

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan PKL di bagian *Front Office* Cavinton Hotel Yogyakarta tentang prosedur menangani tamu yang berasal dari *Online Travel Agent*, penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Dalam melaksanakan reservasi kamar dari *Online Travel Agent* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan hotel, harus lebih meningkatkan tingkat ketelitian agar tidak ada kesalahan data yang dimaksudkan. Proses reservasi dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga jarang terjadi kekeliruan data reservasi.
2. Dalam menangani proses *check-in* tamu dari *Online Travel Agent* harus sesuai dengan prosedur yang telah ditentukan hotel agar operasional dapat berjalan dengan lancar. Proses *check-in* dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.
3. Dalam menangani tamu dari *Online Travel Agent* kadang menjumpai beberapa masalah, namun masalah tersebut dapat ditangani dengan baik oleh *Front Office* sehingga dapat segera terselesaikan.

B. Saran

Setelah penulis melaksanakan PKL di bagian *Front Office* Cavinton Hotel Yogyakarta tentang prosedur menangani tamu yang berasal dari *Online Travel Agent*, penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Sebaiknya petugas lebih meningkatkan ketelitian saat melakukan reservasi karena kadang petugas masih kurang teliti dalam memasukkan data reservasi sehingga terjadi kesalahan yang harus segera dibenarkan sebelum tamu *check-in*.
2. Saat kondisi hotel sedang ramai atau sedang banyak tamu, sebaiknya petugas selalu menjelaskan fasilitas yang didapatkan tamu saat menginap dan selalu menyampaikan peraturan yang harus diikuti tamu saat menginap karena terkadang hal tersebut tidak dilakukan dengan tujuan untuk mempercepat proses *check-in*.
3. Sebaiknya petugas lebih meningkatkan tingkat ketelitian saat tamu check-in karena terkadang petugas baru menyadari adanya masalah atau kesalahan data pada tamu setelah tamu sudah *check-in* atau sudah masuk ke kamar.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Malang: Andi Offset
- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Samarinda: Perca
- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekulibiria.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013. *Standart Usaha Hotel*.
- Arsana Putra. 2020. “Struktur Organisasi Hotel dan Tugasnya Masing-Masing”, <https://www.dailytripp.my.id/2020/09/struktur-organisasi-hotel.html>, diakses pada 12 Juli 2021
- Tyas Suci Wulandari. 2016. “Struktur Organisasi Front Office”, <https://aileeweb.wordpress.com/> diakses pada 13 Juli 2021

LAMPIRAN

Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

Jl. Laksda Adisucipto Km 6, Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman, Yogyakarta
Telp/Fax: (0274) 485115 Website : www.ampta.ac.id E-mail : ampta@yahoo



FORMULIR PERMOHONAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN

Untuk meningkatkan dan menambah pengetahuan serta memenuhi kewajiban dalam menyelesaikan perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA, dengan ini saya:

Nama Lengkap	Dwi Prasetyo
Jenis kelamin	Laki laki
Tempat dan tanggal lahir	Silung, 19 November 1999
Alamat domisili di Yogyakarta	Geblag, RT 04, Bantul, Bantul, Bantul, Yogyakarta
Nomor Kartu Tanda Penduduk	3402081911990002
NIM	118109413
Program Studi	DIII Perhotelan
Semester	6 (enam)
Indeks Prestasi Kumulatif	3.80

mengajukan permohonan untuk dapat melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di :

Hotel / Perusahaan	Cavinton Hotel Yogyakarta
Alamat	Jl. Ledjend Suprpto No.1, Ngampilan, Yogyakarta
Departemen/Bagian	Front Office
Periode PKL	11 Februari 2021 s.d. 11 Agustus 2021

Bersama ini saya lampirkan :

1. Daftar Riwayat Hidup
2. Pas photo 3x4 = 2 lembar dan 4x6 = 2 lembar
3. Surat Pernyataan (ber-meterai)
4. Foto copy Surat Kesehatan Dokter
5. Foto copy Asuransi Kecelakaan
6. Foto copy Kartu Hasil Studi terakhir
7. Foto copy Kartu Tanda Penduduk
8. Foto copy sertifikat Table manner

Besar harapan saya untuk terkabulnya permohonan ini dan atas bantuannya, saya haturkan terima kasih.

Yogyakarta, 1 Februari 2021
Pemohon,

(Dwi Prasetyo)



Yogyakarta, 31 Maret 2021

No : 04/OL-HRD/CHY/III/2021
Perihal : Penerimaan Tempat Praktek Kerja Industri

Kepada Yth,
Pimpinan STP AMPTA YOGYAKARTA

Dengan Hormat,

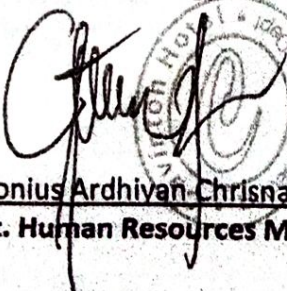
Melalui surat ini kami selaku Management Cavinton Hotel Yogyakarta menyampaikan bahwa, Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan
1	Dwi Prasetyo	118109413	Perhotelan

Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut diatas telah melaksanakan Praktek Kerja Industri di Cavinton Hotel Yogyakarta selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal 11 Februari 2021 sampal dengan 11 Agustus 2021 di Front Office Department.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Cavinton Hotel Yogyakarta


Antonius Ardhyan Chrisna Y, SH
Asst. Human Resources Manager



Yogyakarta, 26 Agustus 2021

No : 20/OL-HRD/CHY/VIII/2021
Perihal : Pemberitahuan Selesai Praktek Kerja Industri

Kepada Yth,
Pimpinan STP AMPTA YOGYAKARTA

Dengan Hormat,

Melalui surat ini kami selaku Management Cavinton Hotel Yogyakarta menyampaikan bahwa, Mahasiswa dengan identitas sebagai berikut :

No	Nama Mahasiswa	NIM	Jurusan
1	Dwi Prasetyo	118109413	Perhotelan

Dengan ini kami sampaikan bahwa Mahasiswa tersebut diatas telah selesai melaksanakan Praktek Kerja Industri di Cavinton Hotel Yogyakarta selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal 11 Februari 2021 sampai dengan 11 Agustus 2021 di Front Office Department.

