

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Saat melakukan riset dan penelitian di The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa, penulis mendapatkan banyak hal seperti pengalaman baru dan tambahan pengetahuan. Ada pun kesimpulan berdasarkan rumusan dan pembahasan masalah pada bab sebelumnya diantaranya, sebagai berikut:

1. Hal penting yang harus di perhatikan adalah tersampainya informasi ke tamu atau calon tamu mengenai promo tertentu ketika sedang melakukan promosi *hotel product* dengan singkat tetapi mudah di pahami.
2. Upaya yang dilakukan The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa untuk meningkatkan hunian kamar ditengah wabah COVID-19 yang terjadi beberapa waktu belakangan ini dapat dilakukan dengan berbagai cara yaitu menyebar *flyer promo* ke berbagai tempat, *blasting promo* via *social media* kepada tamu tamu repeater atau calon tamu, serta meningkatkan kreativitas dalam promosi ketika di hari-hari besar atau hari libur nasional.
3. Hal penting yang harus di perhatikan adalah kenyamanan tamu dengan menerapkan protocol kesehatan yang baik dan benar, dengan mengarahkan tamu dari awal kedatangan sampai tamu meninggalkan hotel.

4. Hal yang dilakukan untuk meminimalisir terjadinya penularan covid19 adalah menjalankan SOP sesuai prosedur yang ada, seperti menggunakan barang-barang untuk mencegah penularan dan juga *social distancing* antar manusia di dalam hotel.

## **B. Saran**

Setelah penulis menarik kesimpulan berdasarkan data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran – saran antara lain:

1. Sebagai seorang *Guest Service Agent* atau GSA, harus mampu mengikuti perkembangan jaman dan teknologi serta dapat menganalisa keinginan tamu yang serba praktis tetapi tetap puas dengan hasil yang maksimal dengan memberikan informasi yang singkat tetapi mudah di pahami Ketika sedang menyebarkan *flyer promo* atau pun *blasting* via media sosial. Pemberian kesempatan yang sama dari management kepada reservasi dalam melayani tamu serta memenuhi sarana dan prasarana yang memadai dan akses internet yang cepat termasuk fasilitas smartphone dan laptop/computer untuk menjalankan tugas sebagai GSA.
2. Hendaknya Trainee diberikan program pelatihan dan pendidikan yang memberikan Trainee untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan benar, agar kualitas kerja Trainee maksimal dalam membantu operasional kerja Front Office The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa.

## DAFTAR PUSTAKA

<http://hotelris.blogspot.com/2018/05/struktur-organisasi-tugas-front-office.html>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-hotel/>

<https://salamadian.com/pengertian-hotel/>

<https://failfaire.org/tugas-front-office/>

<https://ilmupariwisatadanperhotelan.blogspot.com/2015/05/hotel-berdasarkan-lama-tamu-menginap.html>

<https://gendongtasbhudi.blogspot.com/2017/11/front-office-office-adalah-salah-satu.html>

<https://ilmuhotelku.blogspot.com/2015/11/tugas-front-office-di-hotel.html>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>

<https://text-id.123dok.com/document/dy4w9ojkq-hubungan-kerjasama-kantor-depan-dengan-departemen-lain.html#:~:text=Begitu%20juga%20dengan%20front%20office%20tidak%20dapat%20bekerja,hotel%20berporos%20pada%20tamu.%20Universitas%20Sumatera%20Utara%202025>

# **LAMPIRAN**

## Dokumentasi

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa  
Front Office Department

SCHEDULE FOR THE MONTH OF AUGUST 2021  
REVISI PER 13 AGUSTUS 21

NAME	WEEK I							WEEK II							WEEK III							WEEK IV							JMLAH KULIAH							
	SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	SAT	SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	SAT	SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	SAT	SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	SAT		SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	SAT
YULIANTO FOM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	13
NOVALIA ANSOM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	13
FERRI RN	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	13
ELIZABETH GERO	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
YUDHANTO	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
WISANA - CHIEF	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
RAMA CASUAL																																				13
RAMA (OFF) - TRAINEE																																				13
RACHEL (OFF)																																				13
SYVIN (OFF)																																				13
RNA (OFF)																																				13

NOTE: SCHEDULE SENYAKTI, WAKTU, BISA BERUBAH MENYELARAKAN OCCUPANCY DAN EVENT  
Dlm : Fard Rochan GSA, Sistem Inklusif EOD

NOTE : JADWAL AKAN BE REVISI SESUAI OCCUPANCY

Yogyakarta, 13 AGUSTUS 2021  
Prepared by:

JADWAL SUDAH DISESUAIKAN DGN JADWAL EOD

Human Resource Manager Front Office Manager

Gambar 2.8 Jadwal Kerja Agustus Front Office  
(sumber : Front Office Manager)

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa  
Front Office Department

SCHEDULE FOR THE MONTH OF SEPTEMBER 2021  
REVISI JADWAL PER 20 SEPT

NAME	WEEK I							WEEK II							WEEK III							WEEK IV							JMLAH KULIAH							
	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue		Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue
YULIANTO FOM	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	13
NOVALIA ANSOM	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
ELIZABETH GERO	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
YUDHANTO	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	E	13
WISANA - CHIEF	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	M	13
RAMA CASUAL																																				13
RACHEL CASUAL - TRAINEE																																				13
RACHEL (OFF)																																				13
SYVIN (OFF)																																				13
RNA (OFF)																																				13

NOTE: SCHEDULE SENYAKTI, WAKTU, BISA BERUBAH MENYELARAKAN OCCUPANCY DAN EVENT  
Dlm : Fard Rochan GSA, Sistem Inklusif EOD

NOTE : JADWAL AKAN BE REVISI SESUAI OCCUPANCY

Yogyakarta, 20 SEPT 2021  
Prepared by:

JADWAL SUDAH DISESUAIKAN DGN JADWAL EOD

Human Resource Manager Front Office Manager

Gambar 2.9 Jadwal Kerja September Front Office  
(sumber : Front Office Manager)



Gambar 3.0 Evening Briefing Front Office  
(sumber : foto pribadi)

Sertifikat OJT



THE  
JAYAKARTA  
HOTEL & SPA  
YOGYAKARTA

CERTIFICATE

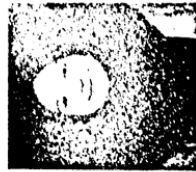
*This is to certify that*

**NOOR HIDAYATUL PRAHARINA TANJUNG**

**AMPTA YOGYAKARTA**

*has successfully completed on the job training in The Department of*  
**FRONT OFFICE**

from **August 1, 2021** to **January 31, 2022**



Yogyakarta, February 1, 2022

THE  
JAYAKARTA  
HOTEL & SPA  
YOGYAKARTA  
**Inri Da Costa**

*General Manager*

**Yudi Sunyoto**  
Human Resources Manager  
09:CF0JHY/0801/2122

Jl. Laksda Adisucipto ( Jl. Solo ) Km. 8, Tel. +62 274 488418, Facs. +62 274 485415 Yogyakarta, Indonesia  
e-mail : [yogya@jayakartahotelsresorts.com](mailto:yogya@jayakartahotelsresorts.com) website : [www.jayakartahotelsresorts.com](http://www.jayakartahotelsresorts.com)