

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman selama menjalani masa Training di Hotel Novotel Suites Malioboro pada department *Front Office* khususnya di bagian *Guest Relation Officer*, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan bagian yang dapat dikatakan berhubungan langsung dengan tamu. *Guest Relation Officer* juga dapat dikatakan sebagai garis depan layanan pelanggan. *Guest Relation Officer* mempunyai tugas menangani langsung para tamu menginap dan saat tamu meninggalkan hotel. *Guest Relation Officer* merupakan juru bicara hotel karena harus mewakili dan membawa citra hotel oleh sebab itu diperlukannya kecakapan dan berkomunikasi.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan adalah:

1. Untuk Hotel Novotel Suites Malioboro Yogyakarta
 - a. Sebaiknya supervisor mengadakan evaluasi tiap bulannya kepada trainee agar trainee bisa lebih disiplin dan bisa lebih memahami pekerjaan dan tanggung jawabnya.

- b. Ada baiknya HRD lebih mengontrol dan mengadakan evaluasi kepada trainee sehingga trainee bisa mengetahui apa kesalahannya dan bisa memperbaiki diri untuk kedepannya.

2. Untuk pihak Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta:

- a. Sebaiknya pihak kampus melakukan kunjungan secara berkala setiap bulannya agar mahasiswa / mahasiswi tetap terkontrol selama mengikuti trainee di hotel pilihannya.
- b. Sebaiknya pihak kampus lebih memberikan pembelajaran praktek dari pada teori sehingga mahasiswa / mahasiswi lebih mengerti saat melakukan On The Job Training.

DAFTAR PUSTAKA

- Adly Ranggana. 2011. *Pengetahuan Tentang Dapur*. Bandung: Alfabeta.
- Adjab Subagjo. 2009. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta : Graha ilmu.
- Endah Sri. 2000, *Industri Perhotelan*, PT.Gramedia Widya Sarana Indonesia
Jakarta
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor
PM.53/HM.01/MPEK 2013. Standar Usaha Hotel.
- Rachman, arif abd. (2010). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*.Yogyakarta:
Graha Ilmu.

LAMPIRAN



CERTIFICATE OF APPRECIATION

This is to certify that

Calvin Hellen Prastyawati

has successfully completed on the job training at

Front Office
Novotel Suites Yogyakarta Malioboro

from 1st August 2022 to 31th January 2023

Novi Soesanto

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Novi Soesanto', written over a faint circular stamp.

GENERAL MANAGER

Lampiran



LEMBAR PENILAIAN


Nama Industri/Perusahaan : Novotel Suites Yogyakarta Malioboro
Alamat Industri : Jl. Malioboro No.25 -58, Suryatmajan, Kec. Danurejan, Kota Yogyakarta,
Daerah Istimewa Yogyakarta 55001

Nama Mahasiswa : Calvin Hellen Prastyawati
Lama Praktek : 6 (Enam) Bulan
Unit/Bagian/Seksi : Front Office Departement

No.	Aspek Yang dinilai				
	Nilai	Disiplin kerja	Sikap Kerja	Kreativitas	Kualitas Pekerjaan
1.	Baik Sekali (86-100)				
2.	Kurang dari Baik Sekali (80-85)				
3.	Lebih dari Baik (75-79)				
4.	Baik (71-74)	71	71		
5.	Kurang dari baik (66-70)				
6.	Lebih dari Cukup (64-65)				65
7.	Cukup (60-63)			62	
8.	Kurang dari Cukup (56-59)				
9.	Kurang (0 - 55)				

Nilai Rata-rata = 67.25

Yogyakarta , 13 Februari 2023
Pembimbing Industri,


NOVOTEL
SUITES
YOGYAKARTA MALIOBORO
(Fitria Ariani)

Lampiran



KESAN DAN REKOMENDASI INDUSTRI TERHADAP MAHASISWA

Nama Industri : Novotel Suites Yogyakarta Malioboro
Alamat : Jl. Malioboro No.52-58, Suryatmajan, Kec Danurejan, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55001
Nama Pembimbing : Fitria Ariani
Jabatan : Front Office Manager
Nama Mahasiswa : Calvin Hellen Prastyawati
Program Studi : Perhotelan Diploma III

Berdasarkan catatan dan pengamatan kami, mahasiswa tersebut di atas yang melaksanakan PKL pada Industri/Perusahaan kami selama 24 minggu, dari tanggal 01 Agustus 2022 s.d. 31 Januari 2023 dinyatakan:

- Sangat Memuaskan
- Memuaskan
- Cukup
- Kurang

Selanjutnya, sampai batas akhir masa PKL mahasiswa tersebut di atas (tidak mempunyai/mempunyai *) tanggungan berupa pinjaman buku, alat servis, dan peralatan lainnya pada perusahaan/industri kami.

Di samping itu, kami memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. *kecakapan dalam bahasa asing akan sangat membantu mahasiswa dan memiliki daya jual kearifan khusus yang menjadi point plus untuk mahasiswa.*
2.

Yogyakarta, 13 Februari 2023
Pembimbing Industri,

Fitria Ariani
13/02/23
NOVOTEL
SUITES
(Fitria Ariani) YOGYAKARTA MALIOBORO

STAFF	POST	JOIN DATE	WED	THU	FRI	SAT	SUN
			25	26	27	28	29
Holding OCCP %			74%	99%	98%	61%	19%
EA			62	56	40	25	15
ED			43	20	41	79	77
LEADER							
Vincentius Supono	RM. Cons	1-Jan-19	9	9	9	9	9
Fitria Ariani	FOM	6-May-22	8	8	8	X	X
Sapto P. Widagdo	DM	28-Mar-22	22	X	X	AL	MOD
Windhu Kurnia D.	DM	22-Aug-22	X	13	DP	8	13
Haifani Setiabudi	FO SPV	2-Nov-20	AL	22	21	21	21
GSA							
Suci Puspitasari	FO SPV	2-Feb-22	X	10	13	12	12
Nadvi Fatihan Syah	GSA	26-Dec-19	9	8	9	X	X
Rama	GSA	12-Apr-21	X	14	23	23	DP
Dinda Pengasti	GSA	1-Oct-21	12	X	X	7	7
Deny Novianto	GSA	1-Dec-21	23	23	X	X	9
Aurefalia Zalfa	GSA	1-Jul-22	DP	7	7	9	14
Ari Kurniawan	GSA	24-Aug-22	7	12	11	X	X
Delly Pratama Putra	GSA	29-Aug-22	14	X	14	14	23
GRO							
Nisma Verya D. Amanda	GEE	29-Sep-20	DP	8	8	8	8
Camelia Finta Irvani	GRO	1-Jul-22	8	X	X	DP	10 Opt
OPERATOR							
Mahfudz A. Mustofa	OPR	1-Sep-19	10	10	10	10	X
RESA							
Kiki Fitriani	Resa SPV	23-May-19	9	9	X	X	9
Nurul Karima Eva	Resa	2-Mar-20	X	X	9	9	DP
TRAINEE							
Hellen	Trainee	2-Aug-22	9	9	X	X	9
CONCIERGE							
Dwiatmaka / Dwiko	Bell Capt / GM Driver	11-Sep-19	7	7	X	7	7
Aris Arwiyanto	Bell Driver	23-Oct-22	10	10	7	X	DP
Toni Susanto	Casual BD	1-Oct-21	X	14	14	14	14
Fajar	Casual BD	6-May-22	14	X	10	10	10