

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan dalam penelitian ini berdasarkan pada analisis data yang telah peneliti jabarkan sebelumnya mengenai hasil pelatihan *waiter/waitress* terhadap kualitas pelayanan di Restoran Novotel Resort & Villas. Adapun kesimpulan yang didapat peneliti adalah sebagai berikut:

1. Dimensi pelayanan *tangible* yang mengenai fasilitas dan penampilan *waiter/waitress*. Fasilitas dan peralatan telah disiapkan secara lengkap oleh manajemen hotel yang digunakan oleh *waiter/waitress*, dan juga mereka sudah mengikuti pelatihan, sehingga dapat melayani tamu sebagaimana mestinya. *Waiter* yang memiliki jambang yang panjangnya 3 (tiga) centimeter, sudah ditegur sehingga dicukur bersih sesuai dengan peraturan hotel.
2. *Realibility waiter/waitress* sudah sangat baik seperti yang diharapkan dari hasil pelatihan, yaitu mereka memiliki *hard skills* yang memadai, tetapi masih terdapat masalah yang ditemui pada saat *high occupancy*. Kesulitannya pada saat makanan tamu yang lain sudah siap untuk disajikan, sementara *waiter/waitress* masih mengerjakan hal lain. Kesulitan lainnya adalah tamu yang baru datang tidak langsung disambut, karena *waiter/waitress* sedang mengerjakan hal lain. Semua itu timbul karena kurangnya jumlah karyawan *waiter/waitress*.

3. Hasil pelatihan *waiter/waitress* dari segi *responsiveness* sudah sangat baik, hal demikian dikarenakan pengalaman dan pelatihan yang telah mereka ikuti. *Waiter/waitress* selalu memantau tamu dan selalu menunjukkan kepekaan terhadap apa yang diinginkan oleh tamu, beraksi duluan sebelum diminta, bahkan pada saat *high occupancy* sekalipun.
4. Pelatihan *waiter/waitress* sudah menunjukkan hasil dari segi *assurance* pada saat melayani tamu sudah baik, hanya saja terkendala pada stamina *waiter/waitress* yang mempengaruhi fokus mereka pada saat *high occupancy* sehingga terjadi hal yang tidak diinginkan.
5. Hasil pelatihan *waiter/waitress* dari segi *empathy* sudah sangat baik. *Waiter/waitress* dapat memahami tamu dengan seolah-olah memposisikan diri pada posisi tamu, sehingga mereka dapat mengetahui pelayanan yang bagaimana yang diinginkan oleh tamu.

B. Saran

Adapun saran yang dapat peneliti sampaikan sebagai bahan pertimbangan untuk mencegah terulangnya masalah yang sama adalah sebagai berikut:

1. Manajemen hotel dapat menambah jumlah karyawan *waiter/waitress*, pengadaan *daily worker*, maupun pengadaan *on-the job training* yang dapat membantu melayani tamu di restoran, terutama pada saat *high occupancy*, mengingat bahwa permasalahan timbul karena tidak sebanding antara tamu di restoran dengan *waiter/waitress*.

2. Manajemen hotel hendaknya memberikan teguran yang tegas seperti surat peringatan kepada waiter yang tidak mau mengikuti standar grooming yang ditetapkan manajemen hotel mengingat pentingnya penampilan *waiter/waitress* yang secara langsung melayani tamu di restoran.
3. Pelatihan untuk *waiter/waitress* harus terus dilakukan supaya dapat terus mengembangkan wawasan mereka terhadap perkembangan zaman dan teknologi demi memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anwar Prabu Mangkunegara. 2012. Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Asean secretariat. 2012. Asean Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals, ed 2. ASEAN.
- A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya, edisi IV. Yoyakarta: Andi.
- Chaerudin, Ali. 2019. Manajemen Pendidikan dan Pelatihan SDM. Sukabumi: CV Jejak, Anggota IKAPI.
- Elfendri, dkk. 2011. Soft Skills Untuk Pendidik. Jakarta: Badouse Media.
- Fandy Tjiptono. 2006. Manajemen Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- Fandy Tjiptono. 2010. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Garry, Dessler. 2015. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 14. Jakarta: Selemba Empat.
- Ibrahim. 2015. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Larasati, Sri. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: CV. Budi Utama
- Marwansyah. 2016. Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi 2. Bandung: CV Alfabeta.
- Moenir.2005. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rivai Veithzal. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan Dari Teori Ke Praktik. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. 2009. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: Mandar Maju.
- Sugiyono. 2007. Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Zulian, Yamit. 2010. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Edisi Pertama. Yogyakarta: EKONISIA.
- .

Jurnal dan Skripsi

- Ariani Putri Winanda dan S. Sriyanto. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Restoran Cepat Saji dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis studi kasus Restoran Olive Fried Chicken*: Universitas Diponegoro.
- Eli Yulianti. 2015. *Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel di Tenggarong Kutai Kartanegara*: Universitas Mulawarman.
- Lolyfia Putri Maharani. 2020. *Analisis Pelaksanaan Pelatihan Karyawan di Emersia Hotel and Resort Batusangkar*: Universitas Negeri Padang.
- Ni Made Arie Sulistyawati dan Ni Ketut Seminari. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar Bali*: Universitas Udayana.

LAMPIRAN

Lampiran 1

Surat Pengantar Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksda Adisudipno Km.6 (Tembel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55701
Telp / Fax : (0274) 475115 - 475614 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoosk.id

Nomor : 416/01.AMPTA/XI/2021 Yogyakarta, 29 Desember 2021
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak Adhi Wistawati
HRD Manager Novotel Hotel And Resort Lombok
Pantai Putri Nyala, Desa Kuta
Kecamatan Pujut
Kabupaten Lombok Tengah

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food And Beverage Service Novotel Hotel And Resort, Lombok, Kabupaten Lombok Tengah selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 06 Januari 2022 sampai dengan tanggal 06 Februari 2022, bagi mahasiswa kami dari Jurusan D IV Perjalanan Perhotelan :

Nama Mahasiswa : Emsin Sani Putri Nursals
No Mahasiswa : 31610036
Semester : XI (Sebelas)

Besar harapan kita mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul :
"ANALISIS HASIL PELATIHAN WAITER/WAITRESS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RESTORAN NOVOTEL HOTEL & RESORT". Proposal Penelitian akan dikumpulkan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Aus haturmuga kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami



Drs. Prihatno, M.M

Tembusan:
-File

Lampiran 2

Surat Balasan Penelitian



Kuta, 24 January 2022

Kepada Yth :
Bapak Deklar Satrio Nugroho, Ketua AMPTA Yogyakarta
di
Tempat

Ref. No: 001/Surat Keterangan /TA Cibi, Kwal & Melay/2022
Hal : Surat Balasan Formohonan Penelitian
Nomor: 130/QUAN/PTA/31/2022

Dengan Hormat

Saya yang berkedudukan sebagai Kepala Hotel ini dengan perwalian Management Novotel Lombok Resort and Villas

Nama : I Nyoman Achi Atmawan
Jabatan : Talent and Culture Manager
Perusahaan : Novotel Lombok Resort and Villas

Demikian ini saya sampaikan bahwa nama tersebut di bawah ini:

Nama : Eman Satrio Nugroho
No. Mahasiswa : 201100926
Semester : 01 (Sobelos)

Menyang benar sudah melakukan program penelitian di Novotel Lombok Resort and Villas sebagaimana surat permohonan yang sudah kami terima.

Demikian surat ini dibuat, atas kunjungannya yang baik serta perhatian dan tegasi, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami



I Nyoman Achi Atmawan
Talent and Culture Manager