

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan evaluasi selama melakukan riset dan penelitian di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta, Telah penulis lakukan di Hotel Royal Ambarrukmo dapat disimpulkan dibawah :

1. Untuk menjadi seorang petugas *Front Office* yang professional ada beberapa syarat dan aturan yang harus dimiliki dan dilakukan diantaranya meliputi dari tiga aspek utama yaitu penampilan fisik, tingkah laku, dan keterampilan dalam memberikan pelayanan yang melampaui keinginan tamu.
2. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya hal dasar yang harus dikuasai oleh seorang petugas *Front Office* adalah mengenai prosedur pelaksanaan penanganan barang bawaan tamu ketika *chek-in* dan *check-out*, kemudian prosedur penanganan barang bawaan tamu dari luar maupun dari dalam. Dan semua langkah-langkah itu diharuskan untuk mengikuti tatacara pelaksanaannya sesuai dengan SOP.
3. Petugas *front office* Hotel Royal Ambarrukmo selalu memberikan pelayanan yang prima dan profesional dan selalu membuat semua tamu yang menginap merasa sangat nyaman,

dapat dibuktikan dalam beberapa *review* (ulasan) yang ditulis oleh tamu yang pernah menginap.

B. Saran

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Hotel Royal Ambarrukmo yang telah memberikan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian atau riset di Hotel Royal Ambarrukmo Berdasarkan rumusan masalah diatas penulisan memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Agar selalu menjalankan semua pelayanan sesuai dengan SOP.
2. Bekerja semaksimal mungkin walaupun operasional terhalang beberapa kendala seperti kurangnya trolley, fasilitas lift, SDM yang kurang, form luggage check tidak akurat, dll.
3. Lebih memperhatikan dari segi proses penitipan barang dan pengambilan barang.

DAFTAR PUSTAKA

Bagyono, 2006, *Manajemen Housekeeping Hotel*, Bandung : Alfabeta

<http://repository.polimdo.ac.id/299/1/Pari010416%20%20SASMITA%20WALUKOW.pdf>.

<http://smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi-front-office.html>.

(diakses pada 02 Januari 2021)

Lawson, 1976, *Hotels, Motels, And Condominiums*, London : Architectural Press

Sambodo, Agus, 2006, *Manajemen Hotel Seri Manajemen Usaha Saranan Pariwisata Dan Akomodasi*, Bandung : Alfabeta

Sri, Larasati, 2017, *Excellen Hotel Operation*, Yogyakarta:

Ekuilibria

Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Manajemen Hotel*. Bandung, Alfabeta.

LAMPIRAN GAMBAR



