

### **BAB III**

#### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan yang saya dapat selama 6 bulan di Bumi Surabaya City Resort dapat disimpulkan bahwa antara lain :

1. *Receptionist* memiliki peran penting pada sebuah hotel khususnya dalam melayani tamu yang akan *check-in* ataupun *check-out*.
2. Seorang *receptionist* adalah orang yang menciptakan dan mempertahankan citra yang baik dan membuat tamu ingin datang kembali ke hotel.
3. Seorang *receptionist* dituntut untuk berpenampilan yang baik, bersikap ramah kepada setiap tamu, berpengetahuan luas mengenai hotel dan memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu serta memiliki rasa peduli atau tanggap dalam membantu tamu yang membutuhkan bantuan.
4. Seorang *receptionist* harus bersikap *professional*, yang dimaksud dengan *professional* adalah seorang *receptionist* tidak boleh membawa masalah pribadinya ke dalam dunia pekerjaan.

Selain berhubungan langsung dengan tamu seorang *receptionist* juga menjadi perantara antara tamu dengan departemen-departemen lain yang berada di hotel.

#### **3.2. Saran**

Menurut saya sebagai hotel berbintang lima yang berada pada pusat kota, *staff* yang berada di Bumi Surabaya City Resort memiliki *performance* yang bagus dan memiliki pelayanan yang baik serta *staff* yang sangat ramah juga dalam melayani para tamunya dibandingkan dengan *staff* yang berada di hotel lain.

Penulis menyarankan agar Bumi Surabaya City Resort dapat mempertahankan *performance* dan keramah tamahan yang dimiliki oleh para *staff* hotel sehingga dapat meningkatkan kualitas hotel.