

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan tentang peran *Front Desk Agent* di Hotel 88 Embong Malang Surabaya. Peran seorang *Front Desk Agent* di hotel 88 Embong Malang Surabaya yang utama adalah memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan juga melakukan pekerjaan yang meliputi *handling reservation, handling check in, handling check out, cashier, telephone operator*, dan *handling complain*.

B. Saran

Berdasarkan uraian pembahasan dan kendala pada bab sebelumnya maka dapat disampaikan saran yaitu perlunya penambahan sumber daya manusia untuk menunjang kinerja sebagai seorang *Front Desk Agent* yang begitu kompleks mulai dari *handling reservation, handling check in dan check out, cashier, telephone operator, night audit* dan *handling complain* yang setiap harinya dikerjakan 1 (satu) orang setiap *shift*. Akan sangat beresiko menimbulkan kesalahan jika pekerjaan tersebut hanya dibebankan pada satu orang saja.