

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis mengenai kualitas layanan kamar hotel di Royal Ambarrukmo. Penulis mengambil beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil olahan *complaint* tamu mengenai fasilitas kamar dan pelayanan kamar di Royal Ambarrukmo adalah:

Kualitas layanan kamar hotel di Royal Ambarrukmo masih jauh dari tingkat kepuasan tamu dilihat 5 aspek dimensi pelayanan. Pada bentuk nyata (*tangible*) karena kerusakan atau terdapat beberapa peralatan dan kelengkapan penunjang kamar yang tidak dapat berfungsi dengan baik sehingga apa yang diharapkan oleh tamu tidak sesuai ekspektasi yang dirasakan selama menginap. Untuk dimensi keandalan (*reability*), dalam memberikan kamar yang baik *room attendant* tidak terlalu memperhatikan akan kelayakan kamar yang akan ditempati oleh tamu, oleh sebab itu *room attendant* dituntut perlu ditingkatkan lagi dalam memberikan layanan kamar yang lebih baik. Untuk dimensi daya tanggap (*responsive*), pengetahuan dari *room attendant* mengenai pemahaman produk dan fasilitas hotel dalam bekerja ditemukan kurang inisiatif dalam mencari informasi tentang hotel.

## **B. Saran**

Saran penulis kepada manajemen Royal Ambarrukmo mengenai kualitas layanan kamar hotel oleh adalah:

1. Untuk fasilitas kamar dan peralatan beserta material penunjang kamar harus melakukan perbaikan agar tidak menimbulkan kesan buruk bagi tamu maupun hotel apalagi hotel Royal Ambarrukmo dalam kategori bintang 5
2. Perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan kerja di *Room section* harus senantiasa diperhatikan paling tidak, tetap berusaha menjaga kebersihan dan kerapian kamar, disiplin, keramah tamahan agar tamu yang sudah menjadi langganan hotel tetap merasakan pelayanan yang lebih baik lagi dari sebelumnya sehingga timbul *image* yang baik bagi hotel.

## DAFTAR PUSTAKA

- Sri Larasati. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Bataafi. 2013. *Pariwisata dan Hotel*. Bandung. Alfabet
- Suwithi, N. W. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. 2nd ed. Jakarta. Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Nasution. 2004. *Management Mutu Terpadu (Total Service Management)*. Jakarta. Ghalia Indonesia
- Teare Richard. 1994. *Marketing in Hospitality and Tourism a Consumer Focus*. London Cassell
- Kotler, P dan Amstrong, G.1997. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid 1. Jakarta. Erlangga
- Tjiptono, Fandy. 1996. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- \_\_\_\_\_.2004. *Service, Quality And Satisfaction*. Yogyakarta. Andi
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republic Indonesia Nomor PM.53/HM.01/MPEK 2013. *Standar Usaha Hotel*.
- Jelly Lengkey. 2015. Jurnal yang berjudul: “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Attendant Terhadap Kepuasan Tamu Hotel*”.  
<http://jurnal.polimdo.ac.id/index.php/pariwisata/article/view/39/92.pdf>.  
Diakses pada 7 April 2022.
- Sejarah Hotel Royal Ambarrukmo <https://Travel Kompas.Com> Diakses 15 maret 2022

# LAMPIRAN

## Team Housekeeping



Sumber : gruprayoperasional

**Foto setelah training mesin shampooing carpet dan mesin extraction**



Gambar : gruprayoperasional

**Foto outing housekeeping 25 januari 2022**



Sumber : arsip penulis

**Foto record guest laundry dan fold towel**

Surat Permohonan

FORMULIR PERMOHONAN JOB TRAINING

Nama lengkap ..... Amelia R. M. Buta .....  
 Tempat lahir ..... 17 Desember 1993 .....  
 NIM ..... 19109582 .....  
 Jurusan ..... Perhotelan D3 .....  
 Semester ..... 4 (empat) .....  
 Jumlah SKS yg msh ditempuh ..... 0 .....  
 ( max 4 sks) .....  
 Alamat ..... Al Batawali no 26a Caturtunggal Depok Sleman Yogyakarta .....  
 No. Telepon / HP ..... 081 314 769 019 .....  
 Nama orang tua ..... Marsellina Lj Latru .....  
 Job training di Hotel / Persh ..... Royal Ambarukmo .....  
 Departemen ..... Kitchen .....  
 Periode job training tgl/bln/th ..... Agustus - Januari .....  
 Yogyakarta.....

