

**TUGAS-TUGAS ADMINISTRASI FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI HOTEL PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Meiyanti

NIM 2115713093

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

BADUNG

2024

**TUGAS-TUGAS ADMINISTRASI FRONT OFFICE
DEPARTMENT DI HOTEL PADMA RESORT LEGIAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Made Meiyanti

NIM 2115713093

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Made Meiyanti
NIM : 2115713093
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Projek Akhir saya dengan judul:

"Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department di Hotel Padma Resort Legian"

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Projek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Projek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 16 Agustus 2024

Yang menyatakan



Handwritten signature of Ni Made Meiyanti.

Ni Made Meiyanti

NIM 2115713093

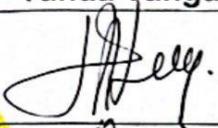
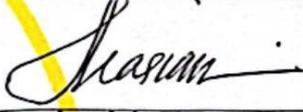
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**TUGAS-TUGAS ADMINISTRASI FRONT OFFICE DEPARTMENT
DI HOTEL PADMA RESORT LEGIAN**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Adm inistrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

NI MADE MEIYANTI
NIM 2115713093

Badung, 16 Agustus 2024
Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Lily Marheni, S.H.,MH NIP. 1964070919911032002	
Dosen Penguji 1, Kasiani, SE., M.Si NIP. 196204211990032002	
Dosen Penguji 2, Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M NIP. 199902252024061002	

Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



Lily Marheni, S.H., MH
NIP. 196407091991032002

Dosen Pembimbing 2



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP. 196409191989032002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantara, S.Psi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan Rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department di Hotel Padma Resort Legian” tepat pada waktunya. Adapun tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menemui beberapa hambatan dan kesulitan. Namun berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat penulis atasi. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ijin dan kesempatan melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian tugas akhir ini.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan tugas akhir.
3. Bapak I Made Widianara, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis yang telah memberikan petunjuk serta dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Ibu Lily Marheni, SH., MH selaku pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah mendidik dan membina penulis selama mengikuti kegiatan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Ni Kadek Dewinta Selaku Koordinator *Trainee Human Resource Department* Hotel Padma Resort Legian yang telah memberikan banyak ilmu dan bimbingan selama Magang Kerja.
8. Ibu Kristanty Tannady selaku Hotel Manager di Hotel Padma Resort Legian yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan Magang Kerja.
9. Ibu Ni Kadek Wahyuni, selaku staff Administrasi *Front Office Department* yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan kegiatan Magang Kerja di Hotel Padma Resort Legian. Serta telah memberikan banyak informasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir ini.
10. Seluruh karyawan *Front Office Department*, yang telah banyak membantu dan membimbing penulis selama melaksanakan kegiatan

Magang Kerja di Hotel Padma Resort Legian. Serta memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

11. Bapak I Nyoman Nistra dan Ibu Ni Made Suni selaku orang tua serta I Wayan Candra Wijaya selaku kakak yang telah banyak memberikan dukungan moral maupun material, mendukung, menyemangati dan mendoakan sampai tugas akhir ini terselesaikan.
12. Saudara serta seluruh rekan-rekan yang telah memberikan dukungan, motivasi serta memberikan bantuan kepada penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki. Untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan Tugas Akhir ini. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Jimbaran, 16 Agustus 2024

Penulis

DAFTAR ISI

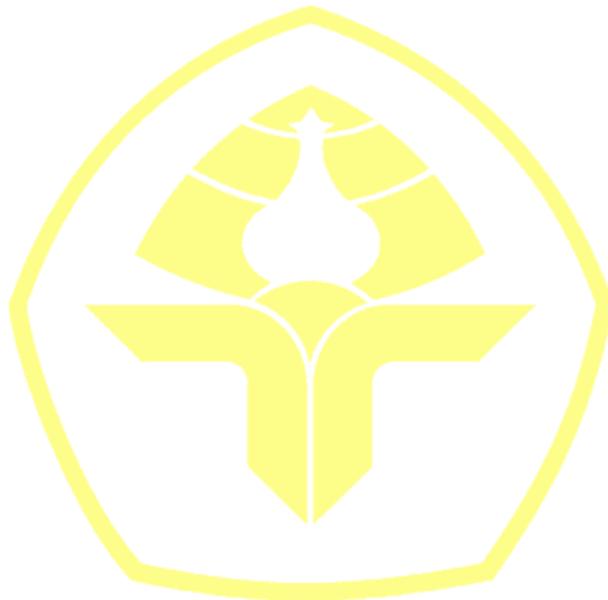
HALAMAN SAMPUL	
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Administrasi	10
1. Pengertian Administrasi	10
2. Ruang Lingkup Tugas Administrasi.....	12
3. Fungsi Administrasi.....	13
4. Ciri Pokok Administrasi	15
B. Telepon	16
1. Pengertian Telepon	16
2. Sikap Dalam Menerima Telepon	17

