

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pengalaman selama menjalani masa Training Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro pada department *Front Office*, penulis dapat menyimpulkan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan bagian yang dapat dikatakan berhubungan langsung dengan tamu. *Guest Relation Officer* juga dapat dikatakan sebagai garis depan layanan pelanggan. *Guest Relation Officer* mempunyai tugas menangani langsung para tamu menginap dan saat tamu meninggalkan hotel. *Guest Relation Officer* merupakan juru bicara hotel karena harus mewakili dan membawa citra hotel oleh sebab itu diperlukannya kecakapan dan berkomunikasi.

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. *Guest Relation Officer* merupakan tempat dan tujuan utama bagi tamu untuk menyampaikan keluhannya, karena salah satu tugas seorang *Guest Relation Officer* adalah memastikan kepada tamu akan pelayanan yang maksimal sesuai dengan harapan dan kenyataan sesuai

## **B. Saran**

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan adalah :

1. Untuk Hotel Novotel Nuites Yogyakarta Malioboro
  - a. Ada baiknya mentor, supervisor, atau training manager mengadakan evaluasi tiap bulannya kepada trainee sehingga trainee belajar dengan disiplin.
  - b. Sebaiknya pihak HRD (divisi training) lebih sering mengontrol dan evaluasi di lapangan kepada trainee agar trainee tau kesalahannya.
  - c. Sebaiknya program-program yang sudah dibuat untuk kami para siswa trainee, agar masa training terlaksana secara sistematis sesuai dengan rencana dan seperti apa yang diharapkan.
2. Untuk pihak Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta :
  - a. Kepada Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta agar lebih banyak memberikan lebih banyak contoh praktek bekerja di industri, dari pada teori karena pengalaman praktek di kampus lebih banyak di gunakan.
  - b. Pihak kampus hendaknya melakukan kunjungan secara berkala untuk memantau mahasiswa/mahasiswinya yang sedang melaksanakan *On The Job Training*.
  - c. Selalu mengingatkan bagaimana proses kerja di industry agar para mahasiswa/mahasiswi yang akan melakukan Praktek Kerja Nyata tidak kaget dengan situasi di industri..

- d. Pihak kampus hendaknya menkonfirmasi setiap bulan mahasiswa/mahasiswi dalam mengikuti traning apakah baik baik saja atau ada kendala.

## 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.

Rachman, arif abd. (2010). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*.Yogyakarta:

Graha Ilmu.

