

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan riset dan penelitian di Hyatt Regency Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak pengalaman dan pengetahuan baru. Adapun kesimpulan yang dapat penulis sampaikan berdasarkan rumusan dan pembahasan sebelumnya yaitu :

Koordinasi dan komunikasi di Hyatt Regency Yogyakarta sudah terbilang bagus namun terkadang masih terjadi masalah antar *section* terutama antara *Bellboy* dengan *Receptionist* saat proses *check-in* dan proses *check-out* berlangsung.

Masalah dalam berkoordinasi dan berkomunikasi ini biasa terjadi pada saat jam sibuk di hotel yaitu pada saat *check-in* dan juga *check-out*. Contoh dari masalah tersebut adalah terpendingnya *luggage* dan juga perbedaan nomor kamar dengan barang bawaan tamu. Hal ini terjadi karena kurangnya SDM dan juga kualitasnya. Selain itu fasilitas yang sudah tua juga bisa menghambat proses ini seperti *lift* yang terkadang mengalami gangguan seperti macet atau anjlok.

Dikarenakan banyaknya masalah dalam berkoordinasi dan berkomunikasi ini, dilakukanlah pengoptimalan oleh pihak manajemen seperti penambahan *training baru*, mengadakan *meeting* setiap beberapa bulan sekali , ditambahkan aplikasi operasional yang bernama HOTSOS dan juga diperbolehkannya menggunakan fasilitas lain jika kondisi tidak memungkinkan.

## B. Saran

Setelah penulis menulis kesimpulan yang ditarik dari permasalahan yang ada, penulis menumkan beberapa saran. Yaitu :

1. Akan lebih baik jika pihak hotel memperluas jaringan *internet* di tempat yang masih belum terjangkau agar HOTSOS bisa beroperasi dengan baik.
2. Pihak manajemen sebaiknya melakukan *maintenance* terhadap fasilitas hotel yang sudah tua.
3. Alangkah baiknya manajemen Hyatt Regency Yogyakarta menambah SDM dengan merekrut lebih banyak *training* berpengalaman agar sistem koordinasi dan komunikasi bisa lebih berjalan dengan baik dan bisa meningkatkan kelancaran operasional hotel.
4. Agar tidak terjadi miskomunikasi antara *Bellboy* dan *Receptionist* saat mengantarkan barang, *Bellboy* sebaiknya melakukan konfirmasi tentang nomor kamar kepada *Receptionist* terlebih dahulu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Ani Wijayanti. *Modul Operasional Kantor Depan Hotel (OKD)*. Yogyakarta: Universitas Bina Informatika PSDKU Yogyakarta. 2019.
- Brench, E.F.L. 1975. *The Principles and practice of management*. London: Longman Group Limited.
- Budi, Rayudaswati. 2010. *Pengantar Ilm Komunikasi*. Makasar: KRETAKUPA PRINT.
- Fred, Lawson. 1976. *Hotels, motels and condominiums : design, planning and maintenance*. London: Architectural Press.
- <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>, diakses pada 25 Maret 2022 pukul 11.30
- <https://www.dailytripp.my.id/2020/12/tugas-dan-tanggung-jawab-front-office-hotel.html>, diakses pada 25 Maret 2022 pukul 13.00
- <https://www.kompas.com/skola/read/2019/12/27/150000569/pengertian-hotel-dan-karakteristiknya?page=2>, diakses pada 26 Maret 2022 pukul 10.00
- <https://www.traveloka.com/id-id/explore/tips/klasifikasi-jenis-jenis-hotel-acc/27223>, diakses pada 26 Maret 2022 pukul 10.30

# LAMPIRAN



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281  
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 901/Q.AMPTA/VI/2021  
Hal : Pengantar Interview  
Lamp : 1 (satu) lembar

Yogyakarta, 25 Juni 2021

Yth.  
Ms Agatha Paskalin  
Learning & Development Manager  
Hyatt Regency Yogyakarta  
Yogyakarta

Salam sehat dan salam sejahtera dari STP AMPTA Yogyakarta

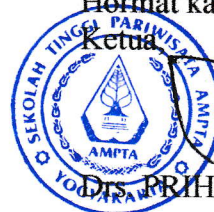
Dengan hormat,

Berdasar pembicaraan kami via whatsapp tanggal 25 Juni 2021, dengan ini kami mengirimkan 26 (dua puluh enam) mahasiswa - daftar nama mahasiswa beserta departemen yang mereka pilih terlampir pada surat ini, yang akan mengikuti interview pada:

Hari, tanggal : **Senin, 28 Juni 2021**  
Pukul : 10.00 WIB (sesi 1) utk 10 mhs  
13.00 WIB (sesi 2) utk 12 mhs  
Tempat : Kantor HRD Hyatt Regency Yogyakarta  
Syarat peserta : Membawa CV (persyaratan lain disusulkan)

Demikian, atas perhatian dan bantuan yang diberikan kepada para mahasiswa kami tersebut, kami mengucapkan terima kasih. Semoga bisa terjalin kerjasama yang baik.

