

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang diberikan penulis berdasarkan keterangan dari bab-bab sebelumnya. Bahwa bisnis sebuah hotel baik itu sudah berbintang lima sekalipun tidak akan pernah lepas dari yang namanya kritik atau komplain, karena yang dijual adalah jasa dan pelayanan sehingga kepuasan para tamu merupakan kewajiban sebuah hotel. Serta penanganan komplain tamu tersebut harus di tangani dengan baik dan benar oleh orang yang sudah profesional dibidang tersebut, agar bisnis hotel ini dapat tetap berjalan dengan lancar sesuai dengan tujuan.

B. Saran

Sebenarnya komplain ada karena tamu tidak mendapatkan pelayanan sesuai dengan ekspektasi mereka sehingga terjadilah komplain. Berikut yang dapat dilakukan untuk mengatasi hal tersebut:

1. Front Office / Resepsionis lebih memastikan atau menginfokan fasilitas kamar sesuai yang dibayar / dipesan tamu, dan memberi pengarahan / pengertian tentang peraturan hotel secara singkat padat dan jelas.
2. Kembali mengecek dan re-check kamar dan seisinya dengan seksama, dan memastikan semua perabotan berfungsi, dan kebersihannya.

DAFTAR PUSTAKA

alana hotels.com. (n.d.). Retrieved Februari 25, 2022, from The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center:
<https://www.alanahotels.com/en/hotel/view/2/the-alana-yogyakarta-hotel--convention-center>

Januardi, A. (n.d.). *Struktur Organisasi Front Office Department beserta Tugas dan Tanggung Jawab masing-masing Bagian*. Retrieved 2022, from Blog Rebahan.

Pengantar Perhotelan : Definisi Hotel, Karakteristik, Jenis dan Klasifikasi Hotel. (n.d.). Retrieved Februari 15, 2022, from Jurnal Manajemen, Bahan Kuliah Manajemen: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>

Putri, A. S. (2019, Desember 27). *Pengertian Hotel dan Karakteristiknya*. Retrieved Februari 15, 2022, from Kompas.com: <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>

Zulfikar, A. (2021, Februari 13). *Jenis Hotel Berdasarkan Bintang*. Retrieved Februari 15, 2022, from 99.co: <https://www.99.co/blog/indonesia/jenis-hotel-berdasarkan-bintang/>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat pengantar On The Job Trainee



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**
Jl. Lakada Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1027/Q-AMPTA/VII/2021
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 26 Juli 2021

Kepada Yth.
Ibu Faradila
Human Resources Department
The Alana Hotel
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di The Alana Hotel Yogyakarta selama 6(Enam)bulan bagi mahasiswa kami :

Daftar Nama Mahasiswa : Terlampir

Daftar riwayat hidup,Pas foto,Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku,Fotocopy Surat keterangan dokter,Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir,Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training,akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan,pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini,kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,

Dwi Prihatno, MM

Cc:File

LAMPIRAN DAFTAR NAMA MAHASISWA

NO	NIM	NAMA MAHASISWA	PILIHAN DEP
1	119109554	Annizar Putri Amelia	Kitchen
2	119109558	Dewi Rahmawati	Kitchen
3	119109618	Dona Erike Mayang Putri	Pastry
4	119109620	Dwi oktaviona putri johan	pastry
5	119109615	Ajeng Sonya Citra Prasasti	Pastry
6	119109648	Anita Zahra	F&B Service
7	119109647	Anita Rosmalia Ahmad Juliana	F&B Service
8	19109657	Dauglas Okto Rajas. N	Kitchen
9	11910962	Bilqisti Ambar Agustin	F&B Service
10	119109659	Feb AlduariNurbahar	Pastry
11	119109664	Lusiana Damayanti	Front Office
12	119109674	Satriyo Aji Pidekso .J	Kitchen
13	119109669	Moh Ali Makrus	Kitchen
14	119109670	Muhamad Ikkal Z	Kitchen
15	119109667	Mercylia Dyah Saptary	Front Office
16	119109666	Mayang Dila Canesty	Front Office
17	119109646	Aloysius Gonzaga Juan P.	Kitchen
18	119109569	Marisa Ismawa	Kitchen
19	119109578	Ulifa Dining Rachmadita	Kitchen

Lampiran 2 Surat balasan penerimaan Mahasiswa On The Job Trainee

Dear Bapak Drs.Prihatni,MM,
Salam hangat dari *The Alana Hotel & Convention Center Yogyakarta*,
Selamat pagi,
Berdasarkan hasil interview OJT yang sudah dilakukan pada
Hari / Tanggal : Selasa,3 Agustus 2021.

