

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan permasalahan diatas adalah:

1. *Front Office* mempunyai peran dan andil yang cukup besar serta bertanggung jawab dalam memonitor dan mengkoordinir kegiatan *Front of the House*.
2. Peranan *reception* sebagai bagian dari *Front Office Department* amat penting karena *reception* mempunyai fungsi dan pengaruh yang besar sekali terhadap keberadaan nama baik Hotel Kresna demi menunjang mutu kelengkapan hotel.
3. Dalam pemberian citra baik terhadap tamu, diperlukan kesadaran bertugas dalam arti didalam menjalankan tugasnya diwajibkan mengontrol diri sendiri, cakap, sopan santun dan pandai mengambil hati baik melalui tingkah laku dan tutur bahasa yang mudah dipahami.
4. Kerja sama yang kompak membawa hasil yang cukup baik bagi kemajuan Hotel Kresna.

B. Saran

Beberapa saran yang kiranya dapat membantu meningkatnya kinerja pegawai dan bagi hotel adalah:

1. Perlu adanya pelatihan dalam bidang peningkat kemampuan berbahasa asing guna memperlancar komunikasi agar tidak terjadi kesimpang siuran bahkan kesalahpahaman antara tamu dan petugas hotel.
2. Perlu meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar shift agar pelayanan yang diberikan dapat berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana.
3. Pada *reception counter* perlu disediakan peta yang lebih *update*, informasi perjalanan maupun buku panduan wisata, sehingga apabila ada tamu yang membutuhkan informasi dapat dilayani dengan lebih baik.
4. Pihak manajemen perlu untuk selalu melihat kedepan dan berusaha bersikap inovatif terhadap segala kekurangan terutama dalam segi pelayanan pada tamu.
5. Pihak manajemen perlu memperbarui beberapa fasilitas kamar terutama WiFi, serta TV yang seharusnya sudah diganti menjadi *Smart TV Andro*.
6. Perlu menjaga kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan *staff reception* Kresna Hotel Wonosobo agar tamu selalu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

DAFTAR PUSTAKA

Arief A. R., 2005, *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*.
Yogyakarta: Graha Ilmu.

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

Endar Sugiarto, 1996, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, Jakarta:
Gramedia Pustaka Utama.

Lawson, 1976, *Hotels, Motels, and Condominiums*, London:
Architectural Press.

Sambodo, Agus, 2006, *Manajemen Penyelenggaraan Hotel Seri
Manajemen Usaha Jasa Saranan Pariwisata dan Akomodasi*, Bandung:
Alfabeta.

Sri, Larasati, 2017, *Excellen Hotel Operation*, Yogyakarta: Ekuilibria
[http://repository.polimdo.ac.id/299/1/Pari010416%20%20SASMITA%
20WALUKOW.pdf](http://repository.polimdo.ac.id/299/1/Pari010416%20%20SASMITA%20WALUKOW.pdf). (di akses pada 04 Maret 2021)

[http://smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi-front-
office.html](http://smipusi.blogspot.com/2011/01/struktur-organisasi-front-office.html). (diakses pada 02 Januari 2021)

LAMPIRAN GAMBAR

