

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hotel Grand Mercure & Ibis Adi Sucipto Yogyakarta merupakan fasilitas pelayanan dengan kelas bintang lima (*five star*). Oleh sebab itu, dibutuhkan kinerja yang memuaskan dari semua departemen. *Concierge* merupakan pelayanan terdepan dan pertama dalam memberikan kesan pertama terhadap tamu hotel. Berdasarkan evaluasi selama melaksanakan praktek kerja lapangan yang telah penulis lakukan dan menganalisis keseluruhan data yang telah diperoleh. Maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran *Concierge* sangat dibutuhkan terhadap pelayanan barang bawaan tamu saat tiba di hotel sampai meninggalkan hotel (*check out*). Peran *Concierge* terhadap pelayanan barang bawaan tamu sangat mengutamakan etika dan ketepatan waktu.
2. Kurangnya koordinasi antara *Concierge* dengan tamu menjadi kendala utama yang dihadapi. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan membangun komunikasi yang baik dengan tamu menjadi solusi untuk setiap kendala yang dihadapi oleh *Concierge* Hotel Grand Mercure & Ibis Adi Sucipto Yogyakarta.
3. Hubungan kerja *Concierge* dengan departemen lain sangat berkaitan untuk memenuhi dan melayani setiap kebutuhan tamu. Hubungan kerja sama dengan departemen lain dapat mengatasi setiap kendala yang dihadapi oleh *Concierge* Hotel Grand Mercure & Ibis Adi Sucipto Yogyakarta.
4. Dalam melakukan pelatihan karyawan tentang kedisiplinan dan kegigihan dalam bekerja, membuat karyawan lebih terampil dan menjadi contoh bagi anak training di Hotel Grand Mercure & Ibis Adi Sucipto Yogyakarta.

B. Saran

Dalam penulisan Laporan Tugas Akhir, penulis memberikan kesimpulan yang dapat digunakan sebagai masukan yang bersifat positif dan membangun bagi Hotel Grand Mercure & Ibis Adi Sucipto Yogyakarta maupun *Concierge* adalah sebagai berikut :

1. Diperlukan kerja team (*team work*) yang lebih baik antar sesama *Concierge section* maupun dengan departemen yang lainnya, untuk menjaga kekompakan dalam bekerja sehingga dapat melaksanakan tugas dengan baik dan benar.
2. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan tamu dan menjadikan setiap keluhan tamu sebagai motivasi untuk dapat bekerja dengan lebih baik.
3. Memastikan *Over handle* dalam setiap pelaksanaan kerja *Concierge* untuk mencegah terjadinya kesalahpahaman komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

Manurung, Tarmoezi, 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta

Manurung, Tarmoezi, 2004. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta

Sihite Richard, 2000. *Hotel Management*. Surabaya : SIC

Suarthana, 2006. *Manajemen Perhotelan edisi Kantor Depan*. Kuta Utara :

Mapindo

Bagyono, 2016. *Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta

<http://hotelris.blogspot.com/2018/05/struktur-organisasi-tugas-front-office.html>

LAMPIRAN



GRAND MERCURE
YOGYAKARTA ADISUCIPTO

SURAT KETERANGAN
32/GMIY/TC/3/2021

Dengan ini, saya yang bertanda tangan di bawah ini, selaku bagian dari Talent & Culture (HR) Departemen menerangkan bahwa nama dibawah ini:

| Nama | Departemen | Sekolah |
|------------------------|-------------------------|----------------------|
| Rizal Putra Pradana | Front Office | STP AMPTA Yogyakarta |
| Latifah Nur Sulistyani | Food & Beverage Product | |
| Sanna Martina Sinaga | | |
| Anas Tri Hamtoro | | |
| Aditya Finaldy | | |
| Khairul Widiousna | | |
| Aprilia Siahaan | Food & Beverage Service | |
| Elysa Aruan | | |
| Hans Arden Indratna | | |
| Bagus Sulistyoyo | Housekeeping | |
| Purbo Prayitno | | |

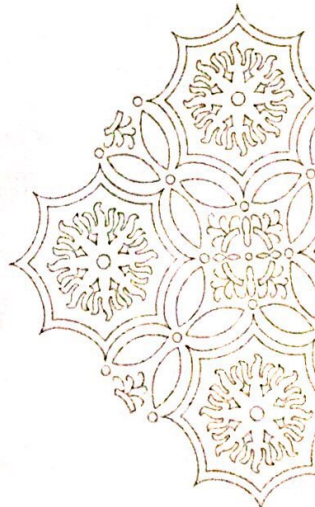
Telah diterima training (On Job Training) di Grand Mercure & Ibis Yogyakarta Adi Sucipto mulai dari bulan Maret 2021 sampai dengan September 2021.

Demikian surat ini dibuat dan dipergunakan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 29 Maret 2021


GRAND MERCURE


Jessica
OGYAKARTA ADISUCIPTO
Learning and Development Coordinator



GRAND MERCURE YOGYAKARTA ADISUCIPTO

Jl. Laksda Adisucipto No. 80 Yogyakarta 55281, Indonesia
T. +62 274 292 4000 F. +62 274 292 4400 www.grandmercure.com

An ACCORHOTELS brand



CERTIFICATE OF COMPLETION

PRESENTED TO

RIZAL PUTRA PRADANA

Has successfully completed on the job training program at Grand Mercure & ibis Yogyakarta Adisucipto

Department : **FRONT OFFICE**
Period : **9 MARCH 2021 - 8 SEPTEMBER 2021**
Achieved score : **27 FROM 40**
Performance : Fair Good Excellent

Yogyakarta, 9 September 2021


GRAND MERCURE
Benjamin Castel
YOGYAKARTA - ADISUCIPTO
General Manager





An ACCOR HOTELS brand



Jl. Laksda Adi Sucipto No. 80
Yogyakarta 55281, Indonesia
T. +62 274 292 4000 F. +62 274 292 4400
www.grandmercure.com www.ibis.com

EVALUATION AND REMARKS

| No. | SUBJECT | POOR | LESS | AVERAGE | GOOD | OUT- STANDING | SCORE |
|---------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|---------|------|------------------|-----------|
| 1 | ATTENDANCE <i>Example : Absent, sick, permission, lateness</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 2 | GROOMING <i>Example : Use of nametag, tidiness, no hair color, proper uniform</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 3 | DISCIPLINE <i>Example : Complies with the house rules and guidelines</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 4 | PERSONALITY <i>Example : Greeting, smile, maturity and pleasant</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 5 | ADAPTABILITY <i>Example : Able to learn and meet the changed condition</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 6 | QUANTITY OF GUEST SERVICE <i>Example : Guest orientation, relation with colleagues</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 7 | KNOWLEDGE OF THE JOBS <i>Example : Knowledge about the departement concerns</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| 8 | PRACTICAL SKILL <i>Example : Output of satisfactory work</i> | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 3 |
| TOTAL SCORES | | | | | | | 27 |

Acknowledge by,



NI MADE WIDYASARI

Cluster Talent & Culture Manager



TRI HARTONO
Head of Department

LOBBY GRAND MERCURE YOGYAKARTA



FOTO DOKUMENTASI PRAKTIK KERJA LAPANGAN