Hormat kami,



Ketua

Dis. PRIHATNO, M.M.



**Hyatt Regency Yogyakarta**  
Jl. Palagan Tentara Pelajar  
Yogyakarta 55581  
Indonesia  
Tel : +62 274 869 123  
Fax : +62 274 869 586  
E-mail : agatha.paskalin@hyatt.com  
yogyakarta.regency.hyatt.com

DATE : July 5, 2021

TO : Ibu Angela Ariani, S.H., M.M. FAX NO. : \_\_\_\_\_  
Training Coordinator TEL NO. : \_\_\_\_\_

FROM : Agatha Paskalin  
HYATT REGENCY YOGYAKARTA

Dear Ibu Angela,

Warmest greetings from Hyatt Regency Yogyakarta!

It is with a great pleasure to inform you the result of our selection interview with following details:

No	Name	Start Date	M / F	Department
1	Nanda Wisnu Wardhana	July 21, 2021	M	Front Office
2	Ramaditya Ferian Mahendra	July 21, 2021	M	Housekeeping
3	Christian Viery	July 21, 2021	M	Housekeeping
4	Wahyu Bima Prabogani	July 21, 2021	M	FB Kitchen
5	Tezar Sadam Arendra	July 21, 2021	M	FB Service
6	Mochamad Surya Akbar	July 21, 2021	M	FB Service
7	Gilang Sheva Gautama	July 21, 2021	M	FB Service
8	Az-zahra Diva	July 21, 2021	F	FB Pastry

New trainees must attend our Global Orientation Program in the The Residence – Agung Room, Hyatt Regency Yogyakarta on **Wednesday, July 21, 2021 at 09.30 AM with the Dresscode: Smart Casual (No school uniform. Sneakers are allowed)**. The duration of this training program is 6 months starting from July 21, 2021 to January 20, 2021.

On the first day, all new trainees must provide and submit the following documents:

1. Medical examination of HbsAG test, urine routine test, faeces, and COVID-19 rapid test Antigen. The rapid test Antigen must be done one to three days before the starting date and must be declared as Negative. For FB Pastry and FB Kitchen trainees, please also provide rectal swab and thorax examinations.
2. Copy of ID Card (*Kartu Tanda Penduduk*)
3. Copy of Birth Certificate (*Akta Kelahiran*)
4. 1 pc of color photo 4x6cm
5. Copy of BPJS Kesehatan/ Jamkesmas/ Kartu Indonesia Sehat or another medical insurance. Trainee needs to bring the card for the whole training period.
6. Copy of BPJS Ketenagakerjaan (if any)
7. Prepare only black, white, or medical masks. Trainee should wear the mask all the time.
8. Bring your own tumbler and cutleries (spoon and fork)
9. Bring along a hand sanitizer in your pocket all the time

10. The working attire:

- a. Front Office trainees must prepare batik for Tuesday attire and smart casual outfit for Friday attire. Trainees will wear our uniform for the other days.
- b. Housekeeping trainees must prepare batik for Tuesday attire and smart casual outfit for Friday attire. Trainees will wear our uniform for the other days.
- c. FB Kitchen and FB Pastry trainees need to prepare and wear black safety shoes for the whole training period and prepare some pairs of black trousers. The white jacket, apron, and hat chef are provided by the hotel. For fostering our commitment in hygiene, it is also required to provide the face shield. The hand gloves are provided by the hotel. For students who have allergy on latex gloves, please provide themselves other gloves with other materials, such as Nitril or Vinyl gloves. The color of the gloves must be white/ivory.

For any assistance and inquiry related to this selection interview result and training program at Hyatt Regency Yogyakarta, please feel free to contact me.

With my best regards,



Agatha Paskalin

*Learning & Development Manager*

# CERTIFICATE

This is to certify that

**NANDA WISNU WARDHANA**

has successfully completed Practical Training  
in Front Office Department  
from 12 July 2021 to 11 January 2022

Yogyakarta, 11 January 2022



**PRA TIWI DAMAYANTI**  
Dir. of Human Resources



**HYATT  
REGENCY™  
YOGYAKARTA**



**NURCAHYADHI**  
General Manager