3. Hal Yang Dihindari Dalam Telepon	18
C. Peralatan Perkantoran	19
1. Pengertian Peralatan Perkantoran.....	19
2. Macam-Macam Peralatan Kantor	20
D. <i>Front Office</i>	23
1. Pengertian <i>Front Office</i>	23
BAB III GAMBARAN UMUM PADMA RESORT LEGIAN.....	25
A. Sejarah Perusahaan	25
B. Bidang Usaha.....	27
C. Struktur Organisasi	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
A. Kebijakan Perusahaan	54
B. Analisis dan Interpretasi Data	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	71
A. Simpulan	71
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	74

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo <i>Padma Resort</i> Legian	26
Gambar 3. 2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	42



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: <i>Store Requisition</i>	75
Lampiran 2: <i>Departure Lounge Daily Check List</i>	76
Lampiran 3: <i>Arrival List</i>	77
Lampiran 4: Kupon <i>Laundry</i>	78
Lampiran 5: <i>Notulen Briefing</i>	79
Lampiran 6: Daftar Pertanyaan Wawancara	80
Lampiran 7: Dokumentasi Wawancara	81
Lampiran 8: Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I.....	82
Lampiran 9: Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II	83
Lampiran 10: Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	84
Lampiran 11: Keterangan Perubahan Judul Projek Akhir.....	85

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Organisasi adalah sebuah entitas yang terdiri dari orang-orang atau kelompok-kelompok yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Ini bisa mencakup bisnis, lembaga pemerintah, organisasi nirlaba, kelompok masyarakat, atau entitas lainnya. Organisasi harus memiliki tujuan yang jelas untuk menentukan keberlangsungan organisasi itu sendiri. Tujuan organisasi tidak terlepas dari tanggungjawab serta kinerja setiap anggotanya, Dimana hal itu akan berdampak pada berhasil atau tidaknya suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Organisasi memiliki struktur, tata kelola, dan proses kerja yang dapat bervariasi tergantung pada sifat dan tujuan mereka. Setiap organisasi memerlukan kegiatan administrasi baik itu organisasi besar maupun kecil karena administrasi yang menjaga organisasi tetap berjalan dengan lancar dan efisien.

Kegiatan administrasi merupakan salah satu kegiatan dalam penataan organisasi atau instansi dimana diperlukan sumber daya manusia yang terampil, teliti dan memahami arti pentingnya administrasi. Administrasi mempunyai pengertian dalam arti sempit dan arti yang luas, Dalam arti sempit administrasi sering diartikan dengan kegiatan ketatusahaan. Tata usaha pada hakikatnya merupakan pekerjaan pengendalian informasi. Tata Usaha juga sering diartikan sebagai kegiatan yang berkaitan dengan tulis menulis, mencatat, menggandakan, menyimpan, atau yang dikenal dengan *clerical work* (Marliani, 2019).

