

### BAB III

#### SIMPULAN DAN SARAN

##### 3.1 Simpulan

Pelayanan reservasi kamar melalui *Travel Agent* pada Sheraton Surabaya Hotel & Towers ini melalui beberapa tahap, setiap tahap nya memerlukan tingkat ketelitian yang tinggi, sebagai seorang *Guest Service Center* dan juga tim Reservasi haruslah bekerja dengan ketelitian dan cekatan. Dalam penerimaan dan proses reservasi kamar melalui *Travel Agent* khususnya, setiap tahap harus di proses dengan baik dan benar, dari penerimaan hotel request/hotel booking allotment, mengkonfirmasi nomor reservasi, hingga penerimaan voucher harus lah ditulit secara detail dan beruntut. Biasanya sebelum tamu datang ke hotel, ada beberapa tamu yang mengecek dahulu benarkah pemesanan kamar nya suda masuk pada sistem hotel. Pada peristiwa tersebut sebagai seorang *Guest Service Center* kita harus mengetahui apabila pemesanan kamar sudah masuk pada sistem hotel kita harus jeli, dari manakah pemesanan tersebut berasal, dari pemesanan secara *personal, Travel Agent, atau Corporate*. Setelah kita mengetahui asal darimanakah pemesanan kamar tersebut, kita dapat dengan mudah mengkonfirmasi kepada tamu, dan kita juga dapat mempersiapkan apakah informasi yang kita akan sampaikan itu sesuai dengan harapan tamu.

Pelayanan reservasi melalui *Travel Agent* ini sangat rentan terjadi kesalahpahaman, pelayanan reservasi *Travel Agent* ini kita berhubungan dengan pihak biro perjalanan terkait, namun terkadang tamu langsung menghubungi pihak hotel apabila akan melakukan perubahan pemesanan kamar. Pada tahap inilah seorang *Guest Service Center* harus dapat menjelaskan dengan baik, dan bijak kepada tamu agar tamu juga akan dengan mudah memahami tentang informasi yang kita berikan. Segala bentuk perubahan pemesanan kamar yang dilakukan melalui *Travel Agent/ Biro Perjalanan* tidak bisa dilakukan oleh tamu itu sendiri. Segala Bentuk perubahan pemesanan kamar harus dilakukan melaui pihak *Travel Agent* yang terkait. Apabila terjadi perubahan, maka *pihak travel agent* yang akan

menghubungi dan memberitahu pihak hotel, pemberitahuan tersebut dikirimkan melalui email disebut dengan *Amendment(perubahan)*, dan pembatalan juga harus melalui pihak *Travel Agent* dan tidak bisa langsung dilakukan pada pihak hotel. Untuk pembatalan reservasi, pihak *Travel Agent* juga akan menginformasikan kepada hotel, dan akan dikirimkan melalui email/sistem dalam bentuk *cancellation request*.

Seorang *Guest Service Center* harus memproses segala bentuk reservasi dengan cepat, detail, benar. Karena selain sebagai tim reservasi, *Guest Service Center* juga disebut sebagai telepon operator, jadi benar-benar harus dapat menyeimbangkan kedua hal tersebut. Ketelitian adalah hal utama yang harus ditekankan pada saat menerima dan memproses reservasi. Proses reservasi melalui *Travel Agent* harus memahami betul *Travel* apa sajakah yang memiliki kontrak dan tidak memiliki kontrak dengan Sheraton Surabaya Hotel & Towers. Memastikan harga apakah yang akan digunakan dalam reservasi tersebut, *rate weekend* atau *rate weekday*. Mengupdate *voucher* harus benar-benar detail, untuk memudahkan *receptionist* dalam proses *checkin-checkout* tamu.