

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan penulis menyimpulkan bahwa peran *Lobby Ambassador/Greeter* di Hyatt Regency Yogyakarta sangat penting dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. *Lobby Ambassador/Greeter* sebagai perwakilan hotel yang menyambut tamu pertama kali saat datang dengan ramah, membantu dalam proses *check-in* atau *check-out* dan memberikan informasi mengenai fasilitas hotel.

Lobby Ambassador/Greeter dapat memastikan pengalaman tamu yang positif dan menyenangkan selama menginap di Hyatt Regency Yogyakarta, dengan keterampilan berkomunikasi yang baik *lobby Ambassador/greeter* mampu memberikan rekomendasi tentang tempat wisata, restoran atau aktivitas di sekitar Hyatt Regency Yogyakarta.

Lobby Ambassador/Greeter juga mampu menjalin hubungan baik antara tamu dengan Hyatt Regency Yogyakarta. *Lobby Ambassador/Greeter* mampu menciptakan atmosfer yang hangat dan ramah sehingga tamu merasa diperhatikan dan dihargai selama menginap. Hal itu dapat memberikan kesan yang baik kepada tamu agar mereka ingin menginap kembali di Hyatt Regency Yogyakarta.

B. Saran

Dalam pelaksanaan praktik kerja magang, penulis dapat memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi pertimbangan dan juga perbaikan.

1. Saran untuk Pihak Industri

Berikut saran yang dapat diberikan penulis untuk pihak industri:

- a. Melakukan manajemen penugasan, pergantian posisi dan juga perputaran *section* dengan baik dan juga lebih sistematis agar trainee atau pemegang dapat belajar mengenai bidang-bidang pekerjaan yang ada di industri perhotelan dengan efektif
- b. Komunikasi antar departemen perlu ditingkatkan guna memperlancar dan juga mampu berkoordinasi dengan baik terkait pemenuhan kebutuhan tamu

2. Saran untuk Pihak Lembaga

Berikut saran yang dapat diberikan penulis untuk pihak industri Hyatt Regency Yogyakarta, *Front Office Departement*:

- a. Memberikan informasi serta gambaran nyata melalui pembelajaran dan juga praktikum sesuai dengan pekerjaan di industri perhotelan
- b. Memberikan materi dan informasi terkait rangkaian penyusunan laporan akhir kegiatan praktik kerja magang secara jelas untuk menghindari kesalahan penulisan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2012. *Hotel Front Office: Teori dan Praktik*. Jakarta: Alfabeta
- Duta. 2021. “Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Hotel”, <https://www.dutapersadajogja.com/categories/detail/90/tugas-concierge-dan-tanggung-jawabnya-di-hotel>, diakses pada 5 Juni 2023 pukul 18.17
- Hyatt Regency Yogyakarta. 2022 “Resort Activities of Hyatt Regency Yogyakarta,” <https://www.hyjogja.com/>. Diakses pada 1 Maret 2023 pukul 16.40
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pengertian Hotel
- Kurniasih, Wida. “Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya”, <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>, diakses pada 14 Juni 2023 pukul 10.20
- Makens, Bowen dan P, Kotler. 2002. *Pemasaran, Perhotelan dan Kepariwisataaan*. Indonesia: Prehallindo
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi

LAMPIRAN



Hyatt Regency Yogyakarta
Jl. Palagan Tentara Pelajar
Yogyakarta 55581
Indonesia
Tel : +62 274 869 123
Fax : +62 274 869 586
E-mail : pratiwi.saraswati@hyatt.com
yogyakarta.regency.hyatt.com

DATE : August 01, 2022

TO : Eufrasia Mutiara Putri FAX NO. : _____
AMPTA TEL NO. : _____

FROM : Ryan Ervianto
HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Dear Eufrasia

Warmest greetings from Hyatt Regency Yogyakarta!

It is with a great pleasure to inform you the result of our selection interview with following details:

No	Name	School	M / F	Department
1	Eufrasia Mutiara Putri	AMPTA	F	Front Office

New trainees must attend our Global Orientation Program (venue TBA), Hyatt Regency Yogyakarta on **Wednesday, August 3rd, 2022 at 09.30 AM with the Dresscode: Smart Casual (No school uniform. Sneakers are allowed)**. The duration of this On the Job Training program is 6 months starting from August 3rd, 2022 to Feb 2nd, 2023.

On the first day, all new trainees must provide following documents:

1. Medical examination of **HbsAG test, urine routine test, faeces, and 3rd COVID-19 Vaccination Certificate (Booster)**.
2. Copy of Certificate Vaccine Booster
3. Copy of ID Card (*Kartu Tanda Penduduk*)
4. Copy of Birth Certificate (*Akta Kelahiran*)
5. 1 pc of color photo 4x6cm
6. Copy of BPJS Kesehatan/ Jamkesmas/ Kartu Indonesia Sehat or another medical insurance. Students need to bring the card for the whole training period.
7. Copy of BPJS Ketenagakerjaan (if any)
8. Prepare only black, white, or medical masks. Trainee should wear the mask all the time.
9. Bring your own tumbler and cutleries (spoon and fork)
10. Bring along a hand sanitizer in your pocket all the time
11. The working attire:
 - a. Front Office trainees must prepare batik for Tuesday attire and smart casual outfit for Friday attire. Trainees will wear our uniform for the other days.
 - b. For fostering our commitment in hygiene, it is also required to provide the face shield. The hand gloves are provided by the hotel. For students who have allergy on latex gloves, please provide themselves other gloves with other materials, such as Nitril or Vinyl gloves. The color of the gloves must be white/ivory.

