

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Peran *room attendant*

Dari hasil penelitian dimana peneliti telah melakukan observasi dan wawancara sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa peran *room attendant* di hotel Ra Suites Simatupang memiliki standar pelayanan yang baik. Adapun prosedur seorang *room attendant* sudah seusai dalam membersihkan kamar yang terdiri dari beberapa prosedur diantaranya yaitu: persiapan (*preparation*), pembersihan (*process*), dan pengecekan akhir (*final check*).

Dalam membersihkan kamar, *room attendant* menggunakan peralatan seperti; a). *Trolley*, b). *Caddy Carry*, c). *Bottle sprayer chemical (glass cleaner, multi purpose cleaner, bathklin, air freshner)*, d.) *Hand Brush*, e). *Toilet Bowl Brush*, f). *Squeege*, g). *Glass wiper*, h). *Dust cloth*, i). *Vacuum Cleaner*, j). *Stick mop*.

Sementara itu standar pembersihan kamar oleh *room attendant* sudah sesuai dengan standar perhitungan yang ada di hotel Ra Suites Simatupang yaitu dengan rata-rata pengerjaan selama 21 menit.

2. Kualitas pelayanan di Ra Suites Simatupang

Berdasarkan hasil yang diperoleh, kualitas pelayanan yang terdapat pada hotel Ra Suites Simatupang didapati hasil bahwa pelayanan *tangible*, *empathy*, *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* sudah cukup baik.

3. Kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman

Kekuatan dalam *room attendant* diantaranya terdiri dari; a). Menerapkan standar *grooming* yang sesuai dengan standar operasional prosedur, b). Kualitas kebersihan kamar diterapkan dengan baik oleh *room attendant*, c). *Room attendant* melayani tamu dengan baik, d). *Room attendant* selalu mendahulukan kepentingan tamu yang berkunjung, e). *Room attendant* cermat dalam melayani tamu, f). *Room attendant* mampu menyelesaikan masalah pada saat bekerja, g). *Room attendant* selalu siap

kapan saja bila dibutuhkan, h). *Room attendant* cepat dan tanggap dalam menangani beberapa keluhan tamu, i). *Room attendant* memberikan jaminan kebersihan dan kenyamanan pada tamu yang berkunjung, j). *Room attendant* memiliki pengetahuan tentang hotel.

Sementara itu kelemahan yang dapat ditemui di hotel Ra Suites Simatupang diantaranya; a). *Room attendant* tidak bijak dalam menjaga peralatan kebersihan, b). *Room attendant* kurang cekatan dalam memastikan fungsional fasilitas pendukung, c). Kurangnya inisiatif terhadap kebutuhan tamu, d). Kurang menginspirasi kepercayaan diri dari tamu, e). Terbatasnya jumlah karyawan *room attendant*, f). beberapa *room attendant* belum memberikan pelayanan yang benar dalam menyambut tamu, g). Belum terbentuknya *problem solving*, h). Beberapa *room attendant* tidak bisa memastikan kapan barang akan diantar, i). Kurangnya kepercayaan sesama *room attendant*, j). Tidak selalu memberi saran bila terdapat keluhan.

Sedangkan dari segi peluang, terdapat beberapa hal yang perlu dimaksimalkan. Contohnya seperti; a). Tingginya minat pelajar untuk melakukan magang di bagian *room attendant*, b). Rutin mengadakan pelatihan, c). Berpeluang menjalin komunikasi yang baik dengan departemen lain, d). Diadakannya *General Staff Meeting* dengan tujuan memperbaiki kinerja karyawan, e). Memiliki peluang kerjasama yang baik dengan pihak ketiga, yaitu pihak *laundry*.

Room attendant juga memiliki ancaman sebagai berikut; a). Harga lebih variatif yang mengancam berkurangnya minat tamu untuk berkunjung, b). Jam kerja yang tidak sesuai peraturan perusahaan, c). Berpotensi berkurangnya *room attendant* yang handal dalam bidangnya, d). Kebijakan yang tidak pasti mengenai jam *check-in* dan *check-out*, e). Berpotensi putusya hubungan kerja dengan pihak *laundry* sebagai pihak ketiga.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti dapat memberikan saran kepada pihak-pihak terkait yang dapat dijadikan sebagai manfaat dan bahan untuk evaluasi penelitian selanjutnya sebagai berikut:

1. Bagi hotel Ra Suites Simatupang

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait khususnya *room attendant* dalam upaya menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan dan faktor lainnya guna tercapainya tujuan untuk menciptakan kepuasan bagi tamu yang berkunjung.

2. Bagi pembaca dan akademisi

Diharapkan penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan dan wawasan dengan memperhatikan faktor terhadap kepuasan tamu, contohnya seperti peran dan kehandalan yang diberikan oleh *room attendant*.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber data atau referensi kepada peneliti selanjutnya dengan berlandaskan dari faktor-faktor dan variabel yang telah peneliti uraikan.

