

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada dapat disimpulkan bahwa selama enam bulan tersebut telah banyak hal-hal baru yang telah penulis dapatkan terutama sebagai seorang *trainee*. Penulis sangat senang dapat melakukan Praktek Kerja lapangan di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada karena staff-staff nya yang ramah, baik hati, selalu memberikan dorongan untuk penulis agar dapat melayani tamu dengan sopan, dan baik.

Banyak hal yang penulis dapatkan selama melakukan Praktek Kerja Lapangan, seperti menangani tamu yang komplain, menangani tamu yang sedikit meresahkan tamu lain. Penulis dapat belajar banyak dari para staff yang selalu mampu menangani tamu.

Penulis juga terkagum dengan *teamwork* di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada, antar *department* selalu memberikan *support* dan semua *department* berlomba-lomba untuk melayani tamu dengan sangat special, sehingga tamu merasa berada di rumahnya.

B. Saran

Lebih rutin lagi untuk melakukan briefing agar operasional hotel berjalan lebih baik, mengadakan kelas Mandarin lagi untuk menambah

pengetahuan bahasa madarin karena banyaknya tamu chinese yang menginap di Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada, lebih kompak, antar *department* lebih harmonis dan hangat agar semuanya berjalan lebih baik.

Fasilitas untuk karyawan terutama untuk trainee lebih diperhatikan. Tenagakerja di tambahkan lagi, sehingga tidak kekurangan orang. Jika hal-hal tersebut dapat terpenuhi, maka penulis meyakini bahwa mutu dan pelayanan yang akan diberikan mampu membuat Hotel Novotel Jakarta Gajah Mada menjadi hotel yang lebih berkualitas dan lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno, *Front Office Management*, Andi, Yogyakarta, 2006.

Agusanwar, *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, PT Perca, Jakarta, 2002.

Agus Sambodo & Bagyono, *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*, ANDI, Yogyakarta 2006

Avip Syaefullah, *Prinsip Dasar Penyusunan & Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, Grasindo, Jakarta, 2015.

Bambang Sujatno, *Front Office Operations*, Andi, Yogyakarta, 2007.

Richard Sihite, *Hotel Manajement*, SIC, Surabaya, 2002.

Trizno Termoezi, *Management Front Office*, Mega Point, Jakarta, 2002.

www.Accor.com

LAMPIRAN



Kids Pool



Swimming Pool

Sumber : Management Hotel



Kids Corner



Internet Corner

Sumber : Management Hotel



Business Center



Fitness Center

Sumber : Management Hotel



Superior Room



Living Room For Suite Room

Sumber : Management Hotel



Le Bar



Square Restaurant

Sumber : Management Hotel



Lobby Novotel Jakarta Gajah Mada



Lobby Novotel Jakarta Gajah Mada

Sumber : Management Hotel



Front Office Novotel Jakarta Gajah Mada Outing Batch One

Sumber : Penulis