

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari uraian diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa *Bellboy* sangat berperan penting di dalam penanganan pengantaran dan penjemputan tamu baik saat tamu *check in* dan *check out*. *Standard Operational Procedure Bellboy* di Singgasana Hotel Surabaya dapat mempermudah *bellboy* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di saat operasional berlangsung. *Standard Operasional Procedure* yang ada di lapangan lebih kompleks dari pada yang ada di teori.

B. Saran

Saran yang dapat penulis sampaikan untuk mengurangi adanya kendala yaitu diperlukan adanya penyegaran ulang tentang *Standard Operational Procedure* dan perlu dibuatkan adanya standar operasional prosedur dalam menangani keberangkatan tamu grup sehingga karyawan bisa terarah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu dan mengurangi kesalahan-kesalahan yang tidak seharusnya dilakukan oleh karyawan untuk mengurangi keluhan dari tamu.