Mengetahui :  
 Keuangan, .....  
 Pembimbing Akademik .....  
 Penohon .....  
 (.....) (.....) (.....)  
 Catatan: mohon melampirkan fotocopy KHS

Amelia R. M. Buta

## Surat Balasan



**ROYAL AMBARRUKMO**  
YOGYAKARTA

### **TO WHOM IT MAY CONCERNED**

No. 125/HRD/RAY/III/2022

This is to certify that

1. APLONIA R.M. BUKU
2. GENTY HIKMATILLA
3. AGUS PRASETYONO
4. MOCHAMAD GUNTUR
5. ANNISA RAHMADHANI NUR JANNAH

Is truthfully under-going their internship at Royal Ambarrukmo in Housekeeping Department of 6 months the period (23 August 2021 to 19 February 2022).

Yogyakarta, 4 March 2022



**ROYAL AMBARRUKMO**  
YOGYAKARTA

**Vincent Rudy Ardita**  
Asst. Training Manager

## Evaluation OJT dari Institusi

HOTEL: ROYAL AMBARRUKMO

### PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

**Trainee**

Name : Apionia R. M. Buku  
 Sex : Perempuan  
 Place & date of birth : Walsumar, 17 Desember 1999  
 Name of institution : STP AMPTA YOGYAKARTA

**Period**

Starting from : 23 Agustus 2021  
 Until : 28 February 2022  
 In Department/Outlet : Housekeeping

With the following evaluation

E = Excellent                      G = Good                      F = Fair                      P = Poor

	E	G	F	P
Appearance	✓			
Ambition		✓		
Communication		✓		
Completion of Task		✓		
Courtesy		✓		
Flexibility/Cooperation	✓			
Enthusiasm	✓			

	E	G	F	P
Efficiency		✓		
General Attitude	✓			
Guest Relations		✓		
Initiative		✓		
Intelligence		✓		
Receptiveness to Criticism		✓		

Overall Comments:

---

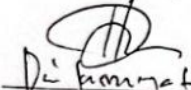


---




---

Evaluated by:

  
Dikromah  
 Date: 4/3/22

Acknowledged by:

  
Dini Arga  
 Date: 4/3/22



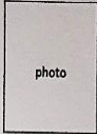
# Nilai OJT



**ROYAL AMBARRUKMO**  
YOGYAKARTA

## FORM PENILAIAN ON THE JOB TRAINING


NAME : APLONIA R. M. BUKU  
 SCHOOL : STP AMPTA  
 DEPT/SECTION : HOUSEKEEPING  
 PERIOD : 23 AGUSTUS 2021 - 19 FEBRUARI 2022



NO	EVALUATION CRITERIA	GRADE
<b>ATTITUDE</b>		
1	<b>GROOMING &amp; HOSPITALITY</b> Ketaatan pada Standard Grooming, menunjukkan perilaku yang mengacu pada Value Perusahaan.	3,40
2	<b>MOTIVATION</b> Menunjukkan semangat dan kemauan untuk belajar.	3,50
3	<b>RESPONSIBILITY</b> Bekerja secara tuntas sesuai ketentuan yang berlaku.	3,50
4	<b>COOPERATIVENESS</b> Menunjukkan perilaku kerjasama dalam tim.	3,60
5	<b>ATTENDANCE</b> Tingkat kehadiran dan ketepatan waktu	3,50
<b>KNOWLEDGE &amp; SKILL</b>		
6	<b>JOB KNOWLEDGE</b> Pengetahuan tentang bidang tugas.	3,50
7	<b>QUALITY OF WORK</b> Kualitas kerja, termasuk ketepatan dan kerapihan	3,30
8	<b>JOB SPEED</b> Dapat mengikuti ritme kerja sesuai ketentuan.	3,40
9	<b>INITIATIVE</b> Menunjukkan inisiatif dalam melaksanakan tugas.	3,30
10	<b>IMPROVEMENT ACHIEVED</b> Kemajuan yang dicapai selama On the Job Training	3,70

TOTAL SCORE : 34,70  
 GRADE : 3.47 (TOTAL SCORE / 10)  
 RATING : Good

Yogyakarta, 16 February 2022

  
 Denni Arga Widayanto  
 Asst. Executive Housekeeper

  
 Vincent Rudy Ardita  
 Asst. Training Manager

Scoring antara 1 - 4, dengan rating berikut ini:	3,50-4,00	: Excellent
	3,00-3,49	: Good
	2,50-2,99	: Fair
	1,50-2,49	: Below Average
	0,00-1,49	: Poor

Jalan Laksda Adisucipto No. 81  
 Yogyakarta 55281 - INDONESIA  
 P. +62-274 486 488  
 F. +62-274 488 789  
 info@royalambarrukmo.com  
 www.royalambarrukmo.com

Sertifikat

