

BAB III
PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dalam meningkatkan operational hotel, departemen Front Office merupakan departemen yang mempunyai peran penting dalam membangun kesan yang baik kepada tamu. Departemen Front Office memiliki beberapa divisi dengan berbagai tugas yang berbeda untuk meningkatkan performa hotel, dengan memberikan informasi kamar yang tersedia beserta melayani dalam proses checkin, membantu kelancaran operational hotel, menangani komplain tamu secara cepat dan tanggap dengan menerapkan SOP (Standart Operational Prosedur) yang berlaku di hotel, selain itu Front Office juga memberikan pelayanan yang sangat prima sehingga dapat meningkatkan kenyamanan tamu sejak datang hingga meninggalkan hotel.

Front Office adalah salah satu departemen yang memberikan segala informasi tentang hotel, sehingga para pegawai hotel yang berada di departemen Front Office harus memiliki pemahaman yang luas tentang hotel tersebut, antara lain menangani prosedur penanganan barang bawaan tamu ketika tamu tiba, checkout, pindah kamar, penitipan barang, pengambilan barang bawaan tamu.

Dalam memenuhi kebutuhan tamu di hotel pihak Front Office Best Western Papilio Hotel ini telah berusaha melakukan yang terbaik, salah satunya dengan memberikan pelayanan lebih sesuai dengan semua permintaan tamu. Pengadaan kebutuhan yang sesuai dengan permintaan tamu, maka hal tersebut dapat meningkatkan kenyamanan tamu, sehingga dapat memberikan kesan yang baik dan membuat tamu akan datang kembali menginap di Best Western Papilio Hotel.

3.2 Saran

Berdasarkan dari pembahasan dan kesimpulan di atas, maka pihak Front Office sudah sangat baik dalam melakukan tugasnya yakni memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu. Peningkatan performa hotel mempengaruhi kualitas hotel di mata pelanggan.

Peningkatan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab Front Office yakni melakukan evaluasi sebelum dan sesudah pergantian jam kerja sesering mungkin. Sehingga dapat mengurangi dan menghindari yang bisa menimbulkan komplain yang pernah terjadi sebelumnya, untuk meningkatkan hal-hal positif demi kepuasan tamu, selalu konsisten dalam bekerja dengan prinsip standar operasional yang telah disepakati.

Adanya On The Job Training juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan performa hotel, maka On The Job Training berhak mendapatkan banyak pengetahuan, sehingga pihak hotel memberi kesempatan seluas-luasnya untuk On The Job Training agar mendapatkan ilmu di semua divisi yang ada di departemen Front Office.