

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis melakukan praktik kerja lapangan, ada beberapa tugas yang harus dilakukan oleh *sales admin*, diantaranya membuat morning *briefing*, mengirim surat penawaran dan konfirmasi, melakukan *telemarketing* antara *sales* dan *customer*, dan menyiapkan *souvenir*. Dalam menjalankan tugasnya sebagai *saels admin*, penulis mendapatkan adanya beberapa keluhan dari *customer* mengenai pengiriman surat penawaran dan konfirmasi. Kurangnya pemahaman *customer* tentang alur pemesanan ruangan meeting/ballroom di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya mengakibatkan adanya beberapa pelanggan yang memberikan keluhan tersebut.

Ada 3 tahap pemesanan yang diterapkan dalam pemesanan suatu ruangan, yaitu tahap permohonan, tahap proses, dan tahap persetujuan. Pembuatan prosedur pemesanan ruangan secara tertulis ini merupakan salah satu upaya pendokumentasian bagi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya untuk membuat acuan bertindak dan pertanggungjawaban secara professional kepada *customer*. Dengan adanya kondisi *customer* yang telah memahami prosedur pemesanan yang diterapkan, maka diharapkan proses pemesanan ruangan dapat berjalan dengan baik dan cepat.

5.2 Saran

Untuk mengurangi keluhan pelanggan terkait dengan pemesanan ruangan yang diterapkan, prosedur pemesanan ruang tertulis ini dapat disampaikan kepada pelanggan dengan menggunakan *flowchart* skematik, yang dapat menggambarkan alur pemesanan yang diterapkan. Karena penjelasan dalam *flowchart* skematik dibantu dengan gambar yang dapat mempermudah pelanggan memahami prosedur yang diterapkan. Flowchart skematik juga lebih menarik dan mudah dipahami karena penjelasannya dibantu dengan gambar-gambar yang menerangkan kegiatan

yang dilakukan. *Flowchart* skematik ini dapat disampaikan melalui *website* perusahaan yang dan juga dapat disampaikan ke *customer* melalui whatsapp saat memulai proses pemesanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Irawan, David. 2017. "Sistem Informasi Reservasi Hotel 929 Berbasis Web Mobile di Kota Lubuklinggau". *Jurnal Informatika*, Volume 3 No.2. Juli-Desember. 1-11.
- Prasetyo, Andy. 2019. "Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-Simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan" https://www.academia.edu/41617947/Pengertian_Flowchart_Beserta_Fungsi_dan_Simbol-simbol_Flowchart_yang_Paling_Umum_Digunakan (Februari)
- Ridlo, Ilham A. 2017. "Panduan Pembuatan Flowchart" https://www.academia.edu/34767055/Pedoman_Pembuatan_Flowchart (Juni)