

BAB VII

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Hotel dan jasa akomodasi lainnya merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam industri pariwisata. Didukung oleh perkembangan teknologi dan peningkatan taraf ekonomi masyarakat, permintaan akan sektor pariwisata juga semakin meningkat. Saat ini jumlah hotel dan sarana akomodasi lainnya juga mengalami kenaikan yang signifikan. Hal ini mengakibatkan terjadinya persaingan yang sengit antara penyedia jasa akomodasi dalam menarik minat tamu dan wisatawan. Agar dapat bertahan dan bersaing dalam industri pariwisata secara umum dan industri perhotelan secara khusus, sebuah hotel harus mampu menjamin kepuasan tamu, baik dari segi pelayanan, produk dan fasilitas hotel.

Dalam kegiatan operasional hotel, terdapat berbagai department yang saling bekerja sama untuk memberikan output berupa pelayanan dan produk terbaik bagi tamu. Setiap department memiliki tanggung jawab yang berbeda namun tetap memegang peranan yang penting dalam menjamin keberhasilan hotel. Salah satu department tersebut adalah *sales department*, yang merupakan *department* tempat penulis menjalani kegiatan kerja praktek selama 4 bulan.

Penulis melaksanakan kerja praktek di Harris Hotel Batam Center mulai tanggal 14 Januari 2019 – 20 Mei 2019. Berdasarkan pengalaman kerja praktek penulis, ada beberapa masalah yang sering terjadi dan sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional sales department di Harris Hotel Batam Center.

Adapun beberapa masalah yang dapat penulis simpulkan adalah sebagai berikut:

1. Jumlah ruangan meeting yang terbatas

2. Kapasitas ruangan meeting yang terbatas
3. Jumlah kamar yang terbatas
4. Berbagai komplain dari tamu baik mengenai produk dan pelayanan hotel
5. Tingkat penjualan beberapa produk hotel yang tergolong rendah.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut, tidak berarti menyebabkan kinerja *sales department* menurun. Sebaliknya, semua *staff* berusaha dan bekerja sama dengan baik untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Dalam proses penanganan masalah secara khusus dan dalam proses kerja praktek secara umum, penulis menerima banyak pelajaran berharga yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Aktivitas kerja praktek merupakan metode yang sangat efektif bagi mahasiswa untuk menyalurkan dan mempraktekkan secara langsung ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan, sekaligus menjadi sarana pembelajaran bagi mahasiswa untuk menghadapi dunia kerja.
2. Dalam menjalankan kerja praktek, *trainee* mendapatkan arahan dan bimbingan dari *staff* serta memiliki tugas dan tanggung jawab dalam membantu seluruh urusan operasional di *sales department*.
3. Selama menjalani kerja praktek, *trainee* diberi kebebasan untuk bertanya, berpendapat serta mengemukakan gagasan yang berkaitan dengan aktivitas kerja.
4. *Sales department* di Harris Hotel Batam Center merupakan *department* yang berperan penting dalam operasional hotel, khususnya

dalam mendatangkan *revenue* serta membangun dan menjaga citra positif hotel di mata publik.

5. Dalam kegiatan operasionalnya, seluruh staff di sales department telah bekerja dengan baik menurut SOP yang berlaku di hotel, serta dapat menjalin hubungan baik dan menjaga kelancaran komunikasi dengan seluruh *staff* dari *department* lainnya.
6. Setelah menyelesaikan kegiatan kerja praktek, penulis telah memahami peranan, tugas dan tanggung jawab seorang *sales department staff* dengan baik.

7.2 Saran

Setelah menjalani masa kerja praktek selama 4 bulan di *sales department* Harris Hotel Batam Center, adapun beberapa saran yang dapat penulis kemukakan melalui laporan ini, antara lain:

1. Memperbaharui dan meningkatkan fasilitas hotel terutama fasilitas penunjang kegiatan MICE seperti linen, *clutteries*, karpet, partisi, *microphone* dan *sound system*. Hal ini penulis rasa sangat penting mengingat Harris Hotel Batam Center merupakan salah satu hotel yang paling diminati dalam penyelenggaraan kegiatan MICE.
2. Meningkatkan perhatian atas komplain maupun masukan yang diterima dari tamu dan menjadikannya sebagai evaluasi dan pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan produk hotel.

3. Memberikan pelayanan dan *benefit* lebih kepada tamu hotel, mengingat saat ini sedang dilakukan perluasan lahan parkir, perbaikan meeting room serta pembangunan One Residence dimana aktivitas tersebut cukup mengganggu kenyamanan tamu.
4. Mempererat komunikasi dan hubungan kerja sama antara semua department yang ada agar proses operasional hotel dapat terus berjalan dengan lancar serta mengurangi terjadinya kesalahan yang memicu komplain dari tamu.
5. Menciptakan lebih banyak promosi dan produk yang inovatif dan variatif sesuai dengan perkembangan *trend* masa kini serta mengkomunikasikan produk hotel dengan lebih baik kepada masyarakat luas agar Harris Hotel Batam Center senantiasa mampu bersaing dan mengungguli pasar persaingan industri perhotelan.