

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Dengan dilaksanakan praktek kerja lapangan selama kurang lebih 6 (enam) bulan yang dilakukan di Shangri-La Hotel Surabaya, yang merupakan hotel bintang 5 (lima) yang berada di kota Surabaya. Mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan disana mendapat kan banyak ilmu tentang keprofesionalan dalam bekerja juga keprofesionalan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Khususnya pada bagian *Guest Relation Officer (GRO)* yang mempunyai peran penting terhadap pendekatan secara langsung dengan tamu serta juga pembangun citra hotel ke tamu dengan memberikan pelayanan yang baik juga sesuai dengan kebutuhan tamu masing-masing. *Guest Relation Officer (GRO)* juga mempunyai peran dalam melakukan program *recognize guest* yaitu pengenalan tamu yang bertujuan agar tamu merasa disambut, diperhatikan, serta merasa nyaman seperti dirumah. Juga dengan adanya proses pelayanan *In Room Check-In (ICI)* yang masih jarang ditemukan di hotel lain yang diberikan oleh *GRO* di Shangri-La Hotel Surabaya sangat membantu tamu juga menghemat waktu tamu itu sendiri, mengingat banyak tamu dari Shangri-La Hotel Surabaya yang merupakan pembisnis yang sering melakukan perjalanan dari satu negara ke negara lain ataupun dari satu kota ke kota lain sehingga waktu pelayanan diharapkan bisa cepat dan efektif. *GRO* juga bertugas menampung semua aspirasi tamu, keluhan juga saran tamu untuk hotel. Kinerja *Guest Relation Officer (GRO)* di hotel Shangri-La Surabaya sudah sangat baik dan optimal dalam melakukan setiap tugas dan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang menginap maupun yang menggunakan fasilitas hotel lainnya, serta melakukan dan menjalankan program-program hotel lainnya seperti berpartisipasi dalam kegiatan *Kids Activity* yang diadakan di akhir pekan juga saat hari libur nasional.

3.2 Saran

Untuk meningkatkan dan mempertahankan kinerja *Guest Relation Officer (GRO)* di hotel Shangri-La Surabaya, saran bagi hotel antarlain :

1. Penambahan staff untuk meningkatkan efisiensi kerja juga membantu mempertahankan kuliatas kecepatan juga ketepatan dalam memberikan pelayanan pada tamu hotel.
2. Kekompakan juga keharmonisan setiap pegawai hotel Shangri-La Surabaya yang harus ditingkatkan dengan pemererat rasa kekeluargaan seperti saling

mengingatkan bila rekannya melakukan kesalahan dalam pekerjaan dan diberitahu yang benar, agar menciptakan suasana kerja yang nyaman juga menyenangkan terutama di departemen *Front Office* .