

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi dari rumusan masalah diatas, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hasil dari memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar prosedur.

Seorang *Greeter* dapat dikatakan berhasil dalam menjalankan tugasnya ketika ia menciptakan sebuah tingkat kepuasan tamu yang diciptakan dari pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang diberikan tersebut tentu sesuai dengan standar prosedur yang berlaku, dan juga kemampuan khusus yang dimiliki oleh seorang *Greeter* professional. Maka dengan itu, tamu akan menjadi senang.

2. Kendala-kendala yang dialami oleh penulis dapat diatasi dengan selalu berkonsultasi dengan para senior. Seorang *Greeter* juga harus memiliki rasa tidak malu untuk meminta bantuan dan bertanya kepada para senior untuk mempermudah menjalankan tugas sehari-hari, dan juga meminimalisir kesalahan yang dibuat dan bisa terjadi sewaktu-waktu.

## B. Saran

Berdasarkan hasil yang diperoleh di *Front Office Department* tentang tugas dan tanggung jawab *greeter*, dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Hendaknya hotel Hyatt Regency Yogyakarta mempunyai fasilitas tour service counter yang bisa memberikan informasi tentang aktivitas wisata diluar hotel agar tamu mendapatkan informasi secara akurat dan jelas.
2. Memperbaharui dan menambah beberapa fasilitas penunjang lainnya untuk mendukung kegiatan tamu diarea hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kurniasih, Wida. 2021. *Pengertian hotel, Jenis dan Karakteristiknya*.  
<https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>, diakses : 9 Januari 2023.
- Indonesian Tourism School. 2021. *Mengenal Lebih Dekat 7 Posisi Kerja Front Office di Industri Hotel*. <https://indonesia-tourism-school.com/7-posisi-kerja-front-office-di-hotel/>, diakses : 9 Januari 2023
- <https://www.lokerbali.id/2021/12/31/hal-hal-yang-harus-dimiliki-seorang-front-office-handal/>, diakses : 9 Januari 2023
- <https://www.hyatt.com/en-US/hotel/indonesia/hyatt-regency-yogyakarta/yogya/home/indonesian>, diakses : 12 Januari 2023.
- Srimulia. 2022. *Front Office : Pengertian, Struktur, Fungsi, Tugas dan Tujuan*.  
<https://idmetafora.com/news/read/1727/Front-Office-Pengertian-Struktur-Fungsi-dan-Tugas-dan-Tujuannya.html>, diakses : 28 Maret 2023.
- Soenarno, Adi. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta : CV. Andi Offset

# **LAMPIRAN**

## LAMPIRAN 1

### Surat Ijin Tugas Praktik Kerja Lapangan



#### SURAT IJIN TUGAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kabag PKL STP AMPTA Yogyakarta memberi tugas kepada mahasiswa dan dosen yang namanya tersebut di bawah ini :

No.	Nama	No. Mhs	Pembimbing	Program Studi
1	AMANDA FITRI RAHMASARI	120109678	Sahlit Sugesti, S.ST., M.M.	D III PERHOTELAN

Untuk melaksanakan dan membimbing PKL di HOTEL Hyatt Regency Yogyakarta. Alamat Jalan Palagan Tentara Pelajar, Panggung Sari, Sariharjo, Kec. Ngaglik, Yogyakarta 55581 selama 6 (enam) bulan, mulai tanggal 03 Agustus 2022 sampai dengan 02 Februari 2023 dengan ketentuan :

- 1. Mentaati peraturan/disiplin kerja di industri/perusahaan.**
- 2. Dilaksanakan sesuai jadwal/di luar perkuliahan.**

Surat Ijin/Tugas PKL ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Setelah selesai agar melaporkan hasilnya kepada yang berkepentingan kiranya maklum dan berkenan memberikan bantuan seperlunya.

**LAMPIRAN 2**

*Sertifikat Training*

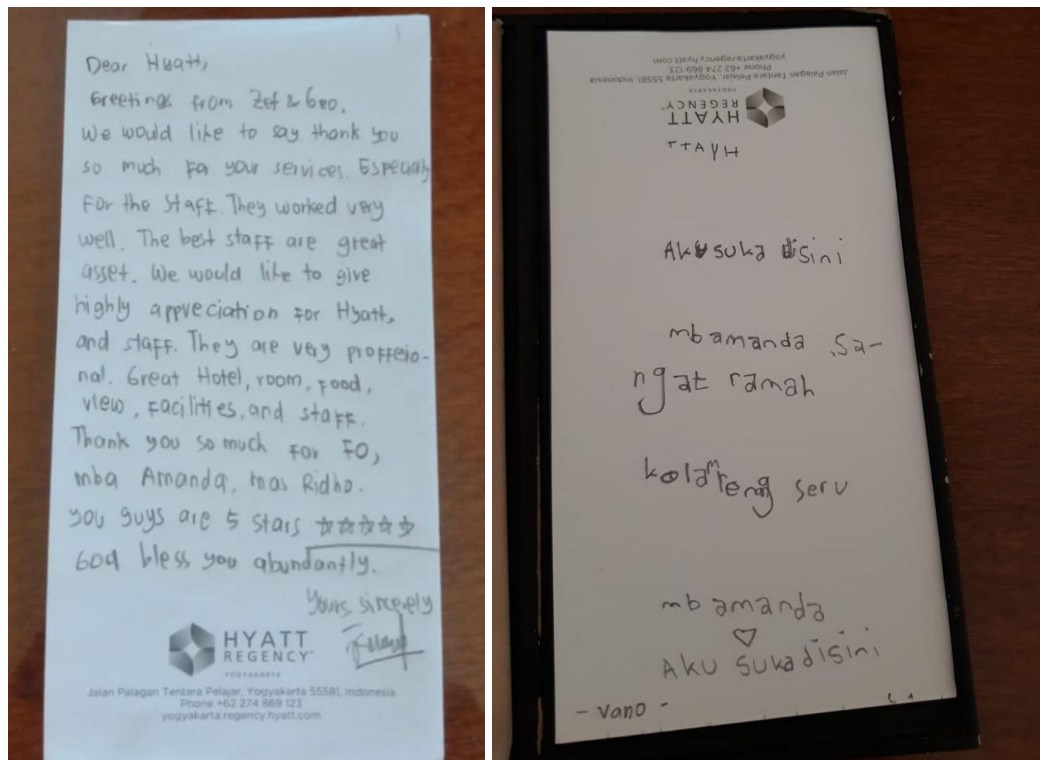


### LAMPIRAN 3

#### Dokumentasi



Contoh-contoh *doodle glass* yang dibuat oleh penulis.



Team Member Exceeded Expectations

- 😊 Amanda attended our family during check-in: welcome drink provided and even gave a toy for my young son. 😊 She briefed us on the hotel amenities as well as room amenities. 😊 Next she gave me a surprise that the room with Merapi view is available for us. 😊 Wow wow!
- 😊 During our next 3 days stay - she greeted us too whenever we met.
- 😊 This gives us a sense that someone is attending to us as guests.
- 😊 It's an amazing stay! 😊 Please keep up this world class hotel standard!

*Feedback dari tamu*





*Concierge team.*



*Outing Front Office team*



*Trainee Front Office dengan Front Office Manager.*



*Farwell Trainee Hyatt Regency Yogyakarta*