Administrasi dalam arti luas diartikan sebagai kerjasama, Istilah administrasi berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan manusia atau sekelompok orang sehingga tercapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama, teratur dan terarah berdasarkan pembagian tugas sesuai dengan kesepakatan bersama (Sulani et al., 2022). Pada dasarnya administrasi dapat dibedakan ke dalam 2 (dua) golongan besar, yaitu:

1. Administrasi Negara (*Public Administration*), yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha dalam bidang kenegaraan.
2. Administrasi Niaga (*Privat/business administration*), yaitu kegiatan-kegiatan/proses/usaha yang dilakukan di bidang swasta

Dalam aplikasinya, administrasi merupakan aktivitas utama dalam suatu organisasi yaitu adanya kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang terlibat dalam rangka pencapaian tujuan suatu aktivitas administratif, maka harus ada kerjasama antara dua orang manusia atau lebih, adanya penetapan tujuan yang hendak dicapai, adanya tugas-tugas yang harus dilaksanakan, serta adanya peralatan dan perlengkapan atau sarana dan prasarana untuk melaksanakan tugas dalam rangka pencapaian tujuan tersebut. Adanya administrasi membantu organisasi untuk memantau dan senantiasa memperhatikan kegiatan atau data yang dimilikinya. Selain untuk memantau, administrasi juga dibutuhkan untuk evaluasi, misalnya evaluasi kebijakan, kegiatan, rencana atau hal lainnya. Administrasi juga bertujuan untuk membantu penyusunan program kegiatan dan pengembangannya, agar sejalan dengan yang diinginkan organisasi tersebut.

Hotel secara umum adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang di kelola secara komersial. Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan wisatawan sebagai tempat menginap dan menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas kamar dan masih banyak lagi sarana pendukung lainnya yang dibutuhkan oleh tamu. Mengingat hotel adalah suatu bentuk usaha yang mengutamakan *service* atau pelayanan sebagai alat utama untuk menarik tamu dengan

pelayanan yang baik dan berbeda dari hotel lainnya merupakan daya tarik tersendiri bagi tamu. Tamu akan mendapatkan suatu pengalaman berkesan selama menginap di hotel tersebut dan ini memberikan kepuasan sehingga tamu berkeinginan untuk Kembali ke hotel tersebut.

Salah satu hotel yang berada di Bali adalah Padma Resort Legian yang terletak di Jalan Padma No. 1 Kelurahan Legian, Kecamatan Kuta. Pada hotel Padma Resort Legian memiliki administrasi yang mengkhusus disetiap departmennya. Salah satunya yaitu administrasi di *front office department*. *Front Office Department* merupakan sebuah department di hotel yang letaknya dibagian depan, tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. *Front office* termasuk *department* yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu sekaligus menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah tamah serta memberikan informasi yang baik dan benar. Administrasi *front office department* yang sering menangani operasional seperti penjadwalan, pelatihan, aktivitas hotel, hal-hal terkait sumber daya manusia, pembelian barang, pembayaran, mengelola fasilitas harian dan kedatangan tamu, serta bertindak sebagai pengontrol biaya dari *front office department*.

Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya ialah dalam menangani keperluan administrasi

untuk tamu maupun karyawan *front office*. Selama mengikuti Magang Kerja di hotel Padma Resort Legian, penulis mengamati bahwa terdapat beberapa administrasi yang ada di bagian *Front Office Department* tidak berjalan dengan lancar seperti terjadinya kesalahan dalam menginput data kupon tamu dan kesalahan dalam memesan barang. Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis tertarik menjadikan topik penulisan dalam Laporan Tugas Akhir di Hotel Padma Resort Legian dengan judul “**Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department Di Hotel Padma Resort Legian**”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka pokok permasalahan dalam tugas akhir ini adalah “Bagaimanakah Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department di Hotel Padma Resort Legian?”

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah diatas maka tujuan yang ingin dicapai dalam tugas akhir ini adalah untuk mengetahui Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department di Hotel Padma Resort Legian.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Untuk mengaplikasikan teori serta ilmu yang di dapat pada bangku perkuliahan langsung ke dunia kerja. Mahasiswa diharapkan dapat memahami pentingnya tugas-tugas administrasi front office department di Hotel Padma Resort Legian

2. Bagi Padma Resort Legian

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai media informasi agar dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan dari manajemen hotel mengenai tugas-tugas administrasi dalam front office department di Hotel Padma Resort Legian

3. Bagi Politeknik Negeri Bali

Hasil penelitian ini diharapkan berguna untuk meningkatkan bahan ajar tentang mata kuliah Praktek Administrasi Bisnis di jurusan Administrasi Bisnis.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Padma Resort Legian, yang beralamat di Jl. Padma No. 1, Kelurahan Legian, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung. Telp. (0361) 752 111

