

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil yang telah dipaparkan pada bagian hasil dan pembahasan didapatkan kesimpulan yang sekiranya dapat menjawab dari tujuan dilakukannya penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis SWOT dan SOAR dari rumusan masalah bahwa seorang concierge harus paham dan memiliki pengetahuan yang luas mengenai hotel dan lokal area di luar hotel. Tamu akan datang dan menghampiri concierge untuk bertanya, mencari saran dan terkadang memiliki berbagai permintaan solusi masalah. Concierge harus bersifat tanggap dan proaktif kepada tamu guna memberikan pelayanan yang baik.
2. Begitu juga dilihat dari Kesimpulan rumusan masalah yang kedua bahwa, Upaya concierge dalam mermberikan pelayanan yang baik. concierge harus memahami lebih dalam peran dan tanggung jawabnya serta meningkatkan skill dan keterampilan dalam bertugas. Berrdasarkan hal terrserburt dapat diketahui bahwa banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya kepuasan pelanggan yang tinggi. Kualitas produk dan kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan memiliki hubungan yang erat
3. Berdasarkan kendala dan solusi yang dialami oleh petugas concierge dalam menjalankan tugasnya diantaranya adalah kurangnya koordinasi antar petugas concierge dalam hal handover, luggage up, keep barang, handle complaint dari concierge yang in-charge ke cocncierge selanjutnya. Dengan kendala yang ada tersebut, maka solusi yang dapat disampaikan adalah petugas harus meningkatkan komunikasi yang efektif, meningkatkan pengetahuan lokal dan area lokal guna memberi dan informasi yang akurat kepada petugas concierge selanjutnya

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak terkait yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi penelitian selanjutnya:

1. Perlu adanya komitmen dari pihak hotel terkhusus *front office departemen* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *front office* melalui peran *concierge* berdasarkan strategi-strategi yang telah dibuat di penelitian ini, sehingga segala upaya yang dapat dilakukan menghasilkan hasil yang maksimal dan memberikan dampak positif terhadap hotel.
2. Memberikan informasi lebih detail mengenai produk dan inovasi yang sudah dibuat di Hotel Artotel Mangkuluhur Jakarta, sehingga pembaca nantinya mengetahui detail produk secara jelas dan dapat menjanjikan kepada pembaca bahwa Hotel Artotel Mangkuluhur Jakarta mampu bersaing dan memberikan pelayanan terbaiknya.
3. Divisi front office perlu terus memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, dimana hal tersebut menjadi salah satu upaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel kepada tamu
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan mengkaji lebih dalam peran divisi front office melalui tanggung jawab *concierge*, serta mengkaji lebih lanjut dampak yan lebih efektif.

