

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Dari wawancara yang dilakukan oleh penulis pada petugas reservasi Hotel Borobudur Jakarta permasalahan primer yang terjadi dalam departemen reservasi adalah kekurangan karyawan. Semua petugas menjawab hal yang sama yaitu kekurangan karyawan dalam tim reservasi. Hal ini dapat menjadi efek domino pada semua aspek. Hotel Borobudur Jakarta dengan *arrival* kurang lebih setiap harinya berjumlah 200 reservasi, membutuhkan lebih dari 4 personil dalam tim reservasi. Staf reservasi hanya membagi 4 pekerjaan itu semua, termasuk laporan setiap harinya. Jumlah 4 staf termasuk manager bukanlah hal yang efektif walaupun perangkat keras dan perangkat lunak yang cukup canggih sudah membantu pekerjaan agar lebih mudah, dan mudah menelusuri kesalahan. Jumlah staf seharusnya adalah 7 orang staf (termasuk manager), namun kekurangan staf ini sangat mempengaruhi dari jumlah pekerjaan yang harus diselesaikan, kualitas pekerjaan, dan jam kerja yang melebihi jam kerja seharusnya. Semua staf reservasi mengharuskan dirinya untuk bekerja lebih dari jam kerja seharusnya dikarenakan tuntutan pekerjaan yang harus diselesaikan hari itu juga. Hal ini sangat mempengaruhi tingkat stres pada staf reservasi, dikarenakan harus membagi pekerjaan 7 staf hanya menjadi 3 staf saja.

Mayoritas tamu Hotel Borobudur Jakarta adalah laki-laki warga negara Indonesia dengan interval usia 30-40 tahun, dan menginap di Hotel Borobudur Jakarta dengan kepentingan bisnis.

Dari hasil kuisisioner, penulis membagi kuisisioner menjadi 4 bagian yaitu : analisa penerimaan reservasi, analisa distribusi reservasi, analisa menanggapi keluhan tamu, dan analisa kepuasan layanan reservasi.

Yang pertama adalah analisa layanan penerimaan reservasi, dari hasil kuisisioner, penulis mendapatkan hasil bahwa dalam penerimaan reservasi, staf

reservasi Hotel Borobudur Jakarta mendapatkan nilai yang baik dan dapat dikategorikan tamu puas dengan layanan penerimaan reservasi Hotel Borobudur Jakarta

Yang kedua adalah analisa distribusi reservasi. Distribusi reservasi yang dimaksud adalah pendistribusian atau penyampaian reservasi terhadap departemen terkait, misalnya pada *Front Office* yang notabeneanya bertatap muka secara langsung dengan tamu. Dalam analisis ini, mendapatkan nilai paling rendah diantara analisis lainnya. Akan tetapi masih mendapat nilai cukup dan tidak terlalu buruk, namun sebagian kecil tamu merasa tidak puas dengan kamar yang dipesan jika tidak sesuai dengan keinginan.

Yang ketiga adalah analisa menanggapi keluhan tamu. Untuk analisa yang ketiga ini, responden memberikan nilai cukup. Namun dari 5 pernyataan, pernyataan nomor 5 mendapatkan nilai yang paling rendah tentang pemberian solusi yang efektif bagi tamu yang komplain. Dari pernyataan tersebut dapat membuktikan bahwa petugas reservasi memberikan solusi yang kurang efektif dengan keluhan tamu, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik tentang nada bicara yang petugas gunakan saat menghadapi keluhan tamu.

Yang keempat adalah analisa kepuasan tamu mengenai layanan reservasi. Untuk analisis aspek keempat ini, responden memberikan nilai cukup dan perlu dikembangkan. 2 dari 5 pernyataan mendapatkan nilai dibawah cukup, dan 3 dari 5 pernyataan diatas cukup. Dapat disimpulkan bahwa tidak semua tamu merasa tidak puas dengan layanan reservasi Hotel Borobudur Jakarta. Dan tamu yang tidak puas dengan layanan reservasi tidak menutup kemungkinan untuk datang dan menginap lagi di Hotel Borobudur Jakarta.

5.2 Saran

Setelah melihat uraian-uraian serta kesimpulan yang telah dibuat terlebih dahulu, penulis berusaha untuk menyampaikan saran kepada Hotel Borobudur Jakarta dibagian reservasi kamar yang mungkin dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan.

1. Perihal konfirmasi kepada tamu atas pemesanan kamar, penulis menyarankan untuk menyiapkan seluruh data dengan lengkap sebelum melakukan konfirmasi sehingga jika terjadi permintaan yang lain petugas sudah siap untuk memberikan jawaban pada tamu, petugas harus memiliki kecakapan yang baik dan kecepatan dalam melayani permintaan tamu ketika sedang mengkonfirmasi pemesanan tamu dan dapat menjamin tamu untuk tidak membatalkan reservasi mereka. Dengan kesanggupan petugas dalam mengkonfirmasi dapat menjadi nilai kepuasan untuk tamu yang akan menginap.

2. Mengenai kekurangan staf reservasi, penulis menyarankan manajemen untuk menambah staf reservasi untuk membantu kelancaran operasional reservasi agar setiap staf mendapatkan porsi pekerjaan yang sesuai.

3, Mengenai pelaksanaan petugas reservasi menginformasikan *special request* pada bagian yang terkait, penulis menyarankan para petugas untuk lebih teliti, cekatan dan tepat pada pembagian informasi *special request* yang didapat dari tamu untuk terwujudnya ini maka kerja sama diperlukan oleh petugas reservasi dengan semua bagian yang ada di Hotel Borobudur Jakarta agar informasi *special request* tercapai dengan cepat dan tepat. Begitu pula dengan peran *supervisor*

yang memeriksa kinerja petugas reservasi harus memeriksa dengan seksama akan semua *special request* yang diterima oleh petugas reservasi dan memastikan informasi yang diberikan kepada bagian yang terkait sudah tepat dan benar.

