

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis penulis dalam penelitian yang telah penulis lakukan mengenai proses pelayanan *check in* dan *check out* oleh resepsionis atau *front desk agent* (FDA) di Griya Persada Convention Hotel & Resort, penulis dapat memberikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan standar operasional prosedur *check in* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort sudah baik tetapi belum maksimal. Beberapa aspek yang terjadi yaitu seperti tidak mengulang kembali lembar registrasi yang sudah diisi oleh tamu, mengulang kembali merupakan hal yang sangat penting karena terkait dengan pengisian data tamu pada sistem. Aspek ke dua yaitu meminta deposit kepada tamu, resepsionis terkadang lupa untuk meminta deposit kepada tamu yang menginap di hotel. Hal ini digunakan untuk jaminan kunci kamar apabila tamu *check out* tanpa memberikan kembali kunci kamar juga sebagai jaminan pengganti untuk *amenities* yang rusak ataupun hilang. Aspek yang ke tiga adalah saat *staff* resepsionis *front office*, tidak menjelaskan fasilitas kamar maupun produk-produk hotel yang ada di hotel. Hal ini menyebabkan tamu bingung dan bertanya fasilitas apa saja yang sudah termasuk dengan kamar tamu, produk-produk hotel yang berbayar, juga mengenai lokasi serta waktu untuk *breakfast* di hotel.

2. Pelaksanaan standar operasional prosedur *check out* oleh resepsionis *front office* di Griya Persada Convention Hotel & Resort sudah baik tetapi masih sering terjadi komplain karena ketidak telitian *staff* departemen *housekeeping* dalam melakukan pengecekan kamar saat *check out*.
3. Kerjasama antar departemen, seperti memberikan informasi *update* kamar pada sistem dan *name list* untuk *group* harus lebih diperhatikan dan ditingkatkan. Dari pengamatan penulis hal tersebut membuat pekerjaan *staff* resepsionis menjadi lambat dan tidak terkoordinasi.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mencoba untuk memberikan beberapa saran yang mungkin dapat membantu dan sebagai bahan pertimbangan bagi *management* hotel untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas resepsionis *front office* Griya Persada Convention Hotel & Resort. Berikut saran yang penulis berikan:

1. Sebaiknya resepsionis Griya Persada Convention Hotel & Resort lebih teliti dan lebih memperhatikan prosedur *check in* yang dikerjakan agar tugas dan tanggung jawab resepsionis sesuai dengan standar operasional prosedur yang sudah ada.
2. Lebih diperhatikan lagi apa saja yang perlu dijelaskan kepada tamu pada saat tamu hendak *check in* karena merupakan suatu hal yang

sangat penting menjelaskan fasilitas maupun produk-produk yang ada di hotel.

3. Saat menerima informasi terkait pengecekan kamar *check out* dari *staff* departemen *housekeeping* tidak langsung disampaikan kepada tamu, tetapi *staff* resepsionis perlu menanyakan kembali agar dicek ulang atau ikutserta dalam melakukan pengecekan dan memastikan dengan benar informasi tersebut untuk mengurangi terjadinya komplain.
4. Kerjasama antar departemen lebih dipererat agar tidak terjadi komplain maupun kesalah pahaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. (2019). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2020). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Krestanto, H. (2019). Strategi dan Usaha Reservasi untuk Meningkatkan Hunian di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, Vol 17, No.1.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Pengaruh Web Experience, Social Factor, dan Ease of Use terhadap Penggunaan Reservasi Hotel secara Online. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol 8, No. 2, Hal 70-80.
- Suryani, Intan Mukti., Cicilia Dyah Sulistyaningrum., Tri Murwaningsih. (2018). Analisis Penerapan Job Description Pegawai. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*. Vol 2, No. 5, Hal 58-63.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN



Sertifikat Praktik Kerja Lapangan

**List of Internship Assesments  
at Griya Persada Convention Hotel & Resort**

**Name : Nida Nur Amalia**

**Dept. : Front Office**

**School : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

**Periode : 20 Jan' 21 - 23 Jul' 21**

No	Competences	Value	Remark
1	Job Knowledge	90	Satisfaction
2	Quality of Work	85	Satisfaction
3	Enthusiasm	85	Satisfaction
4	Courtesy	85	Satisfaction
5	Cooperation	95	Excellent
6	Adaptability of Surrounding	85	Satisfaction
7	Initiative	85	Satisfaction
8	Personal Relationship	90	Satisfaction
9	Dicipline	95	Excellent
10	Attendance Record	95	Excellent

<b>Total Value</b>	890	
--------------------	-----	--

**Range Value**

91 - 100 = Excellent  
81 - 90 = Satisfaction  
71 - 80 = Fair  
61 - 70 = Poor  
< 60 = Very Poor

Lembar Penilaian



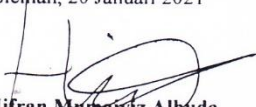
**SURAT KETERANGAN**  
**No: 02/I/HRD/2021**

Kami atas nama Manajemen Griya Persada Convention Hotel & Resort,  
menerangkan bahwa :

Nama : Nida Nur Amalia  
Departemen : Front Office

Telah dinyatakan diterima on the job training di Griya Persada Convention Hotel & Resort,  
yang beralamatkan di Jalan Boyong Nomor 99, Kaliurang Barat, Hargobinangun, Pakem,  
Sleman, Yogyakarta. Selama 6 bulan terhitung sejak 20 Januari 2021.

