

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Hotel adalah suatu bentuk bangunan ,lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, menyediakan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya.Hotel juga memiliki department-department yang menunjang operasional hotel.

Salah satu dari department tersebut adalah Front Office .Front Office Departement merupakan departemen yang bertanggungjawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel dan memberikan pelayanan informasi kepada para tamu hotel selama mereka berada dan menginap di hotel.

Front Office merupakan ujung tombak dari suatu hotel, dan Front Office juga dapat memberikan pelayanan yang diharapkan tamu , membentuk citra hotel dan pendapatan yang maksimal, meningkatkan tingkat hunian kamar, serta meningkatkan jumlah tamu langganan.

Tetapi ada kendala-kendala yang sering terjadi di Front Office yaitu karena kurangnya komunikasi yang mengakibatkan complain tamu.*Guest Servis Center* merupakan salah satu seksi dari front office department yang bertanggungjawab menangani telepon dari tamu, baik dari luar maupun dari dalam hotel.Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang

bisnis. Oleh karena itu, penanganan system dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang disebut Telepon Operator.

Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu.

Hambatan-hambatan dalam Front Office:

- a. Kurangnya memahami system computer sehingga dapat mengakibatkan pembayaran bill tidak sesuai.
- b. Kurangnya memberikan informasi tentang hotel sehingga dapat membuat tamu merasa tidak nyaman dan membuat kesan pelayanan yang tidak baik.
- c. Kurangnya bahasa asing sehingga membuat tamu menjadi complain dan merasa tidak puas menginap di hotel tersebut.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan, saran yang dapat penulis berikan sebagai berikut :

- a. Memberikan briefing sebelum melakukan pekerjaan untuk memperlancar operasional dalam bekerja .
- b. Memberikan wawasan dan pengetahuan mengenai cara komunikasi internal yang tepat supaya pelanggan merasa puas dalam pelayanan yang diberikan Front Office kepada tamu.
- c. Memberikan pemahaman bahwa komunikasi sangat penting karena komunikasi yang baik digunakan untuk menjaga agar segala macam kebutuhan dan keinginan tamu dapat tercapai dengan sebaik mungkin.

- d. Sering melakukan pelatihan kepada karyawan sehingga karyawan memahami system computer supaya tidak ada kekeliruan dalam mengoperasikan computer yang mengakibatkan complain.
- e. Pelatihan bahasa asing supaya meningkatkan komunikasi yang baik, dan tamu juga dapat merasa puas atas pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus, Sulastiyono.2011. Management Penyelenggaraan Hotel.Bandung : CV Alfabeta

Bagyono. 2012. Teori&Praktik Hotel Front Office. Bandung : CV. Alfabeta

Endar Sugiartodan Sri Sulartiningrumdalam buku Larasati (2016:6), Yogyakarta

Sri Larasati, at.al, 2016, Excellent Hotel Operation, EQUILIBRIA, Yogyakarta

Ni Wayan Suwithi, 2008, *Akomodasi Perhotelan*, Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Jakarta

Arifin,E Zaenal 1993.Bahasa Yang Lugas Dalam Laporan Teknis.Cetakan I.Jakarta:CV Akademika Pressindo.

Anggarani, Asih dkk, 2006, Mengasah Ketrampilan Menulis Tugas Akhir di Perguruan Tinggi, Graha Ilmu, Yogyakarta.

