

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Prosedur di *Clove Garden Hotel & Residence* saat ini diperoleh dengan melakukan wawancara kepada pihak hotel. Berdasarkan hasil wawancara tersebut prosedur digambarkan ke dalam diagram (*flowchart*) dan terbagi menjadi 7 prosedur, yaitu :
 - 1) Penjualan kamar dan *check in* (lampiran L-9)
 - 2) Tamu pindah kamar (lampiran L-10)
 - 3) Pemesanan dan penyajian makanan (lampiran L-11)
 - 4) Keluhan tamu terhadap kerusakan (lampiran L-12)
 - 5) *Laundry* (lampiran L-13)
 - 6) *Check out* (lampiran L-14)
 - 7) Pembelian kebutuhan hotel (lampiran L-15)

2. Sistem saat ini memiliki kekurangan dan membutuhkan perbaikan yang didapatkan dari hasil wawancara berdasarkan analisis menggunakan kerangka PIECES terhadap setiap prosedurnya. Berdasarkan hasil wawancara, perbaikan yang diperlukan yaitu :
 - 1) Penjualan kamar dan *check in* yaitu *performance, information, economics, control* dan *service*.
 - 2) Tamu pindah kamar yaitu *performance, economics* dan *control*.
 - 3) Pemesanan dan penyajian makanan yaitu *performance* dan *economics*.
 - 4) Keluhan tamu terhadap kerusakan yaitu *information, control* dan *service*.

- 5) *Laundry* yaitu *performance*.
 - 6) *Check out* yaitu *information*, *economics* dan *control*.
 - 7) Pembelian kebutuhan hotel yaitu *performance*, *information*, *control* dan *service*.
3. Rancangan prosedur usulan dirancang dengan membuat DFD, setelah itu dibuat rancangan prosedur usulan dengan disajikan dalam bentuk diagram (*flowchart*) dan terbagi menjadi 7 prosedur, yaitu :
- 1) Penjualan kamar dan *check in*
Perbaikan yang dilakukan antara lain:
 - Membuat dokumen dalam *google docs* sehingga data akan lebih cepat diperbaharui.
 - Dilakukan kontrol/pemeriksaan terhadap data reservasi yang masuk.
 - Membuat form yang berisikan nomor kamar dan tanggal *check in* untuk *room service*.
 - 2) Tamu pindah kamar
Perbaikan yang dilakukan antara lain:
 - Membuat dokumen dalam *google docs* sehingga data akan lebih cepat diperbaharui.
 - *Receptionist* mengenalkan tamu kepada *bellboy* sehingga *bellboy* dapat langsung membantu tamu.
 - 3) Pemesanan dan penyajian makanan
Perbaikan yang dilakukan antara lain:
 - *F&B service* yang akan langsung mengurus tagihan pemesanan makanan/minuman tamu.
 - Membuat form khusus untuk mencatat pesanan tamu yang berisikan daftar menu.
 - 4) Keluhan tamu terhadap kerusakan
Perbaikan yang dilakukan antara lain:

- *Engineering* akan melakukan konfirmasi sebelum datang ke kamar tamu dan melakukan perbaikan.
- Melakukan *maintance* dan kontrol secara berkala.

5) *Laundry*

Perbaikan yang dilakukan antara lain:

- Bagian *laundry* harus memberikan daftar *laundry* tamu kepada *receptionist* untuk dilakukan perhitungan tagihan. Kemudian bagian *laundry* yang akan menyerahkan tagihan tersebut kepada tamu.

6) *Check out*

Perbaikan yang dilakukan antara lain:

- Membuat form yang berisikan nomor kamar dan tanggal *check out* untuk *room service*.
- Melakukan kontrol apakah tamu di kamar yang sudah dibersihkan sudah *check out* atau belum.

7) Pembelian kebutuhan hotel

Perbaikan yang dilakukan antara lain:

- Melakukan penagihan daftar kebutuhan peralatan, kelengkapan hotel dan bahan baku secara berkala kepada bagian *engineering*, *F&B*, dan *housekeeping*.
- Melakukan pengecekan secara rutin setiap setelah menggunakan peralatan, kelengkapan hotel dan bahan baku oleh bagian *engineering*, *F&B*, dan *housekeeping*.

4. Uraian jabatan yang diusulkan yaitu :

1) Uraian jabatan *front office*

- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
- Ditambah tugas untuk melakukan kontrol/pemeriksaan terhadap data reservasi yang masuk.
- Ditambah tugas untuk membuat rekap data-data tamu.

2) Uraian jabatan *housekeeping*

- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk memeriksa, mencatat dan melaporkan kebutuhan kelengkapan hotel ke bagian *purchasing*.
 - Ditambah tugas untuk staff *laundry*.
- 3) Uraian jabatan *food & beverage product*
- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk memeriksa, mencatat dan melaporkan kebutuhan bahan baku makanan/minuman ke bagian *purchasing*.
- 4) Uraian jabatan *food & beverage service*
- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk melakukan perhitungan tagihan pesanan makanan/minuman tamu.
 - Ditambah tugas untuk melaporkan bukti pembayaran pesanan makanan/minuman tamu kepada bagian *finance*.
- 5) Uraian jabatan *purchasing*
- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kelancaran operasional pembelian kebutuhan hotel.
- 6) Uraian jabatan *sales & marketing*
- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk merekap data reservasi klien dan tidaknya tugas untuk melaporkan rekap data reservasi klien tersebut kepada bagian *reservation*.
- 7) Uraian jabatan *engineering*
- Dilakukan pemisahan terhadap tugas untuk *manager* dan staff.
 - Ditambah tugas untuk melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap kelancaran operasional perbaikan dan perawatan fasilitas hotel.

- Ditambah tugas untuk memeriksa, mencatat, dan melaporkan kebutuhan peralatan untuk perbaikan kepada bagian *purchasing*.
5. Dokumen *input output* yang diusulkan pada penelitian ini yaitu 7 dokumen, yaitu :
- 1) Dokumen diperbaiki
 - Form *room reservation*
 - Form *room change*
 - Form pemesanan makanan
 - Form persediaan bahan baku dan peralatan
 - Form daftar *laundry*
 - 2) Dokumen dihapus
Tidak ada dokumen yang dihapus.
 - 3) Dokumen ditambah
 - Daftar kamar yang harus disiapkan dan dibersihkan
 - Form keluhan tamu
 - 4) Dokumen tetap
 - *Purchase order*

6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian maka penulis memberikan saran untuk membantu pihak *Clove Garden Hotel & Residence* agar menjadi lebih baik ke depannya, yaitu sebagai berikut :

- 1) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti waktu proses dan kinerja karyawan.
- 2) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penjadwalan pembelian kebutuhan bahan baku dan peralatan.
- 3) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan penjadwalan kamar.

- 4) Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melihat perlunya dukungan teknologi, sistem terintegrasi mulai pemesanan kamar, pembelian makanan minuman dan lainnya sehingga memudahkan pencarian informasi dan pengambilan keputusan.

