

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI
SEBAGAI ADMIN DI BAYUS CARGO ALFI DAN
ORDER TAKER DI BALI PARAGON RESORT
HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

Desak Putu Mila Febrianti

NIM. 2315772003

**PROGRAM STUDI D2 MANAJEMEN OPERASI BISNIS DIGITAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2025

LAPORAN TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI
SEBAGAI ADMIN DI BAYUS CARGO ALFI DAN
ORDER TAKER DI BALI PARAGON RESORT
HOTEL**



POLITEKNIK NEGERI BALI

OLEH :

Desak Putu Mila Febrianti

NIM. 2315772003

**PROGRAM STUDI D2 MANAJEMEN OPERASI BISNIS DIGITAL
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENGEMBANGAN KETEREAMPILAN KOMUNIKASI SEBAGAI ADMIN DI BAYUS
BALI CARGO ALFI DAN ORDER TAKER DI BALI PARAGON RESORT HOTEL

Oleh:

Desak Putu Mila Febrianti

2315772003

Tugas Akhir ini diajukan untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma II di Program
Studi D II Manajemen Operasi Bisnis Digital

Jurusan Administrasi Bisnis – Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I

Pembimbing II

I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

Ngr. Putu Raka Novandra Asta, S.Kom.,
M.M.T.
NIP. 199511122023211010

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua

Diketahui oleh,
Prodi Manajemen Operasi Bisnis Digital
Ketua



Nyoman Indan Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc.
199506042024062001

POLITEKNIK NEGERI BALI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PENGEMBANGAN KETEREAMPILAN KOMUNIKASI SEBAGAI ADMIN DI
BAYUS BALI CARGO ALFI DAN ORDER TAKER DI BALI PARAGON RESORT
HOTEL**

Oleh

Desak Putu Mila Febrianti

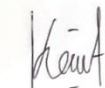
NIM. 2315772003

Telah diujikan dan dinyatakan lulus ujian pada tanggal 31 Januari 2025.

Ketua Penguji

I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

Penguji I



Luh Kemala Putri Widhiari, S.E., M.M.
NIP. 199508152024062002

Penguji II



Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc, Ph.D
198104122005011001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua



Nyoman Inden Kusuma Dewi, S.E., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Prodi Manajemen Operasi Bisnis Digital
Ketua



Ni Putu Rita Sintadevi, S.Tr.Akt., M.Acc.
NIP. 199506042024062001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Desak Putu Mila Febrianti

Nim : 2315772003

Program Studi : D2 Manajemen Operasi Bisnis Digital

Menyatakan bahwa sesungguhnya Tugas Akhir :

Judul : PENGEMBANGAN KETERAMPILAN SEBAGAI ADMIN DI BAYUS BALI
CARGO DAN ORDER TAKET DI BALI PARAGON RESORT HOTEL

Pembimbing : I Made Widiyantara., S.Psi, M.Si

Ngr. Putu Raka Novandra Asta., S.Kom., M.M.T

Tanggal Uji : 31 Januari 2025

Tugas Akhir yang ditulis merupakan karya sendiri dan orisinal, bukan merupakan kegiatan plagiat, saduran karya pihak lain atau *Generative Artificial Intelligence (GenAI)* kecerdasan buatan serta belum pernah diajukan sebagai syarat atau sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar ahli muda dari perguruan tinggi. Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Laporan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Laporan Tugas Akhir tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 13 Februari 2025



10000
METERAI
TEMPE
030C9AMX261085200

Desak Putu Mila Febrianti

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang selalu memberikan berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Penyusunan Laporan tugas Akhir ini yang berjudul “PENGEMBANGAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI SEBAGAI ADMIN DI BAYUS BALI CARGO ALFI DAN ORDER TAKER DI BALI PARAGON RESORT HOTEL” tepat pada waktunya.

