

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Setiap perusahaan melakukan kerja sama untuk mendapatkan profit. Dalam hal ini, kerja sama dilakukan untuk mendapatkan keuntungan kepada kedua belah pihak. Banyak keuntungan yang di dapat oleh para *crew* PT Garuda Indonesia *Airlines*, mulai dari fasilitas yang lengkap, pelayanan yang berkualitas, serta potongan harga di beberapa *outlet* dengan syarat dan ketentuan yang berlaku.

Para *crew* merasakan kenyamanan saat melakukan transit di Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya karena fasilitas yang diberikan sangat memperhatikan kenyamanan serta kondisi para *crew* maskapai. Mulai dari asupan makanan, kesehatan para *crew*, serta membantu para *crew* agar kembali bekerja tepat waktu setelah beristirahat. Dengan kekonsistenan dari fasilitas-fasilitas tersebut yang membuat PT Garuda Indonesia *Airlines* melakukan perpanjangan kontrak kerja sama dengan Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya hingga memasuki tahun ke 3 (tiga) walaupun sekarang sudah banyak hotel bintang 5 (lima) yang menjamur di Surabaya barat.

Jika dilihat dari lamanya bekerja sama, pihak PT Garuda Indonesia *Airlines* sudah memberikan kepercayaan kepada Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya untuk memberikan kepuasan pelayanan terhadap para *crewnya*. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa pihak hotel telah berhasil menganalisis kebutuhan dan keinginan dari PT Garuda Indonesia *Airlines* untuk memberikan fasilitas serta *maintenance* kepada *crewnya*, agar *crew* tersebut tetap loyal dan tetap menjaga *brand image* yang telah dimiliki PT Garuda Indonesia *Airlines*. Selain *profit* berupa laba, kedua belah pihak mendapatkan *brand image* yang semakin baik. Dari pihak PT Garuda Indonesia *Airlines* yang mendapat *image* kualitas pelayanan yang semakin baik, karena para *crew* semakin loyal dalam bekerja (karena mendapatkan fasilitas dan *maintenance* yang sesuai dari pihak perusahaan). Sedangkan untuk pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya juga mendapatkan *prestige* karena menjalin kerja sama selama 3 (tiga) tahun berturut-turut dengan maskapai dengan *brand image* yang sangat baik di Indonesia, yaitu PT Garuda Indonesia *Airlines*.

3.2 Saran

Menurut penulis, pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya harus selalu mengevaluasi dan menganalisis kekurangan dan kendala setiap terjadinya proses pelayanan terhadap pihak *crew* PT Garuda Indonesia Airlines, hal tersebut harus diperhatikan karena *rival* hotel dengan *tier* dan masih dalam wilayah yang sama tentu akan melakukan analisis kebutuhan pasar. Bila dari pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya telah mematahkan kepercayaan pihak PT Garuda Indonesia Airlines, maka dengan mudah rival ini akan mengajukan penawaran dan kerja sama yang serupa dengan PT Garuda Indonesia Airlines dan kehilangan *brand image* hotel yang telah lama dibangun. Selain mempertahankan kepercayaan, pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya harus melakukan pembaharuan paket produk karena disesuaikan dengan perkembangan jaman serta kebutuhan dan keinginan dari para *crew* agar terus dilakukan perpanjangan kontrak kerja sama antara kedua belah pihak.

Selain itu, pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya juga harus memperhatikan kesiapan dan kualitas karyawan dengan selalu menyiapkan *training handling complain*. Dengan kasus kesalah pahaman antara *crew* maskapai dan karyawan yang terjadi di hotel lain, pihak Hotel Golden Tulip Legacy Surabaya seharusnya menjadikan pembelajaran agar karyawan hotel bisa *handle* para *crew* dengan baik dan tidak menyebabkan timbulnya keributan. Karena dengan terjadinya kesalah pahaman seperti itu, *brand image* kedua belah pihak menjadi hancur walaupun belum tentu keduanya yang bersalah.