

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Setelah melaksanakan kegiatan praktek kerja lapangan selama 4 bulan di Harris Resort Barelang, dapat disimpulkan bahwa kegiatan praktek kerja lapangan bermanfaat agar mahasiswa mengetahui, mengobservasi serta mendalami langsung operasional departemen *front office* di sebuah hotel. Dalam menjalani praktek kerja lapangan penulis mendapatkan gambaran bahwa departemen *front office* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam membentuk serta menjaga citra hotel yang baik, memberikan pelayanan yang baik kepada tamu serta menjual kamar maupun fasilitas-fasilitas yang terdapat di hotel. Dalam setiap operasional hotel, keluhan tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari, beberapa permasalahan diantaranya adalah :

- a) Proses *check-out* yang lama terutama pada saat *full occupancy* dikarenakan *buggy* yang beroperasi di *resort* ini sangat terbatas, sehingga ketika tiba waktunya untuk *check-out*, *buggy* yang tersedia tidak mampu menjemput semua tamu yang ingin *check-out* pada saat itu juga.
- b) Keluhan tamu terhadap kamar yang diterima ketika *check-in* dikarenakan tidak sesuai dengan pesannya.
- c) *Housekeeping* tidak mampu membersihkan dan menyiapkan kamar tepat waktu, sehingga terjadi complain dari tamu dikarenakan harus menunggu lama dan sudah melewati waktu *check-in*.
- d) Fasilitas komputer yang kurang memadai sehingga memperlambat proses *check-in* dan mengganggu kenyamanan tamu .

7.2 Saran

Berdasarkan permasalahan yang penulis simpulkan, saran-saran yang dapat penulis sampaikan, diantaranya adalah :

- a) Menambah jumlah *buggy* dan memperbaiki *buggy* yang kondisinya tidak layak pakai, agar dapat meningkatkan kualitas, kenyamanan serta alur *check-in* dan *check-out* yang tidak terhambat.
- b) Memastikan kamar yang akan dijual kepada tamu sesuai dengan permintaan dan pesanan dari tamu tersebut.
- c) Menambah *staff* departemen *housekeeping* sehingga proses pembersihan kamar dapat berjalan dengan lancar, dan memperlancar sistem komunikasi antar departemen agar tidak terjadi miskomunikasi.
- d) Memperbaharui atau meng-*upgrade* fasilitas komputer sehingga menjadi lebih efisien dalam proses melayani tamu.