

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta, penulis mengambil kesimpulan bahwa The Phoenix Hotel Yogyakarta memiliki pelayanan yang baik dan juga fasilitas yang lengkap pula. Selama enam bulan juga penulis telah mendapatkan banyak hal-hal baru sebagai seorang *trainee*. Penulis sangat senang melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di The Phoenix Hotel Yogyakarta karena staf-stafnya yang ramah dan juga baik selalu memberi motivasi kepada penulis.

Banyak hal yang penulis dapatkan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan seperti *handle check-in*, menangani tamu *complaint*, memenuhi permintaan tamu kamar. Penulis juga kagum dengan terhadap kinerja antar *department* di The Phoenix Hotel Yogyakarta saling *support* dan kompak.

Tetapi secara keseluruhan pelayanan The Phoenix Hotel Yogyakarta berhasil membuat tamu merasa puas, hal ini di buktikan dengan banyaknya *repeater* atau tamu langganan di The Phoenix Hotel Yogyakarta

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas penulis menyarankan agar prosedur pelayanan di hotel Phoenix tetap di pertahankan. Karena pelayanan seperti yang di berikan oleh hotel Phoenix itulah yang di inginkan oleh tamu. Di harapkan kerja sama antar *department* lebih di tingkatkan sehingga kepuasan tamu juga akan semakin meningkat.

Lebih baik ada juga karyawan yang mempunyai kemampuan bahasa asing selain bahasa internasional yaitu bahasa inggris, karena banyak tamu yang menginap di hotel Phoenix dari luar negeri dan ada yang masih susah berbahasa inggris.

Fasilitas karyawan terutama untuk menu-menu makanan karyawan lebih di perhatikan lagi.

Daftar Pustaka

<http://www.jenishotel.info>> klasifikasi hotel di akses pada 12 Agustus 2017.

Komar.Richard.2006.*Hotel Management*.Jakarta:Grasindo.

Profil The Phoenix Hotel Yogyakarta.<http://www.accorhotels.com>. di akses pada 19 Agustus 2017.

Sulastyono,Agus.2011.*Manajemen Penyelenggaraan Hotel Bandung*:Alfabeta.

Tarmoezi Trisno dan Manurung Heldin. 2000. *Profesional Hotel Front Liner (front office)*. Jakarta : Kesaint Blanc.

LAMPIRAN



CERTIFICATE

THE MANAGEMENT OF THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA
AWARDS THIS CERTIFICATE TO

PUPUT HANDAYANI

FOR THE SUCCESSFUL COMPLETION OF THE
FRONT OFFICE - TRAINEE
SEPTEMBER 1ST 2017 - FEBRUARY 28TH 2018

AT THE PHOENIX HOTEL YOGYAKARTA



Ni Made Widayanti
Talent & Culture Manager


Marcel Jacquat
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. e-mail : ampta@yahoo.ac.id

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : PUPUT HONDOPUNI Hotel/Company : The Phoenix Hotel
 Student Reg.No. : Department : Front office
 Period : From 20 Agustus - 2017 to 20 February - 2018

CRITERION	SCORE					COMMENT
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		28				
2. QUALITY OF WORK Kualitas pekerjaan		28				
3. EFFICIENTCY OF WORK Efisiensi kerja			27			
4. ATTENDANCE Kehadiran	36					
5. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi			27			
6. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS kemampuan belajar prosedur & tugas baru		28				
7. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		28				
8. ATTITUDE Sikap & tingkah laku		30				
9. RESPONSIBILITY Tanggung jawab		28				
10. MOTIVATION Motivasi			27			
TOTAL SCORE	36	170	81			
OVERALL RESULT	287 : 10 = 28.7 (B)					
ABSENCE	With permission :days Without permission :days Sick with Doctor's Certificate :days					

Acknowledged by:
 Evaluated by :
 Department Head,
 (W. R. M.)

Approved by :
 Personnel/Training Mgr.  Supervisor,

 (.....)

ACHIEVEMENT :

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



YAYASAN PENDIDIKAN
KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI
PARIWISATA
AMPTA
YOGYAKARTA

Nomor : 158/Q.AMPTA/VIII/2017
Hal : Permohonan On The Job Training

Yogyakarta, 16 Agustus 2017

Kepada Yth.
Human Resources Manager
The Phoenix Hotel
Yogyakarta

Dengan hormat,
Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan On The Job Training di The Phoenix Hotel selama September 2017-Maret 2018 bagi mahasiswa kami :

NO	NIM	NAMA	DEPARTMENT
1.	115109094	Nindy Widi Astuti	F&B Product
2.	115109136	Puput Handayani	Front Office
3.	115109058	Prima Sukmadianti Putri	Front Office
4.	115109073	Arsi Kharisma	Front Office
5.	115109064	Serna Herida	Front Office
6.	115109089	Ita Nurjanah	Front Office

Daftar riwayat hidup, Pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Fotocopy Surat keterangan dokter, Fotocopy Asuransi kesehatan, Fotocopy Kartu Hasil Studi terakhir, Fotocopy Kartu Tanda Penduduk/Kartu mahasiswa dan format Evaluasi Job training, akan dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan, pada saat melaksanakan interview/briefing.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih

Hormat kami,
Ketua

Drs. Prihatno, MM



Cc. File

Jl. Laksda Adisucipto Km. 6
(Tempel, Caturtunggal, Depok
Sleman) Yogyakarta 55281
Telp./ Fax. (0274) 485115 - 489514

Website: www.ampta.ac.id
e-mail: ampta@yahoo.co.id



de LAXSTON HOTEL
by Quins

Proudly Present this

CERTIFICATE

To

PUPUT HANDAYANI

The Table Manner Course of Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

On September 11, 2015

Yogyakarta, September 11, 2015

Hadi Subroto

Acct & HR Manager

Agus Burdiono

de LAXSTON HOTEL
General Manager