

BAB IV

PENUTUPAN

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan yang diatas adalah :

1. Front Office mempunyai peran dan kendali yang cukup besar serta bertanggung jawab dalam memonitor dan mengkoordinir kegiatan Front of the House.
2. Peranan reception sebagai bagian Front Office Department amat penting karena mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar sekali terhadap keberadaan nama baik Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta demi menjunjung mutu kelengkapan hotel.
3. Dalam pemberian citra baik terhadap tamu, diperlukan kesadaran bertugas dalam arti didalam menjalankan tugasnya diwajibkan mengontrol diri sendiri, cakap, sopan dan santun, berkomunikasi yang baik dan bertingkah laku yang baik.
4. Kerjasama yang kompak membawa hasil yang baik bagi kemajuan dan nama baik Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat membantu meningkatkan kinerja pada hotel adalah :

1. Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar shift agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat terpenuhi.
2. Perlu adanya pelatihan dalam bidang peningkatan ilmu guna untuk meningkatkan kualitas kinerja pekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Bagyono, (2006). *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung: Alfabeta.

Bagyono, (2020). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Bandung: Alfabeta.

Rumekso, (2002) : *2 Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.

Sulastiyono (2006) : *5 Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*, Bandung: Alfabeta

Sulastiyono, Agus. (2007). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Website :

<https://sahidhotels.com/sahid-raja-hotel-convention-yogyakarta/>

<https://sahidhotels.com/sahid-raja-hotel-convention-yogyakarta/gallery/>

<https://core.ac.uk/download/pdf/159371435.pdf>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/05/pengertian-reception-rreception-section.html>

<https://ilmuperhotelanku.blogspot.com/2017/04/proses-check-in-tamu-reservasi-di-hotel.html>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/05/proses-check-out-beserta-penanganan.htm>

LAMPIRAN

No. 1124/ CER - HR/HSRY/26



SAHID RAYA
HOTEL & CONVENTION
YOGYAKARTA

Jl. Babarsari, Yogyakarta, Indonesia
Telephone : (0274) 488888 (hunting), 487677, Facsimile : (0274) 487688, 487710
Website : www.hotelsahidjogja.com E-mail : info@hotelsahidjogja.com

**THE MANAGEMENT OF
SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

This is to certify that

ANDREA CALUSTAVISKA

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPITA YOGYAKARTA

has completed on the job training in the Department of
FRONT OFFICE

06 MARET 2021

06 SEPTEMBER 2021

from _____ to _____

PASS

With Result is _____

OKTOBER 2021

Yogyakarta _____

IRWAN SUSANTO

ic.

Human Resource Manager



HENDRA J NGANTUNG

General Manager



SAHID RAYA
HOTEL & CONVENTION
YOGYAKARTA

Nomor : 15/HRD/SRHCY/III/2021-04
Hal : Balasan Ijin Job Orientation
Lampiran :-

Kepada Yth,
Bapak Drs. Prihatno, M.M
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
c/q Ibu Angela (Training Coordinator)

Dengan hormat,


Menindaklanjuti surat No. 355/Q.AMPTA/II/2021, perihal Permohonan Praktek Kerja Lapangan, bersama ini kami sampaikan bahwa Management Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta telah memberi kesempatan kepada Mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta dibagian Front Office & FB Product Department periode Maret 2021 s/d September 2021 adapun nama mahasiswa tersebut adalah :

| No | Nama | NIM | Dept |
|-----|--------------------------|-----------|--------------|
| 1. | Awanda Noviyanti | 118109491 | FB.Product |
| 2. | Devy Fitriana | 118109496 | FB.Product |
| 3. | Nila Fadia Febriani | 118109505 | FB.Product |
| 4. | Halimah Arum Rahmawati | 118109527 | FB.Product |
| 5. | Dwi Prasajo | 118109498 | FB.Product |
| 6. | Bayu Andryan | 118109492 | FB.Product |
| 7. | Lulut Andriani Siregar | 118109457 | FB.Service |
| 8. | Arnoldi moore teguh Pabo | 118109490 | Front Office |
| 9. | Andrea Calustaviska | 118109485 | Front Office |
| 10. | Erlu Rahmadini | 118109522 | Front Office |

Demikian balasan kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 15 Maret 2021

Human Resources Management
Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta



