

## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah penulis lakukan selama beberapa bulan ini di *Front Office Department* The Rich Jogja Hotel, penulis dapat memberikan kesimpulan, sebagai berikut :

1. Memiliki kemampuan *multitasking* sangat penting bagi seorang *reception* untuk tetap mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu, terlebih lagi di masa pandemi *Covid-19* yang menyebabkan kurangnya jumlah *staff* yang *incharge* di tiap *shift*.
2. Kegiatan *multitasking* dapat dijadikan sebagai salah satu cara yang efektif dalam melakukan tugas yang banyak, namun di sisi lain juga terdapat dampak negatif yang justru membuat kegiatan *multitasking* kurang maksimal.
3. Beberapa upaya sangat dibutuhkan sebelum melakukan *multitasking* agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan maksimal.

#### B. Saran

1. Sebaiknya, perlu ditingkatkan lagi koordinasi dan komunikasi antar *shift* maupun departemen, agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana.

2. Sebaiknya, perlu menjaga kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan *staff reception* The Rich Jogja Hotel agar tamu selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
3. Mengingat banyaknya jumlah kamar di The Rich Jogja Hotel, sebaiknya hotel *system* perlu ditingkatkan agar pekerjaan dapat lebih maksimal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2020). "Karakteristik Perhotelan dan Tipe-tipe Hotel Pembahasan Secara Lengkap". Materi SMK. 25 September 2020. <https://www.materismk.my.id/2020/09/karakteristik-perhotelan-dan-tipe-tipe.html>. Diakses 14 Desember 2021.
- Bagyono. (2020). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Ikhsan Arfan, Prianthara Ida Bagus. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Jurnal-sdm.blogspot.com. (2009). "Pengantar Perhotelan: Definisi Hotel, Karakteristik, Jenis dan Klasifikasi Hotel". Jurnal SDM. 2009. <http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>. Diakses 14 Desember 2021.
- Karyatulisku2016.blogspot.com. (2016). "Front Office Dan Departement Dalam Hotel Serta Hubungan Kerjanya". Karya Tulis. 2 April 2016. <http://karyatulisku2016.blogspot.com/2016/04/next-post-2.html>. Diakses 15 Desember 2021.
- Salmun, J. (1996). *Pengantar Manajemen Hotel*. Jakarta: Erlangga.
- Suarthana, I Ketut Putra. (1986). *Front Office Hotel (Front Office)*. Bandung: Manajemen Perhotelan Indonesia.
- Widanaputra A. A G.P, dkk. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Pengantar Praktek Kerja Lapangan



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA  
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda 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: 126 /Q.AMPTA/IX/2021  
Hal : Permohonan PKL

Yogyakarta, 4 Oktober 2021

Yth. Human Resources Manager  
The Rich 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 September 2021-Maret 2022, sebagai berikut:

NO	NIM	NAMA	DEPARTEMEN
1.	119109552	Amir Mahmud	F&B Service
2.	119109632	Lisa Andrian	F&B Service
3.	119109643	Yolanda Mega Kartika	FO
4.	119109585	Armeyta Arianti	Housekeeping
5.	119109615	Ajeng Sonya Citra P	F&B Product

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 The Rich sebagai trainee, agar pada gilirannya mahasiswa kami tersebut bisa berkkiprah di dunia industri nyata secara kompeten dan berhasil baik.

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

Cc.File



## Lampiran 2 Surat Balasan



---

### SURAT KETERANGAN 26/TRJH/HRD/SKT/XII/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Valentina Retno Eliani**  
Alamat : The Rich Jogja Hotel  
Jl. Magelang km 6 no 18, Kutupatran Yogyakarta  
Telepon : 0274-5305888  
Jabatan : HRM

Dengan ini menyatakan bahwa yang bernama di bawah ini :

Nama : **Yolanda Mega Kartika**  
NIM : 119109643  
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Diberikan kesempatan untuk melaksanakan Job Orientation di Departemen Front Office The Jogja Hotel mulai tanggal 04 Oktober 2021 sampai dengan 04 April 2022.

Demikian surat ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, Terima kasih.

