

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pengalaman selama menjalani masa Training di Hotel Novotel *Suites* Malioboro Yogyakarta pada departement *Front Office*, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Concierge* merupakan bagian yang dapat dikatakan berhubungan langsung dengan tamu. *Concierge* juga dapat dikatakan sebagai yang berada di garis depan layanan pelanggan.. *Concierge (Bell Boy)* yang mempunyai tugas menangani langsung para tamu saat pertama kali tiba di hotel, saat tamu menginap dan saat tamu akan meninggalkan hotel. *Concierge* merupakan juru bicara hotel karena ia harus mewakili dan membawa citra hotel oleh sebab itu diperlukanya kecakapan dalam beerkomunikasi dan pengetahuan terhadap product yang ada.

Dalam dunia perhotelan antara harapan tamu dengan apa yang diberikan oleh hotel kepada tamu harus sesuai bahkan melebihi harapan tamu. Jika harapan atau keinginan tamu tidak sesuai maka akan terjadi keluhan berupa komplain dari tamu yang ditujukan oleh hotel. Sumber dari komplain dapat berasal dari produk hotel beserta fasilitas itu sendiri, cara pelayanan petugas hotel dan dari keadaan tamu. *Concierge* merupakan tempat dan tujuan utama bagi tamu untuk menyampaikan keluhannya, karena salah satu tugas seorang *Concierge* adalah memastikan kepada tamu akan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan dan kenyataan sesuai.

B. Saran

Bahwa setiap pekerjaan yang kita lakukan dengan sepenuh hati tentu akan membuahkan hasil yang baik. Pelajari dan pahami apa yang telah disampaikan agar kelak bisa membawa kita menuju gerbang kesuksesan dan siap bekerja dengan sumber daya manusia yang maju dan berkualitas.

Berikut merupakan saran yang dapat penulis berikan dalam pelaksanaan laporan praktek kerja lapangan yaitu;

1. Diperlukan kerja tim (*Team Work*) yang lebih baik antar sesama *Concierge* untuk menjaga kekompakan dalam bekerja.
2. Selalu melaksanakan tugas dan tanggung jawab *Concierge* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor

PM.53/HM.01/MPEK 2013. *Standar Usaha Hotel*.

Adly Ranggana. 2011. *Pengetahuan Tentang Dapur*. Bandung: Alfabeta.

Adjab Subagjo. 2009. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta :

Graha ilmu.

<https://www.dailytripp.my.id/2020/10/pengertian-concierge-serta-tugas-dan-tanggung-jawab-concierge.html>

Endah Sri, **Industri Perhotelan**, PT.Gramedia Widya

Sarana Indonesia

LAMPIRAN

Dokumentasi



Gambar 1. Walk-in di malam hari
Sumber: Data primer,2021



Gambar 2. Pertama kali masuk magang
Sumber: Data primer,2021

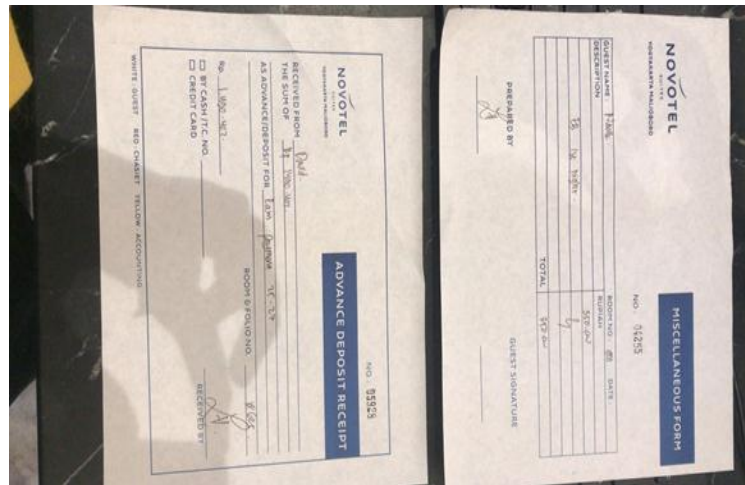


Gambar 3. Luggag tag
Sumber:Data primer,2021

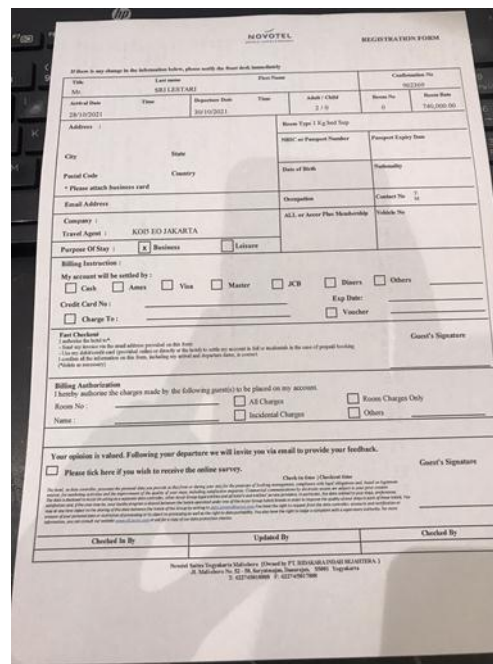
Menyusul Sultan Yogyakarta, Makassar
Monthly Duty Roster
Periode: 23 Sept 2021 - 23 Oct 2021
Departemen: Front Office

No.	Nama	Posisi	September 2021							Oktober 2021																							
			23	24	25	26	27	28	29	30	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23
1	Eri Rahayu	FOH	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2	M. Geradine Arbella	SEM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3	Roy Rijawati	SM	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4	Muhammad Setiabudi	FO SPV	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5	Dani Willesono	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
6	Arisita Kurniasi	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
7	Nadiv Fachran Syah	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
8	Dinda Amalia	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
9	Aditya Hartmuko Rama	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
10	Adri Agustanto	GSA	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
11	Nelima Vanya Dwi Amanda	GRO	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
12	Dwiatmaka / Dwikio	Beil Captain	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
13	Tony Susanto	Cabulil 8D	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
14	Danny (Concierge)	Cabulil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
15	Nia (GRO)	Cabulil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
16	Zalfa (GRO)	Cabulil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
17	Aldi (Concierge)	Cabulil	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Gambar 4. Absen kehadiran
Sumber:Data primer 2021



Gambar 5. Untuk Form Advance dan Miscellaneous
Sumber: Data primer,2021



Gambar 6. Form registrasi.
Sumber: data primer,2021