

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Selama menjalani *training* di Hotel Satoria Yogyakarta, Penulis merasa dunia perhotelan sangat menyenangkan. Berhubungan langsung dengan para tamu dan bertemu orang-orang baru merupakan hal yang asik. Penulis mencoba mempelajari dan mendalami tentang bagaimana menjadi seorang *Front Desk Agent* yang handal dan *professional*. Penulis sebagai *Front Desk Agent* telah banyak belajar bagaimana mengopraksikan sistem di kantor depan, *handling complain*, dan mengetahui proses *check-in* dan *check-out*. Disini penulis menyimpulkan bahwa efektifitas peran *front desk agent* sangatlah penting., karena dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawab sangatlah menentukan dalam menciptakan citra baik maupun kurang baik kepada para tamu hotel sebelum para tamu mendapatkan pelayanan lainnya saat menginap di hotel.

Pelayanan yang diberikan *front desk agent* kepada tamu merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat hendak *check-in*. Untuk menjadi seorang *front desk agent* yang baik, diperlukan ketrampilan yang baik agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya. Tugas menjadi seorang *front desk agent* tidak hanya menangani tamu pada saat *check-in* dan *check-out* saja, tetapi juga harus bisa melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi *front office* lainnya seperti melakukan transaksi pembayaran kamar tamu via *cash*

, *credit* maupun *transfer*, membantu membawakan barang bawaan tamu, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar (reservasi) baik melalui telepon, *online* maupun pemesanan kamar *on the spot (walk-in)* dan membuat laporan data tamu yang menginap bahkan menangani keluhan tamu pada saat menginap di hotel. Seorang *front desk agent* yang baik juga harus memiliki pengetahuan mengenai industri *hospitality* yang berhubungan dengan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan yang baik, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu hotel bisa memuaskan para tamu dan citra hotel di mata tamu menjadi positif dan berkesan.

Citra baik hotel ditentukan oleh *front desk agent*, meskipun banyak faktor yang menentukan. Tapi ketika pertama tamu melihat perusahaan dan berkomunikasi adalah dengan *front desk agent*. Selain berparas baik, tetapi juga harus banyak pengetahuan, sikap yang matang dan perilaku yang baik dan benar. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan *front desk agent* ketika berhadapan dengan tamu dalam membentuk citra baik/positif.

Adanya beberapa faktor maupun kendala-kendala yang ada dan berkemungkinan dapat menghambat kelancaran operasional hotel. Kendala-kendala tersebut apabila tidak teratasi dengan cepat akan menghambat pekerjaan *staff* dan berdampak pada ketidaknyamanan tamu itulah yang akan berujung pula pada timbulnya *complain* dan penurunan citra baik hotel. Disinilah peran *Front Desk Agent* untuk meminimalisir terjadinya *complain* tersebut.

B. Saran

1. Meningkatkan *grooming* untuk karyawan.
2. Lebih teliti saat mengisi *log book* agar *shift* selanjutnya tidak kebingungan dengan *job desk* yang harus dilakukan.
3. karyawan harus lebih mengetahui informasi yang ada di hotel maupun disekitarnya.
4. Selalu optimis dan *professional* saat bekerja serta sebisa mungkin melayani tamu dengan sepenuh hati untuk meminimalisir *guest complain*.
5. Menjadikan *guest complain* sebagai evaluasi hotel di masa depan.
6. Menciptakan citra baik hotel sangatlah dianjurkan terutama dimulai oleh *Front Desk Agent* dikarenakan *section* ini yang pertama kali berhubungan dengan tamu.
7. Meminimalisir beberapa faktor maupun kendala-kendala yang berkemungkinan dapat menghambat kelancaran operasional hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*

.Bandung: Alfabeta

Wiyasha, Ida Bagus Made. 2010. *Akuntansi Perhotelan Yogyakarta* : Andi:Offset

Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.

https://www.pegipegi.com/hotel/jogja/satoria_hotel_yogyakarta_adisucipto_995180/

<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/11/deskripsi-pekerjaan-di-bagian-kantor.html?m=1>

<https://www.satoriahotel.com/facilities/business-facilities/>

LAMPIRAN





**SURAT KETERANGAN
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI MENYATAKAN BAHWA :

NAMA : Lia Oktafia

NIM : 116109165

JURUSAN : Perhotelan - D III

1. TELAH MENYERAHKAN LAPORAN ON THE JOB TRAINING PERIODE :

A. 1 November 2018 - 1 Mei 2019 **DI** : Hotel Satwa Yogyakarta

B. **DI** :

2. TELAH MENYELESAIKAN OJT DAN PENELITIAN PERIODE :

..... **DI** :

3. TELAH MENYELESAIKAN PENELITIAN PERIODE :

..... **DI** :

YOGYAKARTA, 17-05-2019

KABAG OJT

Angela Ariani

ANGELA ARIANI, SH, M.M.PAR



SURAT KETERANGAN
No. 047/SK/HR-SHY/XI/2018

Manajemen PT Satoria Prima Persada, pemilik dari Satoria Hotel Yogyakarta, yang beralamat di Jalan Laksda Adisucipto km. 8 Yogyakarta, dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Lia Oktafia
NIM : 116109165
Asal Sekolah : Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA

adalah benar Trainee pada Front Office Department di Satoria Hotel Yogyakarta terhitung sejak 1 November 2018 sampai dengan 30 April 2019.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagai keperluan kampus. Atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Yogyakarta, 1 November 2018


Daisya Nidru Hasti
HR Officer

Certificate of Training



Satoria
HOTEL
YOGYAKARTA

.....
Lia Oktafia

Has Completed on the Job Training at:

Front Office Department

start from:

November, 1st 2018 – April, 30th 2019

Yogyakarta, May 1st 2019

.....


Daisha Nurul Hasti
Human Resources Officer

.....

Tedi Raditya Trilesmana
General Manager