

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Menjalani PKL selama 6 bulan di Indoluxe Hotel Jogjakarta, penulis banyak mendapatkan pelajaran yang tidak penulis dapatkan di lingkungan kampus. 2 bulan pertama penulis di tempatkan di *public area* dan *gardener* dengan tugas pembersihan lingkungan hotel tetapi lebih banyak di area luar hotel setelah itu 4 bulan kedepan, penulis di tempatkan di *room (roomboy)* dengan tugas membersihkan kamar – kamar dengan status (*occupied*) ada tamu di dalam maupun di luar (*vacant dirty*) tamu *checkout*.

Indoluxe Hotel Jogjakarta sebagai hotel bintang empat yang memiliki fasilitas yang lengkap dan mampu untuk bersaing di dunia industri perhotelan internasional untuk mendatangkan tamu dan memberikan kepuasan pelayanan terhadap tamu. Untuk menunjang kepuasan tamu juga diperlukan SDM yang mumpuni dan sesuai dengan kebutuhan supaya tidak terjadi *double jobdesc* yang akan berpengaruh pada kinerja tiap SDM. SDM di Indoluxe Hotel masih tergolong kurang jumlahnya dan seharusnya ditambah lebih banyak lagi.

Indoluxe Hotel Jogjakarta memiliki *standar set up room* yang sudah baik, menjaga stabilitas kerja SDM hotel, selain itu standar ditetapkan agar tamu tetap merasa puas dan dapat mendatangkan tamu yang lebih banyak dari sebelumnya. meskipun terdapat kendala dalam menjalankan SOP, Indoluxe Hotel Jogjakarta juga dapat mengatasinya dan juga terus melakukan pembenahan disegala bidang, baik dibidang infrastuktur

maupun Sumber Daya Manusianya, sehingga harapannya tamu tetap merasa puas ketika berkunjung. Kemampuan kerja staff sudah berstandar internasional. Staff selalu bekerja berdasarkan SOP dan mengajarkan *training* tentang SOP di setiap *section*. Selain itu, pihak memberikan peluang kepada *training* yang telah selesai menjalani *training* untuk langsung direkrut menjadi staff. Hubungan kerja sama yang sangat baik terjalin antara staff dan *training*, salah satunya dengan selalu memberikan informasi mengenai produk hotel kepada *training*.

B. Saran

Berdasarkan data – data yang telah diuraikan di atas, terdapat saran dari penulis yaitu :

1. Hendaknya meningkatkan jumlah karyawan dan mutu kinerja SDM agar saat pembagian pekerjaan dapat teratasi dengan baik, dan tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan.
2. Mulai membangun komunikasi antar staf, seperti shift sebelumnya memberitahu shift setelahnya, begitu pula shift setelahnya juga menanyakan perihal pekerjaan yang belum terselesaikan. Sehingga tidak terjadi lagi pekerjaan yang blm selesai.
3. Ketika membutuhkan bantuan *room attendant* yang lain tetapi sulit untuk dihubungi karena terjadi lonjakan tamu, maka berusaha untuk tetap menghubungi terus menerus atau juga dapat mencoba untuk menghubungi *room attendant* yang lain.

4. Penambahan anggaran untuk pengadaan *linen*, sehingga *linen* dapat dibeli dan diharapkan tidak terjadi lagi kekurangan *linen* saat ada lonjakan tamu.
5. Diharapkan memberikan kesempatan seluas – luasnya kepada mahasiswa yang sedang praktik lapangan untuk menggali ilmu pengetahuan dan pengalaman di hotel tersebut.
6. Meningkatkan komunikasi antar staff, sehingga informasi dan permintaan tertampung dengan baik.
7. Menjalin komunikasi yang baik dengan tamu, sehingga keluhan tamu dapat dijadikan acuan untuk memperbaiki kinerja maupun SOP.
8. Untuk program Diploma III, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta, sebaiknya untuk lebih sering melakukan pelatihan-pelatihan dan praktik secara langsung tentang bagian-bagian pada perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dunia Kerja. 2021. “Tugas dan Tanggung Jawab Food and Beverage Service”
<https://panelhar.xyz/2021/12/tugas-dan-tanggung-jawab-food-and-beverage-service.html>. Diakses pada tanggal 9 Februari 2022.
- Fitriana. 2018. Strategi Pengembangan Taman Wisata Kum Kum. Jurnal Pendidikan Geografi, 94 – 106.
- Indoluxe Hotel Jogjakarta. 2022. “Fasilitas Eastparc Indoluxe Hotel Jogjakarta”.<https://www.indoluxehotel.com/>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2022.
- Unilever Professional. 2020. “Alat-Alat Housekeeping Yang Harus Dimiliki”
<https://www.unileverprofessional.com/>. Diakses pada tanggal 24 Maret 2022.

