

BAB III SIMPULAN DAN SARAN

3.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan salah satu *section* di *Front Office Department* yang memiliki fungsi pokok yaitu sebagai perantara atau jembatan antara tamu dengan pihak hotel. Didalam sebuah industri perhotelan saat ini, *Guest Relation Officer* diharuskan dan dituntut mampu berkomunikasi dan berhubungan baik dengan semua orang. Pentingnya *Guest Relation Officer* dalam perhotelan ialah memastikan bahwasannya tamu senang dan nyaman tinggal di hotel dengan cara berinteraksi atau mengajak mengobrol langsung dengan tamu agar tidak terjadi kesalahan dan berpotensi buruk pada citra baik hotel.

Sistem kerja *Guest Relation Officer* di The Sakala Resort Bali diantara lain, meliputi :

1. Membuat dan mempersiapkan *confirmation by Email* untuk tamu yang akan datang 2 hari kedepan. Pastikan konfirmasi *email* yang akan dikirim sudah sesuai dengan pesanan/ *reservation* dari tamu (*personal online*) atau *travel agent* (*online travel agent*).

2. Membuat *Daily Briefing Sheet* yaitu digunakan oleh hotel untuk mengetahui situasi dan informasi pada saat itu juga. Kegunaan dari *Daily Briefing Sheet* yaitu untuk *forecast occupancy*, jumlah tamu *VIP* yang datang (*Arrival*), jumlah tamu *VIP* yang pergi (*Departure*), *guest in house*, *out of service/order room*, dan *name of event* yang akan diselenggarakan di The Sakala Resort Bali.

3. Membuat *Daily Guest Interaction* yaitu sebuah laporan atau hasil dari berkomunikasi dengan tamu mengenai apa yang tamu rasakan ketika dan selama di hotel.

Permasalahan dalam pembuatan *confirmation by Email* yang muncul ialah mengenai tipe *booking*-an tamu yang salah diinfokan atau dikirimkan kepada tamu, dan nama pesanan atau nama *booking* tamu. Oleh karena itu, untuk mengenai

reservasi dari tamu harus di cek ulang (*double check*), baik ke pihak *reservation section*, *receptionist section*, dan memastikannya di sistem hotel dalam hal ini di *PMS (Property Management System) Opera system*.

Permasalahan ketika mengajak berbicara atau berinteraksi dengan tamu dari Tiongkok yang tidak bisa berbahasa Inggris, karena mereka tidak memahami bahasa Inggris. Permasalahan ini akan semakin rumit ketika tamu dari Tiongkok tidak memahami bahasa Inggris dan pihak tamu ingin atau memerlukan sesuatu saat menginap di hotel. Hal ini menyebabkan kerancuan komunikasi dan gangguan terhadap keinginan tamu. Namun seorang *Guest Relation Officer* harus mampu memberikan pelayanan prima, dan di era canggih ini, ketika dihadapkan pada permasalahan bahasa, *Guest Relation Officer* menggunakan aplikasi *translate* semacam *U-Dictionary* dan gerakan non-verbal. Dengan adanya bantuan dari aplikasi tersebut, maka akan menjalin komunikasi yang baik sehingga keinginan dan kepuasan tamu akan terwujud. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan sangat puas atau senang. Permasalahan tentang bagaimana memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan tamu agar tamu menikmati atas semua upaya yang dilakukannya demi mendapatkan layanan yang baik atau diluar ekspektasi tamu, tidak sering juga kebutuhan tamu untuk sulit dilakukan oleh pihak hotel.

Permasalahan yang terjadi mengenai ekspektasi tamu dengan tipe *Lower Ground Studio Suite Room*. Tipe kamar tersebut ialah tipe terendah di The Sakala Resort Bali yang letaknya berada di bawah tanah atau *basement*. Namun seorang *Guest Relation Officer* harus memberikan pengertian jika terdapat hal seperti itu, dan menawarkan untuk meng-*upgradi* tipe kamar yang lebih baik dari kamar sebelumnya. Tentunya sebelum menawarkan *upgradi* kamar harus mengecek dulu ketersediaan kamar, harga kamar di hari tersebut dan berkoordinasi dengan *receptionist section* terlebih dahulu.

3.2 Saran

Menurut penulis sistem kerja *Guest Relation Officer* untuk menjadi penghubung antara pihak hotel dengan tamu sudah sesuai dan penuh *responsibility*. Dibuktikan dengan dituliskannya nama dari karyawan The Sakala Resort Bali di halaman TripAdvisor, Expedia dan *booking online* lainnya. Ketika pada saat bertemu tamu, mengajak tamu berbicara atau berinteraksi, dan memberikan informasi mengenai lokasi wisata dan tempat makanan yang terbaik dan *recommended* serta menemukan perasaan tamu atau berbagi cerita ketika tinggal di hotel. Mengenai yang berhubungan dengan hal-hal administrasi sudah baik namun perlu adanya koordinasi yang seragam di internal *section*, *internal Front Office Department*, dan eksternal *Front Office Department*, untuk memudahkan dan mendukung dalam mewujudkan *service excellent* dan terhindar dari *miscommunication*. Akan lebih baik jika peran *Guest Relation Manager* sangat menonjol di sisi internal dan turut andil bagian dalam sistem kerja dari *Guest Relation Officer* dan *Trainee*, karena sebagai pembimbing dan penanggung jawab atas *section*-nya serta bagi *trainee* dalam menjalankan studinya.

Alangkah lebih baik lagi jika persoalan administrasi di *Front Office department* memiliki orang tersendiri, agar terciptanya *focus section* dan tidak *double section* yang mengakibatkan kerancuan dalam melakukan pekerjaan. Penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlu pembaruan kembali, karena kemajuan teknologi, pola pikir manusia, dan kemampuan manusia terus mengalami pembaruan seiring berjalannya waktu. Peran SOP pembaruan ini akan mendapat sistem baru untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan semua tingkatan pekerja, sehingga memastikan kegiatan operasional perusahaan berjalan dengan baik, lancar, dan komprehensif. SOP adalah suatu perangkat lunak pengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Budiharjo (2014).