

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari pembahasan yang telah penulis uraikan, maka dapat diambil kesimpulan antara lain:

1. Penggunaan kata “*telephone operator*” jarang digunakan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta dikarenakan memiliki nama tersendiri yaitu “*Royal Service Center*” atau biasa disingkat dengan “RSC”. *Royal Service Center* merupakan salah satu bagian terpenting dikarenakan merupakan penghubung antara tamu dan pihak hotel, baik dari segi reservasi, tamu yang terjebak di *lift* atau *dissabled bathroom*, *smoke detector*, permintaan tamu, sumber informasi maupun penyalur informasi. *Royal Service Center* juga sangat berperan dalam membantu *section front office* lainnya yang membutuhkan bantuan tenaga kerja.
2. Terdapat beberapa kendala yang dapat teratasi dengan beberapa solusi contohnya pada kendala, *console* yang tidak berfungsi, peralatan elektronik yang mati di tengah jam kerja akibat dari mati listrik, kurangnya ketelitian *Royal Service Center agent* sehingga terdapat permintaan tamu yang belum ter-*follow up*, banyaknya antrian telepon masuk yang belum ter-*handle* oleh *Royal Service Center agent*, *trainee Royal Service Center* yang kurang bisa meng-*handle complain* tamu.

Namun untuk peralatan elektronik yang mati belum semuanya teratasi dengan baik dikarenakan pihak hotel masih belum menemukan solusi agar *console* tetap hidup meskipun sedang mati listrik, akibatnya hal tersebut menghambat proses kegiatan operasional di *Royal Service Center*.

3. SOP *Royal Service Center* yang berlaku sudah sesuai dengan SOP di setiap hotel, hanya greetingnya saja yang berbeda. *Royal Service Center* juga menaati SOP yang berlaku dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarukmo. Oleh sebab itu *complain* mengenai tatacara bertelepon *Royal Service Center* sangatlah jarang, bahkan tidak sedikit tamu yang terlihat senang dengan tatacara bertelepon *Royal Service Center*.
4. Walaupun pekerjaan *Royal Service Center* kebanyakan dihabiskan diruangan tertutup dan jarang bertatap muka secara langsung dengan tamu, namun *standard grooming* tetap di berlakukan disana. Semua *Royal Service Center agent* memperhatikan dan mengikuti *standard grooming* dengan baik serta tetap menjaga keharuman bau badan. Dapat dilihat dari *Royal Service Center agent* yang sangat jarang mendapatkan teguran dari sesama *staff* atau atasan, dan para tamu yang hampir tidak pernah memberikan *complain* mengenai *grooming* seorang *Royal Service Center*.

B. Saran

Adapun saran-saran untuk peningkatan efektifitas operasional Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta khususnya untuk bagian *Royal Service Center*, yakni:

1. Sebaiknya tempat kerja *Royal Service Center* di tata kembali supaya ruangan tidak terlihat sumpek dan *Royal Service Center agent* lebih leluasa untuk bekerja.
2. Sebaiknya lebih di berlakukan peraturan ketat agar *Royal Service Center* dijadikan sebagai tempat yang hening sehingga saat menerima telepon, *Royal Service Center* dapat fokus mendengarkan dan tamu juga tidak akan terusik dengan suara bising yang dihasilkan dari obrolan para *staff* yang tidak berkepentingan di *Royal Service Center*.
3. Sebaiknya di adakan evaluasi *staff front office* secara berkala, agar masing-masing *staff* mengetahui kelemahan mana yang perlu di ubah sehingga membuat suasana kerja lebih nyaman untuk di jalani oleh rekan-rekan, dan menghindari terjadinya *complain* tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Agus, Sambodo & Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*.
- Bagyono. 2008. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Endar, Sugiarto dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Fred Lawson. 1976. *Hotels, Motels, and Condominius : Design, Planning, and Maintenance*.
- <https://www.royalambarrukmo.com/>
- <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/31708/6.%20bab%202.pdf?sequence=6&isAllowed=y>
- Ni Wayan Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta:Depdiknas.