Penyusunan laporan tugas akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan kelulusan Program Pendidikan Diploma II pada Program Studi Diploma Dua Manajemen Operasi Bisnis Digital Politeknik Negeri Bali.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh bimbingan dan masukan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan menuntut pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan arahan dan petunjuk dalam menyelesaikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
3. Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
4. Ni Putu Rita Sintadevi, S. Tr. Akt., M.Acc., selaku Koordinator Program Studi D2 Manajemen Operasi Bisnsi Digital, yang telah membantu memberikan arahan dan melancarkan penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Bapak I Made Widiantera., S.Psi, M.Si dan selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
6. Ngr. Putu Raka Novandra Asta., S.Kom., M.M.T. selaku dosen pembimbing penulis yang telah meluangkan waktunya guna memberikan bimbingan, arahan dan petunjuk yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir

7. Seluruh Staf serta Dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali pengampu mata kuliah yang senantiasa telah memberikan jalan serta arahan kepada peneliti hingga peneliti sampai pada penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh Civitas Akademika Politeknik Negeri Bali yang senantiasa telah mendukung dan memberikan jalan kepada peneliti selama perkuliahan hingga peneliti sampai pada tahap penyelesaian penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia menerima, membimbing dan tentunya meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk berpartisipasi menyertai peneliti dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
10. Kedua orang tua, adik, serta seluruh keluarga peneliti yang telah memberikan doa restu serta dukungan moral yang menjadi motivator peneliti selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah senantiasa memberikan dukungan, baik secara moral maupun materiel serta motivasi dan doa hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari seutuhnya dan sepenuhnya keterbatasan ilmu dan kekurangan peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah ini. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan dorongan moril berbentuk kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak. Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Jimbaran, 31 Januari 2025

Desak Putu Mila Febrianti

ABSTRAK

Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Didalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur didalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Sehingga departemen *housekeeping* berperan sangat penting untuk menunjang operasional di hotel, karena departemen *housekeeping* bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel yang merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapatdikategorikan kedalam hotel berbintang. Dalam departemen *housekeeping* dapun bagian yang menjadi penghubung untuk departemen yang lain, pusat informasi tentang *housekeeping* dan menangani permintaan dari tamu maupun departemen lain untuk kelancaran pekerjaan di departemen *housekeeping*. Sehingga peran *order taker* sangat penting, ketika ruangan *order taker* menjadi kosong kemungkinan akan terjadi complaint dari tamu dan departemen lain, dan yang mempengaruhi kepuasan dari tamu dan pelayanan yang ada di *housekeeping*. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui lebih dalam keterampilan komunikasi sebagai Admin di Bayus Cargo dan *Order Taker* di Bali Paragon Resort Hotel. Penelitian ini menggunakan metode studi literatur, observasi, dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi sangat penting dalam pekerjaan sebagai Admin di Bayus Cargo dan *Order Taker* di Bali Paragon Resort Hotel. Oleh karena itu, perusahaan harus memberikan pelatihan komunikasi kepada karyawannya untuk meningkatkan keterampilan komunikasi mereka.

Kata Kunci : **Keterampilan komunikasi Admin,Order Taker, Bayus Cargo, Bali Paragon Resort Hotel.**

ABSTRACT

In this modern era, a hotel is defined as an organization that provides accommodation, food or beverage facilities and other facilities that are managed commercially. In a hotel there are departments that have their respective duties and functions but are interrelated so that the structure in the hotel runs well. So that the housekeeping department plays a very important role in supporting hotel operations, because the housekeeping department is the part that is responsible for the cleanliness and tidiness of the hotel rooms which are absolute facilities that must be provided by the hotel to be categorized as a star hotel. In the housekeeping department, there is a section that is a liaison for other departments, an information center about housekeeping and handling requests from guests and other departments for the smooth running of work in the housekeeping department. So the role of the order taker is very important, when the order taker room is empty, there is a possibility of complaints from guests and other departments, and which affects guest satisfaction and the service in housekeeping. This final assignment aims to develop communication skills as an Admin at Bayus Cargo and Order Taker at Bali Paragon Resort Hotel. This study uses literature study, observation, and interview methods. The results of the study indicate that communication skills are very important in working as Admin at Bayus Cargo and Order Taker at Bali Paragon Resort Hotel. Therefore, the company must provide communication training to its employees to improve their communication skills.

Keywords: Communication skills of Admin, Order Taker, Bayus Cargo, Bali Paragon Resort Hotel.

