

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian mengenai prosedur *check in* di *front office* hotel Ibis Surabaya City Center, dalam pengambilan data penulis mengamati secara langsung karena penulis bekerja dibagian *front office* sebagai *front office supervisor*, maka penulis menarik kesimpulan bahwa:

Prosedur *check in* yang ada di *front office* hotel Ibis Surabaya City Center adalah memberikan pelayanan pada saat registrasi antara lain melakukan *greeting* atau salam, *blocking* kamar atau pemilihan kamar, melakukan pembayaran, membuat kunci dan salam penutup. Dengan maksud menyamakan persepsi pada saat *handle check in*.

B. Saran

Memberikan *list* pedoman prosedur *check in* di *front office* hotel Ibis Surabaya City Center , agar menjadi patokan bagi seluruh staf di meja depan atau *front office* .

Memberikan *training* kepada staf yang baru dan kepada anak-anak magang di meja depan atau *front office* mengenai prosedur *check in* di hotel Ibis Surabaya City Center.