Yogyakarta, 24 Desember 2021

Hormat saya,

**Valentina Retno Eliani**  
HRM

Lampiran 3 Sertifikat Praktek Kerja Lapangan



NO : 516/IV/ TRJH – HRD/ 2022

**THE MANAGEMENT OF  
THE RICH JOGJA HOTEL**

This is to certify that

**YOLANDA MEGA KARTIKA**

Has completed on job training in the department of

**FRONT OFFICE**

From: October 04<sup>th</sup>,2021 - April 04<sup>th</sup> ,2022

With result is COMPLETE

Yogyakarta, April 2022

**Valentina Retno E**  
HRM

**Herryadi Baiin**  
General Manager

Jl. Magelang Km. 6 No. 18, Yogyakarta 55284, Indonesia T. +62 274 530 5888 F. +62 274 530 5999  
E. info@therichjogjahotel.com W. www.therichjogjahotel.com

RichJogja

@TheRichJogja

therichjogja

Lampiran 4 Jadwal Kerja *Front Office* The Rich Jogja Hotel

**FRONT OFFICE DEPARTMENT**

**Mar-22**

**FDA**

NO	NAME	POSITION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu
1	BUDI	Asst.FOM	M	M	X	M	M	X	M	M	M	M
2	AGUNG	FO Spv	A	X	A	A	A	A	DP	X	A	A
3	KERTY	FDA	AL	AL	MD	A	X	MD	A	AL	A	A
4	OKTA	FDA	A	A	M	X	A	A	A	A	M	X
5	FERRY	FDA	N	N	N	A	A	X	N	N	N	DP
6	AISYAH	FDA	MD	M	X	M	M	M	MD	MD	X	MD
7	YUDHA	FDA	X	A	A	N	N	N	X	A	DP	N
8	ILMA	GRO	M	X	M	MD	MD	M	M	X	MD	M

9	DANY	E-COM	M	M	X	M	M	X	M	M	M	M
---	------	-------	---	---	---	---	---	---	---	---	---	---

10	ANGEL	OTJ	M	M	M	M	X					
11	FRIZKY	OTJ	X	A	A	A	M9	M	X	A	A	MD
12	YOLA	OTJ	A	A	MD	X	A	A	MD	M	M	X

**Concierge**

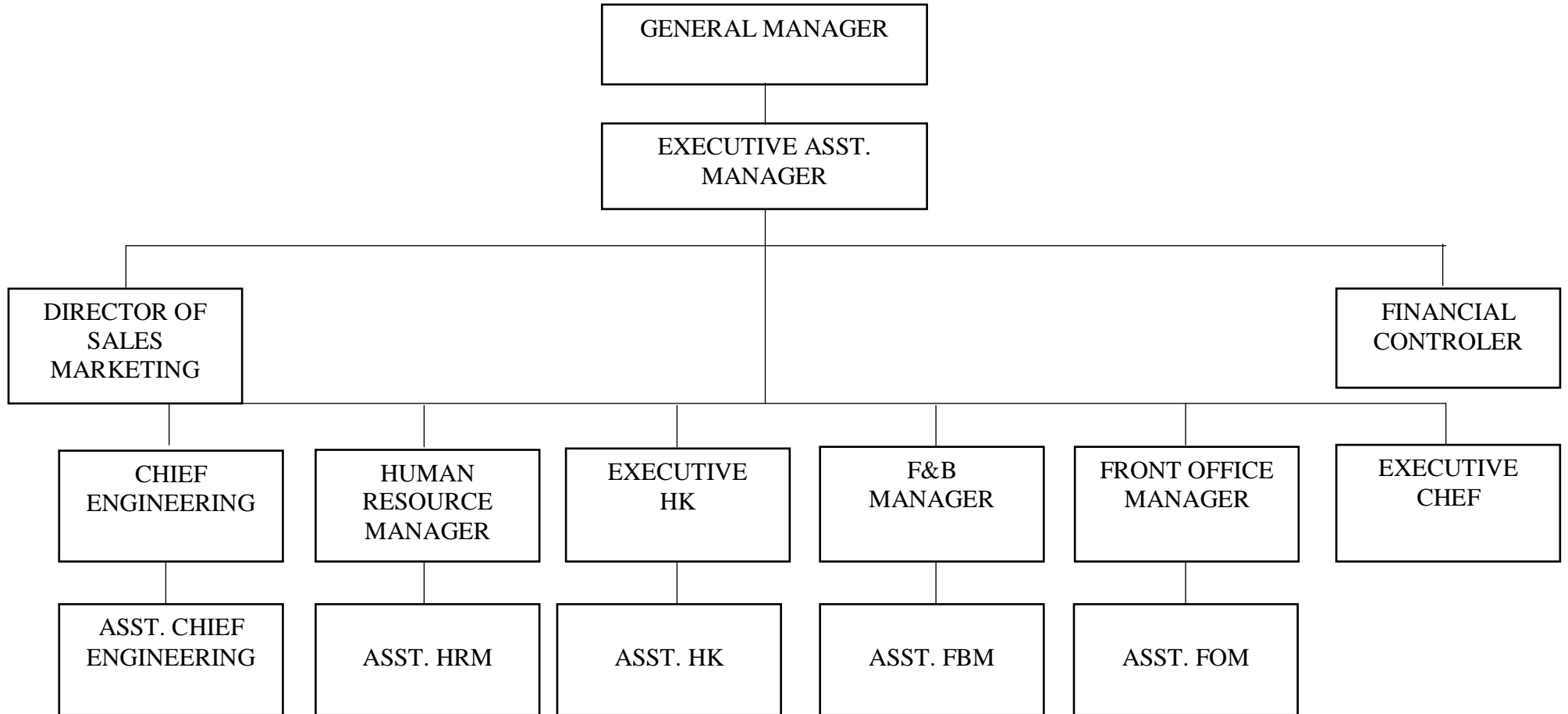
NO	NAME	POSITION	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
			Tue	Wed	Thu	Fri	Sat	Sun	Mon	Tue	Wed	Thu
1	HERI	Chief Con	M	X	M	M	M	M	M	X	M	M
2	TANTYO	Bell Capt	A	A	A	X	AL	AL	A	A	MD	X
3	WAWAN	Bell Drive	A12	M	X	A	A	A	MD	M	AL	MD
4	TONI	Bell Drive	X	A12	M	M	M	M	X	AL	A	A

