

## BAB III

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan salah satu bagian dari departemen *front office* di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang berfungsi sebagai jembatan antara tamu dan hotel guna memenuhi kebutuhan tamu dan memastikan tamu menginap dengan kesan yang tak terlupakan. Beberapa tugas dari GRO yang paling penting di Hotel Novotel Samator adalah *handling VIP guest* selain orang yang penting bagi hotel, VIP di Hotel Novotel Samator adalah pemegang member *le club* dan *accor plus*. Prosedur *handling VIP guest* di Hotel Novotel Samator adalah sebagai berikut Menyiapkan *welcome letter* dan *voucher welcome drink*, membuat transfer form untuk menyipakan *compliment* seperti buah atau *fruits and cake platter*, membuat transfer form untuk *welcome drink* dan *compliment* untuk *executive lounge*, *cortesy Call* member sebelum kedatangan biasanya dilakukan pada pagi hari untuk memastikan jam kedatangan tamu agar kamar dapat dipersiapkan, seorang GRO berkoordinasi dengan *housekeeping SPV* untuk menyiapkan kamar tamu, seorang GRO mengantar *compliment* serta mengecek kamar tamu VIP. Beberapa SOP yang tertulis guna mengantur jalannya operasional adalah tentang *handling VIP guest*, *meeting guest*, *escorting guest* dan perayaan khusus. Prosedur *handling vip guet* yang dilakukan setiap hari di Hotel Novotel Samator kurang sesuai dengan SOP yang sudah tertulis sehingga menimbulkan berbagai masalah.

Permasalahan atau ketidaksesuaian penerapan Standar Operasional Prosedur sangat memungkinkan dikarenakan banyak faktor salah satunya adalah kurangnya tenaga kerja atau tenaga kerja yang seharusnya bertugas sebagai GRO merangkap menjadi FDA sehingga tugas sebagai GRO terabaikan. Hal tersebut yang sangat terlihat di Hotel Novotel Samator Surabaya Timur yang mana seorang GRO yang seharusnya bertugas sesuai SOP yang sudah tertera diatas menjadi merangkap tugas seorang FDA seperti *check-in*, *check-out*, bahkan SOf sekalipun. Hal tersebut lah yang menjadi dasar mengapa SOP yang diterapkan bagi seorang GRO di Hotel Novotel Samator tidak dapat dilakukan dengan seharusnya. Beberapa contoh kasus ketidaksesuaian penerapan SOP seorang GRO di hotel Novotel Samator Surabaya yaitu persiapan kamar tamu VIP yang tidak sesuai dengan SOP, tidak tersedianya *welcome drink* dan *compliment* tepat waktu, sifat GRO yang "pilih kasih", *escorting guest* yang tidak dilakukan bagi member, serta perayaan khusus.

Dampak tidak diberlakukannya SOP dengan benar dapat dirasakan mulai dari yang ringan hingga menjadi yang fatal. Hal yang ringan dapat dimulai dari complain dari tamu hingga dapat meluas dan menimbulkan yang lebih besar. Dampak yang muncul karena tidak diberlakukannya SOP dengan benar adalah tamu yang kecewa, menurunnya profesionalisme seorang GRO, kualitas pelayanan yang tidak pada standarnya, terhambatnya proses operasional, citra hotel menjadi buruk.

### **3.2 Saran**

Menurut penulis pihak Hotel Novotel Samator harus memperbanyak tenaga kerja agar tugas dari masing-masing tenaga kerja di *front office* menjadi fokus dan sesuai dengan *job desk* masing-masing. Perlu nya memberikan pemahaman tentang penerapan SOP di Hotel Novotel Samator serta memberikan pengertian tentang profesionalisme agar seorang pribadi GRO tidak “pilih kasih “ terhadap tamu serta dapat melayani semua tamu dengan sepenuh hati.