

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa penanganan tamu VIP dengan tamu *group* sangatlah berbeda. Dari mulai penanganan tamu pada saat *check in* tamu VIP akan mendapatkan penanganan yang lebih cepat saat melakukan *check in*. Kemudian setelah mendapatkan *key card* tamu akan diantarkan ke kamar dengan GRO. pada saat tamu pertama kali masuk ke kamar GRO akan menjelaskan tentang seluruh peralatan yang terdapat di kamar dan juga menjelaskan tentang fasilitas di hotel. Sedangkan tamu *group* untuk melakukan *check in* harus melakukan registrasi kepada bagian panitia *group* di tempat yang telah ditentukan seperti di restoran maupun di *meeting room*. Kemudian setelah tamu mendapatkan *key card* tamu akan diarahkan oleh GRO untuk ke kamar,

Perbedaan penataan kamar tamu VIP dengan tamu *group* di Singgasana hotel cukup berbeda seperti kamar Tamu VIP dengan kamar tamu *group*. Untuk kamar tamu VIP akan mendapatkan banyak *compliment* dari hotel seperti mendapatkan *fruit basket*, *fruit slice*, *chocolate praline* dan teh Dilma. Untuk penataan *mini bar* juga berbeda. Tamu VIP akan mendapatkan peralatan lebih lengkap seperti *cup and saucer*, *mini bar glass*, *coffe plunger*. Sedangkan untuk penataan tamu *group* penataan yang diberikan seperti pada *mini bar* tamu hanya akan mendapatkan *snack*, *mineral water* dan juga *coffe and tea*. Dan untuk peralatan yang terdapat pada *mini bar* hanyalah *mug*. Dan tidak hanya penataan kamar saja, tetapi untuk jadwal *check out* juga berbeda. Untuk tamu VIP, pihak hotel akan memberikan kelonggaran waktu *check out*. Sedangkan untuk tamu *group* batas waktu untuk *check out* adalah pukul 12.00 siang.

Dan untuk upaya yang dilakukan GRO dalam memaksimalkan pelayanan kamar di Singgasana hotel adalah dengan melakukan pengecekan *expected arrival list*. Tujuannya adalah agar dapat mengetahui status kamar yang akan digunakan tamu untuk *check in*. Dengan mengetahui status kamar maka GRO dapat melakukan penataan dan pengecekan kamar dengan maksimal sehingga akan dapat meningkatkan kepuasan tamu. Tidak hanya dengan mengecek *expected arrival list*, tetapi GRO dapat melakukan pengecekan *guest departure list*. Dengan melakukan pengecekan *guest departure list* maka akan dapat mengetahui kamar tamu mana yang belum melakukan *check out*. Jika tamu belum melakukan *check out* pada waktu yang ditentukan maka akan mengakibatkan terhambatnya tamu yang akan *check in* sehingga dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Kemudian perlunya koordinasi yang baik dengan bagian *housekeeping* agar tidak mengurangi tingkat pelayanan yang diberikan *front office* dan juga bagian *housekeeping* kepada tamu. Seperti saat bagian tamu melakukan *check out* di bagian *front office*, *front office* dapat menginformasikan kepada bagian *housekeeping* bahwa tamu telah melakukan *check out*. Sehingga bagian *housekeeping* dapat melakukan *make up room*.

3.2 Saran

Akan lebih baik jika terdapat staf tetap pada bagian GRO di Singgasana hotel Surabaya agar dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada tamu khususnya tamu VIP. Sedangkan jika bagian GRO hanya diberikan kepada *training* yg hanya dapat dijalankan beberapa waktu saja selama periode yang telah ditentukan dan periode tersebut habis maka tidak ada *staff* tetap yang mengambil bagian tersebut. Sehingga dapat menurunkan kualitas yang diberikan kepada tamu dan kepuasan yang diterima oleh tamu menjadi tidak maksimal.