

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian serta pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya melalui penelitian kualitatif mengenai hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelatihan *housekeeping* di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta dilaksanakan secara komprehensif, mencakup topik seperti kebersihan kamar, penanganan bahan kimia, manajemen waktu, layanan pelanggan, keterampilan teknis, serta keamanan dan keselamatan. Metode pelatihan termasuk *e-learning*, *mobile learning*, mentoring, dan *on the job training*. Instruktur dipilih dengan cermat untuk memastikan kualitas pengajaran. Pelatihan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi operasional, motivasi, dan kepuasan kerja staf, serta memastikan pelayanan konsisten dan berkualitas tinggi. Evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan dilakukan untuk menjaga efektivitas program, yang pada akhirnya meningkatkan kinerja *housekeeping* dan pengalaman tamu.
2. Pelatihan di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta secara signifikan meningkatkan kinerja *housekeeping* dengan pendekatan menyeluruh. Program ini memperbaiki keterampilan teknis, memperkenalkan peralatan modern, dan menekankan kebersihan serta keamanan. Keberhasilan pelatihan dipengaruhi oleh efektivitas dan efisiensi, otoritas dan tanggung jawab, disiplin, dan inisiatif. Secara keseluruhan, pelatihan ini memperkuat kompetensi individu, kerja tim, dan kualitas layanan, yang mendukung kepuasan tamu dan reputasi hotel, menjadikannya investasi penting untuk keunggulan kompetitif.
3. Pelatihan *housekeeping* di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta melibatkan analisis kebutuhan, pengembangan modul, pelaksanaan, dan evaluasi, dengan fokus pada teknik pembersihan, standar kebersihan, penggunaan peralatan, dan prosedur keamanan. Pelatihan ini berperan penting dalam kepuasan tamu dengan meningkatkan keterampilan

pembersihan dan kesadaran kebersihan, menyediakan materi yang menarik untuk meningkatkan keterlibatan peserta, mengajarkan penggunaan alat pelindung diri dan prosedur darurat, serta memperkuat manajemen waktu, konsistensi, dan kemampuan mandiri. Secara keseluruhan, pelatihan ini meningkatkan kualitas layanan, kepuasan tamu, dan reputasi hotel, serta mendukung keberhasilan operasional dan keunggulan kompetitif.

B. SARAN

1. Pengembangan instruktur, penerapan metode pembelajaran beragam, dan evaluasi menyeluruh adalah langkah penting untuk meningkatkan kualitas pelatihan. Materi pelatihan harus selalu diperbarui sesuai perkembangan industri, dengan fokus tambahan pada pengembangan *soft skills*. Teknologi *e-learning* dapat mendukung pembelajaran mandiri, sementara sertifikasi dan program lanjutan memastikan keterampilan tetap diterapkan. Implementasi saran ini akan meningkatkan kompetensi staf dan kualitas layanan.
2. Program pelatihan di Hotel Oakwood Suites La Maison Jakarta dapat diperkuat dengan konten yang lebih fokus melalui simulasi situasi nyata, integrasi teknologi mutakhir seperti *e-learning*, serta pelatihan berkelanjutan agar staf selalu mengikuti perkembangan industri. Di samping itu, penekanan pada pengembangan *soft skills*, evaluasi yang lebih komprehensif, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta penguatan budaya disiplin dan inisiatif akan memastikan pelatihan menjadi lebih efektif, efisien, dan proaktif dalam pelaksanaan tugas.
3. Pelatihan dapat dioptimalkan dengan memanfaatkan teknologi seperti *e-learning* untuk meningkatkan fleksibilitas dan kemudahan pembaruan materi, serta memperkuat pelatihan *soft skills* guna menciptakan lingkungan kerja yang harmonis. Pendekatan interaktif dalam pelatihan keamanan serta evaluasi menyeluruh dengan melibatkan peserta dan supervisor akan memastikan kesiapan dan efektivitas pelatihan. Pemberian insentif bagi staf yang konsisten menerapkan pengetahuan baru dapat meningkatkan motivasi, sementara program pelatihan berkelanjutan akan menjaga kualitas

layanan. Pengembangan budaya kerja yang disiplin dan proaktif melalui pelatihan inisiatif akan mendukung operasional yang lebih efisien dan responsif.