LAMPIRAN

Nomor : 1166/Q.AMPTA/VIII/2021
Hal : Permohonan PKL

Yogyakarta, 12 Agustus 2021

Kepada Yth.
Ibu Dewi
Human Resources Departemen
Indoluxe Hotel
Yogyakarta

Salam Sehat dan Sejahtera dari STP AMPTA Yogyakarta

Sebagai upaya nyata dari Sekolah Tinggi Pariwisata (STP) AMPTA Yogyakarta untuk mempersiapkan lulusan berkompeten dan siap bekerja di industri, dengan ini kami menyampaikan permohonan untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) bagi mahasiswa kami selama 6 (enam) bulan, yaitu Juli s.d. Desember 2021.

NO	NIM	NAMA	DEPARTEMEN
1.	118109484	Aloysius Sasongko W	F&B Service
2.	119109651	Bagas Aji Widjanako	F&B Service
3.	119109604	Montinovia Namas P	Housekeeping
4.	119109603	Miko Adi Pratama	Housekeeping
5.	119109595	Hafiih Bima Saputra	Front Office

Persyaratan administratif berupa CV, pas photo, pernyataan bermeterai untuk mentaati peraturan, FC Surat Keterangan Dokter, FC Asuransi Kecelakaan, FC Kartu Hasil Studi terakhir dan FC KTP disampaikan langsung oleh mahasiswa tersebut.

Mohon bimbingan dan arahan selama mahasiswa kami nantinya bisa bergabung di Grand Central Pekanbaru, sebagai trainee, agar pada gilirannya mahasiswa kami tersebut bisa berkisah di dunia industri nyata secara kompeten dan berhasil baik.

Atas perhatian dan kerja sama yang baik ini, kami mengucapkan terima kasih.

Respectfully,

Drs. Prihatno, M.M.
Ketua

Cc.File



IHL-011100-02-22

Certificate of Appreciation

This is to certify that

Mira Siti Pratama

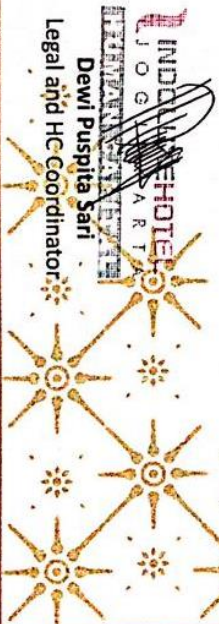
Has Completed the Training Programs at

Housekeeping

20 August 2021 - 20 February 2022


Dimas Muryanto
General Manager


Dewi Puspita Sari
Legal and HC Coordinator





JOB TRAINING EVALUATION FORM

Name of trainee : Miko Adi Pratama
 Department : Housekeeping
 Period : 20 Agustus 2021 - 19 Februari 2022

CRITERIA	SCORE					REMARK
	A 36-40	B 28-35	C 20-27	D 12-19	E 08-11	
1. JOB KNOWLEDGE Pengetahuan tentang pekerjaan		35				
2. QUALITY OF WORK Kualitas Pekerjaan		35				
3. EFFICIENCY OF WORK Efisiensi kerja		35				
4. ATTENDANCE Kehadiran	36					
5. PUNCTUALITY Kedisiplinan	36					
6. COMMUNICATION Kemampuan berkomunikasi	36					
7. LEARNING NEW PROCEDURES & TASKS Kemampuan belajar prosedur & tugas baru	36					
8. SERVICE ORIENTED Berorientasi terhadap pelayanan		35				
9. ATTITUDE Sikap & tingkah laku	36					
10. RESPONSIBILITY Tanggung jawab	36					
11. MOTIVATION Motivasi		35				
TOTAL SCORE						
OVERALL RESULT	391 : 11 = 35,55					(B)
ABSENCE :	With permission : 1 days Without permission : days Sick with Doctor's Certificate : days					

Evaluated by,

 Pujo Nugroho
 HK Supervisor

Approved by,

 Wahyu Kurniawan
 Executive Housekeeper

Acknowledge by,

 Dewi Puspa Sari
 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. Patisian Tentara Pelajar, No. 106, Sleman, Yogyakarta 55581 - Indonesia
 T. +62 274 8722388, F. +62 274 8722377, reservations@indoluxehotel.com
 www.indoluxehotel.com

