

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama On The Job Training yang telah dilakukan oleh penulis di Tjokro Hotel Klaten dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan operasional hotel sebab segala kegiatan yang terjadi saat operasional berjalan dikendalikan oleh tata cara dan kemampuan staff dalam menangani setiap masalah yang terjadi saat operasional berjalan. Menempatkan staff – staff di posisi yang sesuai kemampuan, staff harus menguasai *product knowledge* hotel, mampu berkomunikasi secara verbal dan non verbal serta pihak hotel juga harus mengadakan training guna meningkatkan kemampuan dan ketrampilan berkomunikasi staff nya demi lancarnya operasional hotel tersebut. Diketahui bahwa komunikasi dalam operasional hotel terkendala oleh penguasaan bahasa pernyataan yang memiliki skor “ya” tertinggi adalah kendala bahasa dalam operasional hotel dan skor “tidak” tertinggi pada kinerja front office yang lamban dalam meng-update status kamar artinya Tjokro Hotel Klaten memiliki kendala dengan bahasa dalam berkomunikasi dan kinerja FO yang kurang efektif sehingga memperlambat kinerja housekeeping dalam pengerjaan kamar.

Selain penerapan komunikasi di bagian housekeeping, sering terjadi juga hambatan – hambatan yang dapat mengurangi kinerja karyawannya dalam berkomunikasi di setiap bagian di hotel. Berikut hambatan atau

kendala yang sering muncul dalam penerapan komunikasi di bagian housekeeping :

1. Perubahan yang tidak direncanakan dari bagian kantor depan dan tidak segera menginformasikan kepada bagian housekeeping
2. Salah pengucapan kata atau istilah karena terlalu cepat berbicara
3. Gangguan suara bising pada saat berkomunikasi
4. Persepsi yang berbeda. Perbedaan ini menimbulkan pertengkaran diantara pengirim dan penerima pesan.
5. Pendengaran yang berbeda – beda pada setiap karyawan

Selama PKL di Tjokro Hotel Klaten, penulis menemukan gangguan yang sering terjadi di bagian housekeeping termasuk dalam komunikasi yang ada di bagian tersebut. Kurangnya kerjasama antara *room attendant* dengan *order taker* sangat mempengaruhi kenyamanan dan keamanan bagi tamu – tamu hotel.

B. Saran

Penulis selalu memperhatikan adanya komunikasi dalam setiap bagian di hotel. Oleh karena itu, koordinasi antara departemen lain harus lebih ditingkatkan lagi dari sebelumnya seperti adanya komunikasi yang lancar. Management dalam membuat kebijakan harus memperhatikan aspek – aspek di lapangan agar pada saat kebijaka tersebut sudah ditentukan tidak ada lagi ketimpangan – ketimpangan yang terjadi di lapangan. Untuk menunjang keberhasilan operasional hotel, penulis menyarankan cara mengatasi hambatan komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Membuat suatu pesan secara berhati – hati, tentukan maksud dan tujuan komunikasi serta komunikasikan yang akan dituju
2. Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi, komunikator harus berusaha dapat membuat komunikasi lebih mudah memusatkan perhatian pada pesan yang disampaikan
3. Mempermudah upaya umpan balik antara si pengirim dan si penerima pesan, cara dan waktu penyampaian dalam komunikasi harus direncanakan dengan baik.

Sumber : <http://yusrizalfirzal.wordpress.com/2009/10/13/hambatan-hambatan-dalam-komunikasi/>

4. Setiap bagian dari departemen housekeeping harus memiliki alat komunikasi seperti HT, khususnya supervisor sehingga dapat dengan mudah dalam memberikan informasi.

Penulis berharap agar untuk para trainee diadakan kegiatan training setiap bulan tujuannya untuk memotivasi para trainee melaksanakan tanggung jawabnya lebih optimal dan juga untuk menghargai kerja keras dari para trainee selama menjalani training di Tjokro Hotel Klaten.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono, Orbani, Ludfi. 2003. Dasar – dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Yogyakarta. Penerbit Adicita Karya Nusa.

Bagyono.2006. Housekeeping Management. Bandung: Alfabeta

_____.2008. Problem Solving Housekeeping Hotel. Bandung. Alfabeta

Darmayanti, Luluk. 2006. Membersihkan Lokasi/Area dan Peralatan. Jakarta

Rumekso.2002. Housekeeping Hotel Floor Section. Andi. Yogyakarta

Sihite, Richard. 2006. Management Hotel. Bandung: Alfabeta

Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung: Alfabeta

Wawancara Supervisor Housekeeping : Bapak.Sigit.Purwoko

<https://nasrulamry.wordpress.com> (diakses, 10 April 2017, online)

www.SaranaBelajarIlmuPerhotelandanPariwisata:KARAKTERISTIKPERHOTELAN.com (diakses, 10 April 2017, online)

<http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-hotel-dan-jenis-hotel.html> (diakses, 11 April 2017, online)

<http://www.grandtjokro.com/hotel-grand-tjokro-klaten-in-klaten/> (diakses, 15 Mei 2017, online)

<http://yusrizalfirzal.wordpress.com/2009/10/13/hambatan-hambatan-dalam-komunikasi/> (diakses, 18 November 2017, online)