

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan evaluasi selama penulis melaksanakan Paktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa :

1. Penguasaan produk tentang hotel beserta aturan yang ada di section *Telephone Operator* sangatlah berpengaruh terhadap kualitas pelayanan karena, semakin baik penyampaian informasi kita tentang hotel kepada tamu dan calon tamu maka dapat membuat mereka yakin bahwa kita dapat melayani mereka dengan sebaik mungkin.
2. Kendala-kendala yang terjadi di *section* ini yang diakibatkan oleh kelalaian seorang operator terbukti dapat diatasi dengan cukup baik dengan berbagai cara yang dilakukan untuk meminimalisir kesalahan-kesalahan tersebut. Dengan banyaknya *feedback* positif yang diterima dari tamu membuktikan bahwa segala kegiatan operasional yang ada di *section* ini telah berjalan dengan baik.

#### **B. Saran**

Untuk saran dari penulis untuk seluruh staff di The Phoenix Hotel Yogyakarta adalah :

1. Lebih baik lagi dalam komunikasi antar staff dan departemen lain agar tidak terjadi kesalahpahaman yang akan berakibat pada kurang maksimalnya pelayanan kepada tamu.
2. Terus berinovasi dan semakin baik dalam melayani tamu.

3. Memberikan kesempatan bekerja kepada para trainee yang telah melakukan praktek kerja di The Phoenix Hotel Yogyakarta, dengan kata lain adalah mengambil sumberdaya dari mahasiswa magang itu sendiri.

## DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno, *Front Office Management*, Andi, Yogyakarta, 2006.

Agus Sambodo & Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, ANDI, Yogyakarta 2006.

Agusanwar, *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, PT Perca, Jakarta, 2002.

Richard Sihite, *Hotel Management*, SIC, Surabaya, 2002.

Bambang Sujatno, *Front Office Operations*, Andi, Yogyakarta, 2007.

Trizno Tarmoezi, *Management Front Office*, Mega Point, Jakarta, 2002.

# LAMPIRAN



# CERTIFICATE

THE MANAGEMENT OF THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA  
AWARDS THIS CERTIFICATE TO

**GHITA DYANNISA**

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF THE  
FRONT OFFICE - TRAINEE  
AUGUST 22<sup>ND</sup> 2017 - FEBRUARY 22<sup>ND</sup> 2018  
AT THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA



  
Ni Made Widayastika  
Talent & Culture Manager

  
Marcel Jaccquati  
General Manager

**Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA**

Tempel Caturtunggal, Depok Sleman, Yogyakarta. 55281.

PO.BOX.162/SPP. Yogyakarta 55400

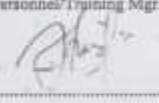

Phone / Fax. (0274)485115. Website : [www.ampta.ac.id](http://www.ampta.ac.id). e-mail : [ampta@yaboo.ac.id](mailto:ampta@yaboo.ac.id)

**JOB TRAINING EVALUATION FORM**

Name of trainee : Ghita Dyannica Hotel/Company : The Phoenix Hotel  
 Student Reg.No. : ..... Department : Front Office Department  
 Period : From 23 Agustus to 22 Februari

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan	40					Good
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan	38					Good
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja	36					Good
4. ATTENDANCE Kehadiran		35				Good
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi	40					Good
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru	36					Good
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		35				Improve
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku		35				Improve
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	36					Good
10. MOTIVATION Motivasi	37					Good
TOTAL SCORE :						
OVERALL RESULT	368 : 10 = 36.8 (Good)					
ABSENCE	With permission : ..... days Without permission : ..... days Sick with Doctor's Certificate : ..... days					

Acknowledged by:  
 Evaluated by :  
 Department Head  
  
 (.....)

Approved by :  
 Personnel/Training Mgr. Supervisor,  
 (.....)  
 (.....)

**ACHIEVEMENT :**

- A. 36-40 Outstanding : Beyond Standard      D. 12-19 Poor : Below Standard  
 B. 28-35 Good : Expected Standard          E. 08-11 Very Poor : Unacceptable  
 C. 20-27 Satisfactory : Normal / Meet Standard



# Certificate

THIS IS TO CERTIFY

GHITA DYANNISA

For helping in GENERAL MANAGER Round Table  
with Employee on ..... Januari 2018

N. Nadea Widyasari  
Talent & Culture Manager



*H. Mulya*  
Kantor Acpt. &  
General Manager