

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Dalam penelitian ini komunikasi pelayanan resepsionis di Grand Royal Panghegar melakukan komunikasi pelayanan secara verbal dan non verbal. Dalam bentuknya komunikasi pelayanan secara verbal, resepsionis di Grand Royal Panghegar diharuskan dapat meningkatkan cara berkomunikasi dalam pemberian salam, menyapa tamu dan memberi ucapan terimakasih kepada tamu agar membuat tamu merasa dihargai dan dilayani dengan sangat baik. Di Grand Royal Panghegar para resepsionis bisa jadi kurang baik apabila melakukan komunikasi pelayanan secara non verbal yang tidak efektif dalam waktu yang bersamaan dengan komunikasi verbal. Dalam melakukan komunikasi pelayanan, bentuk komunikasi resepsionis di Grand Royal Panghegar sudah cukup baik, akan tetapi masih menjadi masalah apabila saat sedang ramai, resepsionis lupa dalam memberi ucapan terimakasih pada saat selesai melayani tamu dan terlihat terburu-terburu pada saat melayani tamu.

Untuk melengkapi komunikasi pelayanan, resepsionis di Grand Royal Panghegar memberikan beberapa jenis komunikasi seperti komunikasi informatif yang bertujuan agar tamu menjadi mengerti dan tahu akan fasilitas hotel. Lalu komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang dilakukan agar tamu menjadi paham atau yakin yang pada akhirnya tamu akan memilih Grand Royal Panghegar untuk tempat menginapnya. Resepsionis pun diharuskan menggunakan komunikasi yang edukatif dalam hal ini pada saat pemilihan bahasa. Jenis-jenis komunikasi

tersebut sudah dijalankan dengan baik oleh resepsionis dalam kegiatan komunikasi pelayanan di Grand Royal Panghegar.

Proses komunikasi pelayanan resepsionis di Grand Royal Panghegar dari pertama pada saat membuat reservasi, check-in, pelayanan resepsionis pada saat tamu menginap dan saat tamu melakukan check-out sudah baik. Dengan resepsionis melakukan tahapan-tahapan dari mulai komunikasi verbal serta non-verbal dengan baik lalu dengan melakukan komunikasi secara informatif, persuasi dan edukatif. Diharapkan muncul kepuasan tamu yang nantinya tamu tersebut menjadi tamu yang loyal terhadap perusahaan ditambah dengan proses-proses komunikasi yang cepat pada saat melayani tamu.

Hasil temuan penelitian adalah resepsionis kurang memberikan ucapan terimakasih, Grand Royal Panghegar Hotel adalah hotel yang sesuai dengan ekspektasi tamu, resepsionis memberikan informasi tentang produk dan layanan hotel dengan jelas terhadap tamu, resepsionis memiliki kemampuan persuasi atau membujuk sehingga tamu menjadi tamu yang loyal, resepsionis memiliki kompetensi edukatif kepada tamu tentang produk dan layanan hotel, resepsionis cukup baik dalam melayani proses *check-in* proses *check-out* dan melayani tamu dengan baik.

## **5.2. Saran**

Berdasarkan temuan-temuan dan pembahasan di atas, peneliti mengajukan pokok-pokok saran yang dibagi menjadi saran akademis dan saran praktis.

### **5.2.1. Saran Akademis**

Untuk mendukung kemajuan dibidang ilmu komunikasi dalam pembelajaran komunikasi pelayanan dan untuk aplikasi pembelajaran komunikasi pertukaran sosial, teori pengelolaan makna dan strategi kesopanan diharapkan lebih diterapkan lagi mahasiswa untuk langsung terjun lapangan atau praktek langsung, seperti melakukan studi banding maupun studi wisata, dengan demikian diharapkan pembelajaran tentang ilmu komunikasi dapat lebih cepat menyerap kepada mahasiswa, karena dengan demikian mahasiswa dapat lebih mengetahui kondisi atau keadaan yang sebenarnya, dan mahasiswa dapat langsung mengaplikasikan pembelajaran yang telah didapatkan di kampus, jadi tidak hanya mengetahui tentang teori saja tetapi mahasiswapun mampu mempraktekannya.

### **5.2.2. Saran Praktis**

Hal yang perlu diperhatikan dan dilakukan oleh resepsionis Grand Royal Panghegar Hotel Bandung dalam melakukan komunikasi pelayanan:

1. Resepsionis lebih meningkatkan kecakapan dalam berkomunikasi secara verbal dan non-verbal, hal ini dapat didukung oleh management. Peran dari FOM dan HRD sangat membantu dalam meningkatkan cara berkomunikasi resepsionis, lewat training dan kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan komunikasi pelayanan.
2. Resepsionis harus selalu berlatih dalam komunikasi pelayanan agar hasil yang diinginkan tercapai demi membentuk loyalitas tamu yang bertujuan pada kemajuan Grand Royal Panghegar.

3. Mempertahankan pelayanan yang diberikan kepada tamu, dan berusaha meningkatkan lagi agar nilai kepuasan dan membentuk loyalitas tamu terhadap Grand Royal Panghegar bertambah.