

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dari hasil pembahasan yang telah di kemukakan di bab sebelumnya, ketika penulis melakukan penelitian pada *section Room Attendant* di Hotel Eastparc Yogyakarta dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Untuk standar operasional prosedur (SOP)

Untuk SOP kadang tidak berjalan dengan baik, sebab beberapa *room attendant* ada yang kurang profesional dalam pengerjaan pembersihan kamar dan tergesa-gesa sehingga menimbulkan masalah yang tidak di sadari oleh *room attendant* tersebut, namun hal ini sudah berusaha di tangani dan di benahi.

2. Kendala *room attendant* dalam bekerja

Untuk kendala-kendala yang pernah di alami seperti uraian di atas telah di tangani dengan baik oleh pihak hotel, hanya saja ada *item* perlu menunggu waktu seperti towel yang sampai dua bulan lebih baru bisa di putar di setiap kamar hotel.

3. Upaya untuk meningkatkan kualitas dan pelayanan kepada tamu

Upaya yang harus di lakukan oleh setiap *staff* adalah saling bekerja sama dalam hal kordinasi dan menjaga komunikasi agar setiap item yang kurang bisa sesegera mungkin di adakan dan selalu

disiplin waktu agar tercipta produktifitas kerja yang berkualitas.

B. Saran

1. Setiap *room attendant* harus selalu jujur dan mengambil sewajarnya setiap barang yang di perlukan sesuai *work sheet* untuk *make up room* agar tidak terjadi kekurangan mendadak.
2. *Supervisor* harus selalu aktif dalam mengawasi kinerja *room attendant* dan memperhatikan langkah kerjanya agar sesuai standar dan lebih *efisien* waktu.
3. Setiap *staff* atau karyawan harus terus aktif agar tidak terjadi *miscommunication* dan keluhan tamu.
4. Saling terbuka untuk mengemukakan ide atau pendapat agar semakin baik dalam pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman. (2017). *The Behavioral Consequences of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Anggraini, N., & Alhempri, R. R. (2021). Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. Vol.1 No.9 Februari 2021 , 1924-1930. <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/download/367/312>. Di akses pada 27 Juni 2023.
- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Arfan Ikhsan & Ida Bagus Teddy Prianthara. (2008). *Sistem Akuntansi Perhotelan: Graha Ilmu*.
- Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Bagyono. (2008). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Danang Sunyoto. (2012). *Dasar-dasar manajemen pemasaran*. Cetakan Pertama. Yogyakarta : CAPS.
- Dimiyati, Aan Surachlan. (2002). *Pengetahuan Dasar Perhotelan*. Jakarta: PT. Anem Kosong Anem.
- Eastparc Hotel Yogyakarta. (2023). "*Fasilitas Eastparc Hotel Yogyakarta*". <https://www.eastparcotel.com/>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023.
- Fandy Tjiptono. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.

- Hakin, Lukman Nuzul. 2023. “Struktur Organisasi Housekeeping Serta Tugas dan Tanggung Jawab”. <https://lukmannuzulhakimofficial.wordpress.com/struktur-organisasi-housekeeping/>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023.
- Kotler, Philip., Keller, Kevin L. (2013). Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua, Jakarta: Erlangga.
- Laksana, Fajar. (2018). Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leto Hotel Blogspot. (2023). “Hubungan Housekeeping Dengan Departemen Lain”. <https://letohotel.blogspot.com/2016/12/hubungan-housekeeping-dengan-departemen.html>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023.
- Lupiyoadi, Rambat. (2014). Manajemen Pemasaran Jasa. Jakarta: Salemba Empat.
- M. R., & Setiysriski, R. (2019). Tugas dan Tanggung Jawab. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3, 6972. <https://www.ejurnal.ars.ac.id/index.php/JIIP/article/download/630/434>. Diakses pada tanggal 27 Juni 2023.
- Nasution, M. N. (2004). Manajemen Jasa Terpadu. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- PT. Pasifici Prima Mentari. 2023. “Istilah-Istilah Dalam Housekeeping Hotel”. <https://www.pasprima.com/articles/istilah-istilah-dalam-housekeeping-hotel-by-alat-cleaning-dan-housekeeping-hotel/>. Diakses pada tanggal 9 Januari 2023.
- Rumekso. (2002). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso. (2011). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN I



SURAT IJIN TUGAS PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kabag PKL STP AMPTA Yogyakarta, memberi tugas kepada mahasiswa dan dosen yang namanya tersebut di bawah ini :

No.	Nama	No. Mhs.	Pembimbing	Program Studi
1	Muhamad Wasil Muhtar	120109701	Setyo Prasiyono N.S.ST.Sc	D III PERHOTELAN

Untuk melaksanakan dan membimbing PKL di Indoluxe Hotel Yogyakarta
Alamat : Jl. Laksada Adisucipto KM.6.5 No.1, Ngentak, Caturtunggal, Kec.
Depok Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, selama 6 (enam) bulan, mulai
tanggal 22 Agustus 2022. sampai dengan
22 Februari 2023 dengan ketentuan:

- 1. Mentaati peraturan/disiplin kerja diindustri/perusahaan.**
- 2. Dilaksanakan sesuai jadwal/di luar perkuliahan.**

Surat Ijin/Tugas PKL ini diberikan untuk dipergunakan dan dilaksanakan dengan
sebaik-baiknya. Setelah selesai agar melaporkan hasilnya. Kepada yang
berkepentingan kiranya maklum dan berkenan memberikan bantuan seperlunya.

LAMPIRAN 2

SERTIFIKAT ON THE JOB TRAINING



Halaman Depan Sertifikat

TRAINEE APPRAISAL REPORT

NO	POINT TO CHECK	SCORE
1	Willing to Learn <i>Kemauan untuk Belajar</i>	7.00
2	Job Knowledge <i>Pengetahuan Kerja</i>	7.00
3	Quality of Work <i>Kualitas Kerja</i>	7.00
4	Dependability <i>Keandalan</i>	7.00
5	Attendance <i>Kehadiran</i>	6.50
6	Performance <i>Kinerja</i>	6.90
7	Communication <i>Komunikasi</i>	7.50
8	Relation with Others <i>Hubungan dengan Rekan Kerja</i>	7.50
9	Motivation <i>Motivasi</i>	7.05
GRADE (Total Score : 9)		7.05

Remark:

9-10	Outstanding
7-8	Good
5-6	Fair
3-4	Poor
1-2	Failed

Trainee Appraisal Report

LAMPIRAN V
DOKUMENTASI

