**BAB V**

**SIMPULAN DAN SARAN**

1. **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dijabarkan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

* + 1. Hasil evaluasi SOP menyimpulkan bahwa SOP *Front Office* Hotel X tahun 2016 terlalu menitikberatkan pada sistem pembayaran *(cashier)*, dan kurang memperhatikan standardisasi prosedur pemesanan kamar (*reservation*) dan pelayanan tamu selama menginap (*reception*).
    2. Hasil audit operasional *Front Office* Hotel X adalah cukup efektif, dengan tingkat efektivitas 89%. Hal ini menunjukkan bahwa departemen *Front Office* telah melaksanakan *job* sesuai dengan SOP yang tertulis.
    3. Tingkat efisiensi kinerja *Front Office* Hotel X pada tahun 2016 menunjukkan penurunan sebanyak 18% dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Tingkat efisiensi tahun 2016 adalah 7012% dan tahun 2015 adalah 8589%. Hal ini mengindikasikan bahwa pengurangan karyawan *Front Office* di tahun 2016 tidak meningkatkan efisiensi kerja *Front Office* seperti yang diharapkan.

1. **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas, penulis memberikan saran yang diharapkan dapat membangun kinerja operasional Hotel X agar lebih efektif dan efisien. Berikut adalah saran yang dapat disampaikan oleh penulis:

1. Perlunya pembaharuan SOP yang tidak hanya menitikberatkan pada sistem pembayarannya saja, tetapi juga standardisasi terhadap pelayanan pemesanan kamar (*reservation*) dan pelayanan tamu selama menginap (*reception*).
2. SOP *Front Office* - *reservation* yang sekiranya bisa ditambahkan/disempurnakan adalah: SOP pemesanan kamar melalui media *online*, SOP verifikasi identitas pemesan kamar, SOP perubahan pesanan kamar, SOP *group check-in,* SOP *handling disabled* guest, dan SOP pelayanan dalam bahasa asing.
3. SOP *Front Office* – *reception*  yang sekiranya bisa ditambahkan/disempurnakan adalah: SOP *extra facilities* (*extra bed, extra breakfast, wakeup calls,* telephone domestik dan international), SOP verifikasi jumlah tamu, SOP *courier and room delivery services,* SOP pemindahan kamar karena kondisi tertentu, SOP kehilangan kunci kamar, SOP denda *late check-out,* SOP *lost and found,* SOP pelarangan penyalahgunaan kamar (obat-obatan terlarang, aksi terorisme, dll), SOP *sick guest,* dan SOP *emergency case* (kebakaran, gempa bumi, tsunami).
4. SOP *Front Office* - *cashier* yang sekiranya bisa ditambahkan/disempurnakan adalah: SOP mengenai macam-macam bank yang dapat digunakan untuk melakukan transaksi, SOP biaya tambahan dalam penggunaan sistem pembayaran yang berbeda, SOP penerimaan *tips,* dan SOP pembayaran melalui *mobile payment application* (Ovo, Go-Pay, dll).
5. Perlunya melakukan optimisasi untuk mengetahui secara akurat berapa jumlah karyawan *Front Office* yang dibutuhkan Hotel X dalam memberikan pelayanan yang maksimal.
6. Perlunya perluasan *advertisement* ke media elektronik dan *online,* seperti koran elektronik, *Youtube, Instagram,* dan *Facebook*.
7. Perlunya perluasan *advertisement* ke instansi yang sesuai target, seperti universitas, perkantoran dan sektor pariwisata.
8. Perlunya membangun komunikasi elektronik dengan *customers* melalui platform *online* seperti *Instagram, Facebook, Twitter*.
9. Perlunya mengadakan pelatihan kepada karyawan *Front Office* serta seminar-seminar yang berkaitan dengan *hospitality* dan manajerial *Front Office*.
10. Memperbaiki sarana dan fasilitas yang ada dalam hotel serta memberikan promo-promo yang mampu menarik berbagai kalangan masyarakat, seperti keluarga, pebisnis, ataupun mahasiswa.

-----------------oo0oo-----------------