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian ini yang menjadi objek penelitian adalah tugas-tugas administrasi Front Office department di Hotel Padma Resort Legian.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan bersifat kualitatif. Menurut Sugiyono (2019:14) "Data Kualitatif data yang tidak berupa angka-angka melainkan berupa penjelasan-penjelasan, keterangan-keterangan, atau informasi yang dapat memberikan gambaran terhadap permasalahan yang akan dibahas". Dalam penelitian ini data yang dimaksud yaitu Struktur Organisasi, Gambaran Umum Perusahaan dan Sejarah berdirinya perusahaan pada Padma Resort Legian.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2019:456) data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari objek penelitian, seperti misalnya melakukan wawancara langsung mengenai objek yang diteliti. Data primer dari penelitian ini adalah hasil wawancara dari salah satu

karyawan administrasi *front office* di Hotel Padma Resort Legian mengenai tugas dan tanggung jawab dari administrasi *front office*.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019) data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang ada hubungannya dengan permasalahan penelitian seperti aturan-aturan yang berlaku di perusahaan. Data sekunder dari penelitian ini diperoleh dari buku-buku dan literatur yang mendukung untuk melengkapi data yang dikumpulkan dan berhubungan dengan masalah yang akan diteliti.

c. Metode Pengumpulan Data

1) Observasi

Metode pengumpulan data dengan observasi adalah dengan melakukan pengamatan secara langsung yang dibantu dengan teknik mencatat pada hotel Padma Resort Legian terutama pada bagian-bagian yang berhubungan dengan penelitian yaitu bagian *front office*. Pada penelitian ini telah dilakukan pengamatan secara langsung di hotel Padma Resort Legian pada saat magang kerja selama 6 bulan pada bagian Administrasi *Front Office* sebagai

tempat untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai apa saja tugas dan tanggung jawab yang dilakukan oleh administrasi *front office* beserta kondisi kerja pada departemen tersebut.

2) Wawancara

Dalam metode pengumpulan data ini penulis melakukan tanya jawab dalam hal menggali informasi langsung dengan pimpinan atau karyawan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan penelitian yang dibantu dengan teknik mencatat dan merekam.

3) Dokumentasi

Metode dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dari dokumen-dokumen atau laporan-laporan yang berhubungan dengan penelitian ini seperti sejarah perusahaan.

4. Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini analisis yang digunakan yaitu analisis deskriptif kualitatif. Menurut Rusli (2018) Analisis deskriptif kualitatif adalah data yang hanya berupa uraian dan keterangan informasi yang didapatkan selama penelitian ini dilakukan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah di uraikan pada bab sebelumnya, maka diambil kesimpulan tugas seorang administrasi *Front Office* di Hotel Padma Resort Legian meliputi menangani telepon, mengelola *e-mail*, mengecek keperluan kantor, membuat *store requisition*, mengatur jadwal karyawan, menjadi notulis saat *briefing*, membuka *departure lounge*, mengatur fasilitas kedatangan tamu, mempersiapkan *welcome drink*, membuat *summary welcome drink*, membuat *petrol report*, *purchase request*, membuat kupon *laundry*, dan menata ruang kantor

