

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari bab – bab laporan magang yang telah dikemukakan sebelumnya mengenai kinerja *sales marketing* dalam mempertahankan peringkat bintang lima Hotel Inna Grand Bali Beach, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Aktivitas yang dilakukan oleh *sales marketing* di Hotel Inna Grand Bali Beach yaitu melakukan *site inspection*, membuat surat penawaran harga paket *meeting* dan akomodasi, *blocking* ruang *meeting*, *follow up*, membuat surat *invoice*, serta membuat *contract rate travel agent* serta membuat *sales call report*.
2. Kinerja *sales marketing* dalam mempertahankan peringkat bintang lima Hotel Inna Grand Bali Beach yaitu dengan memberikan *service*, memberikan informasi kamar atau properti (meliputi harga kamar dan promo), serta memberikan *value of money* kepada tamu yang menginap sebagai hotel pertama dan tertinggi di Bali.
3. Dalam melaksanakan aktivitasnya, *sales marketing* mengalami beberapa hambatan seperti, kualitas fasilitas yang tidak sesuai dengan harapan tamu, kesalahan memilih *room plan* yang mengakibatkan adanya perbedaan persepsi antara tamu dengan pihak hotel. Selain itu hambatan lainnya yang dihadapi oleh *sales marketing* yaitu adanya perubahan periode menginap secara mendadak sehingga terjadi ketidaksiapan pelayanan yang diberikan, serta tidak adanya kewenangan selain dari *contact person* yang menandatangani surat penawaran dalam memberikan keputusan pada saat kegiatan *follow up* dilakukan.

## 5.2 SARAN

1. Pihak hotel seharusnya lebih memperhatikan kualitas fasilitas tamu dengan cara melakukan pemeriksaan secara rutin terhadap kualitas fasilitas, mengganti fasilitas yang sudah tidak berfungsi. Selain itu, pihak hotel juga dapat menggunakan *social media* yang dimiliki hotel untuk memberikan informasi detail mengenai keadaan hotel beserta fasilitas yang sesungguhnya.
2. Apabila terjadi kesalahan pemilihan *room plan* seharusnya pihak hotel memberikan biaya tambahan layanan tambahan untuk tamu individu atau mengarahkan agar menghubungi pihak *travel agent* yang digunakan untuk tamu yang berkelompok
3. Pihak hotel memberikan biaya tambahan sebagai akibat dari adanya perubahan periode menginap atau *length of stay*.
4. *Sales marketing* seharusnya memastikan bahwa *contact person* yang tercantum di dalam surat penawaran adalah orang yang memiliki wewenang untuk memberikan keputusan yang berkaitan dengan rencana kegiatan yang akan dilakukan sehingga periode *follow up* dapat lebih efisien.