

BAB IV

PENUTUPAN

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 yang penting dilakukan pada prosedur checkin dan checkout dalam kegiatan operasional yang berlangsung di Front Office hotel, karena saat tamu datang ke hotel untuk pertama kali mereka akan langsung datang ke lobby untuk melakukan proses checkin. Dan juga saat hendak checkout melakukan pembayaran dengan datang ke lobby, maka dari itu perlunya peningkatan protocol kesehatan di kantor depan agar para tamu yang datang merasa aman dan nyaman berada di area hotel. Menurut saya dengan menggunakan alat pengecek suhu dan diterapkannya aplikasi pedulilindungi dan self assessment dari tamu akan mempermudah pihak hotel dalam tracking guest bila nantinya terjadi hal yang tidak diinginkan.
2. Hal yang dilakukan untuk membantu kelancaran kegiatan operasional adalah menjalankan aturan sesuai prosedur yang ada dan juga melakukan kegiatan rutin setiap harinya seperti fogging pada tiap sudut area hotel, untuk mencegah penularan. Adapun juga dengan memasang alat atau fasilitas yang menunjang keberlangsungan protocol kesehatan bagi para tamu yang datang ke hotel.

B. Saran

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

1. 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.
2. Hendaknya seorang senior harus memberikan / memberitahukan kepada para Trainee dengan baik dan benar mengenai SOP dalam hotel.
3. Para Trainee yang sedang melaksanakan On The Job Training di *Front Office* Department The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa harus mengetahui tentang fasilitas yang ada di The Jayakarta Yogyakarta Hotel and Spa dan selain itu harus dapat memberikan informasi yang dibutuhkan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ames Boston. 2018. Pengertian Hotel secara umum dan menurut para ahli .
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-hotel/> . diakses pada 15
Februari 2022
- Salam Adian. 2020. Pengertian Hotel secara umum dan menurut para ahli.
<https://salamadian.com/pengertian-hotel/> . diakses pada 15 Februari 2022
- (2020). Jenis – jenis dari Hotel dan beberapa Klasifikasi Hotel.
<https://ilmupariwisatadanperhotelan.blogspot.com/2015/05/hotel-berdasarkan-lama-tamu-menginap.html> . Diakses pada 15 Februari 2022
- Ames Boston. 2018. Pengertian dari Front Office department dan tugas tanggung jawab.
<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/> . diakses pada 15 Februari 2022
- (2021). Tugas Menjadi seorang Front Office, <https://failfaire.org/tugas-front-office/> . diakses pada 16 Februari 2022
- Budhi. 2019. Pengertian dari Front Office Department secara lengkap.
<https://gendongtasbhudi.blogspot.com/2017/11/front-office-office-adalah-salah-satu.html> . diakses pada 16 Februari 2022

LAMPIRAN

FORMULIR PENDATAAN MAHASISWA UNTUK PRAKTEK KERJA LAPANGAN (PKL) AA
PRODI: PERHOTELAN
ANGKATAN 2019/2020
PERIODE PKL: JULI 2021 - DESEMBER 2021



Nama Mahasiswa (sesuai KTP)) : Agnes Vivin Astutiningtyas
Tempat, tanggal bulan tahun lahir : Semarang, 14 Januari 2002
NIM : 141020104
Jurusan : Perhotelan
Semester : 4
Program Studi : Diploma III
Alamat Domisili Mahasiswa Sekarang : Gang Kenari No. 102, Nalakanan, Caburtunggal,
Depok, Sleman, DIY.
Alamat Asal Mahasiswa (sesuai KTP) : Jalan Mahesa Muthi B 151, Pedurungan,
Semarang.
Nomor HP Aktif Mahasiswa : 08962024224
Nama Orang Tua/ Wali (sesuai KTP) : Hilman Hartono
Nomor HP Aktif Orang tua : 08962026204
Nama Hotel tempat PKL yang dipilih : The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
Departemen yang dipilih *) : 1. Front Office
2. F&B Service
Nilai Rata2 (sesuai dep yang dipilih) : 1. A
2. A
Jumlah SKS yang masih ditempuh
(maksimal 4 SKS) : _____ SKS

Yogyakarta, 28 Juni 2021

Mengetahui:
Dosen Pembimbing Akademi,

DRA. HENI SUKOWATI, S.Pd.

Data diisi dengan benar oleh:
Mahasiswa,

AGNES VIVIN ASTUTININGTYAS

*) bagi mahasiswa yang memilih Departemen Front Office: nilai rata2 Bhs Inggris minimal B

Surat Permohonan PKL



CERTIFICATE

This is to certify that

AGNES VIVIN ASTUTININGTYAS

AMPTA YOGYAKARTA

has successfully completed on the job training in The Department of

FRONT OFFICE

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



FOTO
3 X 4

THE
JAYAKARTA
YOGYAKARTA
Irra Da Costa

General Manager

Yogyakarta, February 1, 2022

Yudi Suryoto

Human Resources Manager
081701010001/2122

Jl. Laksda Adisucipto (Jl. Solo) Km. 8, Tel. +62 274 488418, Fax: +62 274 485415 Yogyakarta, Indonesia
e-mail : yogya@jayakantahotelsresorts.com website : www.jayakantahotelsresorts.com