B. Saran

Berdasarkan uraian di atas diberikan saran kepada Hotel Padma Resort Legian, khususnya *Front Office Department* terkait dengan tugas seorang administrasi yang begitu kompleks sebaiknya ditambah fasilitas seperti mesin printer untuk menunjang kinerja administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, S. (2016). Ilmu Administrasi Negara: Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan *Good Governance*. Bandung. Pustaka Setia.
- Darmanto. (2018). Pengantar Ilmu Administrasi.
- Harjoyo, Dewi, D. P., & Lisdha, M. (2021). Peran Sekretaris Dalam Penanganan Telepon Pada Kantor Kedepujian Standar Nasional Satuan Ukuran Di Badan Standardisasi Nasional, Puspitek-Tangerang Selatan. *Proceeding Seminar Nasional*, 1-8.
- Hanafi, M. (2018). Pengertian Administrasi Perkantoran.
- Jubelio. (2021). Bagaimana Cara Membuat Pembukuan Sederhana Bisnis Kecil. <https://jubelio.com/bagaimana-cara-membuat-pembukuan-sederhana-bisnis-kecil/>.
- Mahyuddin, Kurniullah, A. Z., & Hasibuan, A. (2021). Teori Organisasi. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Marliani, L. (2019). Definisi Administrasi Dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Galuh*, 17–21.
- Mertha, I. W., Pitanatri, P. D. S., & Sekolah Tinggi Pariwisata Nusa Dua Bali. Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. (2018). *Homestay : mozaik pariwisata berbasis kerakyatan*.
- Nurhaida, T., & Lilinesia. (2019). Peranan Peralatan Kantor Rumah Sakit Umum Mitra Sejati Medan. *Jurnal Ilmiah Skylandsea*, 193-198.
- Priansa. (2015). Administrasi dan Operasional Perkantoran. Bandung. Alfabeta

Putra, M. D. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada *Front Office Department* Terhadap Kepuasan Tamu Di Sense Hotel Seminyak.

Rahmadita, S. (2019). Administrasi Tata Usaha.

Rusli, M. (2018). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Jurnal Pendidikan*, 1–13. <http://repository.uin->

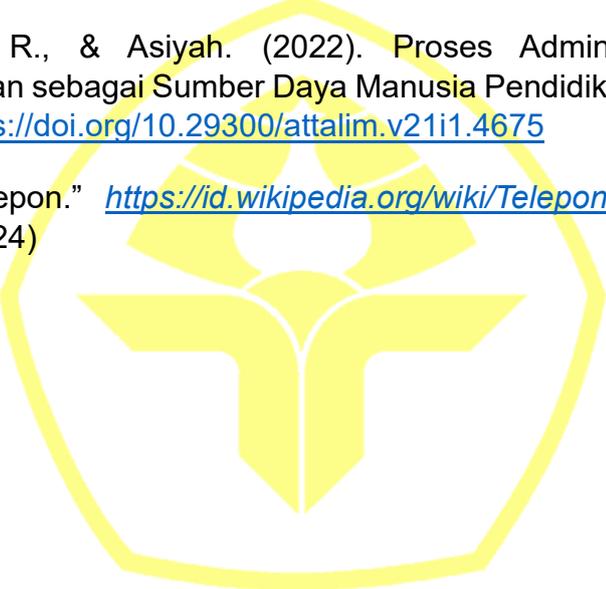
Sari, V. O. (2018). Keterampilan Menulis Surat Yang Baik Dan Benar. *Jurnal Elsa*, 16(2).

Siswand. (2017). Administrasi logistik dan gudang.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta, CV.

Sulani, Liana, R., & Asiyah. (2022). Proses Administrasi Tenaga Kependidikan sebagai Sumber Daya Manusia Pendidikan Islam. 21(1), 34–41. <https://doi.org/10.29300/attalim.v21i1.4675>

Wikipedia. “Telepon.” <https://id.wikipedia.org/wiki/Telepon>. (Diakses 12 Agustus 2024)



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 1: Store Requisition

Dept. Request
Padma Hotel Legian

Store Requisition
Inventory Requisition Detail

Transaction Type: 5000200 Store Requisition

Department: RM Room

Request Type: Inventory Usage Expense

Request Number: SFR-202401009-RM Date: 6-Jan-2024

Warehouse: Total Cost: 583.900.00

REQUEST TO

Property: PBL Padma Hotel Legian

Warehouse: M01 MATERIAL STORE

Department: AG Accounting & Finance

Description: FOR OPERATIONAL

Product Name	Quantity	Unit	Allocation
Contains: VIP CARD	200.00	PCS	RH005
MAP PADMA RESORT	200.00	EA	RH005
PEN WITH LOGO	100.00	PCS	RH005
LUGGAGE TAG	100.00	EA	RH005

