

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Pelayanan yang diberikan kepada *Long Term Guest* yang utama adalah membuat mereka dapat tinggal dengan nyaman dan juga bisa merasakan hotel yang di tinggali merupakan rumah kedua bagi mereka. *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* yang merupakan *Service Residence* membuat hotel ini sebagai pilihan yang baik dan tepat bagi para *Long Term Guest*. Dikatakan tepat dikarenakan bisa kita lihat bahwa *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* sangat fokus dalam melayani *Long Term Guest*, semua ini dilakukan bukan semata-mata karena *Long Term Guest* sebagai pemasukan utama dan pemberi dampak yang besar terhadap *occupancy* dan relasi bisnis, tetapi karena jiwa melayani yang sebenarnya. Cara membuat *Long Term Guest* agar nyaman dibuktikan dengan adanya persiapan yang baik dan juga pelayanan yang baik diberikan, selain itu juga memberi kegiatan kegiatan positif yang selalu di agendakan dengan baik untuk para *Long Term Guest* di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya*.

Semua yang diberikan kepada *Long Term Guest* merupakan hal yang terbaik karena tetap dalam hubungan secara tidak langsung ini adalah hubungan bisnis. Sehingga sebisa mungkin kita tetap bisa menerepakan *excellent service* kepada para tamu. Memperkenalkan budaya Indonesia sebisa mungkin juga diterapkan dalam kegiatan yang dilakukan dengan *Long Term Guest* dalam macam-macam *resident event*, ini merupakan salah satu cara yang mudah untuk memberikan informasi ke *Long Term Guest* karena memang 90% *Long Term Guest* di *Hotel Asott Waterplace Surabaya* adalah warga Negara asing. Pengaruh *Long Term Guest* memang cukup besar jika berada dalam *Hotel Service Residence*, dikarenakan target pasar utama bagi *Hotel Service Residence* adalah tamu *Long Term*. Itulah yang membedakan *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* dengan hotel lainnya.

Memang selain beberapa fasilitas yang dikhususkan untuk *Long Term Guest* ada beberapa fasilitas dan pelayanan yang sama dengan tamu tamu lainnya. Seperti dimulai dengan proses *check in* akan melalui proses yang sama dan tidak dilakukan secara khusus oleh *guest service* tertentu. Setelah itu untuk unit yang diberikan memang telah disiapkan terlebih dahulu dan juga di *check* beberapa kali tetapi untuk ukuran kamar dan juga fasilitas pelengkap dikamar sama dengan semua unit yang ada di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya*. Untuk tamu-tamu *longstay* semua unit berada di area yang sama dengan tamu-tamu regular, sehingga tidak disiapkan seperti area khusus maupun *private lift*.

Sebenarnya dalam hal fasilitas publik pun tidak terlalu banyak yang membedakan untuk *Long Term Guest* maupun *Regular guest*. Seperti untuk fasilitas kolam renang, *gymnasium* bahkan area *The Dinning Room* semua juga diperuntukkan untuk tamu-tamu *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* mulai dari *Regular Guest*, *Long Term Guest*, maupun *VIP Guest*. Untuk keamanan memang untuk tamu *long term* biasanya diberikan perhatian yang lebih dikarenakan juga masa tinggal yang lama, tetapi untuk area parkir saya semua tamu *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* memiliki area yang sama. Semua tamu *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* juga bisa mendapatkan *free parking* dengan meminta *stamp free parking* kepada *Guest Service* yang ada di *lobby* maupun *Security* yang ada di *basement*. Perbedaan yang utama yang sudah dijelaskan adalah mulai dari *rate* yang disiapkan. Bisa Dipastikan bahwa *rate* yang diberikan kepada *Long Term Guest* adalah *rate* yang terbaik yang telah disiapkan oleh *Sales and Marketing Team*.

Sesuai dengan kegiatan *Long Term Guest* yang masuk dalam *resident event* memang pihak *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* suka mengadakan *event* yang melibatkan *long term guest* dengan keluarga. Pihak *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* mencoba untuk selalu membuat kegiatan agar para *Long Term Guest* bisa betah dan juga nyaman tinggal di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya*. Tetapi ada beberapa kegiatan yang tidak dilakukan disetiap tahunnya dikarenakan beberapa alasan yang menjadi *internal management*.

Hal utama yang diperhatikan dalam melayani *Long Term Guest* adalah bisa memposisikan diri kita sebagai orang yang dapat dipercaya. Penanganan yang diberikan juga lebih banyak dikarenakan juga masa tinggal yang lama. *Long Term Guest* sendiri juga memiliki tingkat keinginan yang berbeda dengan tamu yang lainnya. Semua hal yang berhubungan dengan *Long Term Guest* akan benar-benar menjadi perhatian utama bagi semua departemen yang ada di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya*. Bisa dikatakan juga penanganan *Long Term Guest* dan *Short Stay Guest* sangatlah berbeda.

3.2 Saran

Menurut penyusun pelayanan yang dilakukan oleh *Guest Service Department* di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* sudah cukup baik. Untuk segala persiapan untuk *Long Term Guest* sudah disiapkan dengan baik, Ada beberapa hal yang sebenarnya sering dikeluhkan tetapi memang belum ada tindak lanjut pasti seperti permasalahan *vallet parking* dan juga *area parking* yang cukup membingungkan meskipun pihak *Hotel Ascott Waterplace Surabaya* menyediakan *VIP Card*. Sehingga besar harapan untuk kedepannya bisa ada akses *parking* yang lebih mudah.

Selain dari penjelasan diatas hal sering terjadi juga adalah tentang cara berkomunikasi, komunikasi atas masing masing departemen juga harus benar-benar diperhatikan karena terkadang pada saat penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan kejadian *miss communication* juga pernah terjadi. Harapan terbesar selain terus bisa memberikan pelayanan yang baik kepada semua kalangan tamu terutama *Long Term Guest*, tetapi internal departemen yang ada tetap bisa kompak dan tidak adanya *miss communication*. Pelayanan yang baik dan hotel yang berhasil tidak luput dari kesuksesan dan kerja sama yang baik bagi seluruh *staff* yang ada di *Hotel Ascott Waterplace Surabaya*.