

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Bedasarkan pelaksanaan Praktek Kerja Lapangan di Cavinton Hotel Yogyakarta, penulis mengambil kesimpulan bahwa peran *Front Office* dalam sebuah hotel sangatlah penting karena informasi untuk menunjang pekerjaan semua departemen bersumber di *front office*. *Front Office* berperan dalam membangun citra/image baik bagi para tamu maupun kolega hotel tersebut. Untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel.

Front office juga harus mempunyai sikap jujur, teliti, sabar, peduli terhadap sekitar, cepat dan lincah dalam memecahkan masalah/komplain dari tamu dan ramah terhadap semua orang. Untuk memberikan pelayanan yang baik dan maksimal Front Office juga harus menjalin kerjasama yang sebaik mungkin dengan departemen – departemen lain di hotel.

B. SARAN

Penulis berpesan agar Cavinton Hotel Yogyakarta tetap mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik . Terutama untuk lebih menunjang peforma kerja staff di *front office*, FOM harus selalu mengadakan evaluasi dan pelatihan kembali untuk lebih mengasah kemampuan staff dalam melayani tamu dari proses check in hingga check out dan menangani keluhan tamu. FOM juga mempertimbangkan kembali jumlah SDM di Front Office karena demi kelancaran dan efisien prosedur kerja di Front Office.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno.2006.*Front Office Management*.Yogyakarta:CV Andi Offset.

Agusnawar.2002.*Pengantar Operational Kantor Depan Hotel*.Jakarta:PT Perca.

Bambang Sujatno.2008.*Front Office Operation Secret Skills For Five Stars
Hotels*.Yogyakarta:CV Andi Offset

Sri Larasati.2016.*Excellent Hotel Operation*.Yogyakarta:Equilibria.

[https://www.slideshare.net/saurabhshankhyan/hotel-
frontofficedepartment](https://www.slideshare.net/saurabhshankhyan/hotel-frontofficedepartment)