

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan bahwa prosedur atau pedoman kerja merupakan mekanisme dalam suatu kerja agar pekerjaan dapat terealisasi dengan apa yang diharapkan.

Penelitian yang penulis lakukan selama di Hotel Metro Surabaya yang beralamat di jalan Kedungsari no.109 Surabaya membuktikan bahwa seorang *Room Boy* sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kamar untuk itu *Room Boy* dituntut memiliki pengetahuan dan sikap serta penampilan yang baik

Dari penjelasan penulis selama melakukan penelitian di Hotel Metro mengenai prosedur pelayanan *Room Boy*, penulis rasa pelayanan tersebut sesuai dengan teori Rumecko (2015), tetapi itu semua mengalami penyesuaian secara bertahap yang telah dilakukan oleh pihak manajemen Hotel Metro.

B. Saran

Dalam memberikan *service* kepada tamu dan seluruh pengguna jasa hotel, penulis menyarankan supaya lebih meningkatkan kembali pelaksanaan prosedur hotel, memperhatikan efisiensi kerja operasional agar berjalan dengan baik dan lebih meningkatkan Manajemen Perhotelan yang meliputi pemasaran dan sistem administrasi harus terkomputerisasi.

Selain itu karyawan hotel setiap *department* harus meningkatkan keterampilan dalam berkomunikasi dan belajar disiplin dalam hal apapun. Hal tersebut diciptakan agar menciptakan pegawai-pegawai yang profesional, bersih, dan kompetensi dibidangnya.