BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam kegiatan operasionalnya, *Department Resort Call Center* menangani 3 (tiga) jenis permintaan tamu yaitu pemesanan makanan dan minuman, barang dan jasa. *Department Resort Call Center* memiliki alur yang jelas dalam melayani permintaan tamu tersebut. Adapun alur dari penangan permintaan tamu tersebut adalah sebagai berikut :
    a. Dalam permintaan pemesanan makanan, *Resort Call Center Agent* hanya menangani sebatasmencatat makanan dan minuman pesanan tamu. Setelah itu akan ditangani oleh *Room Service* hingga selesai.
    b. Dalam melayani permintaan barang seperti adaptor, sikat gigi, dll, *Resort Call Center Agent* akan berkoordinasi dengan *Runner* dalam pengiriman barang ke kamar. Setelah *Runner* selesai mengirim barang ke kamar, maka *Resort Call Center Agent* akan menelepon tamu untuk memastikan barang telah diterima.
    c. Dalam melayani permintaan jasa seperti masalah internet, lampu dan elektronik di kamar, *Resort Call Center Agent* akan meminta *Runner*

untuk mengecek ke kamar terlebih dahulu. Bila *Runner* bisa menyelesaikan masalah tersebut, maka akan diselesaikan oleh *Runner*. Dan apabila tidak bisa diselesaikan oleh *Runner*, maka *Resort Call Center Agent* akan menghubungi *department* bersangkutan untuk ke kamar. Sama halnya dengan pelayanan permintaan barang, *Resort Call Center Agent* akan menelepon tamu untuk memastikan masalah telah teratasi, setelah mendapatkan informasi dari *department* yang menangani masalah tersebut.

2. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dan upaya-upaya pemecahan masalah dalam penanganan permintaan tamu pada *Department Resort Call Center* adalah sebagai berikut :
   a. Kendala-kendala yang di hadapi dalam penanganan permintaan tamu pada *Department Resort Call Center* adalah sebagai berikut:
      1. Ketersediaan sarana yang diperlukan untuk bekerja
      2. Kurangnya kerja sama antara rekan kerja
      3. Ketersediaan barang yang dibutuhkan tamu di *Resort Call Center store*
      4. Kurangnya kerjasama dari *department* lain dengan *Resort Call Center*
   b. Upaya-upaya pemecahan masalah dalam penanganan permintaan tamu pada *Department Resort Call Center* sebagai berikut :
      1. Melakukan pemeliharaan untuk sarana bekerja seperti *pager*, HT, dan komputer secara berkala sebagai contoh pembersihan PC dari

debu agar tidak memperlambat proses kerja komputer saat bekerja, sehingga dapat digunakan secara baik dalam operasional setiap harinya.

2. Melakukan penilaian karyawan secara berkala oleh *manager* sehingga dapat mengetahui tingkat produktivitas dari karyawan tersebut, dan memberikan teguran secara halus kepada karyawan yang dianggap tidak produktif dalam kinerjanya. Melakukan *outing/team building* secara berkala untuk membangun kerja sama tim yang baik antar karyawan.
3. Melakukan *inventory* secara teratur terhadap barang yang ada di *Resort Call Center store*, dan melakukan order secepat mungkin jika telah mengetahui jumlah barang yang ada di *store* berada dibawah batas minimal barang yang seharusnya tersedia.
4. Melakukan *sharing* informasi kepada *department* lain tentang tugas dan tanggung jawab *resort call center*. Selain itu *Manager Department Resort Call Center* dapat memberikan kesempatan kepada *department* lain untuk melakukan *cross training* yaitu pelatihan ke *department* lain atau ke *Department Resort Call Center*, sehingga mereka dapat mengetahui dan memahami tugas dan tanggung jawab *Department Resort Call Center*.

B. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, saran yang dapat diberikan kepada pihak manajemen hotel adalah sebagai berikut:

1. Kepada pihak *Department Resort Call Center*
   a. Lebih memperhatikan kegiatan *inventory* barang. Sebaiknya kegiatan *inventory* barang dilakukan secara teratur dan segeralah melakukan *order* barang jika dirasa jumlah barang yang ada di *Resort Call Center store* mulai sedikit. Ini bertujuan untuk mengurangi kemungkinan kekosongan barang di *Resort Call Center store*.
   b. Pihak *Manager Department Resort Call Center* hendaknya lebih sering melakukan penilaian dan pengarahan kepada karyawan *Resort Call Center*. Kegiatan tersebut seperti program *appraisal* di awal tahun dan di pertengahan tahun dengan *me-review* setiap 6 bulan untuk menilai kinerja karyawan. Di dalam program tersebut para karyawan berbicara personal dengan manager untuk mengutarakan keluh kesah karyawan tersebut selama bekerja. Ini bertujuan untuk menyamakan motivasi dan persepsi kerja karyawan, sehingga tidak terjadi tumpang tindih antara sesama karyawan dalam kegiatan operasional *department Resort Call Center*. Selain itu pihak *Department Resort Call Center* dapat mengadakan *outing* atau *team building* untuk meningkatkan kerja sama antar karyawan.

c. *Manager Department Resort Call Center* hendaknya lebih memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan *Resort Call Center Runner* dalam menangani permintaan tamu dalam bidang jasa. Ini bertujuan untuk memperdalam pengetahuan karyawan *Resort Call Center Runner* penanganan masalah tamu di kamar. Bila dirasa perlu lakukan *cross training* atau pelatihan ke *department* yang berhubungan dengan masalah-masalah tamu di kamar.

2. Kepada pihak manajemen InterContinental Bali Resort

   Pihak manajemenhotel hendaknya lebih memperhatikan peralatan yang dipergunakan *Department Resort Call Center* untuk bekerja seperti *pager* dan HT agar operasional dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

Adi Soenarno, *front office Magement,*ANDI,Yogyakarta,2006

A.Bambang Sujatno,*Front office operation,*ANDI,Yogyakarta,2007

Avip Syaefullah,*Prinsip Dasar Penyusunan & PenulisanKarya Tulis ilmiah,GRASINDO,*Jakarta,2015

Agus Anwar,*Pengantar Operasional Kantor Depan,*PT.Perca,Jakarta,2002

Richard Sihite,*Hotel Management,*SICH,Surabaya,2002

http://madebayu.blogspot.co.id/2012/01/konsep-hotel-dan-klasifikasi-kelas.html

Di akses pada tanggal : 27 Februari 2017

Wikipedia. "Call Center"
http://id.wikipedia.org/wiki/Call_center

Di akses pada tanggal : 24 Februari 2017

LAMPIRAN