

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Penulis dapat menyimpulkan, bahwa Standar Operasional Prosedur *Bellboy* di Kambi Hotel Surabaya meliputi Standar Operasional Prosedur tentang pelayanan kepada tamu mulai dari tamu *check in* sampai dengan *check out*. Dengan adanya Standar Operasional Prosedur, dapat mempermudah tugas dan tanggung jawab serta bisa menghindari kesalahan.

B. Saran

Saran yang bisa penulis sampaikan yaitu Standar Operasional Prosedur saat keberangkatan tamu group masih belum ada, diharapkan manajemen *front office* membuat agar bisa menjadi patokan buat *bellboy* di saat operasional berlangsung dan bisa mengurangi kesalahan yang bisa berakibat pada keluhan tamu yang bisa menaikkan level hotel ke yang lebih baik.