Sleman, 20 Januari 2021

  
**Hifran Muthaiviz Alhuda**  
HRD

*~ The Icon of Kaliurang ~*

**Jl. Boyong 99 Kaliurang Barat, Pakem, Sleman, Yogyakarta - 55585**

☎ 0274 - 446 4401 (Hunting) | 📠 0274 - 446 4403 (Fax.) | ✉ info@griyapersadahotel.com | 🌐 www.griyapersadahotel.com

Surat Keterangan Diterima







## GUEST REGISTRATION FORM

LAST NAME : Amalia, Mrs	FIRST NAME : Nida Nur	ROOM NO : E9 TYPE OF ROOM : EXED / 1
ARRIVAL DATE : 07/07/2021 FLIGHT : TIME : 00:00	DEPARTURE DATE : 08/07/2021 FLIGHT : TIME : 00:00	ROOM RATE : 1,250,000.00 NO OF GUEST : 2 person(s)
HOME ADDRESS : Sokomarto, Gading Wetan 004/023 Donokerto, Turi		SOURCE OF BOOKING: [INDIVIDUAL RESERVATION]
COUNTRY : IDN	CITY :	
PLACE & DATE OF BIRTH : Sleman 19/08/1999	PASSPORT / ID NO & EXPIRED DATE : 3404155908990003	
NATIONALITY : IDN	PURPOSE OF STAY : LEISURE	
MOBILE NO : +62 81215946032 EMAIL : amalianida19@gmail	METHOD OF PAYMENT : Cash Basis	
<p>Check out time is 12:00 noon. A room safe is provided for your use - the hotel will not accept any liability for valuables left by guests in rooms. The hotel will not be responsible for accident or injury to guests. My signature is authorization for the hotel to use credit card imprinted for the payment of my room account. I also agree to receive e-mails from Griya Persada Kalitirang regarding new hotels and promotions. Griya Persada Kalitirang will not share your e-mail address to any other company.</p>		<p>GUEST SIGNATURE :</p>  <p>_____</p> <p>Guest Signature for Resgistration</p>
<b>HOTEL USE ONLY</b>		<input type="checkbox"/> <p><b>Agree for penalty IDR 2.000.000,- for smoking, pets &amp; durian</b></p>
REMARK :		
FRONT OFFICE :		

Jl. Boyong 99 Pakem Kalitirang 55585, Yogyakarta - Indonesia  
Telephone : +62 274 446 4401, Fax : +62 274 446 4403  
info@griyapersadahotel.com

Guest Registration Form

 <b>GRIYA PERSADA</b> <small>CONVENTION HOTEL &amp; RESORT</small>	<b>RECEIPT</b>		No : 013337
			Date :
<input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Card <input type="checkbox"/> Transfer <input type="checkbox"/> Cheque/Giro <input type="checkbox"/> Travel Agent <input type="checkbox"/> WIG <input type="checkbox"/> Member <input type="checkbox"/> Corporate			
Diberikan oleh <i>Given by</i>		:	
Sejumlah <i>as Amount</i>		:	
Pembayaran untuk <i>Being payment for</i>		:	
<hr/> Tanda Tangan Tamu <i>Guest Signature</i>		<hr/> Tanda Tangan Petugas <i>Clerk Signature</i>	

 <b>GRIYA PERSADA</b> <small>CONVENTION HOTEL &amp; RESORT</small>	<b>RECEIPT</b>		No : 013337
			Date :
<input type="checkbox"/> Cash <input type="checkbox"/> Card <input type="checkbox"/> Transfer <input type="checkbox"/> Cheque/Giro <input type="checkbox"/> Travel Agent <input checked="" type="checkbox"/> WIG <input type="checkbox"/> Member <input type="checkbox"/> Corporate			
Diberikan oleh <i>Given by</i>		:	
Sejumlah <i>as Amount</i>		:	
Pembayaran untuk <i>Being payment for</i>		:	
<hr/> Tanda Tangan Tamu <i>Guest Signature</i>		<hr/> Tanda Tangan Petugas <i>Clerk Signature</i>	

