

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Selama enam bulan penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta banyak hal baru yang penulis dapatkan, baik itu dari segi wawasan ataupun keterampilan kerja. Adapun beberapa kesimpulan yang dapat penulis tarik dari laporan ini adalah:

1. Standar pelayanan di *concierge section* sudah baik, hanya ketika *hight season* pengiriman barang tamu dari dan ke kamar sering mengalami keterlambatan karena personil yang terbatas. Namun *section* lain yang berada di *front desk* selalu sigap menggantikan peran dari *concierge section*.
2. Ukuran *lift* yang kecil mengakibatkan terkendalanya *concierge* dalam membawa barang-barang tamu dengan jumlah yang cukup banyak. Sehingga sering terjadi keterlambatan dalam pengiriman barang tamu.

B. Saran

Dari kesimpulan yang telah penulis uraikan, maka penulis menyarankan agar petugas *concierge* di The Phoenix Hotel Yogyakarta harus ditambah guna melancarkan proses *luggage up* dan *luggage down* yang sering menjadi masalah pada *hight season*. Karena penulis melihat sering terjadi keterlambatan ketika *concierge* mendapat *double job* dan sedikit mengganggu aktivitas *section* lainnya. Begitu juga dengan kapasitas *lift*, akan lebih baik jika kapasitas ditambah agar dapat memuat lebih banyak dan tidak mengganggu operasional hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Accor International Indonesia. (2014). *Front Office Section*. Jakarta
- Adi Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Andi
- Agus Anwar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perca
- Agus Sulastyono. 2001. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Agus Sulastyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Alex Nitisemito. 1991. *Marketing*. Bandung: Tarsito
- Archink, Warsono. (2014). *Pengertian SOP (Standard Operating Procedure)*. <http://kumpulansopkeperawatan.blogspot.co.id/2014/05/pengertian-sop-standard-operating.html>
- Avip Syaefullah. 2015. *Prinsip Dasar Penyusunan & Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Grasindo. Jakarta
- Bambang Sujatno. 2007. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Andi
- Bekley, White. 1973. *Hotel Reception*. United Kingdom: Hodder Arnold H&S
- Endar Sugiarto. 1999. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Endar Sugiarto. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Mosely Tony. 1996. *Eksekutif*. Jakarta: Gramedia Digital Utama
- Oemar Hamalik. 2007. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Richard Komar. 2006. *Hotel management*. Jakarta: Grasindo
- Richard Sihite. 2002. *Hotel Management*. Surabaya: SIC
- Rambat Lupiyoadi dan Hamdani. 1994. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Trizno Termoezi. 2002. *Management Front Office*. Jakarta: Mega poin
- Wiyasha. 2010. *Akuntansi Perhotelan*. Yogyakarta: Andi

[Http://www.accorhotels.com](http://www.accorhotels.com). *Profil The Phoenix Hotel Yogyakarta*
Diakses pada 15 Maret 2018