

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan bahwa aktivitas *receptionist* pada saat melayani tamu khususnya *check-in* dan *check out* sudah baik tetapi fasilitas atau alat bantunya masih belum mendukung. Sehingga dapat dikatakan aktivitas *receptionist* di *Best Western Papilio Hotel Surabaya* masih belum sesuai dengan *standart* hotel berbintang dikarenakan masih dalam proses *grand opening* jadi sistem belum berjalan dengan semestinya.

B. Saran

Penulis berharap kualitas aktivitas *receptionist* saat pelayanan yang diberikan oleh karyawan *reception* kepada tamu tetap dipertahankan dan lebih dioptimalkan untuk kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Hal-hal yang masih memerlukan peningkatan antara lain penguasaan bahasa asing dan wawasan tentang tempat-tempat wisata. Diperlukan adanya *briefing* dan mendengarkan dengan baik agar mengetahui informasi terbaru tentang hotel atau masalah yang ada di *reception*. Karena di *Best Western* masih memakai sistem manual untuk pemesanan kamarnya maka dibutuhkan ke akuratan agar tidak terjadi kesalahan seperti *double check in*