

## BAB III

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 3.1 Kesimpulan

Dan dengan dilaksanakannya kegiatan praktik kerja lapangan beserta pengamatan selama kurang lebih 6 (enam) bulan di Hotel Shangri-La Surabaya yang merupakan hotel berbintang 5 (lima). Tentunya hal tersebut dapat tercapai dari profesionalisme kinerja para staff yang ada. Dapat disimpulkan bahwa *Food & Beverages Department*, khususnya *Food & Beverages Service* di *Reservation Section* merupakan departemen yang juga berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan khususnya di Hotel Shangri-La Surabaya. Kunci utama dalam peran yang dilakukan oleh *Food & Beverages Service* di *Reservation Section* strategi *customer satisfaction* adalah bagaimana suatu hotel atau perusahaan mampu memproduksi barang dengan kualitas produk yang tinggi dan menciptakan kualitas pelayanan yang prima. Kunci berikutnya adalah ada pada bagaimana bisa menyentuh sisi emosi pelanggan dan menciptakan biaya yang relatif rendah untuk mendapatkan produk tersebut. Dan semua strategi tersebut akan lebih efektif lagi jika suatu hotel bisa memberikan garansi atas produk mereka serta memberikan kesempatan kepada kastemer untuk turut berpartisipasi dengan menyampaikan kesan dan keluhannya melalui mekanisme yang telah dibentuk. Menurut penulis pelanggan yang komplain adalah pelanggan yang masih loyal, pelanggan yang komplain ingin menunjukkan kekurangan produk dari restoran tersebut, standar harapan pelanggan yang komplain sudah diturunkan, jadi memuaskan mereka relatif lebih mudah dan jikalau pelanggan yang tidak komplain, bukan berarti tidak ada keluhan, jadi buat mereka menyampaikan keluhannya

### 3.2 Saran

Menurut penulis pada *Food & Beverages Service* di *Reservation Section* dalam menjalankan perannya sudah cukup baik khususnya dalam peran memberikan pelayanan terhadap para tamu, melalui telepon maupun tamu yang walk in. Staf *Food & Beverages Service* di *Reservation Section* di Hotel Shangri-La Surabaya, juga cukup baik dalam usaha menangani pemenuhan kebutuhan tamu. Kemampuan memahami kebutuhan tamu merupakan hal penting bagi seorang *Food & Beverages Service* di *Reservation Section* di Hotel Shangri-La Surabaya. Selain itu, adapun beberapa hal yang ingin penulis sampaikan berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan dan pengamatan selama 6 (enam) bulan di Hotel Shangri-La Surabaya. Dengan maksud semoga meningkatkan kualitas kinerja serta kualitas pelayanan yang ada, yaitu :

1. Diperlukannya penambahan *staff* untuk meningkatkan efisiensi kinerja *Food & Beverages Service* di bagian restoran dan *Reservation Section*. Karena terkadang saat restoran ramai, hotel hanya mengandalkan *staff* seadanya dan terkadang sering kuwalahan jika tidak dibantu dengan *staff* dari tempat lain atau tenaga casual. Dan di *Reservation Section* yang *shift* malam harus sendirian sehingga ketika telepon sedang ramai atau dan media chat ramai juga bingung untuk handle keduanya, apalagi jika ada tamu yang datang ke outlet atau *walk in*, dan agar tidak *overtime* terlalu lama. Sebaiknya pihak hotel bijak dengan menambah tenaga kerja, sehingga tidak terjadi penghambatan pekerjaan lainnya seperti pekerjaan dalam rangka promosi produk restoran.
2. Keharmonisan antara staff Hotel Shangri-La Surabaya adalah hal yang harus diutamakan. Sehingga dapat menciptakan suasana kerja yang baik dan sehat serta nyaman, dan para *staff* bisa bersemangat dalam bekerja.