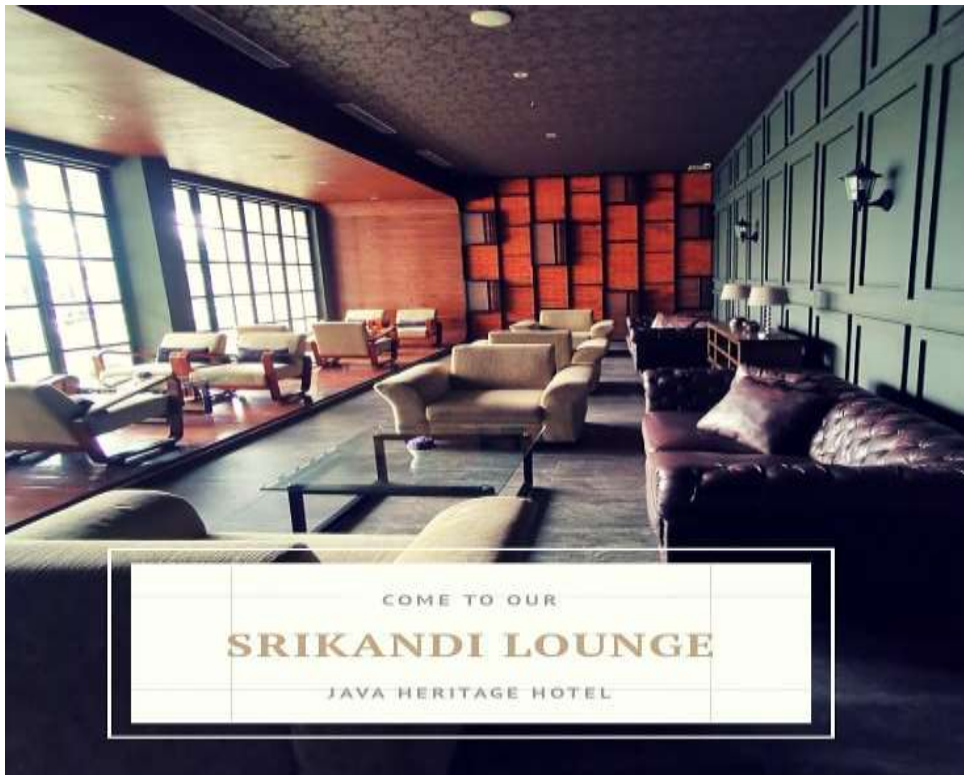
LAMPIRAN





LOBBY

Luxurious Java heritage hotel



AMBALIKA RESTAURANT

JAVA HERITAGE HOTEL PURWOKERTO



GOOD PLACE
GOOD BEER

AMBALIKA ROOFTOP BAR

JAVA HERITAGE
HOTEL





Certificate

No. JH/HRD-OJT/2019/V/11

This is to certificate that :

FORINDA PRASETYOWATI
Student of

STP AMPTA YOGYAKARTA


Has successfully completed On Job Training in the department of :

FRONT OFFICE DEPARTEMENT

From 01 October 2018 until 30 April 2019

Performance
GOOD

Purwokerto, 03 May 2019



Deddy Wijaya S
Human Resources Manager

HOTEL: JAVA HERITAGE PURWOREJO

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : FORINDA PRASETYOWATI
Sex : PEREMPUAN
Place & date of birth : CILACAP, 10 MEI 1998
Name of institution :

Period

Starting from : OKTOBER
Until : MAJET
In Department/Outlet : FRONT OFFICE

With the following evaluation

E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

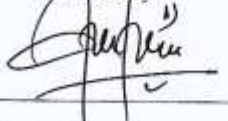
	E	G	F	P
Appearance		✓		
Ambition		✓		
Communication		✓		
Completion of Task		✓		
Courtesy		✓		
Flexibility/Cooperation		✓		
Enthusiasm		✓		

	E	G	F	P
Efficiency		✓		
General Attitude		✓		
Guest Relations		✓		
Initiative		✓		
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism		✓		

Overall Comments:

Good service and very proactive for the
job training

Evaluated by:



Date: 25/04 2019.

Acknowledged by:



Date:



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

No : 107/Q.AMPTA/X/2018
Hal : Permohonan On The Job Training

Kepada Yth
Human Resources Manager
Java Heritage
Purwokerto

Yogyakarta, 2 Oktober 2018

Dengan Hormat

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Job Training di Java Heritage selama Oktober 2018-Maret 2019 bagi mahasiswa kami :

Nama : Forinda Prasetyowati
Nim : 116109240
Jurusan : Perhotelan
Semester : V(Lima)
Tempat tgl.lahir : Cilacap, 10 Mei 1998
Nama orang tua : Rudianto
Alamat : Jl.Tamantirto Kasihan Bantul Yogyakarta
No.Telepon : 081282576822

Daftar riwayat hidup,Pasfoto,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,dibawa oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas terkabulnya permohonan ini, kami ucapkan terima kasih

Hormat Kami

Drs. Prhatno, MM

Cc.File

Dear,

Ms. Forinda Prasetyowati

Salam Hormat,

Berdasarkan pengajuan saudara mengenai On Job Training di FO Dept, dan dari hasil interview awal dengan kami, bersama ini kami menerima anda untuk dapat Magang/ On Job Training di Java Heritage Hotel dengan mengikuti segala peraturan yang ada.

Terimakasih.

Regards,

Deddy