Demikian surat ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,
Cavinton Hotel Yogyakarta

Antonius Ardhyan Chrisna Y, SH
Asst. Human Resources Manager

HOTEL: CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : Dwi Prasetyo
 Sex : Male
 Place & date of birth : Silung, 19 November 1999
 Name of institution : STP AMPTA Yogyakarta

Period

Starting from : 11 February 2021
 Until : 11 August 2021
 In Department/Outlet : Front Office/GSA

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		✓		

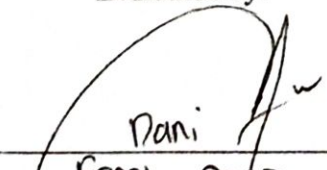
	E	G	F	P
Efficiency		✓		
General Attitude		✓		
Guest Relations			✓	
Initiative	✓			
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism	✓			

Overall Comments:

Dwi Prasetyo overall good, just need improve communication with guests.

Evaluated by:

Acknowledged by:


 Dani
 Front Office Leader
 Date: 1/9/2021

Date:



JADWAL RENCANA KEGIATAN PKL DI INDUSTRI

Industri/Perusahaan : Cavinton Hotel Yogyakarta
Alamat : Jl. Ledjend Suprpto, No. 1, Ngampilan, Yogyakarta
Nama Mahasiswa : Dwi Prasetyo
NIM : 118109413

No.	Pokok Kegiatan	Waktu/ Minggu ke	Keterangan
1	Perkenalan Staff Hotel	Minggu pertama	
2	Perkenalan Lingkungan Hotel	Minggu pertama	
3	Menguasai Product Knowledge	Minggu kedua	
4	Handle tamu	Minggu kedua	
5	Courtesy Telepon Operator	Minggu ketiga	
6	Handle Complain	Minggu ketiga	
7	Handle Reservation	Minggu keempat	
8	Handle Check in / Check out	Minggu kelima	
9	Training Guest Bill	Minggu keenam	
10	Training Night Audit	Minggu ketujuh	

Yogyakarta, 11 Agustus 2021

(Dwi Prasetyo)

CERTIFICATE

OF COMPLETION ON THE JOB TRAINING

This certifies that

DWI PRASETYO

Has completed On The Job Training

From February 11th, 2021 – August 11th, 2021 in

FRONT OFFICE DEPARTMENT

Yogyakarta, August 12th, 2021



A. Ardhiyan.C.Y, SH

Asst. Human Resource Manager



T. Prasetyo H.A, SE, M.Par

Hotel Manager



CAVINTON
Hotel
Yogyakarta

DAFTAR NILAI PRAKTEK KERJA INDUSTRI

CAVINTON HOTEL YOGYAKARTA

Nama : DWI PRASETYO
Asal Sekolah : STP AMPTA YOGYAKARTA
Periode Training : 11 FEBRUARI 2021 – 11 AGUSTUS 2021
Bagian : FRONT OFFICE

NO	KOMPONEN YANG DINILAI	NILAI	KETERANGAN NILAI
1	Pengetahuan Terhadap Pekerjaan	86	91 – 100 : Sangat Memuaskan 81 – 90 : Memuaskan 71 – 80 : Cukup Memuaskan 60 – 70 : Kurang Memuaskan ≤ 59 : Tidak Memuaskan
2	Tanggung jawab	87	
3	Kerjasama dan Komunikasi Dalam Bekerja	87	
4	Motivasi dan Inisiatif terhadap pekerjaan	87	
5	Disiplin Kerja dan Kehadiran	88	
6	Penampilan dan Kepribadian	87	
Rata - Rata		87,0	

Pembimbing-Prakerin





NAMA MAHASISWA : DWI PRASETYO
NO. MAHASISWA : 118109413
JUDUL PENELITIAN : LAPORAN PKL DI PO HOTEL CAUNTON

NAMA PEMBIMBING I : BU HEVI SUSILAWATI, DRA., MM.

NAMA PEMBIMBING II :

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	29-5-2021	Perbaiki	Auz
		Latihan bedakang	
		Sistematisa penulisan,	
		dll.	
		Gambar yg ada di hotel jenis	Auz
		Konsep dll. Sejalan gb.	
		hasil analisis	
	17-6-2021	Perbaiki	Auz
		Sistematisa, Latihan bedakang	
		kesimpulan	

NO.	TANGGAL	URAIAN BIMBINGAN	PARAF
	30-6-2021	Revisi	Auz
		Perbaiki materi Sistematisa, dll.	
		Bedakang teori sumber,	
		Struktur organisasi, contoh?	
		Perbaiki	Auz
	2-7-2021	Telaah untuk observasi training,	
		kesimpulan dan saran	
	9-7-2021	Perbaiki lihat didalam	Auz
		nya	
	27-7-2021	Revisi: Sistematisa penulisan	Auz
		cek. Daftar pustaka Bedakang	
		dengan Sumber datanya	
	15-10-2021	ACC ke pendadaran	Auz

DOKUMENTASI SELAMA PKL

Area lobby Cavinton Hotel



Acara bebas dengan staff Cavinton Hotel



Area Reception Cavinton Hotel



Area Kolam Renang Cavinton Hotel



Area Kamar Cavinton Hotel

