

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *guest service* di Hotel Ciputra World Surabaya, penulis mengambil kesimpulan :

Seorang *Guest Service* di Hotel Ciputra World Surabaya sangat memperhatikan standart *grooming* atau penampilan diri sebelum memulai pekerjaan. *Grooming* ini sangat mempengaruhi peran seorang *guest service* dalam melayani kepuasan tamu yang menginap ataupun tamu yang datang di Hotel Ciputra World Surabaya.

Guest Service merupakan bagian dari *Front Office Department* yang tugas utamanya adalah melayani tamu ketika tiba di hotel, selama menginap dan ketika akan meninggalkan hotel.

B. Saran

1. Penambahan sumber daya manusia agar tugas dan tanggung jawab dalam setiap divisi terlaksana dengan baik sesuai dengan tuntutan standar operasional prosedur.
2. Demi menghadapi era globalisasi yang semakin maju, Seorang *guest service* pun juga harus terus belajar dan meningkatkan *skill* atau keterampilan yang dimiliki, ini artinya seorang *guest service* tidak cukup memiliki satu

kemampuan saja. Hal ini sangat berpengaruh dalam persaingan masyarakat global yang kini semakin berkembang pesat khususnya dunia *hospitality*.