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

Jakarta, 2000

# LAMPIRAN

## DOKUMENTASI



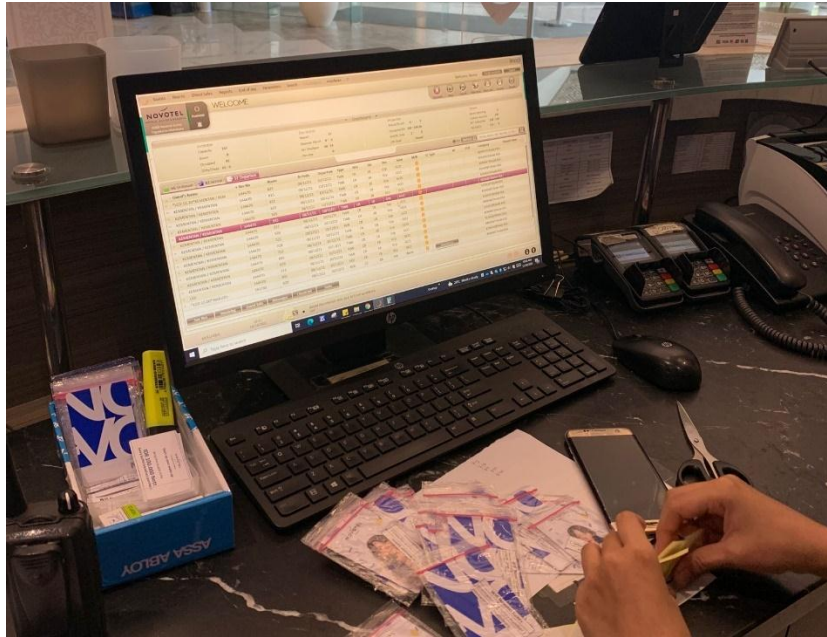


*All Training at Novotel Suites Yogyakarta Malioboro*

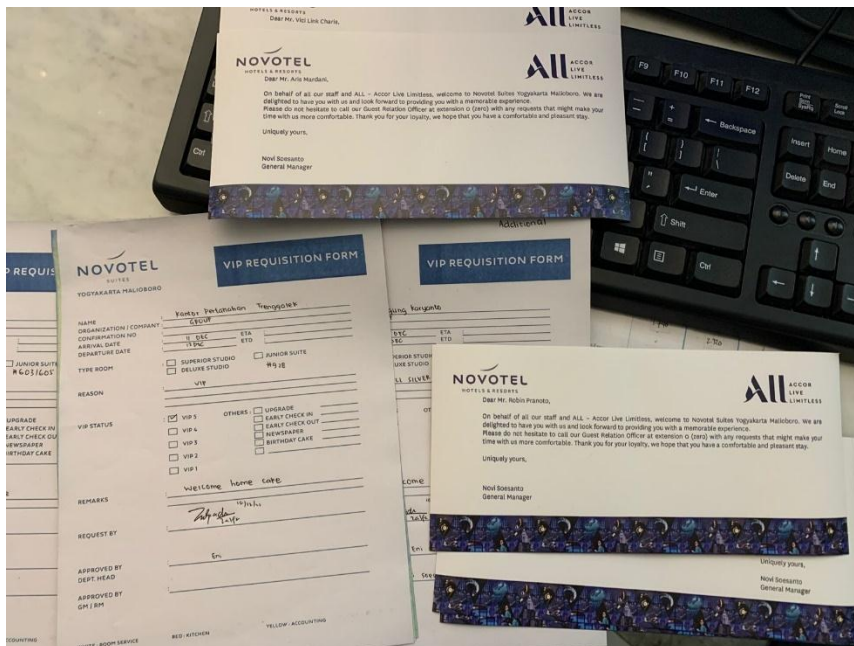


*Zalfa as Guest Relation Officer*

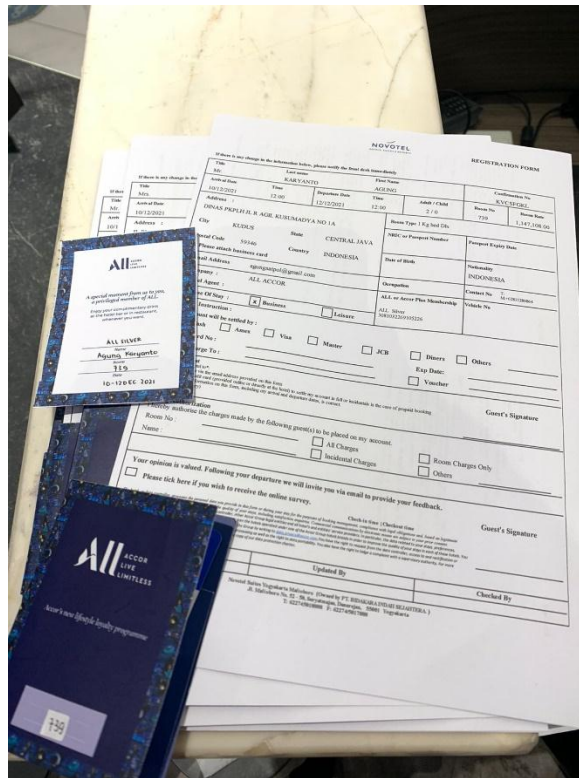




*Prepare for Arrival Group*



*VIP Requisition Form*



*Registration Form and Supporting TARS*

VIP LIST 29 OCT 2021								
ELITE MEMBER								
NO	GUEST NAME	STAY	CARD TYPE	TREATMENT	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ETA	REMARK/PREFERENCES
1	ANDRE MULYONO	29-30 OCT	A-PLATINUM	VIP3 (WELCOME BACK HOME CAKE-BAKPIA)	623			AC ON,NSR,QUIET ROOM,HIGH FLOOR,EXTRA CONDITIONER AND SLIPPERS
2	EDUARD PATRICK PRANATA	29-30 OCT	A-PLATINUM	VIP3 (WELCOME HOME CAKE-BAKPIA)	736/621			AC ON,NSR,NEAR TO ELEVATOR,HIGH FLOOR
3	LIE WILLEON WIJAKSONO	29-31 OCT	A-PLATINUM	VIP3 (WELCOME HOME CAKE-BAKPIA)	723			EARLY CHECK IN,AC LOW,NSR,HIGH FLOOR,NEAR TO ELEVATOR
4	RAMA DEWA KUSUMONEGORO	29-31 OCT	A-PLATINUM	VIP3 (WELCOME BACK HOME CAKE-BAKPIA)	617/627/629			AC ON,CITY VIEW,NSR,LOW FLOOR
5	ALBERT GUNAWAN SUTANTO	29-31 OCT	ALL PLATINUM	VIP3 (WELCOME HOME CAKE-BAKPIA)	910/912			AC HIGH,NSR,HIGH FLOOR,FAR AWAY FROM ELEVATOR
NO	GUEST NAME	STAY	TREATMENT	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ETA	REMARK	
1	ADI SATRIA	29-02 NOV	VIP1 (WELCOME BACK HOME CAKE-FRUIT BASKET-MANGO O MOUSE)				ACCOR REQ TOLAK ANGIN,MINYAK KAYU PUTIH	
2	KUKUH DWI KRISTANTO	29-31 OCT	VIP2 (WELCOME HOME CAKE-BAKPIA)	727			REPEATER,NSR	
