

Name	: Dimas Dwi Aji
Student Number	: J0A022034
Title	: Creating a Pocket Book: Internship Experience at The Front Desk of Sheraton Petaling Jaya Hotel Malaysia
Head of Examiners	: Septi Mariasari, S.Pd., M.Hum.
Secretary of Examiners	: Indah Puspitasari, S.S., M.Hum.
Supervisor 1	: Rosdiana Puspita Sari, S.S., M.A.
Supervisor 2	: Rosyid Dodiyo, S.S., M.Hum.

SUMMARY

The Job Training Report entitled “Creating a Pocket Book: Internship Experience at The Front Desk of Sheraton Petaling Jaya Hotel Malaysia” this job training report based on job training during the six month internship conducted from August 9, 2024, to February 7, 2025, at Sheraton Petaling Jaya Hotel, Malaysia a five star hotel under managed by Marriott International. As a front office receptionist intern, the main duty scope is broad and multifaced, responsible for creating a positive and welcoming for guest and visitors. This role also involves handling a range of tasks, from welcoming guest and managing check-ins to addressing inquiries, managing reservations, and providing assistance. The front desk is a crucial department that greatly influence guest experience.

During the job training, observation, interview, and documentation were used as methods to create a pocket book. Observation helped to gain information about the hotel environment, while interview to get insight opinion from the staff about this hotel. Documentation helped for reminder detail activity or procedur during the job training.

One of the the challenges faced in creating the pocket book was the lack of effective communication among the team. In addition, there was limited time for discussion and a lack of initiative in completing individual job responsibilities. To face these issues, steps were taken to enhance communication between the team by encouraging open discussions and collaboratively deciding on the format and design of the pocket book.

Nama	: Dimas Dwi Aji
Nomor Induk Mahasiswa	: J0A022034
Judul	: Creating a Pocket Book: Internship Experience at The Front Desk of Sheraton Petaling Jaya Hotel Malaysia
Ketua Dewan Penguji	: Septi Mariasari, S.Pd., M.Hum.
Sekretaris Dewan Penguji	: Indah Puspitasari, S.S., M.Hum.
Pembimbing 1	: Rosdiana Puspita Sari, S.S., M.A.
Pembimbing 2	: Rosyid Dodiyanto, S.S., M.Hum.

RINGKASAN

Laporan praktik kerja yang berjudul “Creating a Pocket Book: Internship Experience at The Front Desk of Sheraton Petaling Jaya Hotel Malaysia” ini merupakan laporan praktik yang dibuat berdasarkan praktik kerja magang selama enam bulan yang dilaksanakan pada tanggal 9 Agustus 2024 sampai dengan 7 februari 2025 di Sheraton Petaling Jaya Hotel, Malaysia, sebuah hotel berbintang 5 yang di bawah naungan Marriott Internasional. Sebagai seseorang yang magang di bagian resepsionis, tugas utama sangat luas dan beragam, bertanggung jawab untuk menciptakan suasana yang positif dan ramah bagi para tamu serta pengunjung. Peran ini juga melibatkan penganganan berbagai tugas, mulai dari menyambut tamu dan mengelola proses check-in hingga menjawab pertanyaan, mengelola reservasi, dan memberikan bantuan. Resepsionis adalah departemen penting yang sangat mempengaruhi pengalaman tamu.

Selama menjalani masa praktik kerja, observation, interview, dan documentation untuk membuat pocket book. Observation membantu untuk mendapatkan informasi tentang lingkungan hotel, sedangkan interview untuk mendapatkan pendapat dari staf tentang hotel ini. Documentation membantu untuk mengingatkan detail aktivitas atau prosedur selama menjalani masa praktik kerja,

Salah satu tantangan yang dihadapi dalam pembuatan buku saku adalah kurangnya komunikasi yang efektif di antara anggota tim. Selain itu, terdapat waktu diskusi yang terbatas dan kurangnya inisiatif dalam menyelesaikan tanggung jawab masing-masing juga menjadi hambatan. Untuk menghadapi masalah ini, beberapa langkah diambil untuk meningkatkan komunikasi dalam tim dengan mendorong diskusi terbuka dan secara kolaboratif menentukan format serta desain buku saku.