Maka siswa atas nama :

1. Bilqisti Ambar Agustin (FBS)
2. Anita Rosmalia Ahmad Juliana (FBS)
3. Mayang Dila (FO)
4. Mercylia D.S (FO)
5. Muhamad Iqbal Z (FBP)
6. Dewi Rahmawati (FBP)
7. Annizar Putri A(FBP)
8. Ulifa Duning Rachmadita (FBP)
9. Feb Alucari N (FBP)
10. Marisa Ismawati (FBP)
11. Douglas Okio R N (FBP)
12. Moh.Ah Makrus (FBP)
13. Satriyo Aji P J (FBP)

Dinyatakan **DITERIMA** di hotel Alana selama 6 bulan,untuk tanggal bergabung mulai dari tanggal 9 Agustus 2021.

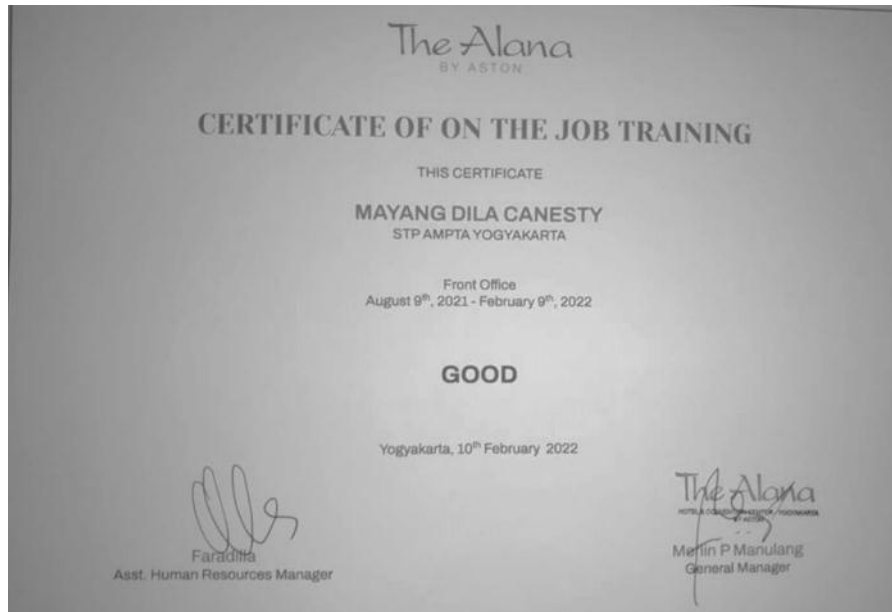
Demikian yang dapat kami sampaikan,atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan banyak terima kasih.

Regards,

Maria Florentina
Human Resources Coordinator

The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center
Jl.Palagan Tentara Pelajar KM 7
Sleman – Yogyakarta 55581

Lampiran 3 Sertifikat On the Job Trainee



EVALUATION POINTS	1	2	3	4
	Do not meet expectation	Standard	Good	Outstanding
JOB KNOWLEDGE				3.51
QUANTITY OF WORK				3.51
QUALITY OF WORK				3.51
CHARACTER				3.51
PERSONALITY				3.51
COURTESY				3.51
PERSONAL APPEARANCE				3.51
ATTENDANCE			3.25	
SUB TOTAL			3.25	24.57
TOTAL SCORE	27.82			