For any assistance and inquiry related to this selection interview result and training program at Hyatt Regency Yogyakarta, please feel free to contact me.

With my best regards,

Ryan Ervianto
Learning & Development Manager

Gambar 1 Surat Balasan Mengenai Lokasi PKL

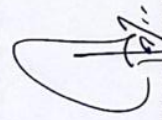
CERTIFICATE

This is to certify that

Eufrasia Mutiara Putri Paramarddhika

has successfully completed On the Job Training
in Front Office Department
from 3 August 2022 to 2 February 2023

Yogyakarta, 2 February 2023



REZA SEPTIANA

Human Resources Manager



**HYATT
REGENCY
YOGYAKARTA**

WILIS PUNTO-PRASTOWO

General Manager



Gambar 2 Sertifikat PKL

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Eufrosia Muthara Putri
NIM : 20109728
Jurusan : D3 Perhotelan

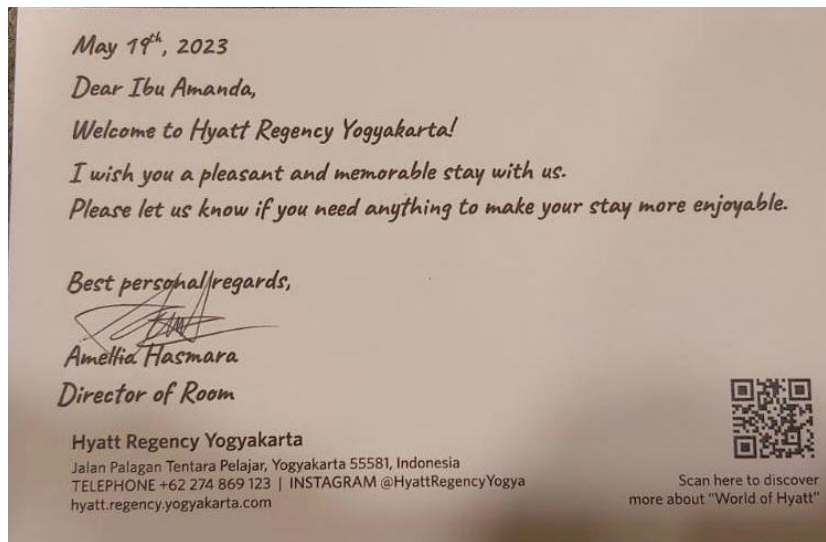
1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
 - a. 3 Agustus 2022 di : Hyatt Regency Yogyakarta
 - b.di :
2. Telah menyelesaikan OJT dan Penelitian periode :
 - a. 3 Februari 2023 di : Hyatt Regency Yogyakarta.
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
 - a.di :

