

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari praktek kerja lapangan yang telah penulis jalani sebagai Receptionist di Hotel Cavinton Yogyakarta dan dari rumusan masalah yang telah penulis kemukakan di bagian pendahuluan maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Prosedur Receptionist Dalam Menangani Keluhan Tamu

Berikut prosedur menangani keluhan tamu :

- a. Dengarkan semua keluhan tamu dengan penuh perhatian
- b. Usahakan untuk menerimanya secara tenang
- c. Rasakan posisi tamu saat itu
- d. Ingat selalu harga diri tamu
- e. Konsentrasikan perhatian pada pokok masalah
- f. Utarakan kepada tamu apa yang dapat dilakukan saat itu
- g. Laksanakan penyelesaiannya dan beri tahu kepada tamunya bahwa masalah telah diusahakan
- h. Ucapkan terima kasih kepada tamu atas kritik dan keluhan tersebut termasuk pemberian kesempatan untuk memperbaikinya.
- i. Laporkan semua itu termasuk bagaimana penyelesaiannya termasuk kepada atasan

Receptionist menjalankan tugas menghadapi keluhan tamu sesuai standart prosedur yang ditetapkan oleh manajemen hotel.

2. Prosedur Receptionist Dalam Menangani Check In dan Check Out Tamu Group/VIP

Prosedur Receptionist dalam menangani check in dan check out tamu group dan VIP telah dijalankan sesuai dengan standart prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Untuk menangani tamu group dan VIP maka Departemen Front Office bekerjasama dengan Departemen Housekeeping untuk menentukan dan mempersiapkan kamar yang nantinya akan diperuntukkan untuk tamu-tamu tersebut.

Antar seksi yang ada di Departemen Front Office saling support dalam menangani check in dan check out tamu group dan VIP sesuai kompetensi bidang masing-masing.

3. Prosedur Receptionist Dalam Menangani Pembatalan Kamar

Prosedur untuk menangani pembatalan reservasi kamar baik untuk tamu yang sudah memberikan deposit maupun yang belum wajib dilakukan sesuai dengan standart prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Hal ini bertujuan untuk menjaga citra hotel ketika ada tamu yang melakukan pembatalan. Karena jika ada reservasi kamar yang dibatalkan berarti revenue bisa berkurang, di saat itulah petugas harus mampu memberikan pelayanan yang tetap baik demi menjaga citra hotel.

Pada intinya, setiap prosedur pelayanan untuk tamu wajib mengikuti standart prosedur yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel supaya tercipta rasa nyaman untuk para tamu dan staff yang bekerja di hotel tersebut. Tentunya hal ini juga bertujuan untuk membangun dan menciptakan citra hotel yang baik .

B. Saran

Ketika ada tamu dari group sebaiknya perlu penambahan tenaga Receptionist supaya check in tamu rombongan tidak terlalu lama dan tamu bisa secepat mungkin melakukan registrasi dan saat melakukan registrasi penempatannya harus dipisahkan supaya memudahkan tamu lain untuk melakukan regitrasi ketika check in.

DAFTAR PUSTAKA

- Soenarno, Adi. 2006. Front Office Management. Yogyakarta : Andi Offset
- Sulastiyono, Agus. 2002. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung : Alfabeta
- Bagyono. 2005. Pariwisata Dan Perhotelan. Bandung : Alfabeta
- Chris Ashton. 1996. Hotel Courtesy. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 1999. Operasional Kantor Depan Hotel. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 1999. Pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Komair, Kodyat. 1992. Kamus Pariwisata Dan Perhotelan. Yogyakarta
- Website : <http://cavintonhotel.com>
- Email : info@cavintonhotel.com