

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Hotel Maqna by Prasanthi yang berada di Kota Gorontalo merupakan salah satu hotel yang memiliki pelayanan dengan kelas bintang empat. Memiliki lokasi yang sangat strategis berada didalam area yang sama dengan City Mall Gorontalo dan juga memiliki tingkat hunian yang cukup tinggi, maka dari itu dapat dipastikan hotel ini tentunya membutuhkan kinerja dan peranan yang baik dari seluruh departemen di hotel ini agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan untuk tamu. Hal ini juga sangat berperan penting bagi sebuah citra demi kelangsungan sebuah hotel untuk menentukan tingkat kepuasan tamu apakah lebih banyak menemui keluhan atau tidak.

Front office merupakan salah satu departemen yang dalam hal ini bertatapans langsung dengan tamu ketika pertama kali tamu sampai dalam melakukan reservasi ataupun saat tamu pergi meninggalkan hotel. Pada bab sebelumnya, peneliti menyampaikan beberapa uraian dan setelah menganalisis dari keseluruhan data yang telah diperoleh peneliti, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Peran komunikasi dari petugas *front office* sangat dibutuhkan ketika melayani tamu, komunikasi yang terjalin baik dapat menjadi awal mula tamu melihat apakah mereka merasa dihargai dan dilayani dengan baik atau tidak. Peran komunikasi dapat menentukan kualitas

pelayanan kepada tamu, oleh karena itu *image* dari sebuah hotel tidak akan terlepas dari peranan komunikasi petugas *front office*.

2. Peranan *front office* dalam sebuah hotel sangat penting karena sebagai tempat pusat informasi. Para tamu mendapatkan pelayanan pada saat tiba dan pada waktu akan meninggalkan hotel yang akan menentukan keberhasilan dan kualitas pelayanan karena kesan pertama dan terakhir bagi tamu didapatkan dari petugas *front office*, maka petugas *front office* harus sangat mengutamakan kenyamanan tamu pada saat tamu tiba di hotel agar bisa mendapatkan kesan yang baik.
3. Kurangnya koordinasi dengan tamu yang datang, biasanya dapat menjadi kendala utama yang harus dihadapi oleh petugas *front office*. Kurangnya pemahaman petugas *front office* terhadap permintaan tamu dan memaknai apa saja yang menjadi keinginan tamu pada saat menginap dapat menjadikan adanya keluhan atau timbulnya masalah baru.
4. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab petugas *front office* harus disesuaikan dengan *job desk* yang ada pada Standar Operasional Prosedur. Ini akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan jika petugas *front office* tidak memahami tugas dan fungsi yang telah ditentukan.

5.2 Saran

Dalam penulisan karya tulis ini, peneliti akan menyampaikan beberapa saran yang dapat digunakan sebagai masukan yang semoga bersifat positif hingga kedepannya dapat membangun kualitas pelayanan yang lebih baik bagi Hotel Maqna Gorontalo ataupun bagian *front office* itu sendiri, yaitu:

1. Bekerja tim memang sangat diperlukan, melakukan komunikasi yang baik sesama petugas *front office* agar dapat mengurangi adanya keluhan tamu secara bersamaan. Tidak hanya itu saja, komunikasi yang baik juga harus terjalin antar departemen, hal ini juga dapat mengurangi adanya masalah-masalah yang timbul yang juga dapat mengakibatkan tamu marah.
2. Memastikan pada saat pergantian *shift* atau *over handle* sebaiknya melakukan sesuai apa yang tertera pada *log book* agar mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam proses pelayanan kepada tamu.
3. Komunikasi yang baik harus selalu terjalin dengan para tamu dan selalu menjadikan keluhan tamu sebagai acuan agar bisa lebih baik lagi kedepannya.
4. Bekerja dan melaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur. Tidak meninggalkan petugas lain dalam melakukan pekerjaan agar pada saat tamu melakukan *check in* tamu tidak menunggu lagi terlalu lama.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus Darsono. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Arista Atmadjati. (2018). *Layanan Prima dalam praktik saat ini*. CV. Budi Utama.
- Bagyono. (2006). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Frank Jefkins. (1992). *Public Relations*. PT Gelora Aksara Pratama.
- Hari Putri Emmita. (2018). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Deepublish.
- Kriyantono, R. P. . (2008). *Public Relations Writing*. Kencana.
- inggar M. Anggoro. (2000). *Teori dan profesi kehumasan serta aplikasinya*. PT. Bumi Aksara.
- M. Djunaidi Ghoni dan Fauzan Almanshur. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Ar-Ruz Media.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.
- Cahyu. (2018). Pariwisata Indonesia Tempati Peringkat Sembilan dalam Daftar WWTC. *Liputan6.Com*.
<https://www.liputan6.com/lifestyle/read/3658137/pariwisata-indonesia-tempati-peringkat-sembilan-dalam-daftar-wwtc>
- Baetie, D. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Niagara Parapat Provinsi Sumatera Utara. *Jom Fisip*, 5(1), 2–11.
- Indriani, Y. A. (2005). *Penggunaan Konjungsi Bahasa Indonesia...*, Yulia Anjas Indriani, FKIP UMP, 2011.
- Kusumawati, T. I. (2016). Komunikasi Verbal Dan Nonverbal. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 6(2), 83–98.
- Utara, U. S. (2017). *Peranan Concierge dalam Usaha Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Hotel Grand Aston Yogyakarta*. 1–55.
- Wulanto, R., & Hadi, W. (2014). Peranan Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Kebersihan Kamar Pada Housekeeping Departemen Di Sagan Huis Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu*, 5(1), 55–62.