

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Selama melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai seorang *Guest Relation Officer* di Hotel Grand Dafam Signature Surabaya, penulis mengambil kesimpulan :

Bahwa *Guest Relation Officer* di Hotel Grand Dafam Signature Surabaya sudah menjalankan tugasnya sesuai prosedur dari Hotel Grand Dafam Signature Surabaya.

#### **B. Saran**

Berdasarkan uraian yang telah disampaikan di atas maka penulis ingin menyampaikan saran untuk pengembangan hotel Grand Dafam Signature Surabaya kedepannya :

Perlu diadakannya rotasi posisi, seperti *front desk agent* akan *incharge* sebagai *Guest Relation Officer*, ataupun *reservationist* akan *incharge* sebagai *Front Desk Agent*. Agar setiap petugas dapat melaksanakan setiap tugas yang ada di *front office counter* dan menggantikan jika ada petugas yang tidak masuk.