.
6. Seluruh dosen serta civitas akademik STIE Tri Bhakti yang telah banyak memberikan pengetahuan dan pengalaman selama mengikuti pendidikan di STIE Tri Bhakti.
7. Ibu Dian Arimurti, selaku *Human Resource Development* di Hotel Versa Bekasi yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan Praktik Kerja Lapangan.
8. Kepada Pak Affan, Bang Azwar, Bang Ari, Bang Vachry selaku team FO Hotel Versa Bekasi yang telah membimbing selama melakukan Praktik Kerja Lapangan dan seluruh rekan kerja Hotel Versa Bekasi yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu
9. Kedua orang tua penulis, Huzairin dan Misyar yang begitu penulis cintai dan hormati serta tidak henti – hentinya memberikan dukungan, doa, nasehat, dan motivasi hingga mampu sampai detik ini dalam menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

10. Sahabat perjuangan penulis, yakni Luthfiah, Engel, Tian, Ilbet, Rayhan dan Verli yang telah saling membantu dalam penyusunan Tugas Akhir ini dan Terima Kasih juga telah menjadi teman terbaik selama kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, tanpa mengurangi rasa hormat dan terima kasih penulis atas kebaikan yang telah diberikan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

Demikianlah Laporan Tugas Akhir ini disusun dan diselesaikan, penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun selalu diharapkan demi menyempurnakan laporan ini. Akhir kata, penulis menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah ikut berperan serta dalam penyusunan Tugas Akhir ini dari awal hingga akhir.

DAFTAR ISI

AKTIVITAS FRONT DESK AGENT DI DALAM DEPARTEMEN FRONT OFFICE PADA HOTEL VERSA BEKASI	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN TUGAS AKHIR	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PEMASARAN	ii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	4
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan	4
1.5 Teori Relevan	4
1.5.1 Hotel	4
1.5.2 Klasifikasi Hotel	5
1.5.3 <i>Front Office</i> pada hotel	5
1.5.4 Aktivitas Front Desk Agent	6
1.5.5 Kompetensi <i>Front Desk Agent</i>	6
1.5.6 Kualitas pelayanan pada hotel	7
1.6 Metode Magang	9
1.6.2 Wawancara	9

1.6.3	Dokumentasi	9
1.6.6	Studi Kepustakaan	9
BAB II	GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	10
2.1.	Sejarah Perusahaan.....	10
2.1.1	Visi Hotel Versa Bekasi.....	11
2.1.2	Misi Hotel Versa Bekasi	11
2.2	Struktur Organisasi	11
2.3	Kegiatan Perusahaan	13
BAB III	URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN.....	16
3.1	Penempatan dan Jadwal Praktik Kerja Lapangan.....	16
3.2	Uraian Deskripsi Tugas.....	17
1.	Memeriksa dan mencatat <i>Logbook</i>	17
2.	Memeriksa dan membuat reservasi tamu	18
3.	Membantu proses <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> tamu	18
4.	Telepon operator	19
5.	Melakukan dokumen <i>filling</i> terkait data tamu	19
6.	Melakukan Cash Opname.....	19
3.2	Pembahasan dan Temuan Masalah	20
3.2.1	Aktivitas <i>Front Desk Agent</i> dalam menjalankan prosedurnya	20
3.2.2	Temuan yang dihadapi <i>Front Desk Agent</i> dalam menjalankan prosedurnya	22
BAB IV	PENUTUP	23
4.1	Kesimpulan.....	23
4.2	Saran	23
DAFTAR PUSTAKA	25
LAMPIRAN	27

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Praktik Kerja Lapangan	16
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Logo Perusahaan	10
Gambar 2.2 Struktur Perusahaan	11
Gambar 3.1 Memeriksa dan Mencatat Logbook	17
Gambar 3.2 Memeriksa dan Membuat reservasi.....	18
Gambar 3.3 Membantu proses check in dan check out tamu.....	18
Gambar 3.4 Telepone operator.....	19
Gambar 3.5 Melakukan dokumen filling terkait data tamu.	19
Gambar 3.6 Melakukan cash opname.....	20
Gambar 3.7 Flowchart Aktivitas Front Desk Agent	20