

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan PKL di bagian *Front Office* Indoluxe Hotel Yogyakarta tentang prosedur menangani tamu yang berasal dari *Online Travel Agent*, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Dalam melaksanakan reservasi kamar dari *Online Travel Agent* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan hotel, harus lebih meningkatkan tingkat ketelitian agar tidak ada kesalahan data yang dimaksudkan. Proses reservasi dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga jarang terjadi kekeliruan data reservasi.
2. Dalam menangani proses *check-in* tamu dari *Online Travel Agent* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan hotel agar operasional dapat berjalan dengan lancar. Proses *check-in* dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.
3. Dalam menangani tamu dari *Online Travel Agent* kadang menjumpai beberapa masalah, namun masalah tersebut dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga dapat segera terselesaikan.

B. Saran

1. Sebaiknya petugas lebih meningkatkan ketelitian saat melakukan reservasi karena kadang petugas masih kurang teliti dalam memasukkan data reservasi sehingga terjadi kesalahan yang harus segera dibenarkan sebelum tamu check-in.
2. Saat kondisi hotel sedang ramai atau sedang banyak tamu, sebaiknya petugas selalu menjelaskan fasilitas yang didapatkan tamu saat menginap dan selalu menyampaikan peraturan yang harus diikuti tamu saat menginap karena terkadang hal tersebut tidak dilakukan dengan tujuan untuk mempercepat proses check-in.
3. Untuk program Diploma III, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sebaiknya untuk lebih sering melakukan pelatihan-pelatihan dan praktik secara langsung tentang bagian-bagian pada perhotelan.
4. Kekompakan sangat penting demi terciptanya suasana kerja yang menyenangkan sehingga masing masing karyawan dapat menyelesaikan tugasnya secara efektif dan efisien.
5. Menjalin komunikasi yang baik dengan tamu dan menjadikan setiap keluhan tamu sebagai acuan untuk bekerja yang lebih baik.
6. Hendaknya meningkatkan jumlah karyawan agar saat pembagian pekerjaan tidak akan ada yang kesulitan.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekulibiria.

Andrew. 2017. *Hotel Front Office A Training Manual*. English

JURNAL

<https://seankelasd.blogspot.com/2017/11/front-office-definisi-fungsi-tugas.htm>

diakses pada 5 april 2022

<https://jenishotel.info/jenis-jenis-hotel-berdasarkan-lokasi> diakses pada 7 april

2022

[file:///C:/Users/ASUS/Downloads/adoc.pub_bab-ii-uraian-teoritis-menurut-](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/adoc.pub_bab-ii-uraian-teoritis-menurut-bagyono-2012-front-.pdf)

[bagyono-2012-front-.pdf](file:///C:/Users/ASUS/Downloads/adoc.pub_bab-ii-uraian-teoritis-menurut-bagyono-2012-front-.pdf) diakses pada 9 april 2022

Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. Standart Usaha Hotel.

LAMPIRAN

LAMPIRAN DOKUMENTASI SELAMA PKL



Gambar : Saat melakukan peraktek lapangan kerja
Sumber : Indoluxe Hotel, 2022



Gambar : Acara bebas Bersama staff
Sumber : Indoluxe Hotel, 2022



Gambat : *Set Up VIP Treatment*
Sumber : Indoluxe Hotel, 2022

SURAT KETERANGAN
211/G/HC-IHJ/VII/2021

Sleman, 30 Juli 2021

Kepada Yth.
Drs. Prihatno, MM
Ketua STP AMPTA YOGYAKARTA
di tempat.

Dengan hormat,

Berdasarkan hasil *interview* yang telah dilakukan *Human Capital Department* dengan mahasiswa/i STP AMPTA YOGYAKARTA, dengan ini kami memutuskan 5 (lima) mahasiswa/i STP AMPTA YOGYAKARTA yang terpilih untuk melaksanakan *On The Job Training* di Indoluxe Hotel Jogjakarta. Berikut adalah daftar nama mahasiswa/i beserta tanggal *On Board*.

