

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kegiatan administrasi pelayanan konsumen yang dilakukan di bumiminang hotel kota padang ialah mengelola dan menjalankan proses administrasi pelayanan di *front office* diantaranya mempunyai fungsi perencanaan., perkoordinasian, pengendalian, serta pengevaluasian terhadap pelaksanaan tugas pokok. Maka berdasarkan uraian-uraian diatas dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kegiatan administrasi pelayanan konsumen pada bidang *front office Department* Hotel Bumi Minang kota padang sangat berperan terhadap operasional diantaranya mengelolah proses administrasi *check in* dan *check out* tamu, pada bagian *check in* resepsionis mengelola reservasi tamu, mengelola penerimaan tamu, mengalokasi kamar kepada tamu, mengelolah penagihan tamu, dan menerima pembayaran tamu, serta pada bagian *check out* resepsionis mengelolah deposit tamu. Selain itu *front office Department* juga bertanggung jawab memberikan pelayanan yang sangat prima sehingga dapat meningkatkan kenyamanan tamu sejak datang hingga meninggalkan hotel.
2. Solusi yang diberikan oleh hotel bumiminang kota padang kepada tamu adalah dengan mendengarkan empati dari tamu, memeriksa kerusakan yang terjadi, menawarkan solusi kepada tamu atas apa yang dihadapi, tindak lanjut dan komunikasi, memberikan kompensasi, mencatat informasi, evaluasi dan perbaikan, dan tindak lanjut pasca-kejadian. Oleh karena itu, keluhan yang

dialami oleh tamu ini adalah menjadi bahan ataupun refleksi kepada pengelolaan Hotel Bumiminang di Kota Padang agar menjadi lebih baik lagi kedepannya.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat diketahui bahwa administrasi pelayanan konsumen pada bumiminang memiliki peran dan fungsi yang sangat penting dalam suatu perusahaan untuk meraih tujuan meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas agar tetap menjadi pilihan utama para wisatawan dan pelancong bisnis.

## 5.2 Saran

Setelah melakukan kegiatan magang selama 40 hari serta berdasarkan kesimpulan yang disebutkan, ada beberapa saran yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas agar perusahaan Bumiminang Hotel Kota Padang menjadi pilihan utama para wisatawan.

1. Sebaiknya karyawan *engineering* Bumiminang hotel harus bergerak cepat dalam menghadapi kerusakan fasilitas yang diinfokan langsung oleh *front office* agar tamu tersebut mendapat kenyamanan saat menginap tanpa adanya komplain. Karyawan hotel melakukan peningkatan fokus dalam bekerja menangani keluhan pelanggan dengan cepat dan secara profesional, sehingga masalah atau komplain tidak menyebar atau membuat orang lain berpikir negatif tentang hotel.
2. Petugas *housekeeping* harus lebih memperhatikan *bath towel bath mat*, dan *pillowcase* sebelum status kamar menjadi *ready*, karena *front office* selalu menerima komplain karena fasilitas hotel bintang 4 seperti hotel melati.

3. Untuk mengatasi masalah kekurangan Bumiminang Hotel Kota Padang menggunakan "*Manager On Duty (manajer yang bertugas)*" untuk menangani keluhan pelanggan selama hari libur. Manajer tersebut bertindak sebagai perwakilan dari departemen dan melakukan tugas setiap hari libur, sesuai dengan jadwal yang dibuat oleh manajemen sumber daya manusia. Dengan demikian keluhan yang diajukan oleh pelanggan hotel Bumiminang ditanggapi dengan efektif.

Demikian kesimpulan dan saran yang dapat penulis ajukan kepada Hotel Bumiminang Kota Padang sebagai tambahan pemikiran guna menciptakan sistem manajemen hotel yang lebih baik lagi kedepannya. Semoga saran ini bermanfaat bagi perusahaan.

