

BAB IV

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil uraian diatas dapat disimpulkan bahwa :

1. Front desk agent atau yang biasa dikenal dengan resepsionis adalah organ utama dalam operasinal front office dalam hal ini salah satunya termasuk seorang telephone operator.
2. Telephone Operator harus memiliki keterampilan seperti mengoperasikan alat, terampil dalam berkomunikasi dan terampil dalam berbagai bahasa.
3. Telephone Operator harus memenuhi etika dalam menerima telepon.
4. Telephone Operator harus selalu meningkatkan kualitas dan kuantitas dalam upaya memberikan pelayanan yang baik untuk tamu
5. Telephone operator adalah salah satu department yang meringankan pekerjaan dan operasinal didalam front office departemant
6. Telephome operator juga menerima dan menyampaikan pesan sesuai kebutuhan tamu

B. SARAN

Dari kesimpulan diatas, ada beberapa saran yang dapat diajukan untuk Hotel Grand Zuri Dumai, khususnya bagian telephone operator yaitu sebagai berikut:

1. Fasilitas untuk bagian telephone operator kurang memadai, karena hanya ada 1 server telephone yang ada di *back office* dan *front office* sehingga

jika ada banyak panggilan masuk tidak bisa dimaksimalkan untuk hal penerimaan telepon.

2. Kurangnya staf operator dikarenakan tidak adanya penerimaan trainer untuk bagian telephone operator di Hotel Grand Zuri Dumai sehingga staf akan terkesan kerepotan dalam memaksimalkan kebutuhan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco.

Bagyono, dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.

Cornelia Laan, Anneke, 2003. *Peranan Pelayanan Operator Telephone dan Bussiness Center pada Nusa Beach Hotel and Spa*. Bali : Tugas Akhir Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Ibnu Jafar, Robin, 2003. *Peranan Telephone Operator dan Bell Drive pada Front Office Departement di Hotel Ibis Malioboro Yogyakarta*. Yogyakarta : Tugas Akhir Dip:oma Kepariwisataaan Universitas Gajah Mada.

<http://jurnal-sdm.blogspot.com/2009/07/pengantar-perhotelan-definisi-hotel.html>

Sugiarto, MM. 2000, *Operasional Kantor Depan*, Jakarta : PT. Gramedia

Grand Zuri

DUMAI HOTELS

CERTIFICATE OF APPRECIATIONS

PRESENTED TO

ELDA NOVITA

WHO HAS SUCCESSFULLY COMPLETED ON THE JOB TRAINING
AT **GRAND ZURI DUMAI**
FRONT OFFICE DEPARTMENT
STARTING ON JANUARY 5, 2018 JULY 5, 2018

Dumai, July 5, 2018



Viona Dongoran

HR Manager

Grand Zuri
HOTELS

Zuri
Hotels & Resorts

THE
PREMIERE

ZuriEXPRESS

Zuri Hotel Management.

GRAND ZURI/DUMAI

Jl. Jend. Sudirman No. 88 Dumai, Riau, Indonesia

T. +62 765 31999 F. +62 765 36688 E. sales_dumai@grandzuri.com

GRAND ZURI DUMAI HOTEL

Jl Jend. Sudirman No. 88, Dumai Kota

Telp (0765) 31999) Fax. +62 7653668 e-mail: sales_dumai@grandzuri.com

SURAT KETERANGAN MAGANG

Nomor: 002/HRD/VII/2019

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Viona Dongoran

Jabatan : HRD Manager

Dengan ini menerangkan bahwa

Nama : Elda Novita

Asal Sekeolah : STP Ampta Yogyakarta

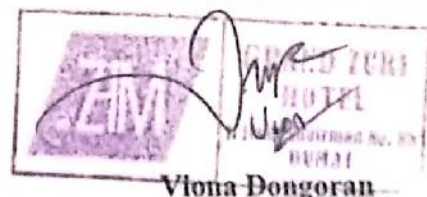
Alamat Sekolah : Jl. Laksda Adisucipto KM 6, Caturtunggal, Yogyakarta

Bahwa uang bersangkutan telah melaksanakan kegiatan magang di hotel Grand Zuri Dumai. Magang kerja tersebut telah dilaksanakan selama 6 bulan, yaitu mulai tanggal 5 Januari 2017 s/d 5 Juli 2018.

Selama magang di hotel Grand Zuri Dumai, yang bersangkutan telah mempelajari tentang Front Office Departement Hotel dengan baik. Dan pada saat surat ini dikeluarkan, yang bersangkutan telah melaksanakan tugas dan tanggung jawab dengan baik.

Demikian surat keterangan magang ini kami buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Dumai, 5 Juli 2018


Viona Dongoran

HR Manager