

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Saat melakukan riset dan penelitian di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, penulis mendapatkan banyak hal seperti pengalaman baru dan tambahan pengetahuan. Ada pun kesimpulan berdasarkan rumusan dan pembahasan masalah pada bab sebelumnya diantaranya, sebagai berikut:

1. Untuk menjadi seorang petugas *conciierge* yang *professional* ada beberapa syarat dan aturan yang harus dimiliki dan dilakukan diantaranya meliputi dari 3 aspek utama yaitu adalah penampilan fisik, tingkah laku, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang melampaui keinginan tamu.
2. Cara untuk mengetahui kepuasan tamu dapat menggunakan dua cara yaitu secara langsung atau tidak langsung. Secara langsung berarti langsung menanyakannya kepada tamu apakah puas dengan pelayanan kita. Secara tidak langsung contohnya ialah dengan memberikan *guest comment* berisi kuisisioner yang sudah disediakan didalam kamar tamu.

B. Saran

Setelah penulis menarik kesimpulan berdasarkan data dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis mengemukakan beberapa saran – saran antara lain:

1. Hendaknya Trainee diberikan program pelatihan dan pendidikan yang memberikan Trainee untuk dapat berkomunikasi

dengan baik dan benar, agar kualitas kerja Trainee maksimal dalam membantu operasional kerja Kantor Depan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta.

2. Hendaknya seorang senior harus memberikan / memberitahukan kepada para Trainee dengan baik dan benar mengenai fasilitas yang ada di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta, objek wisata, prosedur kerja dan khususnya cara berkomunikasi yang baik dengan tamu.
3. Para Trainee yang sedang melaksanakan On The Job Training di Kantor Depan Hotel Hyatt Regency Yogyakarta harus mengetahui tentang fasilitas yang ada di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta maupun tentang objek wisata yang ada di Kota Yogyakarta.

DAFTAR PUSTAKA

<http://frontoffice-tourism-and-hotel.blogspot.com/2013/08/bagian-bagian-front-office-a.html>

<http://e-journal.uajy.ac.id/4277/3/2KOM03831.pdf>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-front-office/>

<http://knowhotels.blogspot.com/2013/09/front-office-department.html>

<https://media.neliti.com/media/publications/288696-analisa-peran-front-desk-agent-dalam-pem-961eb304.pdf>

<https://repository.umy.ac.id>

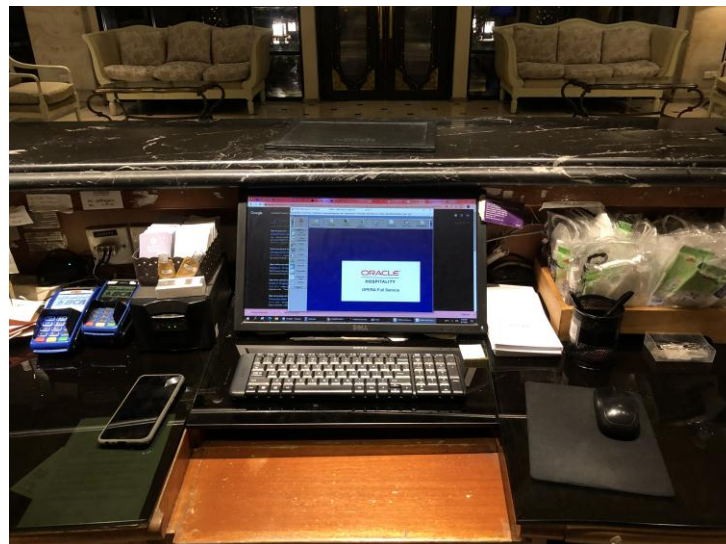
employee handbook

LAMPIRAN



Gambar : *Front Desk Area*

Sumber : Data Pribadi/05112021



Gambar : *Front Desk*

Sumber : Data Pribadi/05112021



Gambar : Menyiapkan *Welcome Drink*

Sumber : Data Pribadi/05112021



Gambar : Menyajikan makanan dan minuman untuk *Evening Cocktails*

Sumber : Data Pribadi/05112021



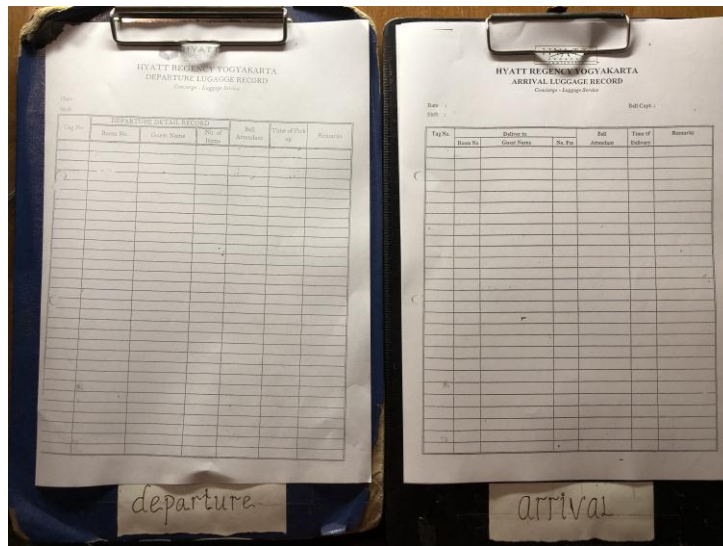
Gambar : *Concierge Area*

Sumber : Data Pribadi/05112021



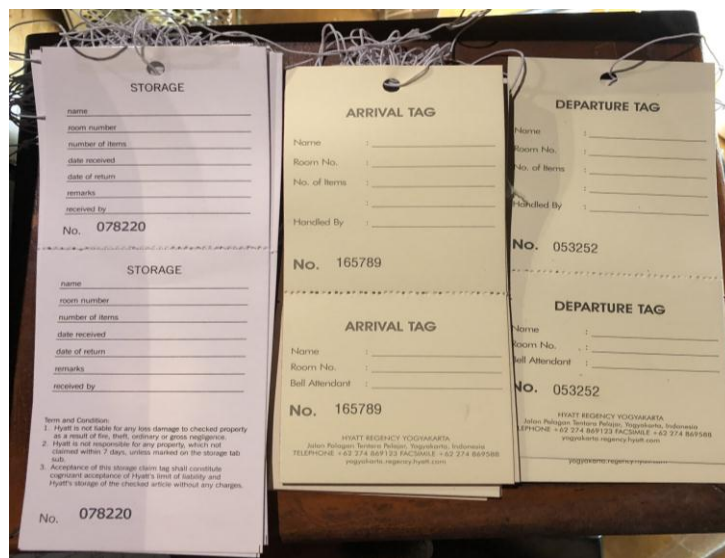
Gambar : *Concierge Desk*

Sumber : Data Pribadi/05112021



Gambar : Log Sheet Arrival and Departure

Sumber : Data Pribadi/05112021



Gambar : Storage Tag, Arrival and Departure Tag for Luggage

Sumber : Data Pribadi/05112021