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENETAPAN KELULUSAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Masalah	4
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	5
2.1 Profil Bayus Bali Cargo	5
2.2 Profil Bali Paragon Resort Hotel	6
2.3 Struktur Organisasi Bali Paragon Resort Hotel	18
2.4 Struktur Organisasi Bayus Bali Cargo	21
BAB III METODOLOGI PENULISAN	27
3.1 Waktu dan Tempat Penelitian	27
3.2 Sumber Data	27
3.3 Teknik Pengumpulan Data	27
3.4 Metode Penulisan	28
BAB IV PEMBAHASAN	29
4.1 Keterampilan Komunikasi	29
4.1 Pentingnya Keterampilan Komunikasi dalam Bisnis	32

4.3 Keterampilan Komunikasi yang Dibutuhkan Sebagai Admin di Bayus Bali Cargo	30
4.4 Keterampilan Komunikasi yang Dibutuhkan Sebagai Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel	31
4.5 Pengembangan Keterampilan Komunikasi	33
4.6 Pengembangan Keterampilan Komunikasi Sebagai Admin di Bayus Bali Cargo	34
4.7 Pengembangan Keterampilan Komunikasi Sebagai Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel	36
4.8 Implikasi Penelitian	38
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	38
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Bali Paragon Resort Hotel.....	10
Gambar 2.2 Struktur Organisasi <i>Department Housekeeping</i>	10
Gambar 2.3 Struktur Organisasi Bayus Bali Cargo	12
Gambar 4.1 <i>Deluxe King Room</i>	24
Gambar 4.2 <i>Deluxe Twin Room</i>	24
Gambar 4.3 <i>Deluxe Pool View Acces</i>	25
Gambar 4.4 <i>Deluxe Garden View Acces</i>	25
Gambar 4.5 Suite Room.....	26
Gambar 4.6 <i>Master Suite Udayana Room</i>	26
Gambar 4.7 <i>Master Suite Uluwatu Room</i>	27
Gambar 4.8 <i>Table Spoon Restaurannt</i>	27
Gambar 4.9 <i>Blackmud Lounge Bar</i>	28
Gambar 4.10 <i>Buttery Fitness Center</i>	28
Gambar 4.11 <i>Swimming Pool</i>	29
Gambar 4.12 <i>Butter & Scrub Spa</i>	30
Gambar 4.13 <i>Kids Club</i>	31
Gambar 4.14 <i>Business Center</i>	31
Gambar 4.15 <i>Ballroom & Meeting Room</i>	32

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya (Sinaga, 2025). Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun (Larashati & Karmini, 2025). Sehingga di banggunya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan. Seperti kita ketahui di Bali kini sudah banyak di bangun hotel-hotel berbintang dan hotel-hotel melati di beberapa daerah dekat objek wisata maupun hotel yang berada di tengah kota. Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial (Cahyani & Artaninggrum, 2025). Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik.

Pada saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel (Illahi, 2025). Bagian *housekeeping* merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang (Talukder, 2025). *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya. *Housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room,

laundry/linen, sarana olahraga dan fasilitas lainnya (Nuong, 2025). Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. Housekeeping sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal– hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan– perbaikan yang diperlukan (Singh, 2025). Dalam operasional hotel hal– hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Pada hotel-hotel besar departemen housekeeping di bagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan dan fungsinya. Ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan para *staff housekeeping* (Putri & Tyas, 2025). Dan untuk memudahkan kegiatan kerja pada masing-masing bagian housekeeping tersebut, maka dibutuhkan seorang *order taker* sebagai penghubung antara housekeeping dengan departemen lainnya dan menjadi penghubung dengan tamu, semakin baik kualitas kerja *order taker* semakin baik pada hubungan kerja.

Penulis melihat selama melakukan *on the job training* di Bali Paragon Resort Hotel, bahwa peran *order taker* sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* di dalam kamar maupun dan departemen lain ketika meminta status kamar, dan sebagai pusat informasi yang ada di housekeeping, dalam kenyataan yang ada di lapangan seorang *order taker* tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sering kali ruangan *order taker* selalu dibiarkan kosong, adanya pemikiran bahwa ada staf dari seksi lain menjaga ruangan *order taker*, datang terlambat, dan menganggap tugas seorang *order taker* sangat mudah.

