

BAB III

KESIMPULAN DAN SARAN

3.1 Kesimpulan

Dapat disimpulkan bahwa sistem penitipan barang merupakan peran penting dalam fasilitas Hotel, yang berfungsi untuk meringankan beban tamu yang menginap di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya. Semua Hotel – Hotel bersaing didalam sistem manajemen penitipan barang ini, yang lebih mudah dan lebih bisa di percaya. Penitipan barang ini juga sangat berpengaruh bagi Hotel kedepannya, dan berpengaruh pada *Feedback* dari tamu yang pernah menginap di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

Permasalahan – permasalahan yang silih berganti itu secara tidak sengaja pasti terjadi, baik dari Internal maupun Eksternal. Dengan adanya kendala – kendala yang datang membuat petugas semakin berhati – hati terhadap tanggung jawabnya menjaga barang titipan tamu. Tertukarnya barang titipan tamu adalah suatu kasus yang sangat fatal, ini akan berdampak kepada Hotel, Hotel tersebut bisa menjadi momok bagi para tamu sedang mencari Hotel. Bisa juga kasus itu menyebar ke Hotel – Hotel lain.

Dalam kendala eksternal tidak bisa langsung menyakalan tamu walaupun petugas tau bahwa tamu itu salah. Petugas harus tetap menjaga kerama – tamaan walaupun telah membuat petugas kesusahan dan bingung. Bagaimanapun tamu adalah raja kita harus bisa melayaninya dengan baik dan maksimal.

Di setiap kendala atau masalah pasti ada jalan keluarnya, selagi masih bisa di fikirkan bersama dengan team, dan saling bantu – membantu. Manager pasti punya solusi yang bijak dan bisa di terima oleh tamu, maka setiap masalah yang rumit sebaiknya di bicarakan kepada manager.

3.2 Saran

Dari hasil Praktik Kerja Lapangan di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya, menurut penulis dalam melaksanakan sistem manajemen barang titipan tamu sudah tertata dengan baik dan sudah terkoordinasi dengan baik dalam satu department. Dengan melakukan kerjasama yang lebih baik lagi dan berhati – hati akan mengurangi resiko masalah yang terjadi, seperti miss komunikasi, salah tulis lokasi barang, rusak, tertukar dan lain – lainnya.