

## **BAB IV**

### **PENUTUPAN**

#### **A. Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan yang diatas adalah :

1. *Front Office* mempunyai peran dan kendali yang cukup besar serta bertanggung jawab dalam memonitor dan mengkoordinir kegiatan *Front of the House*.
2. Peranan *reception* sebagai bagian *Front Office Department* amat penting karena mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar sekali terhadap keberadaan nama baik Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta demi menjunjung mutu kelengkapan hotel.
3. Dalam pemberian citra baik terhadap tamu, diperlukan kesadaran bertugas dalam arti didalam menjalankan tugasnya diwajibkan mengontrol diri sendiri, cakap, sopan dan santun, berkomunikasi yang baik dan bertingkah laku yang baik.
4. Kerjasama yang kompak membawa hasil yang baik bagi kemajuan dan nama baik Sahid Raya Hotel & Convention Yogyakarta.

#### **B. Saran**

Beberapa saran yang dapat membantu meningkatkan kinerja pada hotel adalah :

1. Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar *shift* agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat terpenuhi.
2. Perlu adanya pelatihan dalam bidang peningkatan ilmu guna untuk meningkatkan kualitas kinerja pekerja.

## DAFTAR PUSTAKA

<https://sahidhotels.com/sahid-rayahotel-convention-yogyakarta/>

<https://sahidhotels.com/sahid-rayahotel-convention-yogyakarta/gallery/>

Sulastiyono 2006:5 Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel

Rumekso, 2002 : 2 Housekeeping Hotel

<https://core.ac.uk/download/pdf/159371435.pdf>

<https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/18606/122204014.pdf?sequence=1&isAllowed=y#:~:text=Front%20office%20department%20merupakan%20salah,in%20sampai%20tamud%20check%20Dout.&text=Selain%20berfungsi%20sebagai%20penerima%20tamud,administrasi%20untuk%20menunjang%20kepuasan%20tamud.>

Sulastiyono, Agus. (2007). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Bagyono, 2006, *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung: Alfabeta.

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/05/pengertian-reception-rreception-section.html>

<https://ilmuperhotelanku.blogspot.com/2017/04/proses-check-in-tamu-reservasi-di-hotel.html>

<https://www.ilmuperhotelan.my.id/2020/05/proses-check-out-besertapenanganan.htm>

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1. Penilaian



#### LEMBAR PENILAIAN

Nama Industri/ Perusahaan : Sahaja Raya Hotel & Convention Yogyakarta  
 Alamat Industri : Jl. Babarsari no. 2 Caturtunggal, DIY  
 Nama Mahasiswa/ NIM : 18109522  
 Lama / waktu PKL : 6 bulan  
 Unit / Bagian / Seksi : Front Desk Agent

No	Aspek yang dinilai	Ketepatan Waktu	Tata tulis	Isi Laporan	Presentasi
1.	Baik Sekali (86-100)	92	90	95	90
2.	Kurang dari Baik Sekali (80-85)				
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 = 91,95

Yogyakarta, 15 October 2021

Dosen Pembimbing Lapangan

()

Pembimbing Industri

(  
  
 (Febrihan, M))

Mengetahui  
 Ketua Jurusan Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, MM)

## Lampiran 2. Sertifikat

No. 1124/ CER - HR/HSRY/26

  
**SAHID RAYA**  
 HOTEL & CONVENTION  
 YOGYAKARTA

Jl. Babarsari, Yogyakarta, Indonesia  
 Telephone : (0274) 488888 (hunting), 487677, Facsimile : (0274) 487688, 487710  
 Website : www.hotelsahidjogja.com E-mail : info@hotelsahidjogja.com

**THE MANAGEMENT OF  
 SAHID RAYA HOTEL & CONVENTION YOGYAKARTA**

This is to certify that

**ERLI RAHMADINI**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPITA YOGYAKARTA**

has completed on the job training in the Department of

**FRONT OFFICE**

from 06 MARET 2021 to 06 SEPTEMBER 2021

With Result is PASS

Yogyakarta OKTOBER 2021

  
**IRWAN SUSANTO**  
 Human Resource Manager <sup>IC.</sup>

  
**HENDRA NGANTUNG**  
 General Manager

### Lampiran 3. Dokumentasi

