

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Guest Relation Officer adalah salah satu petugas yang berhubungan langsung dengan tamu, mereka adalah orang pertama yang menyambut dan memberikan salam pada saat tamu tiba. Demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu seorang *Guest Relation Officer* harus memastikan selama tamu menginap mereka mendapatkan kesan atau pengalaman yang tak terlupakan. Posisi *Guest Relation Officer* juga memastikan tamu merasa senang dan nyaman sejak pertama kali mereka menginjakkan kaki sampai mereka pergi meninggalkan hotel.

Guest Relation Officer di Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro dalam memberikan pelayanan kepada tamu, meliputi pelayanan *check-in, check out*, pemberian informasi dan pelayanan penanganan keluhan tamu sesuai dengan standar perasional prosedur yang telah ditetapkan, dimana para resepsionis memberikan pelayanan kepada tamu dengan ramah dan sopan dalam melayani tamu, berkepribadian yang baik, mempunyai loyalitas dan disiplin yang tinggi, bersikap efisien dalam melakukan tindakan, jujur dalam melaksanakan tugasnya, mempunyai rasa percaya diri yang tinggi, dan menguasai bahasa asing. Secara otomatis hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dapat meningkat kepuasan para tamu hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro. Serta

didukung juga dengan pengetahuan yang cukup tentang fasilitas dan kondisi hotel.

Kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan prima untuk meningkatkan kepuasan tamu yang pada dasarnya adalah masalah-masalah umum yang hotel lain juga alami. Kendala tersebut seperti kearogansian para staf yang timbul dikarenakan mereka yang lebih ahli pada bidangnya dapat menimbulkan persaingan, minimnya pengetahuan tentang bahasa inggris dalam memberikan pelayanan, kehilangan barang-barang milik hotel yang terbawa tamu, serta keluhan tamu karena beberapa faktor, khususnya tentang pelayanan resepsionis. Hal-hal tersebut dapat ditangani dengan beberapa langkah yaitu mendengarkan dengan baik dan penuh perhatian, tetap tenang, tetap sopan dan ramah, mempelajari dan mencari penyebabnya serta mencatat setiap keluhan tamu. Kesimpulannya adalah, setiap tamu yang datang ke Hotel Novotel Suites Yogyakarta Malioboro akan mendapatkan pelayanan yang maksimal yang dapat membuat tamu merasakan kenyamanan dan kepuasan selama menginap di hotel yang diberikan oleh petugas *guest relation officer*.

B. Saran

Adapun beberapa saran yang ingin penulis sampaikan adalah:

1. Perlu ditingkatkannya koordinasi antar departemen agar pelayanan yang diberikan lebih berkesinambungan dan segala kebutuhan tamu

dapat tetap terlaksana untuk tetap dapat menjaga kualitas pelayanan serta citra hotel.

2. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas untuk mengurangi keluhan tamu tentang fasilitas hotel yang waktu membersihkan kamar tamu tidak sesuai dengan harapan tamu contohnya tamu meminta *housekeeping* membersihkan kamar pada pukul 09:00 dan tamu pulang ke hotel pukul 12:00 saat tamu pergi keluar hingga pulang kamar masih belum selesai di bersihkan. Maka dari itu perlu adanya peningkatan kinerja *housekeeping* membersihkan kamar tamu untuk memberikan kepuasan kepada tamu dalam pelayanan fasilitasnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2012. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- , 2020. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Bartono dan Ruffino. 2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Dirjen Pariwisata Nomor 14/U/II/1988 tentang Usaha dan Pengelolaan Hotel.
- Human Resources Department Novotel Suites Yogyakarta Malioboro (2021).
- Saleh, A. Muwafik. 2010. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sulastiyono, Agus. 2016. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 241/4/70 Tanggal 15 Agustus 1970.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM10/PW.301/phb-77 Tanggal 12 Desember 1977.

<https://www.all.accor.com/>