3	DODI RAHMAT	29-31 OCT	VIP3 (WELCOME HOME CAKE-BAKPIA)	521			GM RELATION	
GROUP VIP								
NO	GUEST NAME	STAY	TREATMENT	ROOM NUMBER	ROOM STATUS	ETA	REMARK	
1	PIPIIT	29-30 OCT	VIP5 (WELCOME HOME CAKE)	602			VIP PT WIKA	
2	ASEP KOMARUDIN	29-09 NOV	VIP5 (WELCOME HOME CAKE)	537			VIP IT JEND KEMENAG	
3	EMAH LISWAHYUNI	29-31 OCT	VIP2 (FRUIT BASKET-BAKPIA)	628			VVIP KEMENKOPOLHUKAM	
4	M BERLIANTO KO	29-31 OCT	VIP2 (FRUIT BASKET-BAKPIA)	904			VVIP TELKOM SLS PPS JAKARTA	

*VIP List for Member ACCOR and Group*



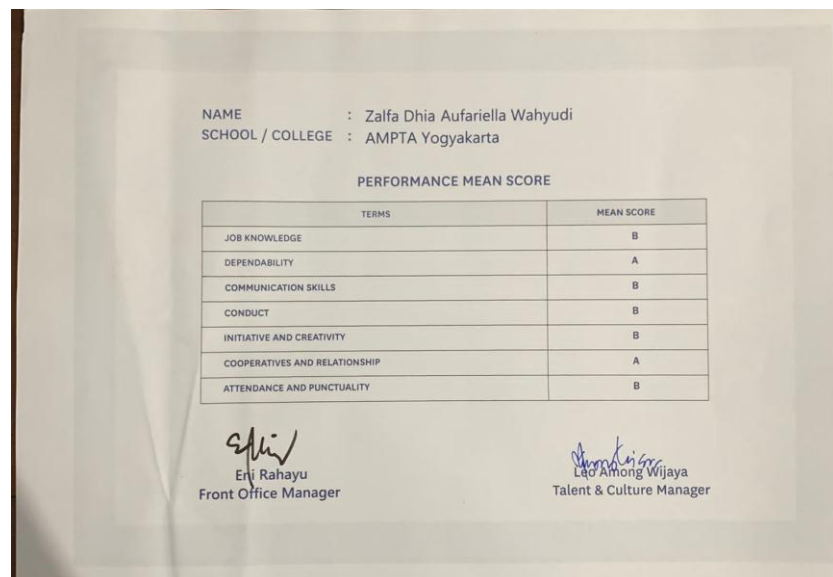
*VIP Treatment Amenities*

*Types of Accor Plus membership*

MEMBER BENEFITS ACROSS ASIA PACIFIC

MEMBER BENEFITS AND MEMBERSHIP PRICE AT A GLANCE	ACCOR PLUS TRAVELLER*	ACCOR PLUS EXPLORER*	ACCOR PLUS EXPLORER PLUS*
Accor Plus channel/s available for purchase	Accor Plus consultant and Accor Plus website	Special price for In-hotel sale only	Accor Plus consultant and Accor Plus website
12-month Accor Plus membership subscription fee*	IDR 2,175,000	<del>IDR 2,900,000</del> IDR 2,755,000	IDR 4,100,000
Stay Plus complimentary night/s	0	1	2
Up to 50% dining discount across Asia Pacific	✓	✓	✓
15% discount on drinks in Asia	✓	✓	✓
Minimum 10% discount Members' Rate	✓	✓	✓
Exclusive member Red Hot Room offers and More Escapes hotel packages	✓	✓	✓
Exclusive member lifestyle offers	✓	✓	✓
Exclusive member events	✓	✓	✓
Elite Silver status in ALL – Accor Live Limitless	✓	✓	✓
Early access to Accor hotel sales	✓	✓	✓
Partner benefits	✓	✓	✓

*Offering to Join Become a ACCOR Member*



*Certificate during Training at Novotel Suites Yogyakarta Malioboro*