5	VICKY	OJT	M	X	A	A						
6	SUSI	OJT	X	M	MD	MD	MD	MD	X	MD	M	M

Sumber: *File Front Office* The Rich Jogja Hotel (2022)

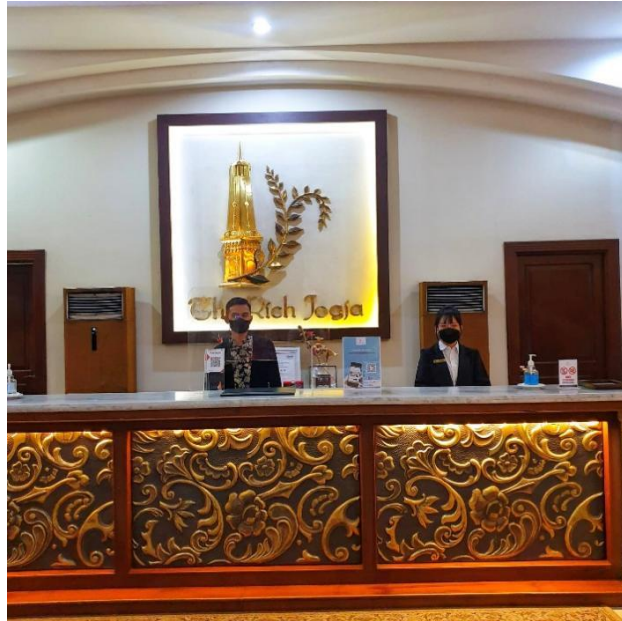


Lampiran 5 Struktur Organisasi

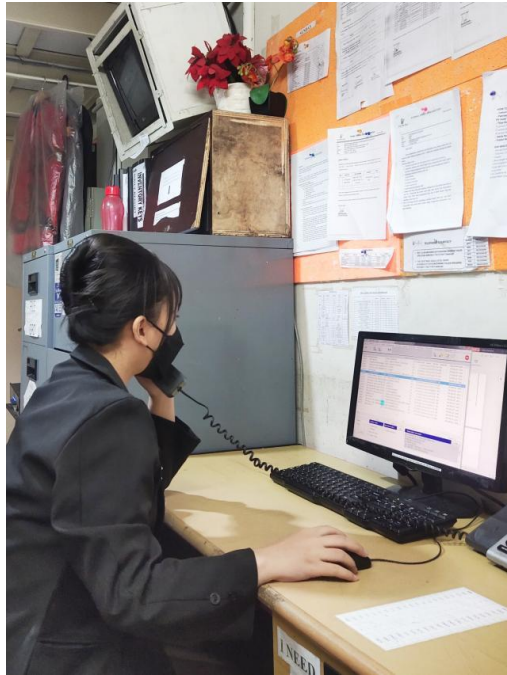


Sumber: File The Rich Jogja Hotel (2022)

Lampiran 6 Dokumentasi



*\* Incharge as reception*



*\* Incharge as reservation and telephone operator*



*\* Incharge as concierge admin*



*\* Incharge as GRO (Set Up for VIP Complimentary)*