Product: MPC-0028 VIP CARD

Request Qty: 200.000000 PCS Approved Qty: 200.000000 PCS

Allocation From: RH005 ROOM - GUEST SUPPLIES

Allocation To: FOR OPERATIONAL

PRODUCT AVAILABLE

Unit: PCS Quantity: In Unit

1,500.00 1,500.00

TOTAL: 1,500.00 Unit Cost: 390.00 IDR

Add New Edit Delete Rapid Save Cancel

Lampiran 2: Departure Lounge Daily Check List

DEPARTURE LOUNGE DAILY CHECK LIST				DATE: 30/03/2024	
NO	TIME	ACTIVITY	PIC	Total guest join DL	SIGN
1	9:00	Preparation of opening Departure Lounge (DL), check amenities, DL cleanliness	Admin / BELL	1100	COFF
2	11:00	Final checking to ensure all in well condition and set up Fruits	Admin / BELL	1100	COFF
3	13:00	Check amenities (refill snacks/drinks/cups, etc)			
4	14:00	PA staff check DL cleanliness			
5	15:00	Check DL condition Gather all dirty amenities (cup, cutleries, etc) and clear up			
6	16:00	Check DL in well condition and gather all dirty amenities (cup, cutleries, etc)			
7	17:00	Ensure all amenities well maintain and Departure Lounge area are clean & tidy			
8	18:00	Check DL in well condition and gather all dirty amenities (cup, cutleries, etc)			
9	19:00	Check DL condition Gather all dirty amenities (cup, cutleries, etc) and clear up			
10	20:00	Check DL in well condition and gather all dirty amenities (cup, cutleries, etc), called Bell if necessary to clear up	BELL		
11	22:00	Ensure all amenities well maintain by Bell and Departure lounge area are clean & tidy by PA, coordinate by HAM	HAM		

ITEM	CURRENT	CLOSING
MUG	8	
TEA SPOON	2	
GLASS	14	
SALICER	10	
CUP	15	
BOWL	12	

Lampiran 3: Arrival List



Arrival List

Between 07-01-2024 and 07-01-2024

PROPERTY: PRLEG - Padma Resort Bali at Legian
 USER: WAHYUNI
 Currency: IDR
 DATE PRINTED: 06-01-2024 09:58

Room Room Type	Guest Name	Confirmation Stays	Status Organization	Arrival / Hotel Departure	Guests Share	Rate Plan Rate	Mkt Seg Track	Geo Code Settlement
617 NCK		93912620-1 0	Reserved	07-01-2024 12:00 17-01-2024 12:00	2 / 1	FFIDR 3,533,340.00	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 31,597,560 - BOOK DC (AP40) - FLAT IDR 4,020,840 - NOSMK - EB - REQ LCO								
545 NGT		46398017-1 0	Reserved	07-01-2024 10:15 13-01-2024 12:00	2 / 0	FFIDR 3,946,070.00	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 16,623,480 - BOOK DC (AP40) - FLAT IDR 4,346,070 - REQ GROUNDF OVERLOOKING DRAGON STATUE NEAR PRESIDENTIAL SUITE - HONEYMOON								
454 FMR		32979817-1 2	Reserved	07-01-2024 15:00 14-01-2024 12:00	2 / 2	FFIDR 4,496,785.74	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 28,458,000 - BOOK FMR (S7P5) - FLAT IDR 5,081,795.71 - RG - NOSMK								
606 NCK		36997048-1 0	Reserved	07-01-2024 15:00 14-01-2024 12:00	2 / 0	FFUS 146.78	TA	OFAUJZ
Reservation Notes: R/ABF ON BALI RES CENTRE - BOOK DC (L40-23) - FLAT USD 172.28								
256 FMR		69798565-1 0	Reserved	07-01-2024 17:55 15-01-2024 12:00	2 / 2	FFIDR 6,928,500.00	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 41,523,876 - BOOK FMR (S7P5) - FLAT IDR 7,513,500 - MUM'S 40 TH BIRTHDAY								
127 LGK		34092814-1 0	Reserved	07-01-2024 11:55 20-01-2024 12:00	2 / 0	FFIDR 5,844,576.92	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 72,075,000 - BOOK LG (S4P3) - FLAT IDR 6,234,576.92 - NOSMK - LS - GC - DIS 10% T-DNR - Stay min. 7 Nights and get IDR 650,000 Resort Credit (valid for F&B and Spa only) / Room / Stay - BOOK 2 RMS ON THE SAME NAME (SEE FAM BOOKING)								
129 LGK		40114631-1 0	Reserved	07-01-2024 11:55 20-01-2024 12:00	2 / 0	FFIDR 5,844,576.92	CORP	ONAUJZ
Reservation Notes: P/A BALANCE IDR 72,075,000 - BOOK LG (S4P3) - FLAT IDR 6,234,576.92 - NOSMK - LS - GC - DIS 10% T-DNR - Min. 7 Nights and get IDR 650,000 Resort Credit (valid								

