

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dilakukan di Hotel Sakura, peneliti menyimpulkan penerapan omotenashi yang dilakukan di Hotel Sakura bisa dibilang cukup baik karena dapat membuat para pelanggan yang datang merasa nyaman dan dengan pelayanan itulah Hotel Sakura dapat menjadi salah satu hotel bintang 4 di daerah Bekasi, khususnya Cikarang. Meskipun mendapat beberapa kendala saat melakukan omotenashi, seperti kurangnya pemahaman tentang omotenashi, kendala terhadap bahasa Jepang, perbedaan budaya dan juga kedisiplinan, tetapi itu semua bisa diatasi dengan cukup baik. Selain menawarkan pelayanan yang baik, Hotel Sakura juga menawarkan beberapa fasilitas yang dapat membuat pengunjungnya nyaman dan betah di Hotel Sakura.

Berbicara mengenai omotenashi, pasti selalu berhubungan dengan 5S. Hotel Sakura juga menerapkan 5S demi kenyamanan para pelanggannya. Seperti Seiri (mempersingkat proses check in dan check ou guna mempersingkat waktu), Seiton (setiap karyawan diwajibkan untuk grooming), Seiso (membersihkan area di sekeliling tempat kerja), Seikatsu (menjaga kualitas kenyamanan), Shitsuke (tidak menyepelkan waktu).

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan dan juga observasi yang telah dilakukan, dalam kesempatan ini peneliti ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pertimbangan bagi Hotel Sakura sebagai berikut :

1. Hotel Sakura harus memberikan pelatihan budaya dan bahasa Jepang untuk mengoptimalkan omotenashi di Hotel Sakura itu sendiri agar menjadi lebih baik lagi dari yang saat ini, atau bahkan memperkerjakan karyawan yang sudah memahami omotenashi agar menambah kualitas pelayanan di Hotel Sakura.
2. Meningkatkan kedisiplinan bagi para karyawan baru atau para pemegang agar kendala – kendala yang berhubungan dengan kedisiplinan di Hotel Sakura tidak terjadi lagi. Karena kendala – kendala yang berhubungan dengan kedisiplinan sangat berpengaruh terhadap pelayanan di Hotel Skura, atau bahkan dapat membuat pelanggan di Hotel Sakura tidak merasa nyaman saat berada di Hotel Sakura.