

BAB 7

KESIMPULAN DAN SARAN

7.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan analisis maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Penanganan yang dapat dilakukan oleh pihak hotel terhadap keluhan mengenai area *lobby*, area *receptionist*, area *toilet* adalah :

Tabel 7.1

Penanganan Keluhan Area *Lobby*, Area *Receptionist*, dan Area *Toilet*

Area	Keluhan	Analisis	Solusi
<i>Lobby</i>	- Kebersihan <i>lobby</i> kurang baik	- Tidak tersedia keset sehingga lantai menjadi kotor	- Menyediakan keset - Penjadwalan petugas kebersihan - Menyediakan tempat sampah
	- Tidak tersedia tempat koran	- Pihak hotel tidak menyediakan	- Merancang tempat koran
	- Pencahayaan <i>lobby</i> kurang baik	- Berkurangnya kenyamanan dan dapat merusak mata	- Solusi akan di bahas pada point nomor 2
	- Ukuran taplak meja terlalu panjang	- Sering terinjak sehingga banyak tamu yang jatuh	- Mengganti taplak menjadi pelapis kaca
<i>Receptionist</i>	- Tinggi alas meja bawah terlalu pendek	- Berkurangnya kenyamanan petugas dalam input data	- Merubah tinggi meja
	- Penyimpanan kunci kamar terlalu jauh	- Petugas harus berjalan untuk mengambil kunci kamar - Tamu menunggu cukup lama	- Letak penyimpanan kunci didekatkan dengan komputer untuk input data
	- Tidak tersedia kursi untuk duduk	- Petugas merasa pegal pada bagian kaki	- Merancang kursi setengah berdiri
<i>Toilet</i>	- Lebar gang terlalu kecil	- Pengguna <i>toilet</i> tidak dapat keluar jika ada pengguna <i>wastafel</i>	- Memindahkan <i>wastafel</i> ke bagian depan <i>toilet</i>
	- Pembatas <i>toilet</i> jangan terbuat dari kaca	- Pengguna <i>toilet</i> merasa tidak aman karena terlihat samar dari <i>toilet</i> sebelahnya	- Mengganti kaca pembatas dengan tembok bata
	- Pintu toilet yang kurang rapat	- Pengguna <i>toilet</i> merasa tidak aman karena dapat terlihat dari luar	- Mengganti pintu menjadi lebih rapat
	- Tidak terdapat ventilasi	- Pihak hotel tidak menyediakan	- Memasang <i>exhaust fan</i>

2. Fasilitas fisik yang diperbaiki pada area *lobby* adalah sofa besar, sofa kecil, sofa panjang, dan meja, sedangkan fasilitas fisik yang diusulkan adalah tempat koran. Fasilitas fisik yang diperbaiki pada area *receptionist* adalah meja *receptionist*, sedangkan fasilitas fisik yang diusulkan adalah

kursi *receptionist* (kursi setengah berdiri). Pada area *toilet*, tidak terdapat fasilitas fisik yang diperbaiki.

3. Pencahayaan pada area *lobby* dan area *receptionist* tidak sesuai dengan tingkat pencahayaan yang disarankan (kurang terang), sehingga dilakukan penambahan titik lampu sebanyak 5 titik lampu pada area *lobby* dan mengganti lampu dengan lampu *dimmer*, sedangkan pada area *receptionist* dilakukan penambahan 2 titik lampu.
4. Kelembaban pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* tidak sesuai dengan tingkat kelembaban yang disarankan (terlalu tinggi), sehingga dilakukan penambahan AC.
5. Perancangan tata letak pada area *lobby* berdasarkan keleluasaan, kemudahan, dan kapasitas. Perancangan tata letak ini dilakukan 10 alternatif dan alternatif yang terpilih adalah alternatif 8 dan 10.
6. Manajemen penyimpanan pada area *receptionist* kurang baik, maka dilakukan perbaikan menggunakan konsep 5 S.
7. Alat pemadam kebakaran pada hotel belum tersedia, maka dilakukan perancangan pendeteksi kebakaran (*fire sprinkler*) dan *fire extinguisher* pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet*.

7.2 Saran

Saran yang diberikan kepada pihak hotel ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas dari hotel tersebut. Adapun saran yang diberikan adalah :

1. Melakukan penanganan terhadap keluhan tamu seperti yang telah dijelaskan pada Tabel 7.1.
2. Menambah fasilitas fisik yang belum tersedia yaitu kursi untuk *receptionist* dan tempat koran.
3. Mengganti pintu masuk ke *lobby* dengan pintu geser untuk menghemat space.
4. Menambah jumlah AC pada area *lobby*.

5. Memasang *fire sprinkler* dan menyediakan *fire extinguisher* pada area *lobby*, area *receptionist*, dan area *toilet* guna menjaga keamanan dan keselamatan pada masing-masing area.
6. Melakukan perawatan dan pemeriksaan secara berkala pada fasilitas yang tersedia di hotel.