

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. KESIMPULAN**

Setelah penulis melaksanakan Praktek Lapangan Kerja (PKL) di Marriott Hotel Yogyakarta tentang Penerapan *Standard Operating Procedure* SOP di *Front Office Department* tepatnya di *section At Your Service*, penulis dapat menyimpulkan bahwa:

1. Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam menangani *Mobile Chat* dan *Request* oleh *At Your Service Agent* sudah dilaksanakan dengan baik dan sudah sesuai dengan prosedur yang diberlakukan oleh Hotel. Selama penulis melaksanakan Praktek Lapangan Kerja di *At Your Service Agent*, baik *staff* maupun *trainee* sudah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) dengan penuh rasa kesadaran dan tanggung jawab.
2. Berdasarkan penilaian dari tamu melalui Marriott *guestVoice* (Medallia) bahwa di masa *pandemic* dan diharuskan untuk *contactless*, Aplikasi *Mobile Chat Request* sangat membantu dan efisien.

#### **B. SARAN**

1. Memaksimalkan kapasitas jaringan *internet* agar tidak mengalami gangguan secara tiba-tiba dalam membalas *Mobile Chat Request*.

2. Mengingat di situasi *Pandemic* ini yang tidak memungkinkan pengoperasian *At Your Service* selama 24 jam, jadi Staf *Front Desk* yang *in charge Night Shift* diharapkan selalu memantau *Guest Experiences Platform* (GXP) agar tidak ada keterlambatan dalam membalas *chat* dari tamu pada malam hari.


## DAFTAR PUSTAKA

- 123dok. (2016, November). *Hubungan Kerjasama Kantor Depan dengan Departemen Lain*. Diakses Juli 1, 2021, dari 123dok: <https://text-id.123dok.com>
- AEC Perhotelan Banyuwangi. (2020, Juni 9). *Peran dan Fungsi Front Office Perhotelan*. Diakses Juli 1, 2021, dari A.E.C: <https://aecperhotelanbanyuwangi.com/>
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Management Hospitality*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Larasati, S. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Marriott International, Inc. (2015, Mei 13). *Travelers Can Ask Anything, Anytime, Anywhere with the New, Industry-leading Mobile Request Chat Feature from Marriott Hotels – Now Available on the Marriott Mobile App*. Diakses Juli 1, 2021, dari Marriott International News Center: <https://news.marriott.com/>
- Nur'Aini, F. (2016). *Pedoman Praktis Menyusun SOP*. Yogyakarta: Quadrant.
- Prakoso, P. A. (2017). *Front Office Praktis Adminitrasi dan Prosedure Kerja*. Yogyakarta: Gava Media.
- Priansa, D. (2017). *Manajemen Kinerja Kepegawaian dalam Pengelolaan SDM Perusahaan*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Schofield, T. (2017). *Customers Loyalty Program: Definition, Purpose & Example*. Diakses Juli 1, 2021, dari Study.com: <https://study.com/>
- Wahid, A. (2015). *Strategi Pengembangan Wisata Nusa Tenggara Barat Menuju Destinasi Utama Wisata Islami*. Yogyakarta: IE/ekpi 15 UMY 503.
- WikiMedia Project. (2016, Oktober 24). *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standart Usaha Hotel*. Diakses Juli 1, 2012, dari Wikisource: <https://id.wikisource.org>

---

# LAMPIRAN

## Lampiran 1 Surat Permohonan OJT



**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 : 152/Q.AMPTA/I/2021  
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth Yogyakarta, 9 Januari 2021  
Human Resources Manager  
Marriot Hotel  
Yogyakarta

Dengan hormat

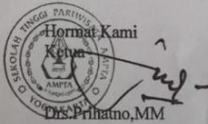
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Marriot Hotel Department Front Office selama 4 Januari-3 Juli 2021 bagi mahasiswa kami :

Nama : Artika Ayu Kusuma  
Nim : 118109444  
Semester : V(Lima)  
Jurusan : Perhotelan  
Tempat/Tgl.Lahir : Klaten, 23 Juni 1996  
Alamat : Brengkungan, Pogung Rt 19/Rw 08 Cawas Klaten  
No.Telp : 082135834660  
Nama orang Tua : Karjito

Daftar riwayat hidup, pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Foto copy Surat Keterangan Dokter, Foto copy Asuransi Kesehatan, Foto copy Kartu Hasil Studi terakhir, Foto copy Kartu Tanda Penduduk/Kartu Mahasiswa, dan Format Evaluasi Job Training, dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan.


Apabila diterima sebagai trainee, mohon berkenan untuk memberikan penilaian setelah masa training berakhir.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih.

  
Drs. Prihatno, MM

Cc.File  
P.

Lampiran 2 *Letter of Acceptance OJT*

  
MARRIOTT

11 January 2021

To the attention of,

**Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**  
**Jl. Laksda Adisucipto No.km 6, Nologaten, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten**  
**Sieman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281**

**Re: Letter of Acceptance – Internship of Artika Ayu Kusuma Front Office**  
**Department at Yogyakarta Marriott Hotel**

To Whom It May Concern,

The undersigned:

Name : Eka Agustini ( Lely )  
Position : Training Manager  
Address : Yogyakarta Marriott Hotel  
Jl. Raya Ring Road Utara, Condong Catur Yogyakarta 55283, Indonesia

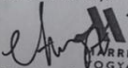

state that the name mentioned below :

Name : Artika Ayu Kusuma  
Occupation : Student of Sekolah Tinggi AMPTA  
Address : Brengkungan, RT/RW 019/008 Pogung Cawas Klaten

Has joining our team as Internship at Yogyakarta Marriott Hotel from January 4,  
2021 – July 03, 2021.

Thank you for your kind attention.

Yours sincerely,

  
  
**Eka Agustini ( Lely )**  
Training Manager

**YOGYAKARTA MARRIOTT HOTEL**  
Jl. Raya Ringroad Utara, Condong Catur, Yogyakarta 55283, Indonesia  
T: +62 274 6000 888  
MARRIOTT.COM / JGGMC

Lampiran 3 *Certificate*



## Lampiran 4 Practical On the Job Training Evaluation

HOTEL: Yogyakarta Marriott Hotel

### PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Artika Ayu Kusuma  
 Sex : Female  
 Place & date of birth : Klaten, 23 Juni 1996  
 Name of institution : AMPTA Yogyakarta

Period

Starting from : 04 Januari 2021  
 Until : 10 Juli 2021  
 In Department/Outlet : Front Office Department

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:

---

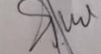


---



---

Evaluated by:

  
 ARIS HERMAWAN

Acknowledged by:

Date:

Date: 10 Juli 2021



Lampiran 5 Dokumentasi







