

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat yang telah diberikan-Nya, sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir Laporan Magang dengan judul TINJAUAN TERHADAP JUMLAH TENAGA KERJA DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADA SAAT PANDEMIK COVID-19 DI HOTEL X ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par.) Program Studi Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan – Jakarta.

Disadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini, yaitu kepada:

1. Bapak Jimmy M.H Situmorang, B.Sc., MBA., selaku Pembimbing Tugas Akhir dan Penasehat Akademik.
2. Ibu Dr. Diena Mutiara Lemy, A.Par., M.M.,CHE., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
3. Ibu Dr. Amelda Pramezwarly, A.Par., M.M., selaku Ketua Program Studi Pengelolaan Perhotelan.
4. Ibu Dr. Wulanmeiaya Wowor, M.M., selaku Ketua Penguji.
5. Ibu Julita Then, S.Par., M.Par., selaku Anggota penguji.

6. Ibu Rosianna Sianipar, S.ST., M.M., selaku Anggota penguji.
7. Semua dosen Fakultas Pariwisata Universitas Pelita Harapan.
8. Staf Karyawan Fakultas Pariwisata yang telah membantu penulis dalam kegiatan administratif.
9. Staf Karyawan perpustakaan UPH Johannes Oentoro yang telah membantu penulis menyelesaikan tugas akhir ini.
10. *General Manager*, *FO Manager*, *HR Manager* dan semua staf Hotel X yang telah membantu penulis dalam melakukan kegiatan magang.
11. Kedua orang tua, saudara Rio Parera dan Carlos Parera, serta keluarga besar di Ende dan Kefamenanu yang telah memberikan dukungan moril, doa dan kasih sayang.
12. Teman-teman akrab Shania, Rosse, Kak Siska, Kak Samuel, Kak Yoseph, Jesika, Vania, Velia, dan Merry yang telah memberikan doa, semangat dan bantuan untuk mendukung, membantu dan memberikan perhatian.
13. Semua pihak yang namanya tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan semangat, doa dan dukungan.

Akhir kata, disadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca akan sangat bermanfaat. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Jakarta, Februari 2021

Sisilia Chelsye Parera

# DAFTAR ISI

Halaman

## HALAMAN JUDUL

## PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

## PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

## PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi

## BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang .....Error! Bookmark not defined.
- B. Rumusan Masalah.....Error! Bookmark not defined.
- C. Tujuan Lapangan Magang .....
- D. Manfaat Magang.....Error! Bookmark not defined.
- E. Sistematika Penulisan .....

## BAB II DASAR PEMIKIRAN

- A. Dasar Pemikiran Pemilihan Lokasi Magang.....Error! Bookmark not defined.
- B. Dasar Pemikiran Pemilihan Bidang Magang .....

## BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN TEMPAT MAGANG

- A. Gambaran Umum Obyek Penelitian .....
- B. Metode Pelaksanaan Magang di Departemen *Front Office* .....

- C. Aktivitas Magang di Departemen *Front Office* .....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Bentuk-Bentuk Dukungan.....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Kendala-Kendala.....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB IV HASIL PEMBAHASAN**

- A. Landasan Teori.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Analisis Data.....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Rekomendasi Perbaikan.....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB V REFLEKSI DIRI**

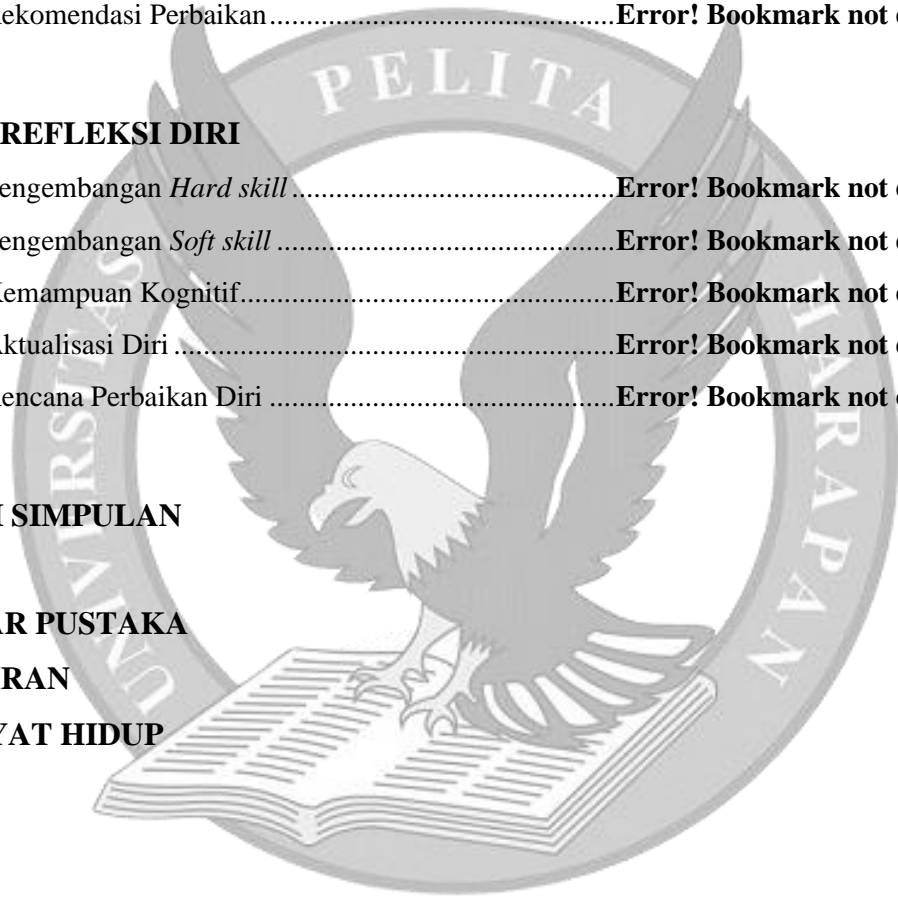
- A. Pengembangan *Hard skill*.....**Error! Bookmark not defined.**
- B. Pengembangan *Soft skill* .....**Error! Bookmark not defined.**
- C. Kemampuan Kognitif.....**Error! Bookmark not defined.**
- D. Aktualisasi Diri .....**Error! Bookmark not defined.**
- E. Rencana Perbaikan Diri .....**Error! Bookmark not defined.**

