

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan pembahasan, observasi dan *On The Job Training* bagian *front office* di Cavinton Hotel Yogyakarta terhadap *receptionis* sebagai kualitas pelayanan hotel melalui kesan pertama penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Cavinton hotel Yogyakarta memiliki standar pelayanan yang baik sehingga sangat memuaskan para tamu yang menginap ataupun tamu yang hanya sekedar mengadakan event pada hotel tersebut. Selain itu penulis juga mendapat banyak pembelajaran dan pengalaman baru yang tentunya akan sangat berguna bagi penulis pada saat masuk kedalam dunia kerja. Entah itu mengenai ilmu dan teknik-teknik baru yang belum diketahui oleh penulis juga mendapat pembelajaran menangani hal-hal tidak terduga selama operasional berlangsung.
2. Dalam hal ini tingkat kualitas pelayanan di bagian *front office* memang sangat perlu diperhatikan agar para tamu menjadi sangat nyaman pada saat mereka menginap. Karena pelayanan pertama yang didapat akan memberikan kesan pertama yang sangat positif yang nantinya akan menjadi penilaian tamu terhadap kualitas yang ada di hotel.
3. Penampilan yang prima adalah tuntutan bagi setiap *receptionis* suatu hotel berbintang empat sampai dengan lima. Dengan kondisi tersebut biasanya akan menjadikan pelayanan terhadap tamu akan lebih maksimal. Sehingga tamu akan merasa nyaman saat datang, menginap dan meninggalkan hotel. Dan diharapkan hal itu akan membuat tamu datang lagi dilain kesempatan.
4. Selain mengenai kualitas pelayanan yang harus dikuasai dan selalu tampil prima seorang *receptionis* juga harus memperhatikan penampilannya dan selalu dalam kondisi yang tetap *fresh* dan rapi, karena seorang *receptionis* menjadikan daya tarik tersendiri bagi suatu hotel.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas maka penulis mempunyai beberapa gagasan saran yang akan penulis tulis dan diharapkan dapat di jadikan pedoman oleh Cavinton hotel Yogyakarta untuk kearah yang lebih baik, maka dari itu penulis memiliki saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan mutu dari pelayanan *front office* Cavinton hotel Yogyakarta penulis sebagai *trainee* ingin melihat adanya suatu perkembangan pada Cavinton Hotel Yogyakarta baik secara teknis maupun operasional melalui hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan serta karyawan dan para *trainee*.
2. kedisiplinan dan komunikasi yang selama ini terjalin perlu dipertahankan dan ditingkatkan untuk menjaga serta meningkatkan kualitas kerja para karyawan khusus nya di *front office department*.
3. Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan ini para *trainee* juga harus mendapat target yang jelas untuk menjadi lebih mandiri dan bertanggung jawab dalam bekerja sehingga nantinya diharapkan menjadi profesional yang baik di *front office department*.
4. Serta pemberian motivasi pada karywan agar para karyawan lebih memiiki etos kerja dan jiwa setiap kali dia melaksanakan tugas yang diberikan padanya. Dengan pemberian motivasi inipun akan berdampak baik pada hotel yang pada umumnya merupakan perusahaan padat karya atau memiliki sumberdaya manusia sebagai tulang punggung operasional di Hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

Adi soenarno, 2006, *front office manager*, Yogyakarta: penerbit Andi Offcet, 6-7

Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : Penebit Gramedia Pustaka Utama.

A hari karyono, 2002, *usaha pemasaran hotel*. Bandung: Penerbit alfabeta 2, 10-12

Bagiyono, 2006, *hotel front office*. Bandung : penerbit alfabeta 15

Endar sugiarta, 1997, *Operasional Kantor Depan*, Jakarta, 18

Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik (konsep, dimensi, indikator dan implementasinya)*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.

Jusupandi salmun, 1996, *pengantar manajemen hotel*, Erlangga

Richard Komar, 2006, *karakteristik hotel*, Jakarta : Grasindo 12

Rumekso, 2002, *Definisi Hotel*, Yogyakarta: penerbit gramedia 2

Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : Penebit Gramedia Pustaka Utama

LAMPIRAN.

**CAVINTON**  
Hotel  
Yogyakarta

# Certificate

OF COMPLETION ON THE JOB TRAINING

This certifies that

**APRI NUR AHMAT**

Has completed On-The-Job Training

From January 1<sup>st</sup>, 2017 until June 30<sup>th</sup>, 2017 in :

**FRONT OFFICE DEPARTMENT**

Yogyakarta, July 1<sup>st</sup>, 2017



ANIME SOEHARTO  
HUMAN RESOURCES MANAGER



**FITRI**  
HOTEL MANAGER



## PENILAIAN KINERJA TRAINEE

Nama : Apri Nur Ahmat Dari - Sampai : 2 Januari – 30 Juni 2017  
 Tempat & Tanggal Lahir : Kulon Progo, 6 April 1996 Department : Front Office  
 Asal Sekolah : STP AMPTA Bagian : Guest Service Agent

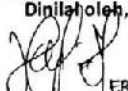


### Poln Penilaian:

1 = Kurang    2 = Perlu Peningkatan    3 = Memenuhi Standar    4 = Baik    5 = Baik Sekali

PENILAIAN	NILAI
1. Sopan Santun dan Kemauan Membantu Selalu senyum, ramah, dan mau membantu pelanggan serta rekan kerja.	4
2. Keinginan Belajar dan Kemampuan Beradaptasi Antusias mempelajari metode, tugas atau prosedur baru, bertanya apabila tidak mengerti, belajar dengan cepat bagaimana melakukan pekerjaan baru dengan metode baru, mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan tim.	4
3. Hubungan Kerja Selalu mendengar instruksi dari atasan, penurut, memberikan contoh yang baik, mampu bekerjasama dan berkoordinasi dengan baik.	4
4. Pengetahuan & Keterampilan Kerja Memiliki pengetahuan dan keterampilan kerja yang memadai.	3
5. Keterampilan Berkomunikasi Mengemukakan ide atau pikirannya dengan sistematis dan mudah dipahami. Menguasai Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris dengan baik.	3
6. Kecepatan atau Produktivitas Kerja Melakukan pekerjaan dengan kecepatan yang sesuai dan bisa menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang sesuai.	3
7. Kualitas Pekerjaan Melakukan pekerjaan dengan benar pada kesempatan pertama, rajin dan cekatan dalam bekerja, dan memberi perhatian secara detil, memperhatikan dan merawat peralatan kerja dengan baik.	3
8. Kehadiran dan Ketepatan Waktu Tidak pernah absen/ terlambat = 5; 1 kali terlambat = 4; 2 kali terlambat = 3; 3 kali terlambat = 2; 1 kali absen/ terlambat > 3 kali = 1, tidak pernah datang terlambat, selalu menyelesaikan tugas tepat waktu, tidak pernah ijin sakit.	3
<b>RATA-RATA</b>	<b>3</b>

Komentar Umum Penilai terhadap Kinerja Trainee:

Catatan:

Dinilai oleh,  ERFIAN Supervisor	Disetujui oleh,  Department Head	Mengetahui,  HRD
--	---	---