

DAFTAR ISI

Halaman

Halaman Judul	
Lembar Kartu Tanda Mahasiswa	
Lembar Pengesahan	
Pernyataan Orisinalitas	
Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	iii
Daftar Tabel	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Lampiran.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Praktik Kerja Lapangan	3
1.4 Manfaat Praktik Kerja Lapangan.....	3
1.5 Studi Pustaka Praktik Kerja Lapangan	5

BAB II HASIL PELAKSANAAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN

2.1 Deskripsi Hasil Praktik Kerja Lapangan.....	8
2.1.1 Sejarah Singkat Hotel.....	8
2.1.2 Visi dan Misi The Sakala Resort Bali	9
2.1.3 Kamar dan Fasilitas The Sakala Resort Bali	10

2.1.3.1 Akomodasi	10
2.1.3.2 Meeting and Wedding	11
2.1.3.3 Restaurant and Bar	12
2.1.3.4 Spa	13
2.1.3.5 Fitnes Center	14
2.1.3.6 Kids Area	15
2.2 Deskripsi hasil PKL	16
2.2.1 Definisi Front Office Departement	16
2.2.2 Definisi dan Job Description Guest Relations Officer	16
2.2.3 Job Description Praktik Kerja Lapangan	18
2.2.4 Struktur Organisasi Front Office Departement	26
2.2.5 Proses Mengimpun Data dan Profil Guest Arrival Detail.....	26
2.3 Pembahasan hasil PKL	26
2.3.1 Sistem Kerja Guest Relation Officer.....	26
2.3.1.1 Mempersiapkan Email Arrival Guest.....	26
2.3.1.2 Membuat Daily Briefing Sheet	27
2.3.1.3 Membuat Guest Interaction Daily Report	28
2.3.2 Permasalahan Dalam Hasil Praktik Kerja Lapangan.....	31
2.3.2.1 Permasalahan Dalam Pembuatan Email Two Day Prior.....	31
2.3.2.2 Permasalahan Berinteraksi dengan Tamu Dari Tiongkok.....	31
2.3.2.3 Permasalahan Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu.....	32

2.4 Analisis	33
2.4.1 Analisis Dalam Proses Pembuatan dan Mempersiapkan Konfirmasi Email ..	33
2.4.2 Analisis Pada Saat Berinteraksi dengan Tamu Tiongkok	34
2.4.3 Analisis Pada Guest Interaction Daily	35
2.4.4 Analisis Dalam Memberikan Memenuhi Kebutuhan Tamu	35
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Simpulan.....	36
3.2 Saran.....	38
Daftar Pustaka	39
Lampiran.....	41