

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Resepsionis merupakan salah satu bagian terpenting di kantor depan khususnya dan hotel pada umumnya karena berhubungan langsung dengan tamu dan bisa dikatakan pusat kegiatan hotel. Oleh karena itu perlu adanya penguasaan materi yang cukup bagi orang yang bekerja sebagai resepsionis. Dengan kata lain, pemberian pelayanan kepada tamu dimulai dari sini dan seorang resepsionis harus bisa memberikan kesan pertama yang menyenangkan kepada tamu. Di Horison Hotel yang merupakan hotel dalam tahap berkembang, diperlukan pemberian pelayanan yang benar-benar baik atau biasa disebut dengan pelayan prima kepada tamu untuk memberikan kepercayaan dan rasa nyaman yang bertujuan agar para tamu tersebut bisa datang kembali. Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di bab sebelumnya adalah :

a. Cara-cara petugas resepsionis Horison Hotel dalam memberikan pelayanan prima

Enam aspek utama yaitu kecepatan, kehangatan, keterampilan, ketulusan, keramahan, ketepatan. Keenam aspek tersebut dituangkan dalam langkah-langkah yaitu setiap tamu yang datang apapun keperluannya di sambut dengan ramah dan senyum alami, memberikan

informasi kepada tamu tentang segala sesuatu menyangkut fasilitas kamar dan fasilitas lainnya dalam sebuah hotel, setelah tamu memutuskan untuk menginap, tamu wajib mengisi *registrasion card* (kartu registrasi), setelah menyelesaikan proses registrasi, tamu membayar sesuai harga kamar yang dipilih dan petugas memerikan bill kepada tamu, setelah semua administrasi terselesaikan, resepsion memberikan kunci kepada tamu dan menerangkan nomor kamar, lantai kamar, waktu untuk makan pagi dan password wifi, lalu petugas resepsionis menyuruh bellboy untuk mengantarkan barang tamu kepada kamar yang akan ditempati.

b. Hubungan Front Office Department dengan Department yang lain di Hotel Horison

Dalam Rangka Memberikan Kepuasan Pelayanan Prima Kepada Tamu adalah sebagai berikut :

a. *Front Office Department dengan housekeeping department*

Hubungannya adalah mengenai status kamar yang akan dijual kepada tamu.

b. *Front Office Department dengan food and beverage department*

Hubungannya adalah mengenai penyedia makanan dan minuman kepada seluruh penghuni hotel.

c. *Front Office Department dengan personal & training department*

Hubungannya adalah mengenai penyedia tenaga kerja yang ada di Hotel Horison

d. *Front Office dengan Department dengan accounting department*

Hubungannya adalah dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan keuangan hotel.

e. *Front Office Department dengan Security department*

Hubungannya adalah dengan segala sesuatu yang berkaitan dengan keamanan hotel beserta penghuniya.

f. *Front Office Department dengan Engineering department*

Hubungannya adalah mengenai semua fasilitas Hotel Horison yang berhubungan dengan pemeliharaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang ada.

B. Saran

Untuk menjadi hotel yang lebih baik lagi, penulis mempunyai saran-saran yang mungkin dapat dijadikan sebagai masukan manajemen Hotel Horison demi terciptanya Horison yang benar-benar sesuai dengan apa yang diinginkan tamu. Adapun saran-saran itu diantaranya :

1. Perlu ditingkatkan koordinasi antar *shift* agar pelayanan yang diberikan lebih berkesinambungan dengan segala kebutuhan tamu dapat tetap terlaksana untuk tetap dapat menjaga kualitas pelayanan serta citra hotel.
2. Perlu adanya peningkatan pelayanan dalam hal fasilitas kamar untuk mengurangi keluhan tamu tentang fasilitas hotel yang tidak lengkap seperti

telepon di masing-masing kamar dan air panas di sebagian kamar yang tidak berfungsi dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusanwar, *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*, PT Perca. Jakarta 2002
- Bagyono. 2006. *Teori dan Praktek Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Komar, Richard 2005. *Hotel Management*.PT. Grasindo. Jakarta
- Pardede, Ida Royani. 2011. *Mekanisme Kerja Reservation Section dalam Menangani Pemesanan Kamar di Hotel Novotel Batam*. Karya Tulis akhir. Program Studi Perhotelan Akademi Pariwisata Mandala Bhakti: Surakarta
- Ridwan, Muhammad.2012. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: P.T Sofmedia
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Sambodo, Agus dan Bagyono.2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset (penerbit ANDI)
- Sihite, Richard. 2002. *Front Office (kantor depan)*. Cetakan ke 5. Surabaya: Penerbit SIC
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)* Jakarta: P.T. Gramedia Pustaka Utama
- , 2002. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*
- Suwena, I Ketut dan Widyatama, I gst Ngr.2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Bali: Udayana Universitas Press
- Wawancara HRD dan SPV FO : Ibu Novi Ayundha dan Bapak Suyono
- <http://www.horisonhotels.com>
- hoteleducation.blogspot.co.id/2014/02/klasifikasi-hotel.html