#### **BAB VI SIMPULAN**

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

#### **RIWAYAT HIDUP**



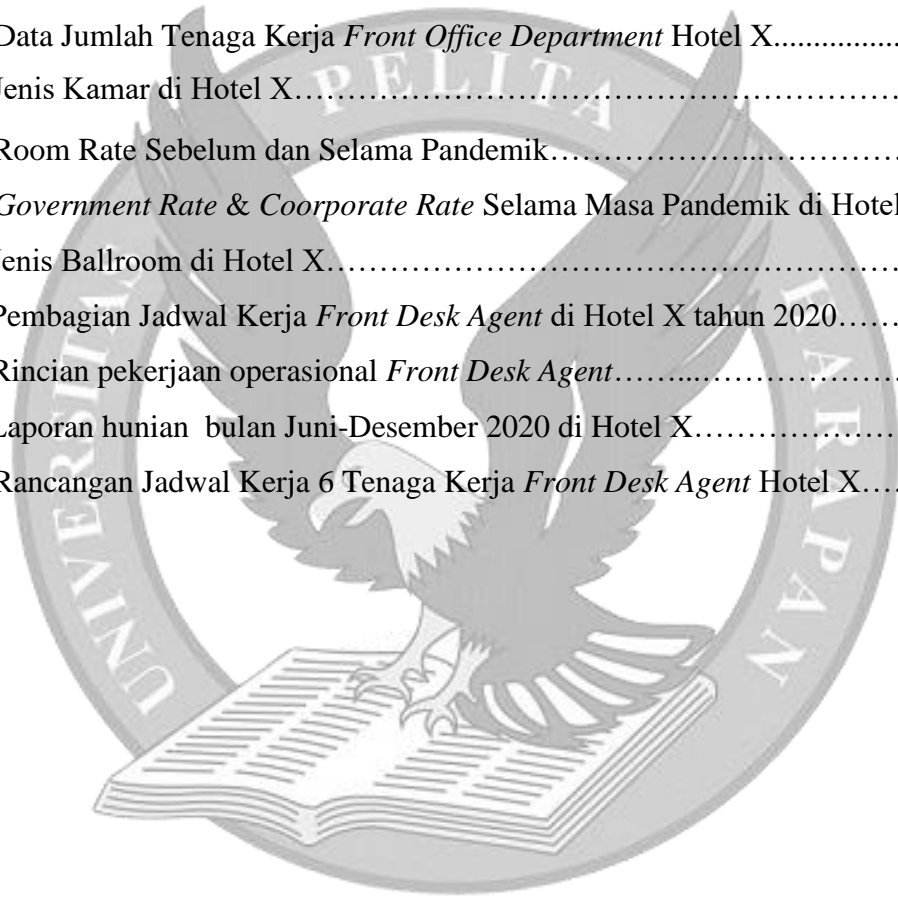
## DAFTAR GAMBAR

No.	Keterangan	Halaman
1.	Pertumbuhan Bidang Akomodasi di Kupang tahun 2017-2019.....	9
2.	Struktur Organisasi Hotel X.....	15
3.	Struktur Organisasi Departemen <i>Front Office</i> di Hotel X.....	16



## DAFTAR TABEL

No.	Keterangan	Halaman
1.	Laporan <i>Occupancy</i> Januari-Mei Hotel X tahun 2020.....	2
2.	Data Tenaga Kerja di Hotel X.....	3
3.	Laporan <i>Occupancy</i> Juni-Desember Hotel X tahun 2020.....	3
4.	Data Jumlah Tenaga Kerja <i>Front Office Department</i> Hotel X.....	4
5.	Jenis Kamar di Hotel X.....	12
6.	Room Rate Sebelum dan Selama Pandemi.....	13
7.	<i>Government Rate &amp; Corporate Rate</i> Selama Masa Pandemi di Hotel X...	13
8.	Jenis Ballroom di Hotel X.....	14
9.	Pembagian Jadwal Kerja <i>Front Desk Agent</i> di Hotel X tahun 2020.....	19
10.	Rincian pekerjaan operasional <i>Front Desk Agent</i> .....	40
11.	Laporan hunian bulan Juni-Desember 2020 di Hotel X.....	41
12.	Rancangan Jadwal Kerja 6 Tenaga Kerja <i>Front Desk Agent</i> Hotel X.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

No.	Keterangan	Halaman
1.	Surat Tugas Magang .....	A-1
2.	Surat Keterangan Selesai Magang.....	B-1
3.	Lampiran Wawancara.....	C-1