Note : 28 - 32 : Excellent , 23 - 27 : Good , 18 - 22 : Meet Standard

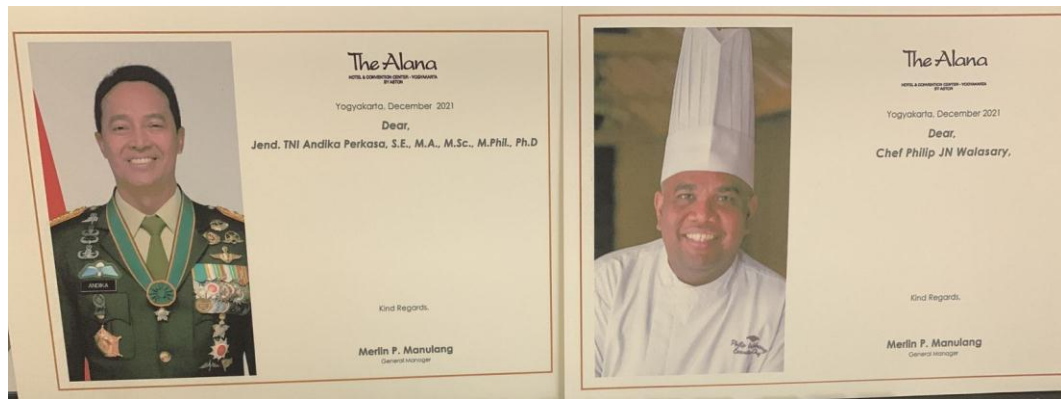
Evaluated by :

 Erwin Prabawa
 Front Office Manager

Lampiran 4 Dokumentasi

FRONT OFFICE			Desember '21											
NO	NAME	POSITION	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	
			thu	fri	sat	sun	mon	tue	wed	thu	fri	sat	sun	
MANAGER														
1	ERWIN	FOM	M	M	OFF	OFF	M	M	M	M	M	OFF	OFF	
2	RIDWAN	DM	N	N	N	N	ED	A	N	N	OFF	M	M	
3	INDRA	DM	OFF	A	A	A	N	ED	A	A	N	N	N	
4	HENRY	DM	A	PH	M	M	A	N	PH	OFF	A	A	A	
FRONT DESK AGENT														
1	MARIA	FO SPV	M	M	M	OFF	M	M	M	M	M	M	OFF	
2	BENNY	FDA	N	N	N	N	N	OFF	N	N	N	OFF	A	
3	RYAN	FDA	AL	A	MD1	M	A	N	OFF	A	A	A	A	
4	ARMAND	FDA	OFF	A	A	A	A	A	OFF	A	A	N	N	
5	AFINA	FDA	M	M	AL	AL	M	A	A	MD1	OFF	M	M	
GUEST RELATION OFFICER														
1	TRI	GRO	A	MD1	M	M	OFF	M	M	M	M	A	OFF	
2	GURUH	GRO	A	OFF	A	A	MD1	MD1	A	OFF	MD1	MD1	M	
TRAINEE														
1	Mercylia Dyah Saptary	Operator	MD1	MD1	A	MD5	OFF	Kuliah	M	M	M	M	M5	
2	Mayang Dila Canesty	Operator	OFF	OFF	M	OFF	MD1	Kuliah	A	A	A	A	OFF	
CONCIERGE														
1	YULIANTA	BELLDRIIVER	N	N	N	OFF	A	MD1	M	M	A	A	PH	
2	MARDIYANTO	BELLDRIIVER	PH	PH	A	N	N	OFF	PH	A	MD1	M	M	
3	ARI	BELLDRIIVER	A	A	MD1	MD1	M	M	OFF	MD1	M	N	N	
4	RHAHMAD	BELLDRIIVER	MD1	MD1	M	M	OFF	A	A	N	N	OFF	A	
5	ARIS	BELLDRIIVER	M	M	OFF	A	MD1	N	N	PH	PH	A	M5	

Jadwal kerja Trainee dan Staff



Contoh welcome card untuk tamu VIP



Contoh treatment fruit basket untuk tamu VIP 1 untuk VIP 2 hanya berbeda jumlah apel saja yaitu 3 buah



Treatment fruit basket untuk tamu VIP 3



gambaran donut untuk tamu influencer ataupun gambaran donut yang biasa dibagikan kepada tamu sebagai permintaan maaf apabila ada kesalahan



cake happy birthday untuk tamu yang sedang berulangtahun ataupun request tamu untuk dibuatkan cake ulangtahun