NAME	MON 30	TUE 31	WED 1	THU 2	FRI 3	SAT 4	SUN 5
AWAN	8	8	8	8	8	DO	DP
HERU	23	DP/REQ	DO	23	23	15	8
CANGGIH	DO	23	23	EO	AL	23	23
SAMANTHA	7	7	AL/REQ	DO	15	15	9
RAYI	7	AL/REQ	7	7	14/RCL	14/RCL	DO
IMRON	23	DO	23	23	23	23	AL/REQ
ARDHAN	15	23	DO	AL	15	15	15
GILANG	DO	15	15	15	9	7	23
AGNES	15	15	15	15	EO	DO	15
MELIN	DO	9	9	9	AL	9	7
Exc Lounge							
TIKA	DO	AL	14	6	6	6	6
KEVIN	14	14	DO	EO	7/FDA	7/FDA	14
PUTRI	6	6	6	14	DO	14	14
NANDA	14RCL	14RCL	14RCL	14RCL	DO	AL	AL
LIDYA	6RCL	6RCL	EO/REQ	DO	14RCL	7KC	7RSC
ROSI	7RSC	7KC	6RCL	6RCL	DO	7RSC	7KC
TASYA	DO	15RSC	15RSC	12/RCL	6RCL	6RCL	6RCL
RESV							
DIAN	15	15	DO	15	15	15	15
ILUH	DO	11/FDA	15	10	10	AL/REQ	AL/REQ
RAGIL	10	10	10	DO	8	8	8
NENI	8	8	8/REQ	8	DO	10	10
KAJEL	15	AL	DO	15	15	15	15
CLEO	DO	7	7	7	6RCL	6RCL	6RCL
Conclerge							
NAWANG	15	15	15	15	15	DO/REQ	DP
BETA	21	21	DO	13	13	21	21
ANGGA	DO	DP	5	5	5	15	15
YOHANES	13	11	11	9	DO	DP	5
AZIZ	5	5	DO	DP/REQ	9	5	9
GOZY	9	DO	21	21	21	11	13
BAGUS	15LB	14/REC	DO	7LB	14/REC	11	7LB
BAGAS	7LB	15LB	15LB	DO	7LB	7LB/REQ	9REC
ROY	DO	7LB	7LB	15LB	15LB	15LB	15LB
Recreation							
RIO	DO	AL	14	14	6	6	6
HASTO	14/REQ	6	6	6	DO	14	14
MELODY	7KC	DO	7KC	7KC	7RSC	7RSC	7RSC
NADYA	DO	7RSC	7RSC	7RSC	7KC	10KC	10KC

ROYAL AMBARRUKMO
YOGYAKARTA

FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING

NAME : EUGENE CLEO MAHARANI A
SCHOOL : STP AMPTA
DEPT/SECTION : FRONT OFFICE
PERIOD : 12 AUGUST 2022 - 1 FEBRUARY 2023

NO	EVALUATION CRITERIA	GRADE
1	GROOMING & HOSPITALITY Ketaatan pada Standard Grooming, menunjukkan perilaku yang mengacu pada Value Perusahaan.	4,00
2	MOTIVATION Menunjukkan semangat dan kemauan untuk belajar.	4,00
3	RESPONSIBILITY Berprestasi sesuai batas sesuai ketentuan yang berlaku.	4,00
4	COOPERATIVENESS Menunjukkan perilaku kerjasama dalam tim.	4,00
5	ATTENDANCE Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu	4,00
KNOWLEDGE & SKILL		
6	JOB KNOWLEDGE Penguasaan tentang bidang tugas.	4,00
7	QUALITY OF WORK Kualitas kerja, termasuk ketepatan dan kerapian	4,00
8	JOB SPEED Dapat mengikuti ritme kerja sesuai ketentuan.	4,00
9	INITIATIVE Memunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas.	4,00
10	IMPROVEMENT ACHIEVED Kemajuan yang dicapai selama On the Job Training	4,00

TOTAL SCORE : 40,00 (TOTAL SCORE / 10)
GRADE : 4,00 : Excellent
RATING : Excellent

Yogyakarta, 1 February 2023

Kurniasari Tri Cahyo
FO Manager

Vincentia Riza Ardita
Asst. Training Manager

Scoring antara 1 - 4, dengan rating berikut ini: 3,50-4,00 : Excellent
3,00-3,49 : Good
2,50-2,99 : Fair
1,50-2,49 : Below Average
0,00-1,49 : Poor