Receipt



**GRIYA PERSADA**  
CONFERENCE HOTEL & RESORT

**- GUEST IDENTITY -**

**EVENT OF** : .....  
Group dari

**DATE OF EVENT** : .....  
Tanggal Kegiatan

**NAME** : .....  
Nama

**- GUEST COMMENT EVENT -**

**SERVICE** : .....  
Pelayanan

**FOOD QUALITY** : .....  
Kualitas Makanan

**CLEANLINESS AREA** : .....  
Kebersihan area

**ATMOSPHERE** : .....  
Suasana

**WILL YOU VISIT US AGAIN ?**  
Maukah Anda mengunjungi kami kembali

**WHAT IS YOUR ADVICE FOR US ?**  
Apa saran Anda untuk kami

.....  
.....  
.....

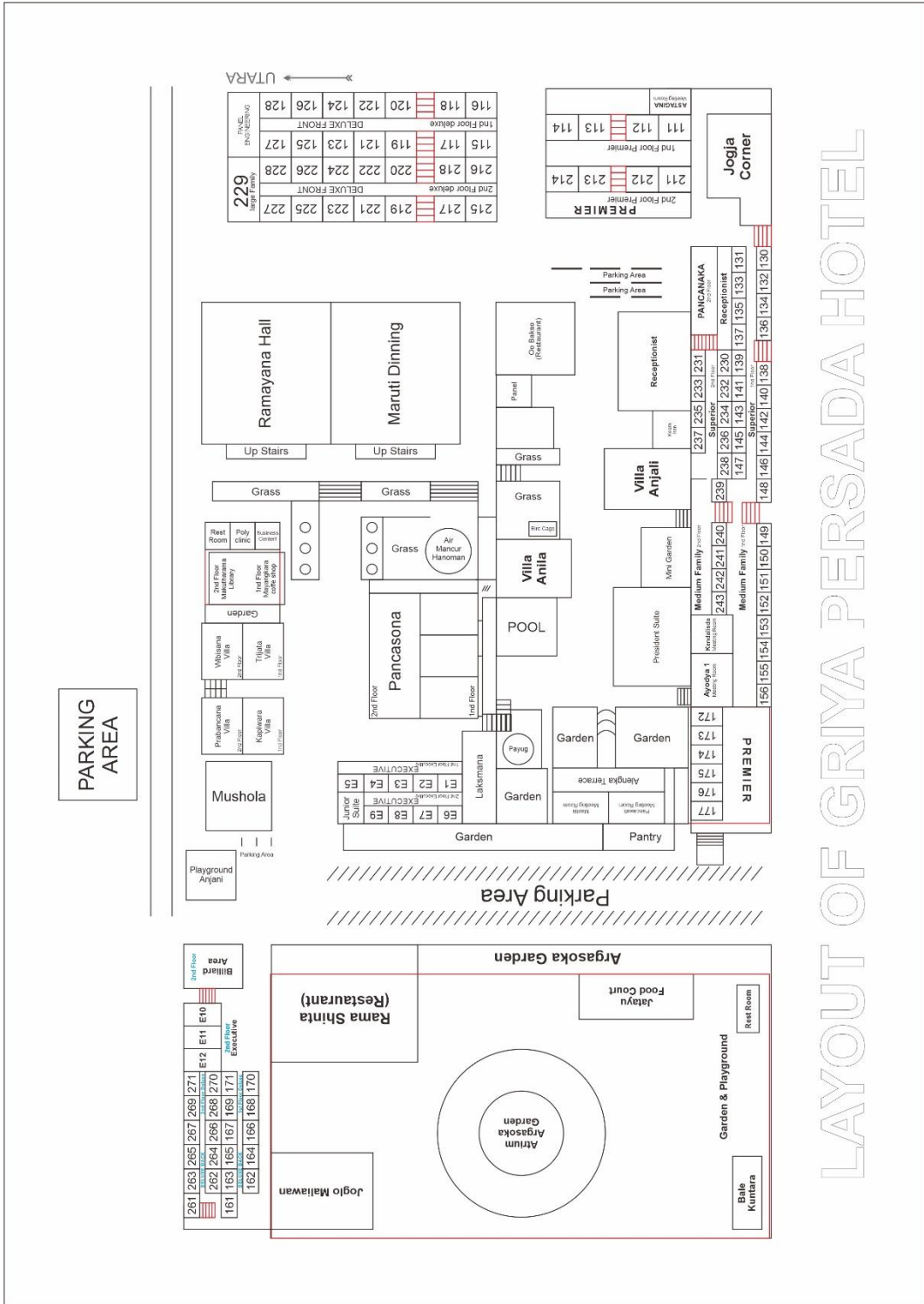
Guest,

*The Icon of Kaliurang*

Jl. Boyong 99 Kaliurang Barat, Pakem, Sleman - Yogyakarta 55585

☎ 0274 - 446 4401 | 📞 0822 1920 8899 | 📷 📺 griyapersadahotel.kaliurang | [www.griyapersadahotel.com/kaliurang](http://www.griyapersadahotel.com/kaliurang)

