

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah diuraikan, maka peneliti dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut yaitu Peran room attendant Dari hasil penelitian dimana peneliti telah melakukan observasi dan wawancara sebelumnya, dapat dijelaskan bahwa

1. peran room attendant di hotel Kartika one dalam menyiapkan type kamar cukup baik dan sudah cukup dalam menggunakan SOP Adapun prosedur seorang room attendant sudah selesai 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.
2. kemudian pada penanganan terkait hambatan yang terjadi terhadap room attendant mengenai alat kebersihan serta ketersediaan linen berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti mengidentifikasi bahwa hambatan tersebut terjadi karena kurangnya tanggung jawab seorang room attendant dalam menjaga alat kebersihan dan ketersediaan linen kemudian ketersediaan HK store yang bekerja sama dengan divisi purchasing terkait ketersediaan alat kebersihan yang masih minim sehingga terjadinya hambatan seorang room attendant dalam menjaga kualitas kamar
3. Sementara itu pada penerapan operasional dalam menyiapkan tiga type kamar di hotel Kartika one dengan melalui proses yang sama

tetapi terdapat hal yang berbeda karena adanya penambahan amenities serta ruangan yang cukup besar pada type kamar executive room dengan waktu standar pembersihan kamar oleh room attendant sudah sesuai dengan standar perhitungan yang ada di hotel Kartika one pada penyiapan setiap type kamar yaitu dengan rata-rata pengerjaan selama 21 menit pada bagian type kamar Queen room dan Twin bed kemudian pada bagian Executive room dengan rata-rata pengerjaan menghabiskan waktu 29 menit

## 2. 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 Kartika one 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). terhambatnya pemesanan alat kebersihan dan linen dari purchasing ke store hk terlambat d). Berpotensi berkurangnya room attendant yang handal dalam bidangnya, e). Kebijakan yang tidak pasti mengenai jam check-in dan check-out, f). 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 Kartika One Jakarta**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak terkait khususnya room attendant dalam upaya penerapan standar operasional prosedur bagi room attendant dalam menyiapkan setiap type kamar dan diharapkan hotel kartika lebih mudah lagi/ bekerja sama dengan pihak akademisi untuk membuka kesempatan bagi mahasiswa atau pelajar pkl dalam mendalami paraktek perhotelan 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.

