

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama *On The Job Training* yang telah dilakukan oleh penulis di Novotel Hotel Yogyakarta 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 Novotel Hotel Yogyakarta 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 pertengkar antara pengirim dan penerima pesan.
5. Pendengaran yang berbeda – beda pada setiap karyawan.

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 cermat, 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.
4. Penulis berharap agar untuk para trainee diadakan kegiatan training setiap bulan tujuannya untuk memotivasi untuk para *trainee* agar melaksanakan tanggung jawabnya lebih optimal dan juga untuk menghargai kerja keras dari para trainee selama menjalani training di Novotel Hotel Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

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

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

Ferry, Prinsip–Prinsip Tata Graha. PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta. 2001,32.

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

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

SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77.

Internet

<http://akomodasi-perhotelan.blogspot.co.id/2012/09/housekeeping-departemen.html>

<http://blinksastrakumaster1988.blogspot.co.id>

<https://nasrulamry.wordpress.com>

<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.co.id/2010/11/housekeeping-atau-tata-graha.html?m=1>

<http://wiiranata.wordpress.com>

<http://wisatadanperhotelan.blogspot.co.id/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html?m=1>

<http://www.pengertianku.net/2015/06/pengertian-hotel-dan-jenis-hotel.html>

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

www.tatagraha-artikel.com

LAMPIRAN



NOVOTEL

HOTELS & RESORTS

YOGYAKARTA

TO WHOM IT MAY CONCERN

This Is to Certify That

CHANDRA ARYA WIJAYA

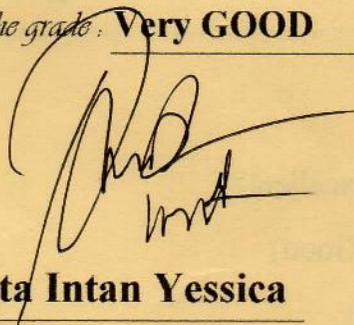
Has Undergone On the Job Training

In Novotel Yogyakarta at :

HOUSEKEEPING DEPARTMENT

Period : July 1th 2018 - January 1th 2019

With the grade : **Very GOOD**



Loreta Intan Yessica

Human Resource Manager

Nama : Chandra Arya Wujaya
Department : Housekeeping
Position : Trainer
Periode : July 1th 2018 - January 1th 2019

TRANSCRIPT			
No	SUBJECT	GRADE	SCORE
1	Well organized and Implementation of work	B	85
2	Communication and Cooperation	B	85
3	Implementation of Learning technique and Working Method	B	85
4	Independent and responsibility	B	85
5	Attitude	B	85
6	Grooming	B	80
7	Time Disciplinary	B	85
	Average	B	84

SCORE :

90 - 100 = A (Excellent)

80 - 89 = B (Very Good)

70 - 79 = C (Good)

60 - 69 = D (Average)

50 - 59 = E (Bad)

(Loreta Intan Yessica)



Gambar 41. Penampakan Novotel Hotel Yogyakarta tampak dari depan



Gambar 42. Penampakan Lobby Novotel Yogyakarta



Gambar 43. Lawu Meeting Room