

## BAB IV

### KESIMPULAN

Konsep *omotenashi* melalui penerapan 5S pada *ryokan* Ogawayaya Gero Onsen dilakukan pada elemen *shitsurai* dan *furumai* karena penelitian ini berorientasi pada representasi dari pihak *ryokan* sebagai pemberi layanan. Berdasarkan hasil angket, diketahui bahwa elemen *shitsurai* terrepresentasi karena staf karyawan maupun mahasiswa *internship* telah memahami dengan baik lingkungan fisik sebagai tempat untuk konsep 5S diterapkan. Pada departemen *room service*, diwajibkan untuk memahami seluruh jenis dan tipe kamar yang berada di *ryokan*, penggunaan setiap *linen* dan jenis *amenties* yang dibedakan berdasarkan warna dan bentuk, juga letak penyusunan *item* pada setiap area dimulai dari area pintu masuk, area toilet dan kamar mandi, area kamar tidur, area *minibar*, dan area balkon

Selanjutnya, representasi *omotenashi* elemen *furumai* terlihat pada proses persiapan dan pelaksanaan *room service* yang dilakukan oleh staf karyawan maupun mahasiswa *internship*. Seluruh staf akan diberikan pelatihan atau *training* selama sebulan saat pertama kali memulai kerja, untuk mempelajari layanan *room service* yang akan diberlakukan selama bekerja di *ryokan* Ogawayaya Gero Onsen. Penerapan 5S yang dilakukan oleh staf karyawan telah terpenuhi secara maksimal karena dapat menyelesaikan proses pembersihan kamar sesuai dengan standar aturan kerja dan waktu yang telah ditetapkan dengan hasil yang baik Bahkan, staf karyawan dapat

menyelesaikan pembersihan kamar dengan waktu yang lebih cepat daripada standar waktu yang telah ditentukan. Sementara itu, penerapan 5S yang dilakukan oleh staf mahasiswa *internship* belum terpenuhi pada prinsip *shitsuke*, karena staf mahasiswa *internship* melanggar aturan standar waktu yang telah ditentukan. Hal ini akan mengakibatkan hambatan apabila total urutan kamar yang dikerjakan berjumlah 10 kamar, karena staf tidak akan bisa menyelesaikan urutan kamar tepat pada saat jam untuk *check-in*, yaitu pukul 3 sore. Perbedaan hasil pengerjaan proses persiapan dan pelaksanaan pada *room service* menandakan bahwa elemen *furumai* belum terwujud secara sempurna, dan belum menjadi karakter seluruh staf yang sesuai dengan visi dan misi perusahaan.

