

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Tugas Marketing meliputi :

- Menciptakan image.
- Memberi informasi kepada masyarakat / publik menyangkut perusahaan yang ia pimpin.
- Menjelaskan dan menghilangkan kesalahpahaman kepada masyarakat / publik menyangkut perusahaan yang ia pimpin.
- Menerbitkan buletin, surat kabar khusus untuk disebarluaskan kepada publik atau masyarakat.

2. Peranan Marketing meliputi :

- Sebagai *Department* yang menangani masalah pemasaran sekaligus *complain* tamu.
- Sebagai *Department* yang menerangkan tentang hotel yang ia pimpin serta menciptakan citra positif tentang hotel tersebut.
- Sebagai *Department* yang sangat penting sebagai penunjang kelancaran pemasaran di hotel.

3. Tanggung jawab Marketing meliputi :

- Bertanggungjawab apabila ada *complain* tamu dan berkewajiban untuk *menghandle* dan mengembalikan kembali citra positif hotel tersebut.

- Bertanggungjawab membina kerjasama dengan seluruh Departement ( *Department Heads* ) khususnya dengan *Room Division Manager* dan *Food Beverage Manager* untuk memastikan bahwa para para tamu dilayani dengan baik.
- Membina hubungan baik dengan para pelanggan dan calon pelanggan

#### 4. Kelebihan

- Marketing department di Hotel Talagasari Bandung dapat menjalankan peranan yang ganda sebagai Marketing dan Public Relations Officer.
- Aktivitas yang berhubungan dengan hotel dapat berjalan walau tanpa keberadaan Public Relations Officer.

#### 5. Kekurangannya

- Tidak ada Department khusus yang menangani masalah yang berhubungan dengan *Complain* tamu dan mengembalikan citra positif.
- Apabila *Marketing Department* menghadapi masalah yang di luar tanggung jawabnya maka masalahnya sendiri akan terbengkalai.

### B. SARAN

Berdasarkan pada kesimpulan diatas penulis mencoba untuk memberikan saran untuk mengatasi dan memberikan masukan positif baik kepada *Indonesian Germany Institute* maupun kepada Hotel Talagasari Bandung khususnya *Marketing Department*



▪ Saran Untuk Lembaga

1. Karena waktu menyusun Laporan Praktek Kerja Lapangan ini terlalu sempit maka untuk pertemuan dengan Dosen Pembimbing lebih terorganisir lebih baik dari pihak Lembaga.
2. Penulis berharap Monitoring Praktek Kerja Lapangan Lebih diperhatikan

▪ Saran Untuk Hotel

1. Akan lebih baik apabila peranan marketing dengan peranan *Public Relations officer* dibedakan, dengan menjalankan perannya masing-masing, karena kelancaran pemasaran di Hotel tersebut akan menjadi lebih baik dengan membagi tugas dan tanggung jawabnya secara terpisah tapi dalam sistem kerja yang bersama.
2. Akan lebih baik apabila ada bagian atau suatu department khusus yang dapat mengatur dan menangani masalah seperti masalah *Complain* tamu atau mengembalikan dan memberikan *Image* atau citra Hotel kembali.