

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Peningkatan kualitas pelayanan Room Attendant di Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta merupakan hasil dari penerapan strategi pengembangan kompetensi sumber daya manusia yang terstruktur, berkelanjutan, dan berbasis teori. Pelatihan rutin yang mencakup keterampilan teknis housekeeping serta pembekalan soft skill seperti komunikasi, kerja sama tim, dan improvisasi terbukti meningkatkan profesionalisme, efisiensi kerja, dan kepuasan tamu.

Pemanfaatan inovasi teknologi, sistem monitoring, dan evaluasi berbasis data mendukung proses pengawasan kinerja, mempermudah penegakan standar layanan, serta menjadi dasar pengambilan keputusan pelatihan berikutnya. Dukungan aktif manajemen dan kolaborasi lintas departemen memperkuat budaya kerja yang responsif dan adaptif terhadap perubahan tren industri perhotelan.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan strategi peningkatan kualitas layanan hotel tidak hanya bertumpu pada standar operasional yang ketat, tetapi juga pada pengembangan kompetensi karyawan secara berkesinambungan, integrasi inovasi teknologi, dan evaluasi yang sistematis. Sinergi ketiga aspek ini menjadi fondasi terciptanya layanan unggul yang meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu, memperkuat citra hotel, dan mendukung keberlanjutan bisnis jangka panjang.

B. Saran

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan berdasarkan skripsi ini:

1. Bagi	Manajemen	Hotel
	Manajemen Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta disarankan untuk terus memperkuat program pelatihan dan pengembangan kompetensi Room Attendant secara berkelanjutan, dengan materi yang menyesuaikan tren	

industri perhotelan. Evaluasi berkala berbasis data perlu diterapkan untuk mengukur efektivitas program pelatihan dan memastikan materi yang diajarkan relevan dengan kebutuhan kerja di lapangan.

2. Penguatan Soft Skill

Selain keterampilan teknis housekeeping, hotel disarankan untuk memperluas pelatihan soft skill seperti komunikasi interpersonal, kemampuan menangani keluhan tamu, serta pelayanan berbasis empati agar kualitas layanan meningkat secara menyeluruh.

3. Pemanfaatan Inovasi Teknologi

Hotel disarankan untuk memanfaatkan inovasi teknologi, seperti sistem manajemen housekeeping berbasis aplikasi, untuk mempercepat pelaporan status kamar, memantau progres pekerjaan staf secara real time, dan mengintegrasikan data kepuasan tamu sebagai bahan evaluasi berkelanjutan.

4. Peningkatan Budaya Kerja Kolaboratif

Manajemen disarankan untuk memperkuat kolaborasi lintas departemen, misalnya HRD, Housekeeping, dan Front Office, guna menciptakan sistem dukungan yang lebih komprehensif bagi Room Attendant. Hal ini akan meningkatkan koordinasi kerja dan mempercepat penyelesaian masalah pelayanan.

5. Penelitian Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian ke departemen lain di hotel, atau mengombinasikan metode kualitatif dengan kuantitatif, agar diperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai pengaruh pelatihan dan pengembangan terhadap kualitas pelayanan hotel.