

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil Praktek Kerja Nyata yang sudah di laksanakan oleh penulis di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta pada bagian *Concierge* dapat disimpulkan bahwa:

1. *Concierge* tidak hanya berfokus pada barang bawaan tamu melainkan bisa mencakup banyak hal seperti kebersihan, kerapihan, transportasi, penitipan ,penyimpanan *Lost & Found*, peminjaman,dan informasi luar maupun dalam hotel.
2. Untuk setiap penitipan atau penyimpanan lebih baik dokumentasi kan lalu dibagikan grup departemen,hal seperti ini berfungsi untuk menyebarkan informasi agar informasi tidak berhenti dan agar semua anggota mengetahui informasi tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta yang telah dilaksanakan,adapun saran yang dapat disampaikan oleh penulis sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mempersiapkan diri dan mempelajari dasar-dasar tugas dan tanggung jawab *department* yang akan dipilih pada saat magang.
 - b. Mampu membangun relasi yang baik dengan senior,

bekerjasama, dan menanyakan hal yang kurang dipahami saat di lapangan.

- c. Belajar disiplin, mau untuk belajar, dan berusaha memberi solusi jika ada masalah.

2. Bagi Perusahaan

- a. Memberikan pengarahan dan penjelasan kerja terlebih dahulu saat awal pelaksanaan *training*, dan melakukan evaluasi kerja *training* setiap satu bulan sekali.
- b. Memperhatikan dan melaksanakan dengan baik SOP yang telah dibuat oleh masing-masing departemen.
- c. Memberikan perhatian khusus pada alat kerja yang digunakan oleh karyawan agar dapat digunakan dengan maksimal.
- d. Meningkatkan rasa solidaritas atau tim work yang tinggi di setiap departemen.

3. Bagi *Concierge*

- a. Masukan bagi *Concierge* selalu waspada terhadap hal-hal kecil yang sering terlewatkan dan diremehkan.
- b. *Concierge* dalam bekerja harus profesional dan juga mengetahui tugas dan tanggung jawabnya sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang baik yang dapat memberikan kenyamanan bagi tamu yang datang untuk

berkunjung

- c. *Concierge* juga harus menggunakan kecerdasannya dan juga keinisiatifan sendiri agar dapat meminimalisir terjadinya complain atau keluhan dari tamu yang berkunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Aditha,A.P.(2015),*dampak multi ganda rencana induk pembangunan kepariwisataan daerah Yogyakarta*.Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo. 2015
- Afsheena, F. (2023). Concierge Adalah: Pengertian, Tugas dengan Struktur Organisasinya di Hotel. Diakses 5 April 2023, dari <https://hotelier.id/concierge-adalah/>
- Agus, S. (2020). Kantor Depan Hotel Operasional dan Keterampilan sosial. Makassar: Nas Media Pustaka (cetakan Pertama)
- Ahmad, F. (2020). √ Pengertian BELLBOY: Persyaratan, Tips, Gaji, Tugas & Tanggung Jawab. Diakses 5 April 2023, dari <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-bellboy/>
- Ahmad, F. (2020). √ Pengertian Concierge: Tugas, Tanggung Jawab, Jenjang Karir dan SOP. Diakses 5 April 2023, dari <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-concierge/>
- Duty Manager-Grand Mercure Bandung Setiabudi. (2023). Diakses 5 April 2023, dari <https://disnaker.cimahikota.go.id/loker-detail/duty-manager-grand-mercure-bandung-setiabudi1657695534>
- Luxury Hotel Accommodation | Royal Ambarrukmo Yogyakarta. (2023). Diakses 5 April 2023, dari <https://www.royalambarrukmo.com/accommodation>
- Mengenal Lebih Dekat 7 Posisi Kerja Front Office di Industri Perhotelan – ITS. (2023). Diakses 5 April 2023, dari <https://indonesia-tourism-school.com/7-posisi-kerja-front-office-di-hotel/> .
- openlibrary.telkomuniversity.ac.id. Agustus 2021. Diakses pada 2 Maret 2023, dari https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/pustaka/files/169940/jurnal_eproc/peranan-concierge-dalam-meningkatkan-kualitas-pelayanan-pada-tamu-di-santika-premiere-dyandra-hotel-medan.pdf
- Trianasari. (2019). Kantor Depan Hotel. Bali: Undiksha Press.
- Tugas dan Tanggung Jawab Reservation Supervisor dan Chief Concierge. (2023). Diakses 5 April 2023, dari <https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/04/tugas-dan-tanggung-jawab-reservation.html?m=1>

LAMPIRAN



Sepeda yang akan dipinjamkan untuk tamu.

