

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Dilihat dari rumusan masalah yang dengan hasil dari pembahasan peneliti yang dilakukan oleh peneliti melihat dengan mengidentifikasi analisis dari kekuatan, kelemahan, peluang juga ancaman dilihat dari kinerja *Room Attendant* yang disimpulkan dari analisis SWOT bahwa kekuatan dan kesempatan berada pada *room attendant* yang mampu memberikan pelayan yang baik mengenai pengerjaan kamar, juga sebagai sumber informan bagi training yang melakukan pelatihan sebagai perbantuan room attendant. Kemudian menyimpulkan bahwa Room Attendant mampu dalam handle tamu yang komplain dengan baik. Dilihat dari kelemahan dan peluang bahwa staff room attendant terkadang kurang aktif dalam pemberian tugas kepada training, memanfaatkan kesempatan yang ada, sehingga terkadang kurangnya komunikasi tersebut menjadikan timbul masalah. Kemudian menyimpulkan bahwa Room Attendant mampu dalam handle tamu yang komplain dengan baik. Dilihat dari kelemahan dan peluang bahwa staff room attendant terkadang kurang aktif dalam pemberian tugas kepada training, memanfaatkan kesempatan yang ada, sehingga terkadang kurangnya komunikasi tersebut menjadikan timbul masalah terhadap pengerjaan kamar yang terhambat. *Room attendant* sudah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang ada seperti:

- a. Tepat dan sigap dalam melayani tamu.
- b. Melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai apa yang diinginkan oleh departemen sehingga mencapai tujuan bersama yang baik.
- c. Room attendant menjalankan tugas dan tanggung jawab sudah sesuai dengan apa yang telah diterapkan oleh departemen, sehingga minimal complain sudah teratasi dengan / baik.

## **B. Saran**

1. Kepada pihak manajemen untuk selalu memperhatikan peralatan yang ada di dalam kamar.
2. Room attendant sudah maksimal dalam pengerjaan kebersihan kamar, namun tetap melakukan kebersihan ulang dengan mengecek kamar yang telah selesai di kerjakan sehingga kualitas kamar yang akan dijual sudah baik

