

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan evaluasi selama *on the job training* yang telah dilakukan oleh penulis di Mercure Nusa Dua Bali dapat disimpulkan bahwa kebersihan dan komunikasi sangat penting dalam pelaksanaan operasional hotel, sebab faktor utama dari kenyamanan tamu adalah kebersihan area hotel, jadi setiap karyawan wajib dalam meningkatkan kebersihan area hotel dengan cara menjaga kebersihan hotel. Terutama untuk *housekeeping* yang bertanggung jawab dalam kebersihan area hotel. Beberapa hal yang perlu diperhatikan *staff housekeeping* dalam meningkatkan kebersihan area hotel Antara lain:

1. Memastikan di area hotel dibersihkan setiap hari menggunakan pembersih anti bakteri.
2. Memastikan fasilitas kebersihan tangan yang memadai di toilet seperti sabun tangan dan pengering tangan yang menggunakan sensor tanpa sentuh, untuk meminimalkan penularan kuman antar tamu hotel.
3. Memasang pengharum ruangan di setiap lorong hotel agar tercipta suasana yang menyegarkan.

Komunikasi juga sangat penting sebab segala kegiatan yang terjadi saat operasional berjalan dikendalikan oleh tata cara dan kemampuan staff dalam menangani setiap masalah yang terjadi saat operasional berjalan.

4. Menempatkan staff di posisi yang sesuai kemampuan, pihak hotel juga harus mengadakan training guna meningkatkan kemampuan dan keterampilan berkomunikasi demi kelancaran operasional hotel tersebut. Berikut ini beberapa cara untuk mengatasi hambatan komunikasi antar karyawan dan karyawan dengan tamu hotel:
  1. Dengan menggunakan alat komunikasi *handphone* petugas *public area* melaporkan kepada *leader* untuk di cek ulang apakah benar sudah bersih atau belum.
  2. Jika *linen* yang sedang di *laundry* belum tersedia maka seorang *room boy* bertanya kepada *room boy* yang lain dalam *group WA ( whatsapp )* tentang ketersediaan linen di *trolley*.
  3. Memasang peringatan lantai basah ( *wet floor* ) supaya tamu hotel tidak terpeleset saat lewat.
  4. Bertekad untuk memegang teguh etika dalam berkomunikasi dan menjalankannya dengan baik.

## **B. Saran**

Penulis selalu memperhatikan adanya kebersihan dan komunikasi dalam setiap bagian di hotel. Oleh karena itu, koordinasi Antara departemen lain harus lebih di tingkatkan lagi dari sebelumnya seperti adanya komunikasi yang lancar. Manajemen dalam membuat kebijakan harus memperhatikan aspek-aspek di lapangan agar pada saat kebijakan tersebut sudah di tentukan tidak ada lagi ketimpangan-ketimpangan yang

terjadi di lapangan untuk menunjang keberhasilan operasional hotel, berikut ini cara mengatasi kebersihan dan komunikasi yaitu sebagai berikut :

1. Selalu menjaga lingkungan hotel terlihat bersih dan rapi
2. Selalu menjaga kenyamanan lingkungan hotel
3. Menciptakan suasana yang segar untuk kenyamanan tamu
4. Membuat suatu pesan secara berhati-hati, tentukan maksud dan tujuan komunikasi serta komunikasi yang akan dituju.
5. Meminimalkan gangguan dalam proses komunikasi lebih mudah memusatkan perhatian pada pesan yang disampaikan.
6. Mempermudah upaya umpan balik Antara si pengirim dan si penerima pesan, cara dan waktu penyampaian dalam komunikasi harus di rencanakan dengan baik.
7. Setiap bagian dari departemen housekeeping harus memiliki alat komunikasi seperti HT, khususnya supervisor sehingga dapat 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 Mercure Nusa Dua Bali.