06-01-2024 09:58 Padma Resort Bali Page 1



Lampiran 4: Kupon Laundry



PADMA
LEGIAN

LAUNDRY
Coupon
ランドリークーポン

Code : _____ No: **9211**

Complimentary Laundry Service.
Available from 7AM - 6PM

Guest/Group : _____

Period of stay : _____

Room # : _____

Terms & Conditions:

1. Dry Cleaning is excluded
2. This coupon is valid for single use and max. of 5 pcs
3. Please present this coupon with Laundry List
4. This coupon is non refundable & transferable
5. For collection please contact Guest Service Centre

1. 本券はドライクリーニングにはご利用いただけません。
2. 本券1枚で、お洗濯1回、最大5点まで、無料になります。
3. ランドリーリストをご記入の上、クーポンと共にお渡してください。
4. 本券は再発行/払い戻し/現金とのお引換はいたしません。
5. 洗濯物のお引渡しはゲストサービスセンターまでご連絡ください。

Lampiran 5: *Notulen Briefing*

POINT OF BRIEFING ON 28

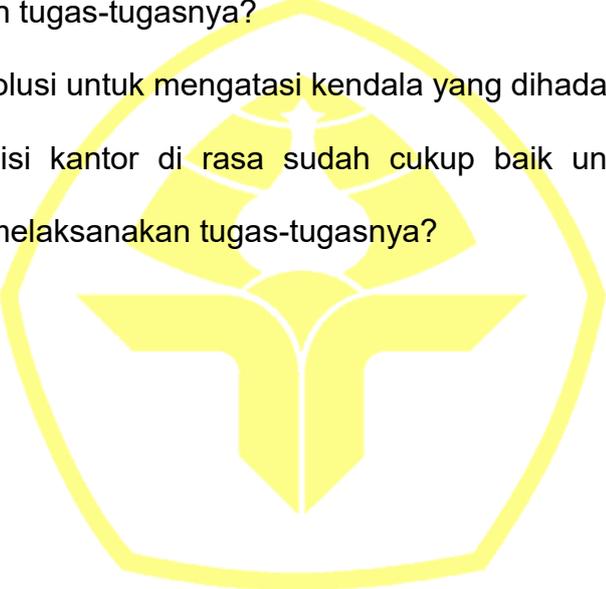
DECEMBER 2023

1. Dear all team, please atur manning di tanggal 1 January, karena EA & Ed lumayan banyak.
2. Dear all team, FYI tamunya Pak Yanto atas nama Ibu Marianti Pujiadi (Owner of Jayakarta Hotel) akan stay 29 December – 1 January 2024 di kamar 653 dan 773, please pay attention.
3. Dear all team, FYI di tanggal 31 December 2023, Clinic akan buka sampai jam 3 Pagi.
4. Dear all team, please remind kepada tamu yang akan berpergian di tanggal 31 December 2023 tentang penutupan jalan yang akan di lakukan mulai jam 3 sore.
5. Dear all team, FYI tamu atas nama Pak Kenny (Lawyer PT Puri Zugni) akan stay di tanggal 29 December – 2 January 2024 di kamar 755 please pay attention.
6. Dear all team, FYI tamu atas nama Bapak Langen Pratikno BU YUS' FRIEND Deputy General Manager accounting PT Djarum akan stay di tanggal 30 December – 2 January 2024 di kamar 742 please pay attention.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 6: Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Apa saja tugas-tugas yang dikerjakan oleh seorang administrasi *di Front Office Department*?
2. Apakah seorang administrasi *Front Office Department* diberikan kebijakan khusus dalam menjalankan tugas nya?
3. Kendala apa saja yang di hadapi oleh administrasi selama melaksanakan tugas-tugasnya?
4. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala yang dihadapi?
5. Apakah kondisi kantor di rasa sudah cukup baik untuk menunjang administrasi melaksanakan tugas-tugasnya?