NO	NAMA	DEPARTMENT	TANGGAL ON BOARD
1	Aloysius Sasongko Wibowo	Food and Beverage Service	11 Agustus 2021
2	Bagas Aji Widjanako	Food and Beverage Service	11 Agustus 2021
3	Montinovia Namas P	Housekeeping	20 Agustus 2021
4	Miko Adi Pratama	Housekeeping	20 Agustus 2021
5	Hafiizh Bima Saputra	Front Office	20 Agustus 2021

Demikian surat keterangan penerimaan mahasiswa/i untuk program *On The Job Training* di Indoluxe Hotel Jogjakarta. Atas perhatian dan kerjasama baiknya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,


LEGAL CAPITAL
Dewi Puspita Sari
Legal & Human Capital Coordinator

Indoluxe Hotel Jogjakarta
Jl. Palagan Tentara Pelajar, No. 106, Sleman, Yogyakarta 55581 - Indonesia
T. +62 274 8722388, F. +62 274 8722377, reservations@indoluxehotel.com
www.indoluxehotel.com



Gambar : Surat Penerimaan Praktik Kerja Lapangan dari Pihak Hotel
Sumber : Indoluxe Hotel, 2022

Nomor: 1166/Q.AMPTA/VIII/2021
Hal : Permohonan PKL

Yogyakarta, 12 Agustus 2021

Kepada Yth.
Ibu Dewi
Human Resources Departemen
Indoluxe Hotel
Yogyakarta

Salam Sehat dan Sejahtera dari STP AMPTA Yogyakarta

Sebagai upaya nyata dari Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta untuk mempersiapkan lulusan berkompeten dan siap bekerja di industri, dengan ini kami menyampaikan permohonan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa kami selama 6 (enam) bulan, yaitu Juli s.d. Desember 2021.

NO	NIM	NAMA	DEPARTEMEN
1.	118109484	Aloysius Sasongko W	F&B Service
2.	119109651	Bagas Aji Widjanako	F&B Service
3.	119109604	Montinovia Namas P	Housekeeping
4.	119109603	Miko Adi Pratama	Housekeeping
5.	119109595	Hafiizh Bima Saputra	Front Office

Persyaratan administratif berupa CV, pas photo, pernyataan bermeterai untuk mentaati peraturan, FC Surat Keterangan Dokter, FC Asuransi Kecelakaan, FC Kartu Hasil Studi terakhir dan FC KTP disampaikan langsung oleh mahasiswa tersebut.

Mohon bimbingan dan arahan selama mahasiswa kami nantinya bisa bergabung di Grand Central Pekanbaru, sebagai trainee, agar pada gilirannya mahasiswa kami tersebut bisa berkiprah di dunia industri nyata secara kompeten dan berhasil baik.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik ini, kami mengucapkan terima kasih.



Hormat kami,

Drs. Prihatno, M.M.
Ketua

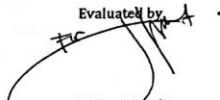
Cc.File


Gambar : Surat Pengantar Praktik Kerja Lapangan dari Pihak Lembaga
Sumber : STP AMPTA Yogyakarta, 2022

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : Hafizh Bima Saputra
 Department : Front Office
 Period : 20 August 2021 - 20 November 2021

CRITERIA	SCORE					REMARK
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan	36					Outstanding
2. QUALITY OF WORK Kualitas Pekerjaan	36					Outstanding
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja		35				Good
4. ATTENDANCE Kehadiran	38					Outstanding
5. PUNCTUALITY Kedisiplinan	37					Outstanding
6. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi		35				Good
7. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru		35				Good
8. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		35				Good
9. ATTITUDE Sikap & tingkah laku	37					Outstanding
10. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	36					Outstanding
11. MOTIVATION Motivasi	36					Outstanding
TOTAL SCORE	396					
OVERALL RESULT	396 : 11 =36.....					(A)
ABSENCE :	With permission :0..... days					
	Without permission :0..... days					
	Sick with Doctor's Certificate :0..... days					

Evaluate by

 M. Yusri Puadi
 FO Supervisor

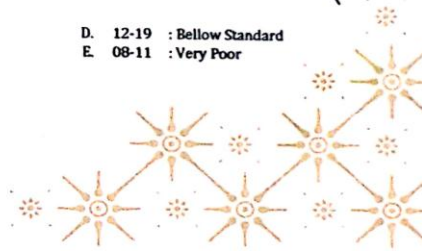
Approved by

 Ubbo Agra
 Front Office Manager

Achieved by

 Dewi Puspita Sari
 Human Capital Coordinator

ACHIEVEMENT :
 A. 36-40 : Outstanding
 B. 28-35 : Good
 C. 20-27 : Meet Standard

D. 12-19 : Bellow Standard
 E. 08-11 : Very Poor



Gambar : Surat Penilaian Praktik Kerja Lapangan dari Pihak Hotel
 Sumber : Indoluxe Hotel, 2022



Gambar : Sertifikat Penyelesaian Praktik Kerja Lapangan dari Pihak Hotel
Sumber : Indoluxe Hotel, 2022