

### BAB 3

## SIMPULAN DAN SARAN

### 3.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan pengamatan tentang pemberian *special treatment* kepada tamu non VIP dalam peningkatan penjualan kamar di Best Western Papilio Hotel Surabaya dapat disimpulkan bahwa:

1. *Front Office Department* merupakan jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu. *Front Office* dikenal sebagai *the first and the impression of the guest* yang berarti pelayanan pertama dan terakhir (*check-in and check-out*) tamu berada di *Front Office*.
2. *Front Office Department* bertanggung jawab dalam penjualan kamar hotel baik melalui pemesanan (*reservation*) sebelumnya maupun tanpa pemesanan sebelumnya; dilanjutkan dengan pendaftaran (*registration*) dan penunjukan kamar (*room assignment*) bagi tamu. Selain itu, *Front Office Department* juga berperan dalam melakukan pelayanan lain seperti bagian penitipan/pengantaran barang tamu, penjemputan/pengantaran tamu serta penyambutan tamu VIP maupun non VIP. *Front Office Department* di Best Western Papilio Hotel Surabaya secara umum berperan dalam pelayanan saat tamu *check-in, in-house, hingga check-out*.
3. *Front Office Department* di Best Western Papilio Hotel Surabaya memiliki tanggung jawab tambahan dengan memberikan perlakuan khusus terhadap tamu non VIP. Perlakuan khusus dilakukan oleh pihak *Front Office Department* melalui *section Guest Relations Officer (GRO)* disebut dengan *Special Treatment* tamu non VIP dengan 2 (dua) macam *treatment* yaitu *Special Treatment* kepada *walk-in guest* dan *direct connectivity reservation*, serta *Online Travel Agent (OTA) Treatment*. *Special Treatment* kepada *walk-in guest* dan *direct connectivity reservation* diberikan dalam bentuk berkala melalui pendaftaran *Best Western Rewards (BWR) Member*, sedangkan *OTA Treatment* dibagi menjadi 2 (dua) jenis

4. yaitu *OTA Treatment Before Guest Check-in* yang dilakukan oleh *GRO* dengan berkoordinasi oleh beberapa departemen lain dan *OTA Treatment Guest In-House* disebut *Evening Tea* yang dilakukan *Manager of Duty (MOD) incharge* berkoordinasi dengan beberapa departemen lain.
5. *Special Treatment* tamu non VIP diberikan dengan tujuan peningkatan penjualan kamar tetapi dalam pelaksanaannya *Special Treatment* tersebut memiliki beberapa kendala di masing-masing jenisnya. Pertama, kendala yang sering terjadi pada *treatment walk-in guest* dan *direct connectivity reservation* adalah ketidaklengkapan data email tamu sebagai syarat pendaftaran *BWR Member*. Kedua, kendala yang sering terjadi pada *OTA Treatment Before Guest Check-in* adalah *Double Block Room*. Ketiga, kendala *OTA Treatment Guest In-House (Evening Tea)* adalah tamu yang tidak menjawab telepon *MOD* untuk pengkonfirmasiannya bersedia atau tidak diberikan *evening tea*.

### 3.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan adalah:

1. Sebaiknya dalam pelaksanaan *Special Treatment walk-in guest* dan *direct connectivity reservation* pihak *Front Office* yang menangani *check-in* tamu memperhatikan data tamu *walk-in* dan *direct connectivity reservation* terutama dalam pengisian data alamat email dan nomor telepon karena syarat utama pendaftaran *BWR Member* dengan cara diberikan penjelasan pendaftaran member agar tamu tertarik untuk didaftarkan.
2. Sebaiknya dalam pelaksanaan *Special Treatment OTA Treatment before guest check-in* pihak *Guest Relations Officer (GRO)* lebih meningkatkan koordinasi dengan pihak *reception* (bagian *check-in/check-out*) tamu. Bentuk koordinasinya adalah dengan *block* kamar bersama *reception* secara langsung dan diberi *note* (pesan) di reservasi tersebut kalau terservasi tersebut adalah bagian dari *OTA Treatment Before Guest Check-in* agar tidak terjadi seringnya *double block room*.

3. Sebaiknya dalam pelaksanaan *Special Treatment guest in-house (evening tea)* pihak *Front Office* yang memilihkan kamar untuk *OTA Treatment Guest In-House (evening tea)* memberikan jumlah kamar lebih dari 5 (lima) sebagai opsional jika 5 kamar yang ditelepon tidak mengangkat sehingga dapat langsung menelepon kamar lain dan *MOD* tidak bingung meminta tambahan kamar lagi.