

BAB 3

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Dari uraian diatas dapat diambil kesimpulan bahwa dalam mengoptimalkan proses administrasi pada departemen *Front Office*, Hotel Best Western Papilio Surabaya melakukan :

1. Untuk mengantisipasi supaya tidak terjadi human error dalam proses administrasi pada saat menerima tamu, petugas hotel khususnya pada section front desk dalam menjalankan tugasnya dibantu dengan sistem komputer (Itesso) yang mencakup informasi database yang berkaitan dengan tamu seperti reservasi, status kamar, pembayaran, data tamu dan sebagainya. Dengan demikian hal ini dapat meminimalisir terjadinya human error karena sumber daya manusia terkadang juga terbatas untuk mencatat, merekam dan mengolah data dalam jumlah besar, oleh karena itu dengan adanya sistem Itesso hal ini dapat membantu petugas hotel tersebut. Semua aktivitas tamu yang berkaitan dengan administrasi terekam dan tercatat dengan baik sehingga kedua belah pihak tidak merasa dirugikan baik itu tamu maupun hotel.
2. Dalam menangani tamu *check-in* dan *check out*ada beberapa perlakuan dalam menanganinya sesuai dengan jenis tamunya. Tamu-tamu tersebut ada beberapa jenis diantaranya tamu dengan reservasi, tamu *walk-in*, dan tamu grup. Ketiga jenis tamu tersebut berbeda-beda dalam menanganinya sehingga petugas hotel khususnya section front desk harus mengetahui dan paham dalam menangani masing-masing tersebut sehingga tidak akan menimbulkan complain dari tamu maupun hal-hal yang bisa merugikan hotel.
3. Untuk mempermudah proses pembayaran tamu yang menginap dalam segi keamanan dan fleksibilitas, Hotel Best Western Papilio Surabaya menerima pembayaran tamu dari berbagai cara diantaranya melalui cash/tunai, kartu debit dan kartu kredit, *bank transfer*, *city ledger* dan *complimentary voucher*. Dalam masing-

masing sistem pembayaran tersebut petugas hotel khususnya section front desk harus paham dengan tata caranya supaya tidak menimbulkan complain dari tamu serta hal-hal yang dapat merugikan hotel. Lalu untuk mempertanggung jawabkan keuangan yang masuk dari tamu, *front office* harus membuat laporan (*report*). Report tersebut adalah *daily revenue report*. Jadi dengan adanya *daily revenue report* hal ini adalah bentuk tanggung jawab dari departemen *front office* dalam menerima dan mengolah uang yang masuk dari tamu untuk menjadi pendapatan bagi hotel. *Daily revenue report* ini berguna untuk sebagai acuan manajemen dalam membuat strategi untuk bisa bersaing dengan kompetitornya serta sebagai acuan dalam menentukan budget harian, bulanan maupun tahunan.

Dengan demikian proses administrasi pada hotel bisa berjalan efektif dan efisien aktivitas operasional tidak terganggu dan berjalan dengan lancar.

3.2 Saran

Dari uraian diatas, penulis menyarankan bahwa :

1. Jika memang memungkinkan untuk mengganti sistem komputer, lebih baik dicoba dulu untuk menggantinya dengan yang lebih baru dan tidak rumit karena sistem Itesso terkadang terkesan lambat dan rumit.
2. Untuk penanganan dalam menghandle tamu check-in dan check out sudah baik, alangkah baiknya ditingkatkan lagi karena tamu terkadang menginginkan pelayanan yang prima.
3. Dalam pembayaran dan pembuatan report sudah terkonsep dengan baik, semoga ditingkatkan lagi kedepannya.