

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penulis dalam penelitian yang telah penulis lakukan mengenai *Standart Operasional Procedure* (SOP) menerima reservasi *by telephone* dan *Standart Operasional Procedure* (SOP) memasukan data ke dalam PMS *Power Pro Hotel System* :

1. *Standart Operating Procedure* (SOP) menerima reservasi melalui *telephone* sudah baik akan tetapi sangat perlu dibutuhkan ketelitian *staff* dalam menuliskan *request* dari tamu didalam kolom *remaks* saat melakukan pembuatan reservasi di data di system PMS *Power Pro Hotel System*
2. *Standart Operating Procedure* (SOP) dalam memasukan data ke dalam PMS *Power Pro Hotel System* sudah cukup baik dan data tamu yang diperlukan sudah lengkap. akan tetapi pengisian bio data tamu dan *self declare* saat registrasi *check-in* harus dicek ulang oleh *Front Desk Admin* (FDA) karena ada beberapa kasus sewaktu penulis melakukan masa PKL dimana ada beberapa tamu mengisi bio data dan *self declare* secara tidak lengkap

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu dan sebagai bahan

pertimbangan bagi manajemen hotel untuk memperbaiki dan meningkatkan ketelitian resepsionis *front office* Grand Zuri Maliobro. Berikut saran yang penulis berikan:

1. Sebaiknya dalam melakukan penerimaan atau *handle reservation by telephone* seorang *reservation* dimohon lebih detail dalam menanyakan hal yang terkait dengan reservasi seperti hari atau jam kedatangan, hari atau jam keberangkatan, nama lengkap tamu, detail dan penjelasan pembayaran tamu melalui *bank transfer* atau melakukan pembayaran secara langsung ditempat, jika melalui *bank transfer* diwajibkan untuk menyimpan bukti transfer agar bisa segera dicek oleh bagian *accounting*.
2. Sebaiknya saat melakukan memasukan data ke dalam PMS *Power Pro Hotel System* ada beberapa kasus dimana tamu melakukan registrasi *check-in* secara tidak lengkap terutama di form *self declare*, dimohon *Front Desk Admin (FDA)* untuk mengecek atau meneliti kembali *Guest RC* setelah diisi oleh tamu yang melakukan registrasi

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ni Wayan Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Depdiknas.

Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset

Sri Perwani, Yayuk. 2001. *Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

<https://jenishotel.info/>. Akses tanggal 13 Juni 2021

https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g14782503-d5256525-Reviews-Grand_Zuri_Malioboro_Yogyakarta-.html Akses tanggal 13 Juni 2021

Agus, Sulastiyono. 2006 *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*

Agus, Sambodo & Bagyono. 2006 *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*

Fred Lawson. 1976 *Hotels, Motels, and Condominius : Design, Planning, and Maintenance*

Paul B. White dan Helen Beckley. 1975 *Hotel Reception*

LAMPIRAN

Grand Zuri
HOTELS

GRAND ZURI MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA

Certificate of Appreciation

awarded to

Albertus Surya Edi Nugroho

Has completed On The Job Training
At Front Office Department for the period of
March, 15th,2021 - September, 15th,2021



Ika Setyaningroem
General Manager

HOTEL: GRAND ZURI MALIOBORO

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Albertus Surya Edi Nugraha
 Sex : Male
 Place & date of birth : Yogyakarta, 13 Maret 1998
 Name of institution : STP AMPTA

Period

Starting from : 15 Maret 2021
 Until : 15 September 2021
 In Department/Outlet : Front Office

With the following evaluation

E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

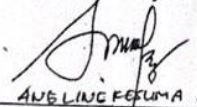
	E	G	F	P
Appearance		√		
Ambition	√			
Communication		√		
Completion of Task		√		
Courtesy		√		
Flexibility/Cooperation	√			
Enthusiasm	√			

	E	G	F	P
Efficiency		√		
General Attitude	√			
Guest Relations	√			
Initiative		√		
Intelligence		√		
Receptiveness to Criticism	√			


Overall Comments:

He has effort to learn about front office. He has a good communication and courtesy to guest. He needs to improve his self confident but he

Evaluated by:


 ANELINA REFUMA .W.
 FO SUPERVISOR
 Date: 25 OCTOBER 2021

Acknowledged by:


 Grand Zuri
 FRONT OFFICE
 Front Office Manager
 Date: 25 OCTOBER 2021



SURAT IJIN TUGAS PRAKTEK KERJA LAPANGAN

No. :

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kabag PKL STP AMPTA Yogyakarta, memberi tugas kepada mahasiswa dan dosen yang namanya tersebut di bawah ini :

No	Nama	No. Mahasiswa	Pembimbing	Program Studi
1	Albertus Surya Edi Nugraha	118109442	Setyo Prasiyono N,S.S.,M.Sc	D3 - Perhotelan

Untuk melaksanakan dan membimbing PKL di **Hotel Grand Zuri Malioboro**, alamat Jl. P. Mangkubumi No.18, Gowongan, Kec. Jetis, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55233 selama 6 (enam) bulan, mulai tanggal 15 Maret 2021 sampai dengan 15 September 2021 dengan ketentuan:

1. Mentaati peraturan/disiplin kerja di industri/perusahaan.
2. Dilaksanakan sesuai jadwal/di luar perkuliahan.

Surat Ijin/Tugas PKL ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Setelah selesai agar melaporkan hasilnya. Kepada yang berkepentingan kiranya maklum dan berkenan memberikan bantuan seperlunya.


Yogyakarta,
2021

(Angela Ariani, S.H., M.M.)

Tembusan :

1. Yangbersangkutan
2. Kabag PKL
3. Dosen Pembimbing Lapangan



Arief Budiman
2 bulan lalu di  Google

5/5

Strategic location, excellent services and hospitality are combinations of pleasant feeling when staying in this hotel. **Thanx for Surya n Nisa**
(Diterjemahkan oleh Google)
Lokasi strategis, pelayanan prima dan keramahan merupakan kombinasi dari perasaan senang saat menginap di hotel ini. Thanx buat Surya n Nisa

...

Tanggapan dari pemilik
2 bulan lalu

Dear Mr. Arief Budiman,

It was my pleasure to know that you are enjoying staying with us. As a 4 stars hotel located in the city center we have commitment to provide excellent services and high quality of product. Thank you and we are looking forward to welcoming you back to our hotel soon and please rated us by the highest 5 stars.

Best regards,

Ika Setyaningroem/ General Manager

[▲ Tampilkan sedikit](#)

