

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikemukakan dari pengamatan penulis selama melakukan praktek kerja lapangan di Indoluxe Hotel Jogjakarta, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Peranan departemen housekeeping sangatlah penting dalam meningkatkan revenue hotel dengan menyediakan pelayanan yang baik sesuai dengan sasaran departemen housekeeping dalam menunjang kelancaran operasional hotel demi mendapatkan *feed back* yang bagus dari setiap tamu yang datang dan menggunakan fasilitas di hotel tersebut. Pentingnya peran seorang *order taker* dalam menyediakan dan menangani permintaan dari tamu dengan cepat sehingga tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel. Namun, bagian *order taker* belum terstruktur dengan baik dikarenakan tidak ada bagian khusus dalam penanganan permintaan tamu masih dilakukan secara bersama-sama sehingga sering terjadi mis komunikasi yang menyebabkan *complaint* dari tamu.
2. Pentingnya melakukan *inventory* secara berkala semua barang yang diperlukan guna memperlancar operasional departemen *housekeeping* dalam pekerjaan sehari-hari. Bertujuan agar dapat

memenuhi permintaan dari tamu dan mengurangi terjadinya kekosongan barang seperti *guest amenities*, *linen*, *chemical*, peralatan, maupun barang yang dipinjamkan kepada tamu.

3. Sebagai orang yang bekerja di hotel khususnya di bagian order taker, tentu saja kita harus tahu bagaimana cara menangani tamu dengan baik dan benar sehingga tidak ada *complaint* selanjutnya. Maka, seorang order taker hendaknya harus banyak belajar tentang cara menangani keluhan- keluhan. Selain itu juga order taker harus mempersiapkan peralatan yang digunakan sebelum memulainya pekerjaan dan mempersiapkan diri dikarenakan terdapat karakter tamu yang berbeda- beda sehingga dengan persiapan diri yang matang maka seorang order taker akan dengan mudah menangani setiap keluhan yang ada.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan diatas maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu segera melakukan pengadaan karyawan untuk mengisi kekosongan di bagian *order taker* sehingga karyawan di bagian lain dapat fokus pada pekerjaan masing- masing.
2. Lebih meningkatkan pengawasan pada inventaris barang yang ada di departemen housekeeping agar barang yang tersedia berbanding

lurus dengna permintaan barang sehari- hari sehingga tidak terjadi kekurangan atau kekosongan barang.

3. Diharapkan melakukan pengadaan seragam baru bagi karyawan agar tidak ada karyawan yang menggunakan seragam sobek ataupun sudah lusuh sehingga penampilannya lebih baik saat di lihat oleh tamu.
4. Diharapkan melakukan pengadaan linen dan peralatan yang digunakan sehari- hari dikarenakan sering terjadi kekurangan sehingga harus menyewa ke vendor di luar hotel.
5. Tidak terlalu membebankan pekerjaan kepada *trainee* bahkan sampai harus ikut pulang lewat lebih lama dari jam seharusnya.
6. Hendaknya meningkatkan jumlah karyawan sehingga dalam pekerjaan lebih efektif.
7. Diharapkan pihak hotel memberi semacam apresiasi berbentuk penghargaan kepada karyawan yang kerjanya baik sebagai motivasi untuk meningkatkan kinerja seluruh karyawan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

Surya, Febri (2019). *Akomodasi Perhotelan. Jawa Tengah* : Desa Pustaka Indonesia.

Noviati (2019). *Industri Perhotelan*. Jawa tengah : Desa Pustaka Indonesia.

Darsono, Agustinus (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta : PT Grasindo.

Fadhli, Aulia (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta : Gava Media.

Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F.(2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.


Sumber Internet :

Departemen yang ada di hotel dan tugasnya. (2016). Retrieved from <https://www.amesbostonhotel.com/departemen-yang-ada-di-hotel/>

www.indoluxegroup.com (Diakses pada 2023)

LAMPIRAN

1. Job training evaluation form




INDOLUXEHOTEL
JOGJAKARTA

JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : Luluk Lutfah
 Department : Housekeeping
 Period : 22 Agustus 2022 - 22 Februari 2023


CRITERIA	SCORE					REMARK
	A	B	C	D	E	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan	36-40	28-35	20-27	12-19	08-11	
2. QUALITY OF WORK Kualitas Pekerjaan	38					
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja	38					
4. ATTENDANCE Kehadiran		35				
5. PUNCTUALITY Ketepatan	36					
6. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi	37					
7. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru	38					
8. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		37				
9. ATTITUDE Sikap & tingkah laku	36					
10. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	36					
11. MOTIVATION Motivasi		34				
TOTAL SCORE	400					
OVERALL RESULT	400 : 11 = 36,3 (A)					
ABSENCE:	With permission : 2 days Without permission : 0 days Sick with Doctor's Certificate : 0 days					

Assessed by



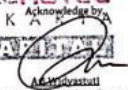
Pulo Nugroho
Housekeeping Supervisor

Approved by



Hendriat Subesti
Executive Housekeeper

Acknowledged by



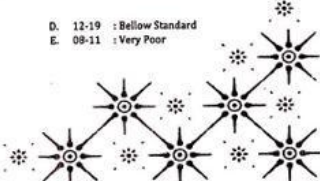
AA Widyastuti
Human Capital Coordinator

ACHIEVEMENT:

A. 36-40 : Outstanding
 B. 28-35 : Good
 C. 20-27 : Meet Standard

D. 12-19 : Bellow Standard
 E. 08-11 : Very Poor

Indoluxe Hotel Jogjakarta
 Jl. Palagan Tentara Pelajar, No. 106, Sleman, Yogyakarta 55581 - Indonesia
 T. +62 274 8722388. F. +62 274 8722377. e-mail: reservation@indoluxehotel.com
 www.indoluxehotel.com



2. Sertifikat On the Job Training

