

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang penulis uraikan berdasarkan keterangan pada bab-bab sebelumnya, diantaranya :

1. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab penulis sesuai dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* sudah dilakukan dengan baik. Mengingat hal tersebut sangat menunjang tercapainya hasil yang memuaskan.
2. Proses *Check In* hingga *Check Out* merupakan suatu ketelitian dan kecermatan agar kesan yang diperoleh tamu atau *customer* adalah baik dan mengesankan
3. Dengan adanya *system* kerja yang baik yang dimiliki Hotel Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta sangat membantu proses pelayanan terlaksana dengan baik dan terkendali.

B. Saran

Dari uraian dan keterangan yang telah penulis paparkan, maka beberapa saran yang akan penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Bekerja sesuai dengan *obligation* masing-masing agar tercipta suasana kerja yang dinamis dan *kooperatif*.
2. Tetap menjaga komunikasi yang baik dengan *department* lain demi berjalannya kelancaran operasional.

3. Berinisiatiflah dalam menangani *complaint* dan berikan solusi yang tepat dalam menangani permasalahan yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Damiasih, MM., M.Par, & Kusdarwati, H. (2016). Upaya Meningkatkan Kunjungan Wisatawan ke Sentra Industri Batik Di Lendah Kulon Progo Yogyakarta. *Jurnal Kepariwisata* , 41-46.
- Kiswanto, A., & Damiasih. (2018). Persepsi Kualitas Layanan Museum Sebagai Sarana Edukasi Masyarakat (Studi Kasus: Museum Gunung Api Merapi Yogyakarta). *Jurnal Kepariwisata* , 57-70.
- Prihanti, A. I., Nugraha, B. S., Yuda, N. P., & Pancawati, N. (2019). Persepsi Generasi Milenial Indonesia Terhadap Pariwisata Yang Berkelanjutan. *Jurnal Kepariwisata* , 69-82.
- Soebyanto, O., Baiq, A. S., & Dwi, R. S. (2018). Lezatnya Sayur Ares Berbahan Basar Batang Pisang Sebagai Makanan Khas Suku Sasak Di Kabupaten Lombok Barat Nusa Tenggara Barat. *Jurnal Kepariwisata*, 12.
- Suhendroyono, & Novitasari, R. (2016). Pengolahan Wisata Alam Watu Payung sebagai Ikon Wisata berbasis Budaya di Gunung Kidul Yogyakarta. *Jurnal kepariwisataan*, 10 no 1.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Sertifikat PKL



TRAINEE'S EVALUATION FORM
No : 007 /TRN/FO/HRD/HURY/VII/2021



NAME	: Bernadita Nindi Clarisha
DEPARTMENT / OUTLET	: FRONT OFFICE
SCHOOL / UNIVERSITY	: Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
PERIOD	: January 18 th , 2021 - July 18 th , 2021 (6 Months)
APPRAISED BY POSITION	: Front Office

The aim of this assessment is to evaluate trainee's performance during On the Job Training. The scale of the core ranges from 1.00 to 4.00 as follow

a. 3.51 - 4.00 : Very Good
 b. 3.00 - 3.50 : Good Performance
 c. 2.50 - 2.99 : Satisfactory Performance
 d. 1.00 - 2.49 : Unsatisfactory Performance

No.	Criteria & Justification	Score A	Score B	Score C	Score D	Comments
1	JOB KNOWLEDGE * Understand all the aspect of work given by outlet * Be familiar with facilities and equipment given in the outlet * Be capable in English		3.5			
2	QUANTITY OF WORK * The Result of the work done * Completion and performance in daily work		3.5			
3	QUALITY OF WORK * Accuracy and attention to the working equipment and area * As good as the work quality expected * Stability, regularity, and consistency of the result even in busy time		3.5			
4	CHARACTER * Work energetically and be responsible to get information and work standard * Expectation and effort to reach the aim of training / practices * Be responsible	3.7				
5	PERSONALITY * Attitude (Including the aptness at the work), ability in getting along other people (Guest, Co-workers, Superiors)	3.7				
6	COURTESY * Courteous and respectful toward other people (Guest, Co-Workers, Superiors)	3.6				
7	PERSONAL APPEARANCE * Appearance and Grooming	3.7				
8	ATTENDANCE * Punctually * Absence of sickness (With doctor certificate) * Permission due of school matter * Permission due of personal matter * Absence without notification		3.5			____ Days ____ Days ____ Days ____ Days ____ Days
TOTAL SCORE		14.7	14	0	0	
AVERAGE SCORE		TOTAL SCORE 8		3.59		

1 Review your rating and comment, then briefly outline what actions you will take or suggest to improve or to correct of this as an overall evaluation :

Very Good

2 Student's comments concerning the performance evaluation

Date of appraisal : July 18th, 2021

Bernadita Nindi Clarisha
Student

Jeni Rohmani Putria Sari
Training Coordinator

Christina Ratna W.
Front Office Manager

Pranti Handayani
Human Resources Manager

Lampiran 2 Lembar Penilaian




LEMBAR PENILAIAN



Nama Industri/Perusahaan : Horison Ultima Riss Malioboro Yogyakarta
 Alamat Industri : JL. Gedangan kidul NO. 33-49 Malioboro
 Nama Mahasiswa : Bernandita Nindi Clarishta
 Lama Praktek : 6 bulan
 Unit/Bagian/Seksi : Front Office Department

No.	Aspek Yang dinilai	Disiplin kerja	Sikap Kerja	Kreativitas	Kualitas Pekerjaan
	Nilai				
1.	Baik Sekali (86-100)		86	86	86
2.	Kurang dari Baik Sekali (80-85)	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 = 85,75 / A

Yogyakarta, 05 Sept 2021
 Pembimbing Industri,

DPL 05,5/A

 (DFA-HEMI SUSILAWATI, M.M)


 (Clarista)
 KAJUR PERHOTELAN


Lampiran 3 Dokumentasi

Gambar Set Up VIP Treatment





Gambar *VIP Treatment Birthday Surprise*



Gambar *Training* setiap Minggu



Gambar *Hand Over to Next Shift*



Gambar Training get Best Review at Google TripAdvisor



