

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa Tugas *Receptionist* di Departemen *Front Office* Metro House Surabaya sudah cukup baik sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Agusnawar (2002) dan Sulastiyono (2010), meskipun masih terdapat kekurangan pada pelayanan kedatangan tamu, reservasi, pengarsipan dokumen *front office*, penggunaan *log book receptionist*, pelaporan perbedaan status kamar serta perpindahan tamu dari satu kamar ke kamar yang lain.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas untuk perbaikan manajemen Metro House khususnya untuk departemen *front office*, hendaknya :

1. Memberikan tugas kepada *housekeeping floor 1* untuk *stand by* di *lobby*, agar saat tamu datang bisa langsung disambut dan dibantu membawa barang bawaan tamu sehingga tidak perlu menambah tenaga kerja lagi untuk diposisikan sebagai *bellboy* dan *doorman* atau *doorgirl*.
2. Melengkapi dokumen yang dibutuhkan untuk reservasi seperti *reservation form*, *reservation slip*, dan *reservation diary* yang dapat mempermudah dalam pendataan reservasi yang ada.

3. Mengarsip dan menyediakan *ordner* dan alat arsip lainnya yang lebih layak untuk pengarsipan dokumen sehingga dokumen yang ada dapat terarsip dengan baik sesuai dengan penguraian sebelumnya.
4. Mengfungsikan *log book receptionist* sesuai dengan SOP yang ada.
5. Menyediakan *form room discrepancy report* untuk *follow up* perbedaan status kamar.
6. Menyediakan *form change room or rate* untuk setiap perpindahan tamu dari kamar hotel diperlukan supaya tidak terjadi *miss-komunikasi* khususnya antara *receptionist* dan *housekeeping*.