

- 12) Housekeeping clerk/order taker menempelkan form penemuan barang ke bungkusannya.
- 13) Housekeeping/order taker menyimpan barang di lemari Lost and found di Housekeeping
- 14) Jika ada penemuan di area umum oleh security hotel atau departemen lain maka barang tersebut segera diberikan ke bagian housekeeping untuk dibuatkan/masukkan dalam daftar lost and found.
- 15) Jika barang yang ditemukati barang yang cepat rusak, misalnya buah-buahan/makanan disimpan selama 24 jam.

Pelayanan mini bar bertujuan untuk memberika kemudahan tamu yang memerlukan soft drink /minuman ringan dan makanan kecil lainnya di dalam kamar, untuk menambah pendapatan kamar. Mini bar ditangani dengan baik sehingga dapat mencegah terjadinya kehilangan atau detacher. Di kamar sudah ada disediakan daftar minuman serta makanan yang disertai kist/voucher. FO cashier akan menagihkan ke tamu ketika check out, jika makan atau minuman dikonsumsi tamu.

Prosedure Penanganan Pemeriksaan Mini Bar yaitu :

- 1) Minta ijin kepada tamu untuk memeriksa mini bar.
- 2) Memeriksa mini bar di kamar.
- 3) Room attendant segera mendaftarkan ke cashier yang dikonsumsi oleh tamu.
- 4) Jika tamu tidak mengizinkan, maka room attendant menyampaikan ke cashier.
- 5) Jika tamu tidak berada di kamar, maka langsung memeriksa mini bar.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan.**

Berdasarkan analisis pada BAB III, hotel yang sudah bersertifikat bintang empat yang dikeluarkan oleh PHRI dan Gubernur Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Grand Quality Hotel Yogyakarta adalah hotel yang layanan penuh (Exelent Service). Terletak sangat strategis diantara Bandara dan Candi Prambanan yang bersejarah, sekitar 10 menit dari Bandara Internasional Adsuicpto dan 30 menit dari Maliobro yang merupakan Pusat Kota Yogyakarta.

Dengan jumlah kamar 193 dan suites yang ditata dengan dekotasi dan interior yang klasik, yang memiliki serangkaian fasilitas dan layanan hotel bintang empt seperti kolang renang, area parkir yang luas, restaurant yang luar biasa (eelent), ballroom dan ruang pertemuan, business center, pojok internet untuk membuat tamu seperti di rumah sendiri.

Suasana dengan keramahtamahan orang Jawa “Feel The Javanese Hospitality. Dengan staff yang ramah pelayanan professional. SDM yang exelent dan mempunyai pengalaman dan ketrampilan khusus di bidangnya untuk pelayanan cepat dan tepat guna meminimise complain tamu. Staff yang berkualitas setiap bulan diadakan pelatihan guna pengembangan pada pengetahuan perhotelan dan ketrampilan khusus pada bidangny. Dalam penilaian karyawan diadakan per tahun untuk standar kerja.

#### **B. Saran.**

Grand Quality Hotel Yogyakarta merupakan hotel berbintang empat di Yogyakarta dengan fasilitas yang lengkap masih perku pengembangan, karena persaingan antar hotel di Yogyakarta makin ketat. Hotel yang sudah ada perlu dijaga dan dirawat dengan bik. Dalam pengelolaan untuk dikelola secara professional dan bekerjasama dengan instansi pemerintah & swasta. Untuk