

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1 Latar belakang**

Untuk Menyiapkan kualitas mahasiswa yang handal dan menghadapi dunia industri, IIB Darmajaya bersaing dalam meningkatkan kualitas belajar, mengajar baik dari sarana maupun prasarana. Pembelajaran dari pengalaman langsung dapat diimplementasikan dengan adanya kerja praktek (KP).

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan (Drs. Agus Sulastiyono, M.Si, Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, 2006).

Seringkali rekan kerja di Radisson seperti bagian pemasaran dan penjualan berhubungan langsung dengan pihak eksternal dalam melakukan bisnis yang akan di buat di Hotel Radisson Lampung, beberapa di antaranya ialah penjualan sewa ruangan, penjualan makanan dan minuman, dan promosi penjualan voucher kamar. Pada saat penjualan voucher kamar perlu adanya pembuatan voucher fisik yang akan diberikan kepada pihak eksternal meskipun voucher tersebut bisa digunakan sampai dengan tanggal yang tertera, namun biasanya pada pembuatan voucher kamar tersebut memerlukan waktu yang hampir panjang dari masa permintaan pembuatannya dan mengakibatkan pengurangan hari dalam penggunaan voucher tersebut. Dalam kondisi ini peran penulis membuat adanya implementasi pelacakan sistem pembuatan Voucher kamar di Radisson Lampung Kedaton untuk mengefesiensikan waktu pembuatan dan juga memberikan voucher tersebut kepada pihak eksternal dengan tepat waktu.

## **1.2 Ruang Lingkup Kerja Program KP**

Kerja Praktek dilakukan selama 1 bulan terhitung dari 5 Februari sampai dengan 5 Maret 2024 di Radisson Lampung kedaton Hotel, dengan latar belakang yang telah diuraikan, maka yang menjadi ruang lingkup kerja praktek sebagai berikut:

### **a. Analisis Kinerja Sekretaris Manajer Umum:**

Analisa ini memberikan gambaran tentang aktivitas sekretaris dalam bertanggung jawab atas implementasi mengenai pelacakan voucher kamar dimana dapat memudahkan rekan kerja melacak proses pembuatannya.

### **b. Analisa Cakupan Kepuasan Management perusahaan:**

Analisa ini memberikan gambaran tentang seberapa efisien yang diberikan management untuk pihak eskternal dalam proses pembuatan voucher kamar.

## **1.3 Manfaat dan Tujuan**

### **1.3.1 Manfaat**

Manfaat dari dibuatnya laporan ini sebagai peran pembantu rekan kerja di Radisson Lampung Kedaton untuk melacak proses pembuatan voucher kamar yang dilakukan oleh management.

### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan dibuatnya laporan ini adalah untuk mengimplementasikan pelacakan voucher kamar dan menerapkan efektifitas dalam kinerja tersebut.

## **1.4 Waktu dan Tempat Pelaksanaan**

Waktu yang dilakukan dalam Implementasi Sistem Pelacakan Pembuatan Voucher Kamar di Radisson Lampung Kedaton terhitung selama satu bulan dari 5 Februari 2024 sampai dengan 5 Maret 2024. Analisis ini dilakukan Offline dan juga tatap muka kepada rekan kerja menyesuaikan permintaan dari rekan kerja Radisson Hotel. Pencatatan dan Analisa pun juga dilakukan pribadi oleh penulis dan memberikan laporan harian kepada Manajer Umum Radisson Lampung kedaton Hotel

### **1.5 Sistematika Penulisan**

Sebagai mahasiswa, penulis memberikan gambaran singkat penulisan laporan melalui sistematika penulisan mulai dari “Pendahuluan, Gambaran Umum Perusahaan, Permasalahan Perusahaan, Hasil & Pembahasan, Kesimpulan dan Saran” yang dijabarkan menjadi 5 bab, dan akan diuraikan dalam laporan yang dibuat oleh penulis.