

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berikut adalah kesimpulan dan saran yang dapat penulis uraikan dalam skripsi ini.

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil analisis pada bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Bagian Reservasi Pada Departemen Front Office Di Banyan Tree resort and Spa Bintang

Tanggapan tamu terhadap kualitas pelayanan reservasi Banyan Tree resort and Spa Bintang sudah baik, dengan rata-rata 67% atau sebagian besar responden menyatakan baik atas delapan aspek kualitas staf reservasi yaitu Kesiapan, Keramahan, Kejelasan, Komunikatif, Informatif, Efektif, Konsisten, dan sikap Memberi Bantuan akan tetapi dari kedelapan aspek tersebut masih ada aspek yang mendapat penilaian cukup bahkan kurang baik dari tamu. Dilihat dari hasil pengukuran kualitas pelayanan aspek kesiapan, keramahan, informatif, dan membantu menjadi aspek yang dapat mempertahankan sistem reservasi yang baik di Banyan Tree Bintang karena keempat aspek tersebut diapresiasi dengan baik oleh tamu, sedangkan kualitas

pelayanan dari empat aspek lainnya menjadikan sistem reservasi tidak berjalan dengan maksimal terutama dalam melayani proses reservasi tamu Banyan Tree Bintang yaitu konsisten, kejelasan, komunikatif, dan efektif.

Hasil analisis terhadap delapan aspek kualitas pelayanan, maka sistem reservasi pada departemen front office di Banyan Tree Resort and Spa Bintang sudah baik karena didapat nilai total rata-rata dari delapan aspek yaitu sebesar 3,83 yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan tamu menilai kualitas pelayanan bagian reservasi di Banyan Tree Bintang baik, akan tetapi belum seluruhnya berjalan dengan maksimal atau belum mencapai nilai sangat baik.

Nilai rata-rata tertinggi didapat pada aspek membantu yang termasuk kedalam kategori baik, karena bagian reservasi selalu membantu para tamu untuk melakukan proses reservasi dengan lebih mudah serta selalu bersikap ramah dalam menyapa setiap tamu saat proses reservasi. Sedangkan aspek yang perlu ditingkatkan yaitu pada aspek komunikatif, konsisten, kejelasan, dan efektif.

B. Saran

Berdasarkan pada uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat dituliskan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kinerja para staf reservasi khususnya untuk aspek komunikatif, konsisten, kejelasan, dan efektif dengan cara memberikan training serta membuat suatu simulasi SOP pelayanan reservasi secara reguler, hal ini dapat membantu para staf untuk mengerti dan memahami proses reservasi yang baik dan benar dalam pelaksanaannya. Dapat juga dilakukan cara survey performance secara berkala, hasil survey direview dan dievaluasi sehingga apabila terdapat kekurangan disatu aspek dapat diperbaiki dengan segera sehingga didapat kualitas pelayanan bagian reservasi yang maksimal.
2. Mempertahankan aspek-aspek yang telah mendapatkan nilai dan apresiasi baik dari tamu.
3. Meningkatkan kinerja manajer reservasi dibidang pengawasan dengan cara meningkatkan intensitas pengawasan pada setiap staf reservasi saat proses reservasi berlangsung agar tidak terjadi kesalahan yang dilakukan staf reservasi.
4. Memberikan penghargaan/hadiah yang lebih kepada staf yang telah bekerja dengan baik atau mencapai targetnya agar lebih bersemangat

untuk bekerja lebih baik lagi dan memotifasi staf lain untuk bekerja lebih baik.

