

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta mengenai peran informasi pada proses *check-in* dalam pemesanan kamar *online*, peneliti menemukan kesimpulan bahwa:

1. Informasi dalam pemesanan kamar *online* sangat berguna bagi proses *check-in*, karena informasi tersebut berfungsi untuk mengkonfirmasi pemesanan kamar yang telah dilakukan oleh tamu secara *online*, seperti nama pemesan, tipe kamar, tipe tempat tidur, keuntungan yang didapatkan tamu, hingga fasilitas yang dapat tamu gunakan selama menginap di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta. Informasi tersebut juga dapat membuat tamu lebih yakin mengenai hotel. Namun sering kali ditemukan permasalahan yang bersangkutan dengan informasi tersebut. Seperti yang telah dikatakan oleh Informan 1, hotel tidak dapat menjamin tipe tempat tidur yang dipesan oleh tamu akan tersedia saat proses *check-in*, hal tersebut juga disebabkan oleh tingkan hunian hotel pada hari dimana tamu akan menginap.
2. Informasi dalam pemesanan kamar *online* dapat mempermudah tamu dalam mengambil keputusan, karena pada umumnya sebelum tamu melakukan reservasi kamar, hal yang dapat mempengaruhi keputusan mereka adalah lokasi, tipe kamar, *benefit* yang didapatkan, fasilitas yang dapat digunakan, dan tentunya harga kamar tersebut agar tamu dapat membandingkannya dengan harga kamar di hotel lain. Regulasi hotel juga dapat mempengaruhi proses pengambilan keputusan bagi tamu, seperti contohnya banyak hotel yang menerapkan area dilarang merokok di seluruh hotel termasuk di dalam kamar, hal tersebut tentunya sangat mempengaruhi pengambilan keputusan bagi tamu yang merokok. Regulasi hotel mengenai jaminan tipe tempat tidur juga menjadi salah satu permasalahan yang mempengaruhi tamu dalam mengambil keputusan. Masih banyak juga tamu yang tidak mengetahui regulasi tersebut, sehingga pada akhirnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

3. Informasi yang diberikan kepada tamu dalam proses konfirmasi pemesanan kamar adalah nama atau identitas tamu yang sesuai dengan resevasi, waktu menginap, tipe kamar, harga kamar, deposit, regulasi hotel, dan juga waktu *check-out* yang diinginkan tamu. Salah satu permasalahan yang peneliti garis bawahi adalah waktu *check-out* yang diinginkan tamu. Regulasi waktu *check-out* di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta adalah pukul 12 siang, namun tidak menutup kemungkinan jika tamu ingin meminta waktu tambahan. Hal tersebut penting untuk di konfirmasi kepada tamu, sehingga tamu dapat mengetahui biaya yang dikenakan untuk tambahan waktu *check-out*, dan juga dapat membantu pihak kantor depan untuk berkoordinasi dengan pihak departemen *House Keeping* dalam proses mempersiapkan kamar yang siap untuk dijual kepada tamu yang akan datang selanjutnya pada hari tersebut. Penambahan waktu *check-out* juga tidak dapat dilakukan begitu saja, tentunya karyawan kantor depan harus menyesuaikan keinginan tamu dengan tingkat hunian hotel pada hari itu.
4. Informasi dalam pemesanan kamar dalam proses *check-in* dapat mempengaruhi kepuasan tamu. Dengan memberikan kamar sesuai dengan keinginan tamu dapat membuat tamu puas terhadap pelayanan di hotel. Mengetahui identitas tamu dan *special request* tamu juga menjadi salah satu informasi yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu. Seperti contohnya dengan mengetahui ulang tahun tamu pada hari itu, karyawan kantor depan dapat memberikan ucapan ulang tahun kepada tamu sehingga membuat tamu tersebut merasa senang dan dekat dengan karyawan hotel, karena salah satu tujuan pelayanan hotel adalah membuat tamu merasa nyaman ketika menginap di hotel. Keuntungan lainnya dengan mengetahui informasi mengenai tamu adalah untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu dan membangun hubungan yang erat dengan tamu dan meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.

## 5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh peneliti di hotel *Four Points by Sheraton* Jakarta, maka diperoleh beberapa saran sebagai berikut:

**Tabel 5.1.**  
**Ikhtisar dari Kesimpulan, Implikasi Manajerial, dan Saran bagi Penelitian Kedepannya**

No	Kesimpulan	Implikasi Manajerial	Saran Bagi Penelitian Kedepannya
1	Informasi mengenai lokasi, fasilitas, dan <i>benefit</i> yang dapat digunakan oleh tamu, yang dapat mempermudah tamu dalam mengambil keputusan untuk menginap.	Karyawan hotel terutama departemen kantor depan harus dapat menjelaskan informasi kepada tamu dengan jelas pada proses <i>check-in</i> , sehingga tidak ada kesalah-pahaman yang terjadi antara tamu dan hotel.	Pengaruh penyampaian informasi bukan hanya dilihat dari isi informasinya saja, terdapat pengaruh lainnya yang bisa bersangkutan dengan psikologi dan etika karyawan ataupun tamu.
2	Mengetahui <i>special request</i> dari tamu, yang mana jika dapat dipenuhi oleh hotel maka dapat meningkatkan kepuasan tamu dan membuat tamu merasa nyaman selama menginap di hotel.	Hotel <i>Four Points by Sheraton</i> Jakarta sebaiknya mengolah penyampaian informasi dalam pemesanan kamar <i>online</i> lebih lagi, terutama informasi yang berkaitan dengan tipe kamar dan tipe tempat tidur yang tersedia, sehingga dapat mengurangi masalah yang terjadi dalam proses <i>check-in</i> yang berkaitan dengan informasi tersebut.	Informasi yang di dapat dari reservasi <i>online</i> tidak hanya berpengaruh pada departemen kantor depan, melainkan juga berpengaruh pada departemen lain yang terdapat di 38ndustry perhotelan seperti keuangan, tata graha, dan lainnya.
3	Pelayanan karyawan hotel terhadap tamu, yang dapat mempengaruhi loyalitas tamu terhadap hotel.	Karyawan hotel harus memanfaatkan lebih baik lagi penggunaan sistem <i>guest preference</i> atau <i>starguest</i> yang sudah tersedia untuk mempermudah proses penempatan kamar tamu, sehingga karyawan dapat menemukan cara-cara untuk meningkatkan kepuasan tamu	Pelayanan karyawan hotel kepada tamu tidak sebatas hanya memberikan informasi, tetapi juga menyangkut dengan tata karma, keramah tamahan, profesionalisme, dan masih banyak lagi.