

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa :

1. *Receptionist* sudah melakukan tugasnya dengan baik dalam hal prosedur *check in* karena sudah sesuai dengan SOP hotel yang telah ditetapkan, sehingga hal ini perlu dipertahankan oleh pihak *Management*.
2. Sikap yang baik terhadap tamu juga sudah diperhatikan *Receptionist* contohnya seperti selalu *greeting* yang sopan terhadap tamu, karena tamu akan merasa tersanjung apabila diberikan *greeting*, sehingga tamu bisa memberikan *feedback* yang baik untuk meningkatkan citra hotel.

B. Saran

Berdasarkan fakta yang didapat penulis saat melakukan On the Job Training di Hotel Grand Keisha by Horison, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Meskipun sudah baik dalam proses *check in*, *receptionist* harus tetap meningkatkan kinerjanya serta memperhatikan hal-hal sekecil apapun.
2. Memberikan *general training Department Front Office* kepada para *trainee* baru

3. Lebih teliti dan efisien dalam bekerja
4. Lebih mengurangi *left over* dan memperhatikan BEO serta *occupancynya* setiap hari.

DAFTAR PUSTAKA

Endar, Sugiarto dan sri Sulastiningrum.1996.Pengantar Industri Akomodasi Dan Restoran. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

Sulastyono, Agus.2011.Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabet Offiset

Badan pusat statistik,2005

Komar, Richard.2014.Hotel Management.Jakarta: Gramedia

<http://abstraksiekonomi.blogspot.com/2014/06/tinjauan-teori-tentang-hotel.html/>

diakses pada 18 maret 2019

<http://knowhotels.blogspot.com/2013/11/peralatan-kerja-di-front-office.html/>

diakses pada 4 april 2019

<http://duniaperhotelan.blogspot.co.id/2011/10/jobdescription-general->

[manager.html/](http://duniaperhotelan.blogspot.co.id/2011/10/jobdescription-general-manager.html/) diakses pada 7 mei 2019



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 1853/Q.AMPTA/VIII/2018
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth
Human Resources Manager
Grand Keisha Hotel
Yogyakarta

Yogyakarta, 30 Agustus 2018

Dengan hormat

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Grand Keisha selama 3 September 2018-3 Maret 2019 bagi mahasiswa kami :

Nama : Dinda Amalia Pangesti
Nim : 116109155
Semester : V(Lima)
Jurusan : Perhotelan
Tempat/Tgl.Lahir : Palembang, 31 Oktober 1997
Alamat : Jl.Gading 2 No.148 Perum Pring Asri
No.Telp : 085325251031
Nama orang Tua : Saptono

Daftar riwayat hidup, pas foto, Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan yang berlaku, Foto copy Surat Keterangan Dokter, Foto copy Asuransi Kesehatan, Foto copy Kartu Hasil Studi terakhir, Foto copy Kartu Tanda Penduduk/Kartu Mahasiswa, dan Format Evaluasi Job Training, dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Apabila diterima sebagai trainee, mohon berkenan untuk memberikan penilaian setelah masa training berakhir.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih.

Homat Kami
Ketua

Drs. Prihatno, MM

Cc.File

SURAT KETERANGAN
Nomer: 193 – GK / SuKet / V / 2019

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Y. Lintangakoso Nugroho
Institusi : Grand Keisha by Horison Yogyakarta
Jabatan : Human Resources Manager

dengan ini menerangkan bahwa **Dinda Amalia Pangesti** adalah Trainee Front Office di hotel Grand Keisha Yogyakarta by Horison sejak tanggal 3 September 2018 sampai dengan 5 Maret 2019 sebagai **Trainee Front Office**.

Surat Keterangan ini dibuat sebagai syarat administrasi akademi.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 16 Mei 2019



GRAND KEISHA
by HORIZON

Y. Lintangakoso Nugroho
Human Resources Manager

**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

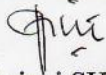
Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Dinda Amalia Pengesti
NIM : 116109155
Jurusan : Perhotelan

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
 - a. September 2018 - Maret 2019 di : Hotel Grand Keirha
 - b. di :
2. Telah menyelesaikan OJT dan Penelitian periode :
..... di :
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :
..... di :

Yogyakarta, 24-05-2019

Koordinator Training Stipar.AMPTA,



Angela Ariani, SH, M.M. Par



by HORISON

Certificate of Accomplishment

This is to certify that

DINDA AMALIA PANGESTI

has completed the On the Job Training program in Grand Keisha Yogyakarta by Horison
at **Front Office Department** from **3 September 2018 – 5 March 2019**

Yogyakarta, March 2019

AR. Atik Damarjati
General Manager

by HORISON

Y. Lintangakoso Nugroho
Human Resource Manager

HORISON
HOTELS GROUP

 Metropolitan
Golden Management

Training Evaluation Form
Grand Keisha Yogyakarta by Horizon

Name of Trainee : Dinda Amalia Pangesti
 School : STP AMPTA
 Department/Section : Front Office Department / FDA and Reservation
 Training Period : 3 September 2018 – 5 March 2019

No	Evaluation Criteria	Score
1	General Knowledge (<i>Pengetahuan secara umum</i>)	3.80
2	Job Knowledge (<i>Pengetahuan tentang bidang tugas</i>)	3.70
3	General Attitude (<i>Sikap Secara umum</i>)	3.80
4	Quality of Work (<i>Kualitas kerja mengenai ketepatan & kerapihan</i>)	3.50
5	Motivation, Responsibility, and Loyalty (<i>Motivasi, tanggung jawab, dan loyalitas</i>)	3.80
6	Initiative and Creativity (<i>Inisiatif dan kreatifitas dalam kerja</i>)	3.30
7	Teamwork (<i>Kerjasama dengan rekan kerja</i>)	3.50
8	Resistance to Pressure (<i>Daya tahan terhadap tekanan</i>)	3.00
9	Work Speed (<i>Kecepatan kerja</i>)	3.50
10	Mastery of English (<i>kemampuan berbahasa inggris</i>)	3.30
11	Personal Appearance (<i>Penampilan diri</i>)	3.50
12	Courtesy and Communication (<i>Kesopanan, keramahan dan kemampuan berkomunikasi</i>)	3.50
13	Attendance (<i>Kehadiran mengenai kerajinan dan ketepatan waktu</i>)	3.50
14	Improvement Achieved (<i>Kemajuan yang dicapai trainee selama OJT</i>)	3.80
Average Score		3.54

This trainee has completed the On the Job Training with predicate of **GOOD**

Qualification

Score	Predicate	Summary of Point Result
3.60 – 4.00	Excellent	Performance beyond expect standard
3.00 – 3.59	Good	Performance above average standard
2.50 – 2.99	Fair	Normal result / meet standard
1.50 – 2.49	Poor	Performance below standard set for the job
1.00 – 1.49	Failed	Unacceptable / below standard