Yogyakarta, 14 Juni 2023
Koordinator Training Stipar.AMPTA,

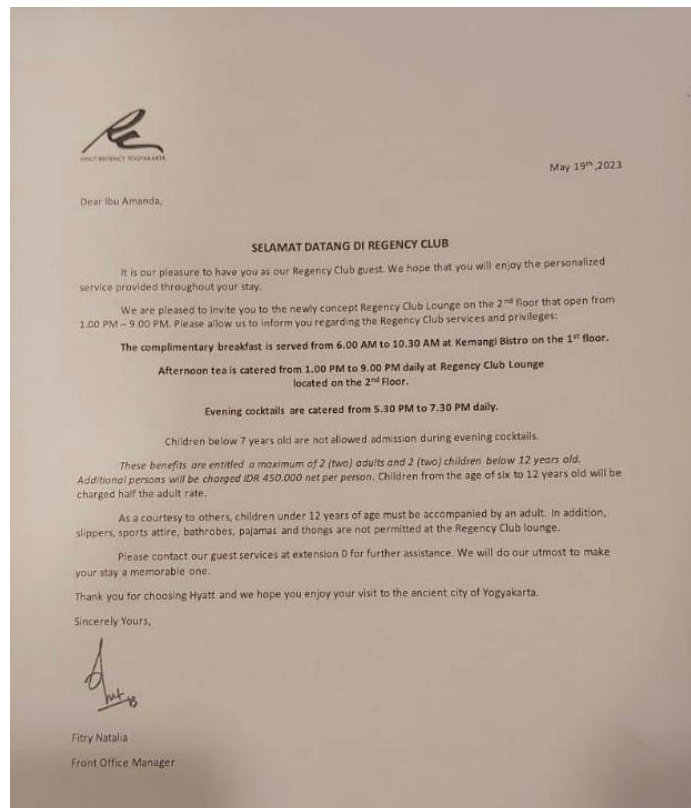
Angela Ariani

Angela Ariani,SH,M.M.Par

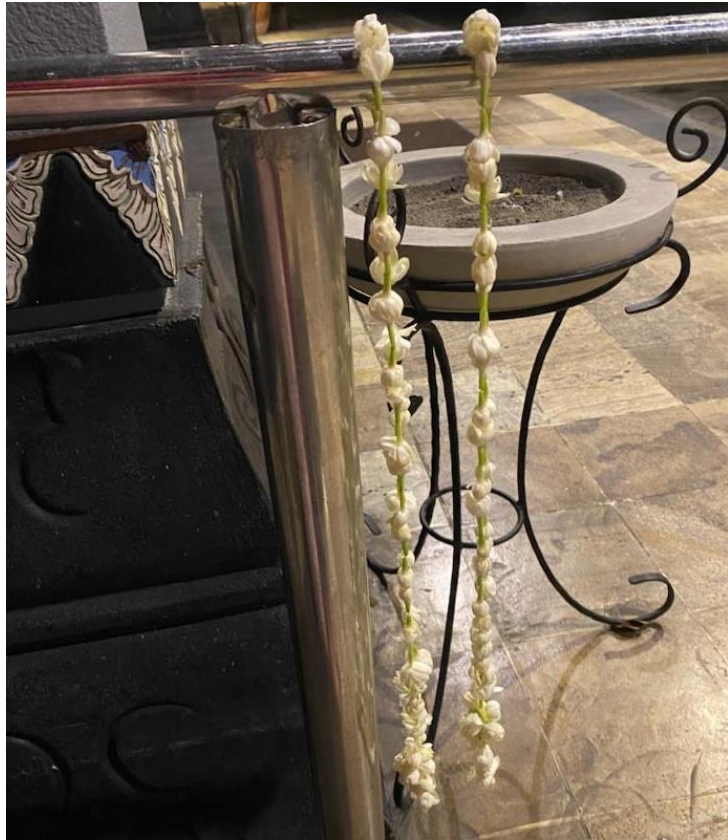
Gambar 3 Surat Bebas PKL



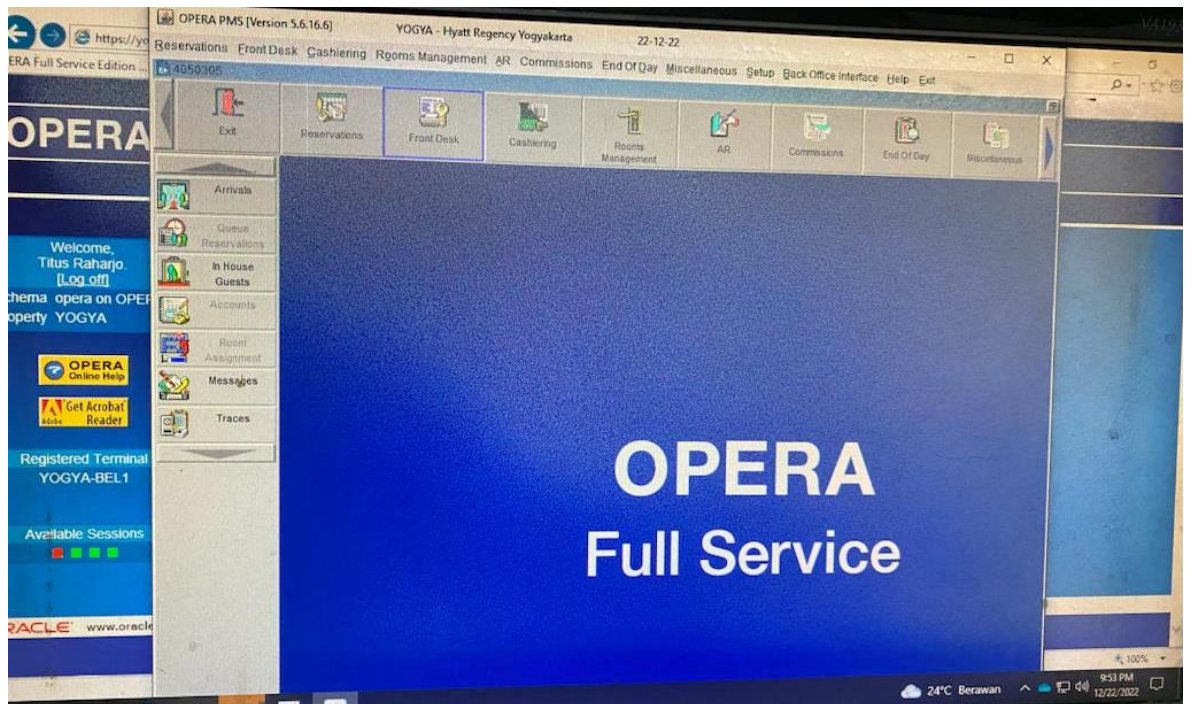
Gambar 4 Welcome Letter



Gambar 5 Welcome Letter Regency Club



Gambar 6 Guest Experience



Gambar 7 Opera System