

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian dalam pembahasan di atas, dan dari hasil wawancara peneliti dengan *supervisor* Tata Graha dan *staff* Kantor depan di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia. Dapat disimpulkan bahwa :

- kedua departemen Tata Graha dengan Kantor Depan bekerja tidak sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga banyak pekerjaan banyak yang tidak terjalin dengan baik.
- Koordinasi dan komunikasi yang baik dan benar belum diterjadi di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia. Dibuktikan dengan daftar *discrepancy report* yang hampir setiap hari terjadi. Sehingga sering terjadi complain dari tamu-tamu dengan pelayan yang lama dan tidak memuaskan.
- keterbatasan alat komunikasi adalah salah satu penyebab informasi menjadi lambat untuk disampaikan. Sehingga berdampak pada kinerja *room boy/maid*.

5.2. Saran

5.2.1. Manajemen

Kepada pihak manajemen hotel kiranya bisa mengawasi dan mengontrol setiap kinerja semua karyawan, terutama kepada bagian Kantor Depan dan Tata Graha karena kedua departemen tersebut sangat berperan dalam meningkatkan pendapatan suatu hotel. Untuk melancarkan operasional hotel maka koordinasi dan komunikasi yang paling utama untuk ditingkatkan lagi agar semua departemen yang ada di hotel tersebut dapat bekerja secara *team*

work dan tidak terjadi miss-komunikasi. Dan juga pihak hotel untuk lebih memperhatikan fasilitas-fasilitas yang digunakan oleh semua karyawan dalam menjalankan tugasnya.

5.2.2. Akademisi

Peneliti berharap semoga tugas akhir ini bisa menjadi referensi yang berguna dan bermanfaat untuk peneliti-peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian, dengan topik yang sama di jurusan yang di jurusan DIII Pariwisata Universitas Negeri Gorontalo.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2009. *Manajemen Housekeeping Hotel*. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Bagyono. 2012. *Hotel Front Office*. Penerbit Alfabeta. Bandung.
- Bartono dan Ruffino. 2007. *Hotel Communication Management*. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Darsono, Agustinus. 2011. *Housekeeping Hotel*. PT Gasindo. Jakarta.
- Hasbullah, Syafitri. 2015. *Hubungan Komunikasi Dan Kerjasama Kantor Depan Dengan Tata Graha Dalam Pelayanan Tamu Selama Menginap Di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan*. Diakses tanggal 27 mei 2016 melalui <http://id-text.123doc.org/document,43861>
- Rumekso. 2004. *Housekeeping Hotel*. Penerbit Andy. Yogyakarta
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Management Penyelenggaraan Hotel*. penerbit Alfabeta. Bandung.
- Susanti. 2015. *Komunikasi Antara Staff Front Office Untuk Kelancaran Operasional di Concorde Hotel Kuala Lumpur*. Diakses melalui <http://artusiant.blog.spot.co.id>
- Utama, I Gusti Bagus dan Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metode Penelitian dan Perhotelan*. Penerbit Andy. Yogyakarta.
- Wardiyanto. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Penerbit Andy. Yogyakarta.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pertanyaan kepada *staff* Kantor Depan di hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

- ✓ Dalam sehari berapa kalikah front office mengirimkan daftar penghunian kamar ke bagian housekeeping ?
- ✓ Apakah bagian front office selalu mengirimkan laporan kepada bagian housekeeping tentang kamar yang akan di tempati oleh tamu perorangan atau tamu rombongan atau tamu penting ?
- ✓ Apakah pihak front office selalu memberitahukan ke bagian tata graha tentang kamar-kamar yang sudah ditinggalkan tamu sehingga kamarnya dapat segera dibersihkan oleh roomboy ???
- ✓ Apakah pihak front office selalu memberitahukan guest slip kepada bagian tata graha sehingga tata graha mengetahui tamu yang baru saja check in ??
- ✓ Apakah pihak front office selalu memberitahukan kebutuhan tambahan untuk tamu, misalnya extra bed, baby box, atau tambahan kursi kepada bagian tata graha ??
- ✓ Apakah pihak front office selalu memberitahukan perpindahan tamu dari satu kamar ke kamar lain kepada housekeeping ??
- ✓ Apakah pihak front office selalu terjadi perbedaan laporan antara tata graha dan bagian kantor depan ???
- ✓ Kenapa selalu terjadi keterlambatan dalam menyampaikan laporan status kamar oleh bagian kantor depan hotel kepada bagian Tata Graha, dimana laporan kamar akan dijadikan dasar penyusun rencana kerja *roomboy* pada waktu pagi hari ???

Lampiran II

Pertanyaan kepada *Supervisor* Tata Graha di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

- ✓ Apakah bagian Tata Graha melaporkan kepada kantor depan mengenai status kamar sesuai dengan keadaan yang sebenarnya ??? Hal ini penting karena bagian kantor depan akan tahu mengenai status kamar, apakah *cleaning*. Laporan dikirim pihak Tata Graha pada pukul 08.00 dan 15.00 WIB ke bagian kantor depan.
- ✓ Apakah pihak tata graha selalu melaporkan bila terjadi kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu.

- ✓ Apakah Pihak tata graha rutin melaporkan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat (*check out*).
- ✓ Ketika bagian kantor depan memberi informasi kepada bagian tata graha bahwa ada tamu yang segera masuk (*check in*), apakah bagian tata graha segera menyiapkan kamar untuk tamu tersebut ??
- ✓ Apakah selalu terjadi keterlambatan atau tidak dilaporkannya kamar-kamar yang sudah *check out* atau sebaliknya kamar-kamar yang sudah bersih siap dijual tidak segera diinformasikan oleh bagian Tata Graha kepada Kantor Depan Hotel.

Lampiran III

Gambar 1.

Office Tata Graha di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.



Lampiran IV

Gambar 2

Front Office di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia.