Sehingga munculnya *complaint* dari tamu karena ketidak-puasan tentang pelayanan yang ada di departemen housekeeping. Tugas dan tanggung jawab seorang *order taker* menangani permintaan tamu maupun departemen lain melalui telepon, dan bagaimana menangani *complaint* dari tamu ketika pelayanan diberikan tidak di tindak-lanjuti dengan cepat, dan masalah yang di dapat dari penulis ketika tamu sudah ada di lobby dan kamar yang telah di pesan belum siap untuk di tempati oleh tamu. Berdasarkan latar belakang yang sudah penulis uraikan, maka penulis member judul : “Pengembangan Keterampilan Komunikasi Sebagai Admin di Bayus Bali Cargo ALFI dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka rumusan masalah dalam tugas akhir ini ialah :

1. Bagaimana keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh Admin di Bayus Bali Cargo dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang disebutkan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui lebih dalam mengenai keterampilan komunikasi yang dimiliki oleh Admin Bayus Bali Cargo dan Order taker di Bali Paragon Resort Hotel sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan produktivitas kerja. Keterampilan komunikasi yang baik dapat membantu mereka untuk menyampaikan informasi dengan jelas dan efektif, memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, dan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini berfokus pada manfaat praktis yang dapat dijabarkan sebagai berikut:

- a. Bagi mahasiswa

Menambah wawasan, memperluas pengetahuan serta melatih untuk berpikir secara optimal serta rasional dan dapat membandingkan antara teori yang didapat diperkuliahan dengan realita dunia kerja yang sesungguhnya.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk mendalami teori yang didapat selama perkuliahan direalita dunia kerja. Meningkatkan sumber daya manusia Politeknik Negeri Bali khususnya dibidang manajemen serta menjalin hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Negeri Bali dengan perusahaan.

- c. Bagi Perusahaan

Dapat memperluas jaringan kemitraan dan menambah rekan kerja baru. Dan dapat Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali.

1.5 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada penelitian ini dapat dijabarkan lengkap sebagai berikut:

1. Fokus pada Keterampilan Komunikasi: Penelitian ini hanya fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi sebagai Admin di Bayus Cargo Alfi dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel, dan tidak membahas aspek lain seperti manajemen, keuangan, atau operasional.
2. Lingkup Penelitian: Penelitian ini hanya dilakukan di Bayus Cargo Alfi dan Bali Paragon Resort Hotel, dan tidak mencakup perusahaan lain atau industri lain.
3. Jenis Komunikasi: Penelitian ini hanya membahas komunikasi verbal dan nonverbal yang digunakan oleh Admin di Bayus Cargo Alfi dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel, dan tidak membahas komunikasi lain seperti komunikasi elektronik atau komunikasi massa.
4. Tidak Membahas Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Komunikasi: Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor yang mempengaruhi komunikasi seperti budaya, bahasa, atau teknologi, dan hanya fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi.
5. Tidak Membahas Dampak Komunikasi terhadap Kinerja Perusahaan: Penelitian ini tidak membahas dampak komunikasi terhadap kinerja perusahaan, dan hanya fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi sebagai Admin di Bayus Cargo Alfi dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang di kemukakan di atas maka penulis bisa menyimpulkan bahwa:

Keterampilan komunikasi yang di miliki oleh Admin di Bayus Bali Cargo dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel masih belum optimal. Faktor-faktor yang mempengaruhi keterampilan komunikasi yang di miliki oleh Admin di Bayus Bali Cargo dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel adalah kemampuan berbicara, kemampuan mendengarkan, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Pengembangan keterampilan komunikasi yang di miliki oleh Admin di Bayus Bali Cargo dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel dapat dilakukan melalui pelatihan workshop, dan mentoring. Dengan meningkatkan keterampilan komunikasi yang di miliki oleh Admin di Bayus Bali Cargo dan Order Taker di Bali Paragon Resort Hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan akan kesimpulan diatas maka penulis bisa memberikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Perusahaan harus menyediakan pelatihan dan pengembangan keterampilan komunikasi untuk admin di Bayus Cargo Alfi dan order taker di Bali Paragon Resort Hotel.
- b. Perusahaan harus memantau dan mengevaluasi kinerja admin di Bayus Cargo Alfi dan order taker di Bali Paragon Resort Hotel untuk memastikan bahwa mereka memiliki keterampilan komunikasi yang memadai.
- c. Perusahaan harus meningkatkan kesadaran akan pentingnya keterampilan komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.