

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian “Analisis Dampak Pelatihan Kompetensi *Hospitality* dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Hasanah Guest House Malang)” yang dikaji berdasarkan hasil temuan di lapangan dan pembahasan terhadap fokus penelitian, maka peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kompetensi *hospitality* yang dimiliki karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House pada awal bekerja.

Pendidikan perhotelan belum dijadikan dasar acuan oleh manajemen Hasanah Guest House dalam perekrutan karyawan. Karyawan merasa nyaman dengan fleksibilitas pendidikan yang dimiliki karyawan karena manajemen Hasanah Guest House tidak mempermasalahkan latar belakang pendidikan karyawannya. Karyawan yang diterima di Hasanah Guest House akan diberikan Standar Operasional prosedur (SOP) yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab di masing-masing departemen yang terdiri dari *Front Office*, *Housekeeping* dan *Kitchen*.

Berdasarkan sifatnya karyawan Hasanah Guest House masih sulit mengendalikan emosi ketika menghadapi tamu. Fasilitas dan peralatan yang digunakan karyawan terbilang tidak sulit. Karyawan masih kurang terampil dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris sehingga kesulitan

ketika melayani tamu asing. Karyawan merasa canggung saat melayani tamu ketika awal bekerja.

Karyawan yang bekerja di Hasanah Guest House tidak semua memiliki pengalaman pernah bekerja di hotel. Karyawan dengan pengalaman pernah bekerja di perhotelan dijadikan senior untuk melatih karyawan baru. Manajer operasional memiliki kepala outlet atau supervisor untuk dijadikan *team leader* untuk mengarahkan dan mengawasi karyawan. Karyawan membangun hubungan interpersonal yang baik untuk menciptakan suasana yang nyaman di tempat kerja.

2. Pelatihan yang diterapkan untuk karyawan departemen *front of the house* di Hasanah Guest House

a. Jenis-jenis pelatihan di Hasanah Guest House

Karyawan baru akan menerima pelatihan atau *training* selama 3 bulan sebagai pelatihan yang dibutuhkan karyawan untuk orientasi karyawan baru. Pelatihan teknis yang diadakan oleh manajer operasional adalah inspeksi kebersihan kamar dan area publik *guest house*. Pelatihan antar pribadi dalam memperkuat hubungan kerja apabila ada hubungan renggang dengan sesama teman kerja akan diadakan *briefing* untuk mencari solusinya. Pelatihan pemecahan masalah mengenai pelayanan tamu, penyelesaian komplain tamu dan *public speaking*, belum diadakan secara khusus untuk karyawan Hasanah Guest House. Karyawan mengadakan *briefing* harian dan mingguan untuk membahas masalah operasional dan melaksanakan

instruksi dari supervisor atau manajer operasional.

b. Metode pelatihan yang diterapkan di Hasanah Guest House

Metode *on the job training* yang diterapkan untuk karyawan berupa rotasi. Rotasi dilakukan ketika Hasanah Guest House membuka outlet baru atau adanya kekurangan karyawan pada departemen tertentu. Manajemen Hasanah Guest House telah mengadakan metode pelatihan *off the job training*, namun belum optimal. *Off the job training* yang diadakan HRD berupa seminar pelatihan pengembangan usaha.

c. Prinsip-prinsip pelatihan

Karyawan Hasanah Guest House sebagai partisipan dalam pelatihan merasa was-was, takut, namun antusias ketika menerima koreksi dari manajer operasional. Inspeksi kebersihan *guest house* dilakukan secara berkala sebagai penerapan prinsip repetisi agar karyawan tidak lupa untuk melaksanakan program perbaikan berkelanjutan. *Training* yang diadakan memiliki relevansi dengan kebutuhan pengetahuan dan keterampilan dalam melaksanakan kegiatan operasional. Karyawan telah mampu mengalihkan pengetahuan dan keterampilan dari proses *training* saat menjadi karyawan baru melalui perbaikan praktek kerja baik kerjasama tim dalam satu outlet, namun karyawan belum mengoptimalkan keterampilan dalam melayani tamu khususnya ketika menyelesaikan komplain tamu. Karyawan telah

mengaplikasikan keterampilan di bidang perhotelan sebagai bentuk umpan balik dari proses *training*.

