

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang diangkat dan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa Hotel Santika Bengkulu merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh PT. Grahawita Santika yang merupakan unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia.

Strategi MPR hotel ini bertujuan untuk meningkatkan kembali jumlah penghuni hotel yang menurun dalam beberapa bulan terakhir karena adanya persaingan dari hotel lain yang berdiri di Bengkulu dan hotel pesaing lama yang memperbaharui bangunan hotelnya dengan menciptakan konsep hotel seperti bintang 3 tetapi dengan harga yang terjangkau. Untuk mencapai tujuan tersebut, Hotel Santika Bengkulu mempersiapkan beberapa strategi MPR. Strategi MPR yang telah dirancang berisi informasi tentang Hotel Santika Bengkulu dan terkait seluruh kegiatan yang diadakannya.

Berdasarkan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang dapat diperoleh adalah :

1. Strategi MPR merupakan strategi yang sangat diperlukan agar dapat menarik minat calon pelanggan dan dapat memberikan citra yang baik dari masyarakat mengenai Hotel Santika Bengkulu. Dalam menghadapi

persaingan dengan hotel lain, Hotel Santika Bengkulu mengadakan beberapa upaya *public relations* agar dapat memperkenalkan produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Melalui kegiatan MPR yang dilaksanakan Hotel Santika Bengkulu adalah dengan memasang iklan baik melalui media cetak maupun media elektronik, melakukan *sales call* ke kantor-kantor, memberikan sponsor untuk berbagai kegiatan, mengadakan aktivitas pelayanan sosial, media identitas, *direct marketing* melalui situs *booking* dan telepon, dan memberikan kuisioner kepada pelanggan yang menggunakan jasa hotel.

Hotel Santika Bengkulu juga mengadakan *public relations* internal agar dapat membangun hubungan yang baik antar karyawan maupun dengan atasan sehingga tercipta suasana kerja yang optimal. Kegiatan internal yang dilaksanakan oleh Hotel Santika Bengkulu adalah diskusi/rapat, kegiatan yang dilakukan secara bersama oleh karyawan, serta memotivasi para karyawan.

2. Dalam pelaksanaan kegiatan MPR nya Hotel Santika juga mengalami hambatan komunikasi yaitu, kurangnya staf *public relations* sehingga beban kerja menjadi berat, kurangnya fasilitas *graphic design*, dan seringnya terjadi kesalahpahaman antar karyawan.

5.2. Saran

Dari uraian kesimpulan di atas, maka penulis memberikan saran-saran yang diharapkan dapat membantu Hotel Santika Bengkulu dalam

menghadapi kendala dalam melaksanakan kegiatan *public relations* dan agar dapat meningkatkan tingkat hunian kamar. Berikut saran-saran yang dapat diberikan:

1. Kegiatan promosi Hotel Santika Bengkulu tetap harus didukung oleh *sales promotion* dan *advertising* sehingga dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan penjualan, dalam hal *advertising* mungkin akan lebih baik jika mulai mengembangkan melalui media sosial seperti facebook, twitter, instagram, dll karna saat ini media sosial sangat berperan penting didalam kehidupan masyarakat.
2. Pihak Hotel Santika Bengkulu hendaknya terus melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan masukan dari hasil kuesioner yang diisi oleh para pelanggan agar bisa melayani pelanggan dengan lebih baik.
3. Pihak Hotel perlu mempertimbangkan lagi perbaikan atau penambahan fasilitas hotel agar mampu bersaing dengan hotel lainnya.
4. Perlunya meningkatkan kegiatan yang dapat memberikan citra perusahaan yang baik di mata masyarakat luas dengan cara mempublikasikan perusahaan dengan lebih gencar lagi.

5. Disarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan mengangkat tentang MPR dapat menggali lebih dalam tentang MPR, tentunya dalam permasalahan yang berbeda.

