

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Hotel Hyatt Regency Yogyakarta merupakan hotel dengan pelayanan bintang lima. Oleh sebab itu, semua kinerja dari semua departemen diharuskan terlaksana sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ada demi menjaga kelancaran dan kemudahan pekerjaan di semua departemen. Berdasarkan pada uraian bab sebelumnya, setelah menganalisis seluruh data yang telah diperoleh maka Penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada dua puluh *poin Standard Operating Procedure* (SOP) pada Divisi *Room Service* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta yang harus dilaksanakan pada saat kegiatan *room service* agar dapat terlaksana dengan baik, lancar, dan teratur.
2. Setiap pelaksanaan *Standard Operating Procedure* (SOP) pada Divisi *Room Service* di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, telah terlaksana dengan baik. Namun, terdapat poin-poin yang paling sering terlaksana tidak sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ada seperti, seringnya telepon di kasir berdering lebih dari tiga

kali, pramusaji yang mengangkat telepon tidak memberikan estimasi waktu kepada tamu, pramusaji *room service* yang seharusnya hanya menyiapkan peralatan dari makanan dan minuman tetapi juga menyiapkan *condiment* dari makanan tersebut serta pramusaji yang mengantar pesanan tamu mengetuk pintu lebih dari tiga kali ketukan.

## **B. Saran**

Dalam penulisan laporan tugas akhir ini, penulis menuliskan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan yang bersifat positif yang membangun bagi Hotel Hyatt Regency Yogyakarta maupun divisi *Room Service* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, yaitu:

1. Diperlukannya kerja tim (*team work*) yang lebih baik antar sesama pramusaji maupun dengan departemen lainnya terutama pada *Food and Beverage Product* untuk menjaga kekompakan dalam bekerja dan dalam melaksanakan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah dibuat sebelumnya.
2. Menyampaikan informasi yang benar antara pramusaji dengan pramusaji yang lain untuk menjaga agar tidak terjadinya kesalahan dalam pemesanan maupun pengantaran makanan di divisi *room service*.
3. Menyesuaikan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ada di divisi *room service* dengan pelaksanaannya, agar *Standard Operating Procedure* (SOP) tetap menjadi pedoman yang tepat

dalam mengantar makanan dan minum ke kamar tamu sehingga dapat menimbulkan citra baik hotel.

4. Sebelum *briefing* sebaiknya kasir menanyakan kepada pihak dapur apa-apa saja daftar makanan hotel yang *sold out* agar dapat disampaikan dengan baik saat *briefing* berlangsung.
5. Pada saat *briefing* berlangsung sebaiknya semua yang hadir mencatat hal-hal penting yang perlu diingat, sehingga dapat mempermudah pekerjaan saat jamjam sibuk *Room Service* dan restoran berlangsung.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, Puspitasari, 2018. *Pemeliharaan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*.
- Ekotama, Suryono. 2013. *Cara Mudah Bikin SOP*. Yogyakarta: MediaPresindo.
- Human Resources Department (HRD) Hotel Hyatt Rgency Yogyakarta*.
- Ni Wayan Suwithi, dkk. *Akomodasi Perhotelan Jilid I*. dit. PSMK. Jakarta.
- Ongky, Dehani , 2015. *Laporan Akhir Pelaksanaan Magang Di Hyatt RegencyYogyakarta*. Yogyakarta.
- Richard shite, 2000. *Hotel Management (Pengelolaan Hotel)*, Surabaya,SIC.
- Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta:PT. Gramedia Pustaka.
- Tambunan, Rudi M. 2013. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure (SOP)*. Jakarta: Maiestas Publishing.