

## BAB III

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa Bagian *Bellboy* merupakan salah satu bagian yang ada di *Front Office Departement* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada tamu dalam menghandle barang bawaan tamu yang diantaranya *luggage up*, *luggage down*, *move room*, menjaga pintu, dan sebagai sumber informasi mengenai fasilitas yang ada di hotel.

Kurangnya Koordinasi antara bagian *bellboy* dengan bagian operator dalam hal menjaga pintu karena adanya faktor kurangnya koordinasi atau kurangnya profesional kerja pada saat itu yang mengakibatkan keadaan penjagaan pintu kosong dengan waktu yang lama yang mengakibatkan beberapa tamu membuka pintu sendiri karena tidak adanya petugas yang menjaga.

Permasalahan pada saat *luggage up* dan *luggage down* dikarenakan beberapa faktor kenapa lift servis lama karena semua departement menggunakan lift servis padahal Hotel Best Western Papilio Surabaya hanya memiliki satu lift servis saja. Pada jam-jam tertentu biasanya lift servis digunakan oleh bagian *housekeeping* dan bagian *F&B* mengambil barang kotor dari lantai setiap lantai biasanya dimulai dari lantai 36 yang mengakibatkan tambah lamanya menunggu lift servis dalam hal *luggage up* dan *luggage down*.

#### 3.2 Saran

Saran dari penulis koordinasi antara sesama tim di bagian *front office* khususnya dibagian operator harus lebih baik lagi sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang lebih kondusif dan dapat terciptanya profesional dalam bekerja sehingga dalam memberikan pelayanan kepada tamu lebih baik lagi. Terutama dibagian *luggage up* dan *luggage down* pihak *bellboy* harus memiliki banyak inisiatif/solusi yang dimana secara tidak langsung akan meningkatkan kualitas pelayanan dibagian *bellboy*. Yang dimana inisiatif/solusi ini telah di

jembatani oleh departement yang terkait salah satunya *departement Front Office* dan *Departement Security* perihal ijin menggunakan *lift guest* dan dapat menemukan solusi dalam hal ini.