

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan saat *interview* dan hasil dari *quetioner* maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peranan komunikasi bahasa Inggris bagi resepsionis yang ada di Hotel Sahid Surabaya sangat penting karena komunikasi yang baik adalah komunikasi yang dapat dicapai oleh dua arah ditunjang dengan bahasa yang baik, sikap yang sopan, santun dan ramah – tamah. Di dalam pelayanan masih ditemukan kekurangan – kekurangan tapi secara keseluruhan cukup baik.
2. kendala di dalam penguasaan dan pengimplementasian bahasa Inggris resepsionis adalah bukan hanya dari pihak karyawan hotel, melainkan kendala tersebut juga timbul dari pihak tamu hotel itu sendiri, dimana mayoritas tamu – tamu asing yang datang dari kawasan asia timur, yang mana tamu – tamu tersebut tidak semuanya dapat berbahasa Inggris dengan baik, terutama dalam hal *pronountation*. Sehingga diharapkan resepsionis juga menguasai bahasa asing lainnya, misalnya bahasa Mandarin atau Jepang guna meminimalkan kesalahpahaman di dalam komunikasi.

5.2 Saran

Berdasarkan uraian dan kesimpulan di atas penulis akan memberikan sedikit saran yang mungkin dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan untuk lebih memajukan Hotel Sahid Surabaya, khususnya pada *Front Office Department*, yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas komunikasi bahasa Inggris dengan memanfaatkan kelas – kelas *training* yang sudah dirancang oleh pihak manajemen Hotel Sahid Surabaya.
2. Menciptakan *english atmosphere* di lingkungan kerja.
3. Meningkatkan standar kualitas pada saat rekrutmen karyawan baru, untuk memilih sumber daya yang berkompeten.