NAME	MON 6	TUE 7	WED 8	THU 9	FRI 10	SAT 11	SUN 12
AWAN	8	8	8	8	8	10	EO
HERU	12	12	DO	23	15	8	8
CANGGIR	23	23	23	DO	23	23	23
SAMANTHA	11	DO/REQ	9	15	15	15	15
RAYI	7	EO/REQ	7	12	7	7	DO
IMRON	15	9	DO	23	23	23	23
ARDHAN	23	23	23	DO	15	15	15
GILANG	DO	15	15	7/REQ	DP/REQ	AL/REQ	DP/REQ
AGNES	15	15	15	9/REQ	DO	EO	7/REQ
MELIN	9	7	DO	15	9	9	9
Exc Lounge							
TIKA	DO	6	6	6	6	6	6
KEVIN	6/REQ	DO	14	14	14	14	14
PUTRI	14	14	DO	EO	14	14	14
NANDA	14	14	14	14	DO	AL	12
LIDYA	FRSC	15/RSC	15/RSC	DO	6RCL	6RCL	6RCL
ROSI	6RCL	6RCL	6RCL	6RCL	DO	12/RCL	10/CON
CONTOUR							
RENY	15	DO	15	15	15	15	15
DIAN	9/SC	6/SC	DO	10	10	10	10
ILUH	8	15	10	DO	AL/REQ	8	8
NENI	10	9	8	8	8	DO	AL
KAEEL	15	AL	DO	15	15	15	15
TASYA	DO	FRSC	FRSC	FRSC	FRSC	FRSC	FRSC
CONTOUR							
NAWANG	15	15	15	15	15	DO	15
BETA	13	EO/REQ	DO	8	8	8	8
ANGGA	DO	11	11	EO/REQ	13	11	9
YOHANES	8	8	8	9	DO	21	21
AZZ	8	21	DO/REQ	13	8	8/REQ	EO
GOZY	21	DO	21	21	21	15	13
BAGUS	15LB	DO	15LB	14REC	15LB	15LB	15LB
BAGAS	7LB	7LB	7LB	7LB	14REC	DO/REQ	14REC
ROY	11	15LB	14REC	15LB	7LB	7LB	7LB
Recreation							
RIO	14	14	DO	6	6	6	EO/REQ
HASTO	6	6	6	TRAINING	DO	14	6
MELODY	7KC	7KC	7KC	7KC	7KC	7KC	7KC
NADYA	6	7KC	7KC	8	9	10KC	10KC

Jadwal Frontoffice.



Merayakan ulang tahun



Penitipan oleh-oleh tamu

**SURAT KETERANGAN**

NO. 691/SK/RAY/V/2023

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Vincent Rudy Ardita
Jabatan : Asst. Training Manager

Menerangkan bahwa peserta *on the job training* dibawah ini :

Nama : Bagus Yoga Pramana
Departemen / Bagian : Front Office

Telah menjalani OJT di Royal Ambarrukmo sejak 4 Agustus 2022 hingga 4 Maret 2023 (7 Bulan).

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya.

Yogyakarta, 30 Mei 2023

Hormat kami,

Vincent Rudy Ardita
Asst. Training Manager

Mengetahui,

Ignatius Herditanto
Human Resource Manager


Surat bebas kerja

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : DAGUS YOGA PRAMANA
 NIM : 120109682
 Jurusan : Perhotelan

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
 a. di :
 b. di :
2. Telah menyelesaikan On The Job Training dan Penelitian periode :
 di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
 di :

Yogyakarta, 10 MARET 2023
 Koordinator Training Stipar.AMPTA,

 Angela Ariani,SH,M.M.Par

Surat bebas OJT

ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA



Certificate of Completion

This is to certify that

BAGUS YOGA PRAMANA

completed the "On the Job Training" program successfully
in **Front Office Department**
from August 04, 2022 to February 03, 2023

IGNATIUS HERDITANTO
Human Resources Manager

HERMAN COURBOIS
General Manager