

BAB IV

PENUTUPAN

A. KESIMPULAN

Kesimpulan dari laporan tugas akhir ini adalah, seorang hotelier harus memiliki dasar-dasar sebagai hotelier meliputi kebersihan dan kesehatan diri, selalu rapih dalam berpakaian dan wangi, berlaku ramah dan sigap menyesuaikan diri dalam situasi kerja apapun.

Diharapkan dengan adanya SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen Hyatt Regency Yogyakarta, para *Staff* dan juga *Trainee* bisa menjalankan tugasnya sebagaimana mestinya demi kenyamanan pelayanan kepada tamu dan juga sebagai bentuk agar standar kualitas pelayanan tamu di Hyatt Regency Yogyakarta tetap terjaga sebagai hotel bintang 5 yang telah diakui.

Hyatt Regency Yogyakarta juga memiliki standar tersendiri bagi para staffnya yaitu seorang hotelier juga harus bahagia dan ceria. Karena dengan demikian, aura bahagia dan ceria yang ada pada diri seorang hotelier dapat menular kepada pengunjung dan tamu yang ada di Hyatt Regency Yogyakarta. Didukung dengan SOP dan pemberlakuan adanya *guest profiling*, diharapkan dapat membuat pelayanan di Hyatt Regency Yogyakarta bisa semakin optimal dan memuaskan.

B. SARAN

Setelah penulis menarik kesimpulan berdasarkan data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran – saran antara lain:

1. Hendaknya *Trainee* diberikan program pelatihan dan pendidikan yang memberikan *Trainee* untuk dapat berkomunikasi dengan

baik dan benar, agar kualitas kerja *Trainee* maksimal dalam membantu operasional kerja di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Hendaknya seorang senior harus memberitahukan kepada para *Trainee* tentang prosedur kerja sesuai dengan *guest profiling* dan khususnya cara berkomunikasi yang baik dengan tamu.
3. Para *Trainee* yang sedang melaksanakan *On The Job Training* di *Food and Beverage Service* Hotel Hyatt Regency Yogyakarta harus diberikan pengetahuan lebih tentang menu yang ada di Hyatt Regency Yogyakarta terutama tentang spesifikasi tiap menu yang ada.
4. Hyatt Regency Yogyakarta seharusnya memberikan *uniform* sendiri untuk para *trainee*.

DAFTAR PUSTAKA

- Damayanti, P. 2021. *Sejarah Hotel Hyatt Regency Yogyakarta*. Yogyakarta: Human Resource.
- Ha, N. 2013. *Dunia Perhotelan*. Retrieved from SCRIBD:
<https://www.scribd.com/doc/173204140/Isi-Dunia-Perhotelan>.
- Handra, 2014. *Perkembangan Bisnis Perhotelan dan Pariwisata di Indonesia*. Retrieved from
<https://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelan-dan-pariwisata-di-indonesia>
- Hamid, N. 2019. *Tugas dan Tanggung Jawab Waiter Restoran*. Retrieved from <https://bloglain.com/tanggung-jawab-waiter/>
- Maps, Google. (2022). Retrieved from
<https://www.google.co.id/maps/place/Hyatt+Regency+Yogyakarta/>

LAMPIRAN



Gambar 2.1 Kegiatan belajar dalam rangka kampus merdeka.

Sumber : Observasi lapangan, 2022.



Gambar 2.2 Kegiatan belajar dalam rangka kampus merdeka

Sumber : Observasi lapangan, 2022



**Gambar 2.3 Penampakan Hyatt
Regency Yogyakarta**
Sumber : hyogja.com



**Gambar 2.4 Penampakan Bogey's
Terras Hyatt Regency Yogyakarta**
Sumber : Observasi lapangan, 2022



Gambar 2.5 Penampakan Hyatt Regency Yogyakarta secara luas.

Sumber : Data Pribadi, 2022



Gambar 2.6 Kegiatan *pickup* yang dilakukan oleh *trainee*

Sumber : Data Pribadi, 2022



Gambar 2.7 Mocktail Chocodino Land
Sumber : Data Pribadi, 2022



Gambar 2.8 Mocktail Atlantea Blue
Sumber : Data Pribadi, 2022