

## BAB III

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Kesimpulan

Setelah penulis melaksanakan praktik kerja lapangan di Jambuluwuk Batu Village Resort & convention Hall selama 4 (empat) bulan banyak sekali pengalaman yang didapatkan Jambuluwuk *Convention Hall & Resort* Batu merupakan salah satu hotel *resort* berbintang 5 di Batu, Malang yang didukung oleh tenaga kerja yang profesional. *Front Office Department* Adalah salah satu Departement terpenting yang berada di hotel karena semua tamu ketika datang ke hotel pihak yang ditemui pertama kalinya adalah *Front Office* dan segala jenis informasi yang ditujukan oleh tamu juga pertama kali melalui *Front Office* Selain memberi informasi terhadap tamu *Front Office Department* juga bekerja sama dan memberi informasi dengan Department lain seperti *House Keeping* dalam proses mempersiapkan kamar kepada tamu dan juga segala permintaan tamu seperti penambahan *extra bed*. Informasi dari tamu pertama kali melalui *Front Office* lalu dilanjutkan ke *House Keeping*. *Front Office Department* di Jambuluwuk *Convention Hall & Resort* Batu *Front Office Department* di Jambuluwuk *Convention Hall & Resort* Batu Hall total memiliki 15 orang *staff* yang terdiri dari berbagai section antara lain, meliputi : *Front Desk Agent, Guest Relation Officer, Admin, Conciergie, Outbond dan Sport Center* section pada *Front Office Department* memiliki tugas masing-masing salah satunya adalah section *Front Desk Agent*.

*Front Desk Agent* merupakan salah satu section di *Front Office Department* yang bertugas untuk melayani dan memproses kedatangan tamu dari awal hingga akhir *Front Desk Agent* juga sebagai perwakilan manajemen untuk menampilkan kesan pertama yang baik dan berkesan, karena itulah di dalam section *Front Desk* diperlukan sifat-sifat yang menawan dan mempunyai keramah tamahan serta mempunyai mental sebagai petugas pelayanan dan juga sebagai pemberi informasi kepada tamu terkait fasilitas hotel dan lain lain tidak hanya bertugas sebagai penerima tamu *Front Desk Agent* tetapi juga dituntut untuk memiliki sikap profesionalisme yang tinggi dalam melakukan setiap pekerjaan.

Profesionalisme kerja sejatinya sangatlah penting dalam dunia pekerjaan karena dengan sikap profesional akan memberikan hasil kerja yang efektif dan efisien sikap profesionalisme seperti diantara lain Pengetahuan (*knowledge*) pegawai dalam memberikan pelayanan, Kemampuan pegawai melaksanakan pekerjaan, Ketepatan waktu penyelesaian pekerjaan, Tanggung jawab terhadap pekerjaan, Koordinasi dan kerja sama baik dengan Departemen terkait atau Departemen lain.

Permasalahan yang terjadi seperti permasalahan data pada saat akan mengupdate data tamu terjadi kesalahan kecil seperti salah mengupdate atau tidak lengkapnya data yang di update dan permasalahan selanjutnya adalah permasalahan komunikasi permasalahan ini terjadi karena salah penyampaian informasi kepada orang lain atau Departemen lain maka dari itu komunikasi bisnis sangatlah berperan penting dalam setiap bidang pekerjaan karena pekerjaan akan menjadi efisien dan efektif.

### 3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dibuat maka dapat dikemukakan beberapa saran untuk Jambuluwuk *Convention Hall & Resort* Batu agar menjadi yang lebih baik untuk kedepannya saran yang saya kemukakan antara lain adalah :

1. Perlunya koordinasi dan kerjasama yang lebih baik lagi antar Departement terutama dengan departemen House Keeping dan dengan semua karyawan agar dapat mewujudkan pekerjaan yang efektif dan efisien
2. Perlunya ketelitian dalam hal menyampaikan informasi sekecil apapun informasinya dan meminimalisir terjadinya miskomunikasi karena akan berdampak fatal
3. Perlu dijaga dan diperhatikan tingkat kebersihan yang berhubungan langsung dengan pengunjung hotel seperti kolam renang dan muholla