

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan On the Job Training yang telah penulis tempuh selama 6 bulan di The Phoenix Hotel Yogyakarta dapat disimpulkan bahwa Standart Operation Prosedure (SOP) di The Phoenix Hotel Yogyakarta telah berjalan sebagaimana mestinya dalam beberapa tahap saat penulis akan rolling ke bagian lain di bagian Front Office, pelajaran yang sangat berharga bisa mengetahui dan mengerjakan tugas dan tanggung jawab di bagian front office memang harus dari posisi paling bawah dan setelah itu baru bisa ke posisi yang lainnya agar betul-betul mengerti secara keseluruhan tentang departemen Front Office.

Dalam beberapa keadaan penulis sering mengalami kesulitan dan juga pembelajaran setelahnya yang dimana memberi gambaran nyata akan dunia pekerjaan yang tidak kita ketahui di dunia pendidikan, dan juga beberapa kejadian yang membuat penulis menyimpulkan untuk ada pembenahan di bagian pelayanan dan juga alat-alat yang menunjang untuk kestabilan kerja.

B. Saran

1. Untuk dapat mempelajari sistem secara cepat dibutuhkan staff yang dapat mendampingi agar para trinee cepat dan mudah menangkap tentang sistem komputerisasi hotel
2. Hendaknya trainee diberikan program pelatihan dan pendidikan yang memungkinkan trainee untuk dapat berkomunikasi dengan baik dan benar,

agar kualitas kerja trainee maksimal dalam membantu operasional Front Office department The Phoenix Hotel Yogyakarta.

3. Seorang senior harus memberikan Product Knowledge dan juga SOP yang baik dan benar kepada para trainee dan juga cara berkomunikasi yang baik untuk menangani tamu-tamu yang datang baik tamu biasa maupun VIP.
4. Jika memungkinkan untuk menambah SDM yang profesional di bidangnya supaya operasional dapat terlaksana dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Sulastiyono. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Agus, Suprijono. (2012). Metode dan Model-Model Mengajar. Bandung: Alfabeta.
- Agusnawar, Amd.Par. 2004, Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, Perca, Edisi Pertama, Jakarta
- AL. Bataafi, Wisnu HS. (2006). Housekeeping Department Floor and Public Area. Edisi I. Bandung : Alfabeta
- Sri Perwani Yayuk, 1992, Kamus Pariwisata Dan Perhotelan, Penerbit PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta