

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa *guest service center* merupakan bagian dari *front office department* yang bertugas menangani seluruh pelayanan komunikasi melalui telephone, *guest service center* sebagai penghubung diantara seluruh departemen yang ada didalam hotel, salah satunya menerima kebutuhan tamu dan memberikan seluruh informasi yang dibutuhkan oleh tamu. Sedangkan, *room service section* merupakan bagian dari *food and beverages department* yang bertugas melayani para tamu yang menginap di hotel, khususnya yang menghendaki makan atau minum didalam kamarnya.

Sistem pelayanan yang diterapkan pada Eastparc Hotel Yogyakarta dengan dilakukannya beberapa jenis komunikasi meliputi : komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, komunikasi tertulis, komunikasi atas, dan komunikasi bawah. Selain itu, dalam sistem pelayanan seorang *guest service center* dengan *room service section* melalui berbagai tahapan, meliputi : tahapan pertama proses penerimaan *guest request* kepada *guest service center*, tahapan kedua proses pengajuan *guest request* kepada *room service section*, tahapan ketiga proses pembuatan dan pengantaran dan tahapan keempat proses setelah pengantaran.

Permasalahan dalam proses pelayanan *guest request* bisa karena faktor komunikasi seperti kesalahan penerimaan, kesalahan data atau pencatatan dan kesalahan penginputan pada *guest request report* maupun *restaurant and abr order (RBO)*. Permasalahan yang terjadi sangat berkesinambungan seperti kesalahan penerimaan disebabkan kurangnya perhatian oleh seorang *guest service center* maupun *room service section* dalam mendengarkan dan memahami isi dari permintaan tamu, dalam hal jenis dan jumlah barang

yang diminta serta waktu dan tempat yang dituju. Kesalahan data ataupun pencatatan disebabkan karena adanya perbedaan pemahaman dan kurangnya langkah komunikasi dengan cara konfirmasi kembali kepada tamu. Dengan hal tersebut kesalahan penginputan data sampai dengan kesalahan penyampaian ke department lain pasti terjadi.

Selain itu, untuk mencapai kepuasan pelanggan perlu adanya suatu pelayanan yang prima. Pelayanan yang dimaksud bukan hanya memberikan apa yang diminta, tetapi suatu pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan kualitas terbaik yang dapat melebihi persepsi dan harapan setiap tamu.

Sederhananya, setelah penulis menjalankan *on the job training* di Eastparc Hotel Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan :

1. Pentingnya komunikasi antara *guest service center* dengan *room service section*
 - a. Komunikasi antara *guest service section* dengan *room service section* pada Eastparc Hotel Yogyakarta masih berjalan kurang baik dan kurang efektif.
 - b. Kurang baiknya komunikasi yang ada, menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan pekerjaan dan dapat berpengaruh terhadap hasil kerja.
2. Hambatan – hambatan dalam pelayanan *guest request*
 - a. Kurangnya konsentrasi dan perhatian penuh terhadap pemberi pesan sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik dan benar
 - b. Kurangnya kedisiplinan karyawan dalam menjalankan SOP, sehingga pesan yang disampaikan tidak tercatat dengan baik
3. Cara untuk meminimalisir terjadinya kesalahan pada pelayanan *guest request*
 - a. Menerima, mendengarkan dengan penuh perhatian dan mencatat segala *guest request* yang disampaikan oleh tamu ke dalam *guest*