Wahyu Dwi Janarko
Human Resources Coordinator





LEMBAR PENILAIAN


Nama Industri/Perusahaan : SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION
Alamat Industri : JL. BABARSARI NO.2 JANTI, CATURtunggal
Nama Mahasiswa : ANDREA CALUSTAVISKA
Lama Praktek : 6 BULAN
Unit/Bagian/Seksi : FRONT OFFICE DEPARTMENT

| No. | Aspek Yang dinilai | Disiplin kerja | Sikap Kerja | Kreativitas | Kualitas Pekerjaan |
|-----|---------------------------------|----------------|-------------|-------------|--------------------|
| 1. | Baik Sekali (86-100) | 90 | 92 | 92 | 90 |
| 2. | Kurang dari Baik Sekali (80-85) | | | | |
| 3. | Lebih dari Baik (75-79) | | | | |
| 4. | Baik (71-74) | | | | |
| 5. | Kurang dari baik (66-70) | | | | |
| 6. | Lebih dari Cukup (64-65) | | | | |
| 7. | Cukup (60-63) | | | | |
| 8. | Kurang dari Cukup (56-59) | | | | |
| 9. | Kurang (0 - 55) | | | | |

Nilai Rata-rata = 91

YOGYAKARTA, 2021

Pembimbing Industri,



1. Febrilian. AA

**ON THE JOB TRAINING EVALUATION
PENILAIAN PELATIHAN KERJA**

Name of Trainee : **ANDREA CALUSTAVISKA**
 Nama peserta pelatihan :
 Name of School : **Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**
 Nama Sekolah :
 Training Period : **06 MARET 2021 - 06 SEPTEMBER 2021**
 Periode Pelatihan :
 Departement/Section/Outlet :
 Bagian/Area Kerja : **FRONT OFFICE**

WITH THE FOLLOWING EVALUATION
DENGAN PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT

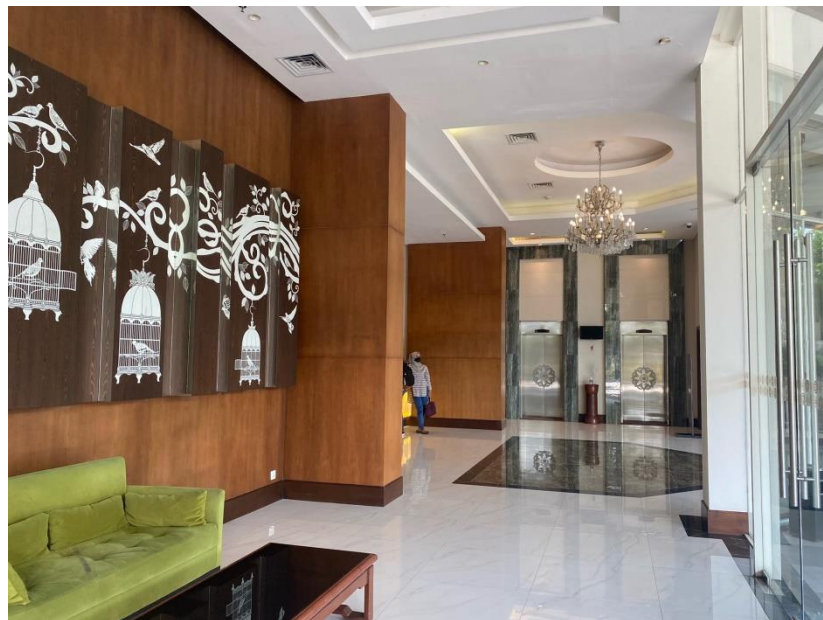
| | <i>E</i> | <i>G</i> | <i>F</i> | <i>P</i> |
|---|----------|----------|----------|----------|
| General Attitude - <i>Kepribadian umum</i> | 92 | | | |
| Appearance - <i>Penampilan</i> | 90 | | | |
| Courtesy - <i>Sopan Santun</i> | 90 | | | |
| Guest Relation - <i>Hubungan dengan Tamu</i> | 90 | | | |
| Job Enthusiasm - <i>Keantusiasan Kerja</i> | 90 | | | |
| Accept training - <i>Kemampuan Penerimaan Pelatihan</i> | 90 | | | |
| Efficiency - <i>Efisiensi</i> | 92 | | | |
| Attedance - <i>Kehadiran</i> | 90 | | | |
| Honesty - <i>Kejujuran</i> | | | | |

E = Excellent
Sempurna
(90-100)

G = Good
Bagus
(80-89)

F = Fair
Sedang
(61-79)

P = Poor
Kurang
(below 60)









SAHID RAYA
HOTEL

ROOM RESERVATION
CANCELLATION
AMENDMENT

NAME : _____
POSITION : _____
ARRIVAL DATE : _____ BY : _____ TIME : _____ DEPARTURE DATE : _____
TOTAL & TYPE OF ROOM : _____ BILLING INST : _____
RATE (HONORIMED) : _____
RESERVATION MADE BY : _____

ADDRESS : _____
PHONE : _____
REMARKS : _____
ACCEPTED BY : _____ DATE : _____ TIME : _____ SIGNATURE : _____

F.O. 018

