

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3. 1 Simpulan

Capitaland Limited (Capitland) sebagai manajemen yang menaungi *Ascott Waterplace Surabaya* adalah salah satu perusahaan *real estate* terbesar di Asia. Sebagai salah satu *brand* dari *capitaland* yang memiliki visi menjadi perusahaan global terkemuka melalui produk dan layanan *real estate* berkualitas tinggi. *Ascott Waterplace Surabaya* hadir sebagai *Service residence* memberikan kenyamanan seperti rumah namun dilayani dengan *service* layaknya hotel berbintang. *Ascott Waterplace Surabaya* mengkrucutkan segmentasi pasar kearah pebisnis sebagai konsumen utama yang akan menjadi *Long Term Guest* dan *tourist* domestik maupun mancanegara sebagai *Short Term Guest*. Mendapatkan pelayanan terbaik adalah hal utama yang diinginkan oleh semua tamu, khususnya *Long Term Guest* cenderung memiliki lebih banyak kebutuhan.

Sebagai akomodasi penginapan berkonsep *serviced residence*, daya tarik utama *Ascott Waterplace Surabaya* adalah dari fasilitas yang diberikan tidak akan dapat ditemui di hotel pada umumnya. perlengkapan dan peralatan yang memfasilitasi segala kebutuhan tamu, unit kamar memiliki luas paling kecil 46 m² dan yang paling luas luas 113 m² . setiap unit kamar akan terbagi menjadi beberapa ruangan yaitu kamar, *living room*, *Dining Room* dan dapur. Bagian *engineering* dan *Housekeeping* bertugas dalam pemeliharaan secara rutin dan setiap ditemukan adanya kerusakan. Tim dari departemen tersebut selalu tangkas menyelesaikan setiap kerusakan. Dalam hal ini, *Guest Service* hanya membantu memberi laporan kerusakan dan *complaint* dari tamu dan mem-*follow up*. Karena tugas utama pemeliharaan fasilitas berada pada tim tersebut.

Untuk melengkapi keunggulan tersebut manajemen *Ascott Waterplace Surabaya* sangat sadar akan peluang besar yang dimiliki dari fasilitas dan konsep tersebut. Maka tugas para staff adalah menyempurnakan daya tarik tersebut dengan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Pelayanan menjadi tanggung jawab semua lapisan hotel, Sebagai salah satu bagian dari *guest service* subjek PKL menyadari bahwa *Ascott Waterplace Surabaya* memiliki perbedaan signifikan dengan hotel lain tidak hanya pada fasilitas namun juga pada *front office*.

Pada *Ascott Waterplace Surabaya* departemen *front office* yang disebut dengan *Guest Service* adalah ujung tombak dalam memberikan pelayanan. Departemen *Guest Service* mampu mencerminkan pelayanan prima dari setiap *event* dan *treatment*. Semua *event* yang dibuat telah memiliki tujuan, manfaat, teknis dan anggaran yang jelas sehingga sebagai bagian dari *guest service* yang memegang *event* tersebut selalu mampu menjalankan dengan baik dan tepat sasaran. Sedangkan untuk *treatment* di *Ascott Waterplace Surabaya*, *guest service* hanya memiliki tanggung jawab penuh pada beberapa *treatment* saja, sebagian besar *treatment* lain *Guest Service* hanya memiliki peran untuk *mem-follow up* kepada departemen yang bersangkutan.

Bagi pangsa pasar yang menjadi target, *Ascott Waterplace Surabaya* menjadi pilihan menginap yang tepat melalui berbagai keunggulan yang telah dijabarkan sebelumnya. Keunggulan *Ascott Waterplace Surabaya* yang terlihat jelas pada *website*, *wholesaller*, *Travel Agent Online* dan media promosi lain adalah fasilitas-fasilitas dan kemewahan bangunan hotel. Sedangkan untuk memenuhi ekspektasi besar setiap tamu akan kemewahan properti yang terlihat maka *treatment-treatment* dengan dibuat untuk memberi fasilitas lebih, mempermudah dan memberi rasa nyaman kepada tamu, lalu *event-event* turut disuguhkan dengan tujuan menyempurnakan rasa nyaman dan hiburan bagi tamu-tamu *Ascott Waterplace Surabaya* baik *Long Term Guest* maupun *Short Term Guest*.

3.2 Saran

1. Sangat penting menentukan pengelompokkan *section* dengan tepat dalam menjalankan departemen *Guest Service*. Untuk memudahkan sinkronisasi pekerjaan *Guest Service* mengingat beban yang ditanggung semakin berat sedangkan standart profesionalitas pelayanan prima tetap tinggi.
2. Kerjasama tim di departemen *Guest Service* harus terus terjalin lebih kuat lagi setiap harinya dan juga kerjasama antar departemen yang berhubungan dengan *service* lainnya yaitu *Security*, *Engineering*, *Housekeeping* dan *Sales & marketing*
3. Setiap departemen di *Ascott Waterplace Surabaya* terutama departemen *Guest Service*, *Security*, *Engineering* dan *Housekeeping* harus mampu secara bersama-sama menjalin komunikasi dengan baik untuk lebih sigap menangani permintaan tamu, memenuhi kebutuhan tamu maupun keluhan tamu.