

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Kompetensi adalah keahlian yang harus dimiliki seseorang untuk menjalankan tugasnya dengan baik agar operasional dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan memiliki berbagai keahlian yang *multitasking*, dan kemampuan dalam menghadapi permasalahan operasional, Kompetensi petugas *Front Office Department* Hotel Grand Serela Yogyakarta sudah memenuhi syarat dan dapat dikatakan sudah kompeten di bidangnya.

Mekanisme kerja adalah tatacara kerja yang dilakukan dalam operasional sebuah departemen. Semakin bagus mekanisme kerja yang ada di sebuah departemen, maka tingkat keberhasilan operasionalnya juga akan tinggi. Mekanisme kerja yang ada di *Front Office Department* Hotel Grand Serela Yogyakarta telah dibuat sedemikian rupa untuk meningkatkan efisiensi operasional maupun efisiensi anggaran, dapat dilaksanakan dengan baik oleh seluruh petugas *Front Office Department* Hotel Grand Serela Yogyakarta

Kendala adalah segala bentuk permasalahan yang dapat menghambat jalannya operasional di *Front Office Department* Hotel Grand Serela Yogyakarta. Penanganan Kendala-kendala tersebut dilakukan dengan baik, hati-hati, dan penuh perhitungan sehingga setiap kendala dapat diselesaikan *Front Office Department* Hotel Grand Serela

Yogyakarta. Selain ditangani, setiap kendala juga dievaluasi untuk mencegah terjadinya permasalahan yang sama di kemudian hari.

## **B. Saran**

Pada Bagian akhir laporan ini, saya akan menyampaikan saran – saran saya untuk pihak hotel dan Institusi STP AMPTA Yogyakarta sebagai berikut ini :

1. Untuk Hotel Grand Serela Yogyakarta
  - a. Meskipun secara garis besar kualitas pelayan di Hotel Grand Serela Yogyakarta sudah baik, namun sebaiknya tetap ditingkatkan agar lebih baik dari yang sekarang.
  - b. Sebaiknya training atau pelatihan untuk karyawan hotel tetap dilakukan agar kompetensi staff semakin meningkat.
  - c. Perluasan jaringan pemasaran hotel agar hotel semakin dikenal masyarakat luas.
2. Untuk STP AMPTA Yogyakarta
  - a. Sebaiknya kerjasama dengan hotel yang ada di Indonesia maupun di luar negeri lebih diperbanyak lagi agar kiprah STP AMPTA semakin dikenal luas.
  - b. Peningkatan kualitas pendidikan STP AMPTA perlu dilakukan agar seluruh mahasiswa STP AMPTA dapat menghadapi tuntutan dunia kerja yang semakin berkembang di era globalisasi dan modernisasi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Sulatiyono, 1999, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung, Alfabeta
- Bagyono, 2007, *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung, Alfabeta
- Bambang Sujatno, 2008, *Hotel Courtesy*, Yogyakarta, Andi
- Jusupadi Salmun, 1991, *Pengantar Management Hotel*, Jakarta,  
PT Dewi Sri Pemula
- Mill, Robert Christie, 1994, *Tourism The International Business*, Cassell  
Education Limited, Sydney.
- Siti Rochmi Lestari dan Eva Dwi K, 2011, *Bahasa Indonesia Untuk Perguruan  
Tinggi*, Yogyakarta, Edukasi Pustaka.
- Sri Larasati, 2016, *Exellent Hotel Operation*, Yogyakarta, Equilibra.
- Trizno Tarmozi, 2000, *Profesional Hotel Front Liner*, Jakarta, Kesaint Blanc.
- Ubay, 2012, *Peranan Hotel dalam Perekonomian Nasional*, (online). [https://  
web.id/peranan-fungsi-hotel-perekonomian-nasional/](https://web.id/peranan-fungsi-hotel-perekonomian-nasional/). Diakses  
pada (29 Juli 2017)

**Lobby Hotel Grand Serela Yogyakarta**

**Mushola Hotel Grand Serela Yogyakarta**

**Sales Manager Bersama Tamu**

**Menu Breakfast Adreana Restaurant**

**Counter Front Office Hotel Grand Serela Yogyakarta**

**Promo Valentine Hotel Grand Serela Yogyakarta**

**Registration Form Hotel Grand Serela Yogyakarta**

**Contoh Voucher Online Travel Agent**