

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dalam melakukan pengamatan selama kurang lebih 2 bulan ditemukan 2 permasalahan pada pelayanan hotel khususnya bagian *front office*. Permasalahan tersebut, yaitu terjadinya peristiwa *double check-in* oleh petugas dan masalah yang berkaitan dengan operator *customer service*. Di dalam sebuah perusahaan jasa seperti hotel, sangat penting bagi penyedia layanan untuk selalu tanggap dalam menanggapi kebutuhan konsumennya. Disini, Hotel Ijen Suites juga terlihat belum memiliki adanya seorang penanggung jawab khusus yang menangani permintaan konsumen dengan cepat, yaitu operator *customer service*. Dari kedua permasalahan peristiwa *double check-in* dan berkaitan dengan operator *customer service*, maka diberikan solusi dengan pembuatan *service blueprint*. Solusi tersebut berguna untuk membantu memudahkan karyawan departemen *front office* dalam memperbaiki titik kegagalan aktivitas layanan yang berdampak langsung pada tamu hotel. Selain itu, skema *service blueprint* juga dapat mengurangi masalah pada keterlambatan layanan.

Proyek *service blueprint* ini dilakukan selama 2 bulan mulai dari mendapatkan persetujuan judul proyek dari pihak Hotel Ijen Suites untuk pembuatan *service blueprint*, observasi lingkungan hotel, diskusi dengan pihak yang terlibat, proses pengamatan sistem pelayanan hotel, mempelajari, memahami, dan mengidentifikasi masalah proses pelayanan, dilanjutkan dengan penentuan solusi permasalahan, pembuatan skenario, prosedur, dan alur skema *service blueprint*, serta

melaksanakan sosialisasi bersama pegawai hotel tentang manfaat, fungsi dan alur pelaksanaan dari pembuatan *service blueprint*. Sosialisasi dilakukan dengan presentasi secara tatap muka di Hotel Ijen Suites. Dibantu dengan *front office manager* untuk mengumpulkan beberapa karyawan yang terlibat di dalam skema *service blueprint*. Setelah kegiatan sosialisasi selesai dilaksanakan, penulis memberikan formulir evaluasi materi sosialisasi *service blueprint*. Evaluasi tersebut, sangat berguna untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) yang berharga dan mengidentifikasi apakah yang disampaikan pada acara sosialisasi disimak dengan baik dan jelas.

Kemudian laporan proyek *service blueprint* ini terdapat *Key Performance Indicator* (KPI) yang dimanfaatkan sebagai alat ukur pencapaian keberhasilan proyek ini. Hasil dari *Key Performance Indicator* (KPI) yang didapatkan pada laporan ini yaitu pelaksanaan proyek telah berhasil sebesar 100%. Keberhasilan itu di nilai dari terealisasinya parameter dari target atau bobot *Key Performance Indicator* (KPI) yang telah ditentukan.

5.2 Keterbatasan Proyek

Keterbatasan yang didapatkan Penulis selama pelaksanaan proyek ini di Hotel Ijen Suites, yaitu:

1. Pada saat pendiskusian mengenai batas waktu dan toleransi untuk skema *service blueprint*, Penulis sedikit mengalami kesulitan untuk penetapan waktu dan batas toleransi. Hal ini dikarenakan permintaan konsumen yang

banyak dengan sumber daya yang kurang apabila permintaan layanan bersamaan dengan saat karyawan sedang sibuk untuk mengerjakan pekerjaan lainnya. Maka Hotel Ijen Suites biasanya tidak memberikan janji waktu kepada tamu hotel, tetapi mengusahakan secepatnya layanan diberikan kepada tamu hotel. Untuk itu, perubahan ketetapan waktu dan toleransi waktu masih dapat berubah lagi sesuai dengan kondisi hotel.

2. Dibutuhkan observasi lebih lanjut mengenai pemahaman karyawan untuk skema *service blueprint* ini dan bagaimana skema ini dijalankan di lapangan.

5.3 Saran dan Tindak Lanjut

Saran yang dapat diberikan dalam pelaksanaan proyek pembuatan skema *service blueprint* pada Hotel Ijen Suites, khususnya pada departemen *front office* yaitu:

1. Demi menunjang kualitas layanan pada Hotel Ijen Suites, diharapkan Hotel Ijen Suites dapat menerapkan alur skema *service blueprint* ini beserta standar ketetapan waktu dan batas waktu pada skema, sehingga layanan yang diberikan kepada tamu hotel didapatkan secara cepat dan tepat.
2. Dengan mempertimbangkan proses layanan yang terjadi selama ini, maka pihak Ijen Suites dapat menambahkan bagian khusus pada departemen *front office*, yaitu operator yang dapat menerima dan menanggapi segala

kebutuhan tamu dalam hotel serta dapat menyampaikannya kepada pihak terkait untuk membantu proses layanan hingga layanan yang dibutuhkan sampai kepada konsumen dengan cepat dan tepat. Operator juga dapat berfungsi sebagai *follow up*, yaitu meninjau kepada petugas terkait apakah permintaan konsumen telah dilaksanakan atau belum. *Follow through*, untuk meninjau kepada konsumen dan memastikan bahwa konsumen telah mendapatkan layanan yang diinginkan dengan tepat dan sesuai dengan yang diinginkan.

3. Apabila memungkinkan, ada baiknya bahwa setiap departemen memiliki skema *service blueprint* agar setiap departemen terkait benar-benar memahami alur kerjanya dengan baik sesuai dengan ketetapan waktu pada skema yang dibuat, sehingga janji yang diberikan kepada tamu dapat benar-benar dipertanggungjawabkan. Perusahaan juga dapat mendeteksi bila terjadi permasalahan serta segera mengevaluasinya. Sehingga membantu koordinasi internal sistem yang terjadi di hotel dapat menjadi lebih efektif dan efisien.