

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan training selama enam bulan dalam menunjang pelayanan kamar yang baik dan benar tentunya seorang *Housekeeper* dituntut untuk melakukan pelayanan yang sesuai dengan *Standart Operasional Procedure*. Tujuan dari pelaksanaan pelayanan sesuai SOP ini bertujuan untuk menciptakan kepuasan tamu. Tapi, dalam keadaan yang sering ditemui di lapangan terkadang tak terduga sehingga menuntut untuk melakukan tindakan diluar SOP guna meningkatkan atau memberikan pelayanan terbaik kepada tamu The Phoenix Hotel. Contohnya yaitu apabila ada barang bawaan tamu yang tertinggal dalam kamar maka sebagai *Housekeeper* akan menyimpan barang tersebut dan akan ditanyakan kepada pemilik apakah barang tersebut akan diambil di hotel atau meminta pihak hotel untuk mengirimkan barang tersebut.

B. Saran

Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi manajemen The Phoenix Hotel antara lain :

1. Perlunya mengikuti SOP yang ada agar terciptanya pekerjaan yang maksimal, contohnya harus diadakan pendidikan atau training bagi karyawan agar kualitas dalam melayanani tamu menjadi lebih baik.

2. Perlunya meningkatkan pengetahuan tentang tata cara menghadapi tamu complaint dan penyelesaiannya.
3. Perlunya kerjasama yang lebih baik antar *Department Housekeeping* dengan *Front Office*.

DAFTAR PUSTAKA

Rumekso, 2002. Housekeeping Hotel. Yogyakarta: ANDI

Sulastiyono, A. 2011. Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi: Manajemen Penyelenggara Hotel. Bandung : CV Alfabeta

Agus Nawar, 2002. Psikologi Pelayanan. Bandung : Alfabeta

Trizno Tarmoezi, 2000. Hotel Front Office, Kesaint Blanc, Jakarta

Dimiyati, 2002. Belajar Pembelajaran. Jakarta : Rineka Cipta