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 7: Dokumentasi Wawancara



Lampiran 8: Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing I

PROSES BIMBINGAN**PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024**

Nama Mahasiswa : Ni Made Meiyanti
 NIM : 2115713093
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Proyek Akhir : "Tugas-Tugas Administrasi Dalam Melancarkan Kinerja *Front Office* Di Hotel Padma Resort Legian"

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	19/03/24	Bab I Revisi	
2	28/03/24	Bab I ACC	
3	01/04/24	Bab II Revisi	
4	25/04/24	Bab II ACC	
5	13/05/24	Bab III Revisi	
6	28/05/24	Bab III ACC	
7	14/06/24	Bab IV Revisi	
8	26/06/24	Bab IV ACC	
9	1/07/24	Bab V Revisi	
10	9/07/24	Bab V ACC	

Badung, 09 Juli 2024
 Pembimbing,



Lily Marheni, S.H., MH
 NIP 196407091991032002

Lampiran 9: Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing II

PROSES BIMBINGAN**PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024**

Nama Mahasiswa : Ni Made Meiyanti
 NIM : 2115713093
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Proyek Akhir : "Tugas-Tugas Administrasi Dalam Melancarkan Kinerja *Front Office* di Hotel Padma Resort Legian"

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	18/04/24	Bab I, II Revisi	
2	13/05/24	Bab I, II, III Revisi	
3	30/05/24	Bab I, II, III Revisi	
4	11/06/24	Bab I Revisi	
5	27/06/24	Bab II Revisi	
6	01/07/24	Bab IV Revisi	
7	08/07/24	Bab IV, V Revisi	
8	9-7-24	Seluruh Bab acc	

Badung, 9-7-2024
 Pembimbing,



Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
 NIP. 196409191989032002

Lampiran 10: Surat Keterangan Penyelesaian Proyek Akhir



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALIJURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL

Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128**SURAT KETERANGAN**
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Proyek Akhir Prodi Administrasi Bisnis,
Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : Ni Made Meiyanti
 Nomor Induk : 2115713093
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis / Administrasi Bisnis
 Judul Tugas/Proyek Akhir : **“Tugas-Tugas Administrasi Dalam Melancarkan Kinerja *Front Office* di Hotel Padma Resort Legian”**

Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif
Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Pembimbing I,

Lily Marheni, SH., MH
NIP 196407091991032002

Badung, 9-7-2024
Pembimbing II,

Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si
NIP 196409191989032002

Disetujui,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,

I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
NIP 197902182003121002

Lampiran 11: Keterangan Perubahan Judul Proyek Akhir



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
 POLITEKNIK NEGERI BALI
 JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
 Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
 Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
 Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

KETERANGAN PERUBAHAN JUDUL PROJEK AKHIR

Dengan Surat Keterangan ini dinyatakan bahwa:

Judul awal proyek akhir:

“Tugas-Tugas Administrasi Dalam Melancarkan Kinerja Front Office di Hotel Padma Resort Legian”

Oleh

Nama : Ni Made Meiyanti

NIM : 2115713093

Diubah menjadi judul baru:

“Tugas-Tugas Administrasi Front Office Department di Hotel Padma Resort Legian”

Atas saran (*pilih satu*)

- Pembimbing I selama masa pembimbingan
- Pembimbing II selama masa pembimbingan
- Penguji pada saat ujian proyek akhir

Dengan alasan

judul tidak sesuai dengan bahasan

Mengetahui,
 Program Studi Administrasi Bisnis
 Ketua,

I Made Widiantara, S.Psi., M.Si.
 NIP. 197902182003121002

Badung, 07 Agustus 2024
 Pembimbing/Penguji

Kasiani, SE., M.Si.
 NIP. 196204211990032002