Guest Review Form



# LAYOUT OF GRIYA PERSADA HOTEL

Layout Hotel

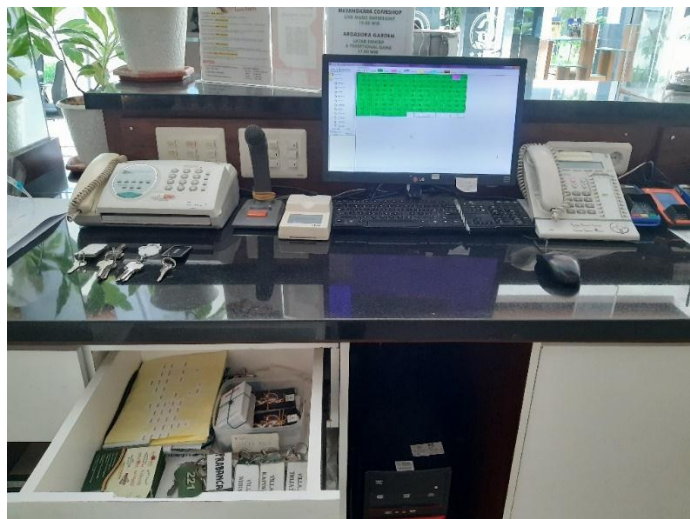
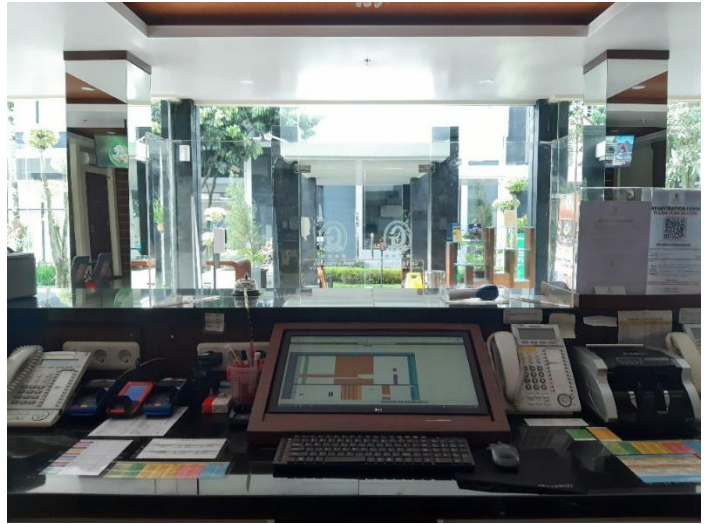
261	263	265	267	269	271	E10 Executive
262	264	266	268	270	E11	
161	163	165	167	169	171	
162   164   166   168   170						Bale Kuntara
Jogio Maliawan						

172	173	174	175	176	177	PREMIER
148	146	144	142	140	138	
147	145	143	141	139	137	Jogja Corner
237	235	233	231	PANCANAKA		
239	238	236	234	232	230	RECEPTIONIST
211	212	213	214	PREMIER		
215	217	219	221	223	225	227
216	218	220	222	224	226	
115	117	119	121	123	125	127
116	118	120	122	124	126	
128						229
129						



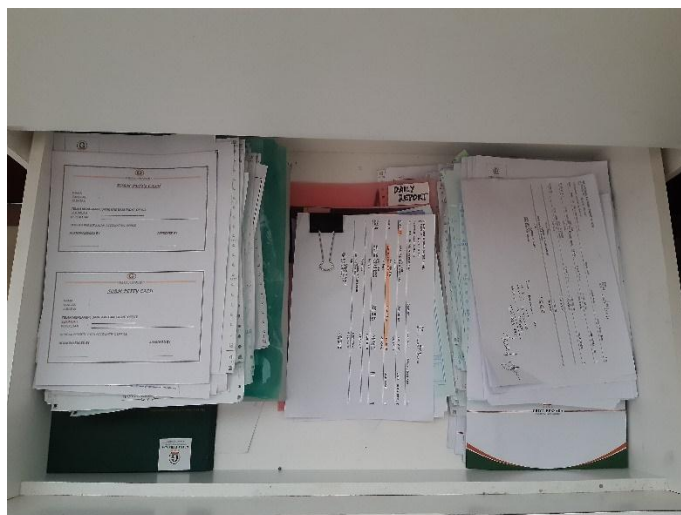


Lobby Front Office



Area Kerja Resepsionis





Rak Penyimpanan Hard File Tamu