Sertifikat magang Front Office

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
Front Office Department

SCHEDULE FOR THE MONTH OF AUGUST 2021
REVISI PER 13 AGUSTUS

NAME	WEEK I							WEEK II							WEEK III							WEEK IV							WEEK V													
	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	SUN	Mon	Tue	Wed	Thu	FRI	SAT
YULIANTOPOM	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	M	M	M	M	M	M	M
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	M	M	M	M	M	M	M
FRIDI DM	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	M	M	M	M	M	M	M
ELIZABETHGRO	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	E	E	E	E	E	E	E
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	E	E	E	E	E	E	E
SURANA - 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	E	E	E	E	E	E	E
RAMA-CASUAL	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	E	E	E	E	E	E	E
TRAINEE																																										
RAMA (OFF)																																										
RACHEL (OFF)																																										
YVYEN (OFF)																																										
RNA (OFF)																																										

NOTE: SCHEDULE SUKATU WAKTU BINA BERUBAH MENYUSUNKAN OCCUPANCY DAN EVENT
New: Endi Achmad GSA, Sirene Ischana EOD

NOTE: JADWAL AKAN DI REVISI SESUAI OCCUPANCY

Yogyakarta, 13 AUGUST 2021
Prepared by: _____
Human Resources Manager Front Office Manager

JADWAL SUDAH DISEBUKAH DGN JADWAL EOD

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							WEEK V							
	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat
YULIANTOPOM	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	M
NOVALIA ANSOM	EOD	M	M	M	M	M	M	EOD	M	M	M	M	M	EOD	M	M	M	M	EOD	M	M	M	M	M	EOD	M	M	M	M	M	EOD	M	M	M	M	M
ELIZABETHGRO	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	E
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	E
SURANA - 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	E
RAMA-CASUAL	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	E
TRAINEE																																				
RACHEL (OFF)																																				
YVYEN (OFF)																																				
RNA (OFF)																																				

NOTE: SCHEDULE SUKATU WAKTU BINA BERUBAH MENYUSUNKAN OCCUPANCY DAN EVENT
New: Endi Achmad GSA, Sirene Ischana EOD

NOTE: JADWAL AKAN DI REVISI SESUAI OCCUPANCY

Yogyakarta, 20 SEPT 2021
Prepared by: _____
Human Resources Manager Front Office Manager

JADWAL SUDAH DISEBUKAH DGN JADWAL EOD

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa
Front Office Department

SCHEDULE FOR THE MONTH OF NOVEMBER 2021

NAME	WEEK I							WEEK II							WEEK III							WEEK IV								
	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Mon	Tue	Wed	Thu	Fri
YULIANTOPOM	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
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
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
RAMA-CASUAL	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
RACHEL-CASUAL	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
TRAINEE																														
SURANA - 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
RAMA (OFF)																														
BAHAR	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
FRD	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
TRAINEE																														
YVYEN (OFF)																														
RNA (OFF)																														

NOTE: SCHEDULE SUKATU WAKTU BINA BERUBAH MENYUSUNKAN OCCUPANCY DAN EVENT

NOTE: JADWAL AKAN DI REVISI SESUAI OCCUPANCY

Yogyakarta, 30 Oct 2021
Prepared by: _____
Human Resources Manager Front Office Manager

JADWAL SUDAH DISEBUKAH DGN JADWAL EOD

Jadwal Kerja



Briefing Evening Front Office



Incharge GSA Front Office

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA
 Tempel Caturtunggal, Depok Sleman, Yogyakarta. 55281.
 PO.BOX.162/SPP, Yogyakarta 55400
 Phone / Fax. (0274)485115. Website : www.ampta.ac.id. e-mail : Info@ampta.ac.id

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : Agnes Vivia A. Hotel/Company : The Jayakarta
 Student Reg.No. : 119109549 Department : FO
 Period : From 1 Agustus 2021 to 31 Januari 2022

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		30				
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan		30				
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja		30				
4. ATTENDANCE Kehadiran		30				
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		30				
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS kemampuan belajar prosedur & tugas baru		30				
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		30				
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku		30				
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab		30				
10. MOTIVATION Motivasi		30				
TOTAL SCORE		300				
OVERALL RESULT	300 : 10 = 30 (500)					
ABSENCE	With permission :days Without permission :days Sick with Doctor's Certificate : days					

Acknowledged by:
 Personnel Training Mgr.

THE JAYAKARTA®
 (.....)

Approved by:
 Department Head

THE JAYAKARTA®
 (.....)

Evaluated by:
 Supervisor

THE JAYAKARTA®
 (.....)

ACHIEVEMENT :

A. 36-40 Outstanding : Beyond Standard
 B. 28-35 Good : Expected Standard
 C. 20-27 Satisfactory : Normal / Meet Standard
 D. 12-19 Poor : Bellow Standard
 E. 08-11 Very Poor : Unacceptable

Job Training Evaluation