

BAB III

PENUTUP

3.1 Kesimpulan

Hotel Holiday Inn Melaka menjadi salah satu hotel yang menawarkan pelayanan bintang 5. Untuk saat ini perusahaan layanan jasa menetapkan standart tinggi. Dengan tingginya standar yang ditawarkan oleh pemilik layanan mnembuat banyak tamu yang mengharapkan layanan yang sama pula dengan harga relatif yang murah. Hal tersebut membuat hotel tidak akan terlepas dari kekurangan baik dari segi internal maupun eksternal yaitu tingginya harapan tamu terhadap layanan yang diberikan kepada tamu. Dari tingginya resiko tersebut dibutuhkan profesionalisme dari karyawan dan tingkat profesionalisme seorang skaryawan terbentuk dari beberapa faktor, salah satu faktor penentu dari pembentukan profesionalisme tersebut adalah pemberian motivasi dari internal yang diberikan langsung oleh seorang *Head Of Department* maupun eksternal karyawan tersebut. Dalam hal ini, peran seorang manajer ataupun asisten manajer sangat penting dalam memotivasi kerja dari karyawan itu sendiri. Dengan meningkatkan produk knowledge dan dorongan atau motivasi bagaimana seharusnya seorang karyawan dan seorang hotelier bersikap dalam meghadapi semua komplain yang terjadi di perusahaan.

Serta, dari peran seorang *Head of Department* dari setiap bidangnya tersebut dapat menghasilkan karyawan yang profesional yang dapat melayani pelanggan dan tamu perusahaan sesuai dengan keinginan tamu dan dapat membuat berkurangnya komplain bagi hotel. Sifat kepemimpinan dari seorang manajer juga dapat dilihat saat mengambil peran dalam menangani komplain, maupun melindungi maupun mengingatkan karyawan dari komplain yang diterima. Penanganan komplain memiliki caranya masing – masing dan memiliki tingkat kesulitannya masing – masing. Kerjasama dari semua karyawan dan *Head of Department* sangat dibutuhkan dalam hal ini untuk menangani, mengurangi, dan mencegah komplain terjadi. Manajemen

Hotel Holiday Inn Melaka memiliki cara dan indikator untuk hal tersebut dan sudah cukup efektif untuk penanganan dan pencegahan komplain yang telah terjadi. Di hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia dalam menghadapi complaint pelanggan sudah menerapkan sistem yang cukup sesuai. Jika tamu merasa tidak terpuaskan dengan pemberian pemahaman oleh supervisor maka *Asistant Food & Beverage Manager* di Hotel Holiday Inn akan membantu menyelesaikan complaint tamu tersebut. Dengan turun tangan langsung dan mendengarkan dengan jelas penyampaian keluhan tamu dan menyampaikan permohonan maaf dengan baik.

3.2 Saran

Berdasarkan uraian-uraian diatas maka penulis akan memberikan sedikit saran demi perbaikan dalam peningkatan profesionalisme kerja karyawan dan penanganan komplain tamu dalam lingkungan organisasi departemen *Food and Beverage Service* Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia. Berikut beberapa saran dari yang dapat penulis berikan kepada manajemen Hotel Holiday Inn Melaka guna untuk pengembangan mutu dan kualitas Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia.

1. Manajemen Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia memiliki cara yang sudah tepat untuk menangani komplain pelanggan, hanya saja masih diperlukan pemberian pelatihan dan motivasi kerja kepada karyawan *F&B Service* di Hotel Holiday Inn Melaka guna untuk mendapatkan kualitas pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia perlu untuk terus meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia dalam pemberian pelayanan kepada pelanggan agar terciptanya kepuasan pelanggan yang optimal.
3. Manajemen harus lebih memperhatikan kerjasama dan operasional setiap outlet yang dimiliki hotel secara menyeluruh dan teliti, hal ini dikarenakan agar terciptanya keprofesionalan kerja yang baik untuk peningkatan pelayanan hotel kepada tamu.
4. Menurut penelitian penulis kecepatan dan ketepatan dalam *taking order food and beverage* dan penyajian makanan tamu menjadi salah satu faktor yang dominan yang sering meyebabkan terjadinya komplain pelanggan di Hotel Holiday Inn Melaka, Malaysia. Maka dari itu

karyawan harus mempunyai pemahaman yang baik tentang *product knowledge* yang dimiliki hotel.