

## BAB 3

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa Shaping Service merupakan salah satu bagian pelatihan yang harus di selesaikan oleh associate terutama untuk *new-hire* associate yang berfungsi sebagai dasar atau fondasi standar pelayanan di Hotel Fairfield Surabaya. Shaping Service dapat di akses melalui MGS (Marriott Global Source) dengan menggunakan EID yang telah di aktifasi sebelumnya.

Shaping Service sendiri dibagi menjadi 3 kategori berdasarkan seberapa sering associate kontak dengan tamu. Kategori tersebut yaitu: Low Guest Contact Associate, High Guest Contact Associate, Front Desk Associate. Setiap kategori memiliki jumlah modul yang berbeda sesuai dengan kebutuhan materi yang harus diselesaikan associate dalam kurun waktu 60 hari setelah *join-date*.

Permasalahan dalam penerapan Shaping Service bisa karna faktor perbedaan *culture* perusahaan, Learning System yang tidak sesuai guide, dan manning yang sedikit untuk menerapkan Shaping Service dan menangani occupancy yang tinggi secara bersamaan.

#### 3.2 Saran

Menurut saya penerapan Shaping Service di Hotel Fairfield cukup maksimal mengingat manning yang sedikit tetapi setiap associate telah menyelesaikan modul Shaping Service dan penerapannya kepada tamu sangat baik. Akan lebih baik lagi bila masalah Learning system yang juga dipengaruhi jaringan segera di tuntaskan sehingga penerapan Shaping Service semakin maksimal.