3. Dampak pelatihan kompetensi *hospitality* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hasanah Guest House

a. Penilaian Kinerja

Karyawan yang dinilai dari sifatnya, terdapat karyawan yang rajin dan karyawan yang malas. Karyawan telah menunjukkan perbaikan dari kerapian ketika menggunakan seragam kerja, dan bersikap sopan ketika sedang bekerja maupun ketika sedang tidak bekerja jika berada di *guest house*. Karyawan menunjukkan perubahan perilaku seperti lebih tanggap pada tamu setelah menerima *training* dan lama bekerja di Hasanah Guest House. Karyawan yang tidak memiliki dasar pendidikan perhotelan, telah melatih keterampilan bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya. Hasil pencapaian kerja yang dituntut untuk karyawan adalah menjaga kebersihan *guest house*. Karyawan diminta menjalankan program perbaikan berkelanjutan untuk menjaga kualitas kebersihan Hasanah Guest House.

b. Mengukur Kinerja

Manajemen Hasanah Guest House tidak menentukan jumlah atau target tertentu mengenai jumlah penjualan kamar di masing-masing outlet. Karyawan masih kurang teliti dalam menyelesaikan pekerjaan. Karyawan kesulitan menyelesaikan ketepatan waktu *make up room* ketika ramainya pergantian tamu *check out* dan tamu *check in*.

ketepatan presensi karyawan telah menunjukkan peningkatan setelah adanya alat *finger print*. Karyawan telah membentuk kekompakan dalam bekerja di masing-masing outlet.

Dilihat dari tingkat hunian 4 outlet Hasanah Guest House, Hasanah Buring dan Hasanah Soekarno Hatta rata-rata sudah di atas 70% per minggu, sehingga kerja sama antar karyawan telah menunjukkan keberhasilan kinerjanya. Tingkat hunian pada Hasanah De'sapphire dan Hasanah Sawojajar rata-rata masih 66% dan 58% per minggu, sehingga Hasanah De'sapphire dan Hasanah Sawojajar perlu meningkatkan kinerjanya.

B. Saran

Berdasarkan fenomena dan hasil penelitian yang peneliti temukan di lapangan, maka saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Saran untuk PT. Turen Indah
 - a. Memperbaiki struktur organisasi dan fungsi manajemen Hasanah Guest House baik di departemen *front of the house* dan departemen *back of the house* sesuai tugas dan tanggung jawab.
2. Saran untuk Manajer Operasional:
 - a. Mengajukan pada departemen HRD untuk menambah karyawan departemen *housekeeping* untuk meningkatkan keefektifan kegiatan operasional.

- b. Menjadikan pendidikan dasar perhotelan sebagai syarat penerimaan karyawan baru.
 - c. Mengajukan pelatihan bahasa Inggris dan *public speaking* pada departemen HRD, agar karyawan dapat meningkatkan keterampilan komunikasi ketika melayani tamu, baik tamu asing maupun tamu lokal.
 - d. Mengganti *software* reservasi yang digunakan khusus perhotelan untuk memudahkan karyawan dalam melakukan input data reservasi.
 - e. Mengajukan pada HRD untuk melakukan sertifikasi profesi untuk karyawan Hasanah Guest House.
 - f. Mengadakan pelatihan dalam melayani tamu dan menyelesaikan komplain tamu.
 - g. Bekerja sama dengan departemen pemasaran untuk melakukan kerja sama dengan *tour agent* dalam meningkatkan jumlah tamu menginap terutama meningkatkan jumlah hunian Hasanah De'sapphire dan Hasanah Sawojajar.
3. Saran untuk Supervisor outlet Hasanah Guest House :
- a. Mengembangkan inovasi kegiatan untuk menjalankan program perbaikan berkelanjutan guna menjaga kualitas kebersihan *guest house*.
 - b. Membuat daftar standar kelengkapan dan kebersihan kamar serta melakukan pengecekan kamar setelah dilakukan *make up room*.
 - c. Meningkatkan keterampilan dalam menyelesaikan komplain tamu.
4. Saran untuk Karyawan Hasanah Guest House:

- a. Belajar mengendalikan emosi untuk meningkatkan keramahan pelayanan kepada tamu yang menginap di Hasanah Guest House.
 - b. Meningkatkan ketelitian bekerja untuk menjaga kualitas kebersihan kamar dan area publik Hasanah Guest House.
 - c. Meningkatkan daya tanggap, perhatian dan kesopanan pada tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Saran untuk penelitian selanjutnya, terkait dengan keterbatasan penelitian maka peneliti memberikan rekomendasi antara lain:
- a. Diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai fungsi manajemen dan pengelolaan organisasi pada Hasanah Guest House.
 - b. Diperlukan penelitian lebih lanjut terkait pelatihan pelayanan pada tamu.
 - c. Diperlukan penelitian lebih lanjut terkait kinerja karyawan pada unit Hasanah De' Sapphire dan Hasanah Sawojajar.