## DAFTAR PUSTAKA

Bagyono.2006. Housekeeping Management. Bandung: Alfabeta

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

Wawancara Executive Housekeeper : Bapak.Lilik.Aryadi.W

HRD Mercure Nusa Dua Bali

Data Internal Mercure Bali Nusa Dua 2019

[jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.htm](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.htm)

(diakses, 20 Maret 2019, online)

[bloganakpariwisata.blogspot.com](http://bloganakpariwisata.blogspot.com) › Perhotelan (diakses, 20 Maret 2019)

# **LAMPIRAN**

**ACCOR HOTELS**  
Part Mercure

**Mercure**  
HOTELS

**BALI NUSA DUA**

Jl. Nusa Dua Selatan Lot SW 03, 80363 Nusa Dua, Bali - Indonesia  
Tel. : + 62 (0) 361 846 7000 - Fax. : + 62 (0) 361 846 7001  
<http://www.mercurebalinusadua.com>

**THIS IS TO CERTIFY THAT**

**Indra Jamaludin**

Has successfully completed on the job training program

**Housekeeping Department**

September 11, 2018 - Maret 11, 2019

Acknowledged by,

  
MERCURE  
BALI NUSA DUA

Tussi Iswandani  
Executive Assistant Manager

**JOB TRAINING EVALUATION**

PENILAIAN PELATIHAN KERJA

**Name of Trainee** : **INDRA JAMALUDIN**  
*Nama Peserta Pelatihan*

**Name of School** : **STP AMPTA Jogjakarta**  
*Nama Sekolah*

**Training Period** : **11 SEPTEMBER 2018 - 11 MARET 2019**  
*Periode Pelatihan*

**Department/Section** : **HOUSEKEEPING**  
*Bagian/areal*

**WITH THE FOLLOWING EVALUATION**  
*DENGAN PENILAIAN SEBAGAI BERIKUT*

	E	G	F	P
General Attitude - Kepribadian Umum		85		
Appearance - Penampilan		85		
Courtesy - Sopan Santun		85		
Guest Relation - Hubungan dengan Tamu		80		
Job Enthusiasm - Keantusiasan Kerja	90			
Accept Training - Kemampuan Penerimaan Pelatihan	90			
Initiative - Inisiatif	90			
Completion of Task - Kemampuan Menyelesaikan Tugas		85		
Accuracy of Work - Keakuratan Kerja		85		
Attendance - Kehadiran	90			


E = Excellent  
Sempurna (90-100)

G = Good  
Bagus (80-89)

F = Fair  
Sedang (60-79)

P = Poor  
Kurang (below 60)

Evaluated by,



**I Wayan Agus Sugiartawan**  
Asst. HK Manager

Acknowledge by,



**Yulie Sandini**  
Asst. Talent & Culture Manager

### CONFIRMATION LETTER

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Kadek Yulle Sanolini  
Jabatan : Assitant Talent & Culture Manager

Dengan ini menerangkan bahwa, yang tersebut dibawah ini :


No	Name	Department	University
1	Widyadhana Rizqullah	FB Product Trainee	STP AMPTA
2	Indra Jamaludin	Housekeeping Trainee	STP AMPTA
3	Mordekhai Rangga Perdana B. P.	Housekeeping Trainee	STP AMPTA
4	Iqbal Dian Bagaskara	Housekeeping Trainee	STP AMPTA
5	Yusuf	FB Product Trainee	STP AMPTA
6	Bambang Wijanarko	FB Product Trainee	STP AMPTA
7	Arif Agus Prabowo	FB Product Trainee	STP AMPTA

Memang benar nama - nama diatas akan mengikuti Program On The Job Training di hotel Mercure Bali Nusa Dua selama 6 Bulan mulai dari 10 September 2018 dan 1 Oktober 2018.

Demikian surat keterangan ini di buat dengan benar, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Terima Kasih.

Nusa Dua, 24 September 2018

  
Kadek Yulle Sanolini  
Assistant Talent & Culture Manager

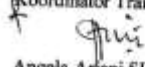


**SURAT KETERANGAN  
BEBAS ON THE JOB TRAINING**

Yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan bahwa :

Nama : Indra Jamaludin  
NIM : 116109162  
Jurusan : Perhotelan

1. Telah menyerahkan laporan On The Job Training periode :
  - a. 11 September 2018 - 11 Maret 2019 di : Mercure Nusa Dua Bali
  - b. .... di : .....
2. Telah menyelesaikan On The Job Training dan Penelitian periode :  
..... di : .....
3. Telah menyelesaikan Penelitian periode :  
..... di : .....

Yogyakarta, 25.04.2019  
Kordinator Training Stipar.AMPTA,  
  
Angela Ariani, SH, M.M, Par