

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Keberhasilan suatu pelayanan dalam hotel dapat dilihat dari bagaimana tamu dapat merasakan rasa kepuasan dan kebahagiaan ketika berkunjung dalam hotel. Untuk mencapai hal tersebut dibutuhkan pelayanan dari karyawan hotel secara efisien dan efektif. Maka dari itu penggunaan bantuan teknologi akan sangat membantu dalam operasional sehari-hari karena dengan adanya bantuan aplikasi dan website akan sangat memberikan efek kemudahan bagi karyawan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik.

Prosedur pelayanan di Vasa Hotel Surabaya menggunakan sistem aplikasi SARA. Aplikasi SARA sendiri merupakan sistem pelayanan hotel yang dapat digunakan oleh karyawan hotel untuk dapat memonitor dan memberikan tanggapan secara cepat atas permasalahan atau permintaan dari tamu. Penggunaan aplikasi SARA mempunyai peran yang sangat penting bagi operasional sehari-hari di Departemen Food and Beverage Vasa Hotel Surabaya. Aplikasi SARA ini berfungsi sebagai perantara dan pendukung bagi karyawan hotel untuk dapat memberikan pelayanan maksimal bagi tamunya. Selain itu, aplikasi SARA ini juga memiliki peranan penting bagi karyawan dapat memonitori segala permasalahan atau permintaan yang ada di hotel.

Pada saat melakukan PKL di Vasa Hotel Surabaya penulis mengamati bahwa aplikasi SARA ini sangat mendukung operasional sehari-hari dalam hotel. Perbandingan menggunakan aplikasi SARA dengan sebelum memakai aplikasi SARA sangat jelas terasa dari segala sisi. Mulai dari kecepatan dan ketepatan dalam pengerjaan permintaan tersebut, sampai kemudahan dalam operasional. Dengan hanya mengirim permintaan dalam ponsel atau dari komputer, semua permasalahan bisa dikerjakan dengan semaksimal dan secepat itu.

5.2 Saran

Karyawan di Departemen Food and Beverage akan lebih baik jika bisa mendapatkan pelatihan yang lebih terfokus untuk menggunakan aplikasi SARA. Pelatihan ini harus meliputi pemecahan masalah teknis, pemahaman fitur-fitur aplikasi, dan tips dan trik untuk meningkatkan efisiensi penggunaan. Dengan adanya pelatihan yang lebih terperinci, karyawan di Departemen Food and Beverage khususnya di bagian In Room Dining akan dapat lebih memanfaatkan aplikasi SARA dengan lebih efektif dan memberikan layanan yang baik kepada tamu hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Herlina, & Muliani, L. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Daily Inn Jakarta. *Destinesia : Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 1(2).
- Irawan, R., Dewi, I. K., Wijaya, D., Prana, I., Cahyani, S. I. (2020). Analisa Prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada Pt Helix Sukses Makmur Tangerang. *Jurnal Akrab Juara*. 5(2), 174-181.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2022). *Prosedur*. Diakses pada 27 April 2023, dari <https://kbbi.web.id/prosedur>
- M. Nur Rianto, Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal. 211-212
- Negara, I Dewa Gede Dirga, A.B. Tjandrarini Sulistiowati. (2014). Rancang Bangun Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel dan Restaurant. *Jurnal Sistem Informasi (JSIKA)*, 3(1).
- Riyanto Sofyan, *Bisnis Syariah : Mengapa Tidak?*, (Jakarta: Gramedia, 2011), 57.
- Rosaly, R., & Prasetyo, A. (2019). Pengertian Flowchart Beserta Fungsi dan Simbol-simbol Flowchart yang Paling Umum Digunakan.
- S.A.R.A Operation Platforms, Hotel Service Online. (2017). Diakses pada 27 April 2023, dari <https://hotelservices.online/>
- Septiningrum, L. D. (2021). Manajemen Strategi Untuk Meningkatkan Penjualan Food and Beverage Di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi (JMBI UNSRAT)*, 8(1).
- Soekresno, I. N. R. Pendit. 2004. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food dan Beverage Service*. Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wahyuni, R. (2019). Prosedur Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Indomaret Tugu Cimanggis. *Abiwara : Jurnal Vokasi Administrasi Bisnis*, 1(1).
- Wijaya, D., Irawan, R. (2018). Prosedur Administrasi Penjualan Bearing Pada Usaha Jaya Teknik Jakarta Barat. *Perspektif*. 16(1), 26-30.

Vasa Hotel Surabaya (2012). Diakses pada 27 April 2023, dari <https://www.vasahotelsurabaya.com/id>