

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang sudah peneliti lakukan terhadap Analisis Pengembangan Sumberdaya Manusia Dalam Peningkatan Pelayanan di Restoran Pada Amanjiwo Resort Magelang. *F&B Service Departement* bekerjasama dengan *Human Resource Departement*,. Berikut adalah kesimpulan dari penelitian ini:

1. Hard Skill

Pengembangan Sumber Daya Manusia yang dilakukan di *F&B Service Departement* yang dilakukan melalui pelatihan-pelatihan bisa meningkatkan pelayanan di Restaurant Pada Amanjiwo Resort Magelang karena melalui pelatihan, karyawan mampu bekerja sesuai prosedur dan pelayanan yang dilakukan menjadi sesuai dengan yang diharapkan perusahaan, pelatihan-pelatihan yang dilakukan adalah :

- a. Pelatihan SOP
- b. Pelatihan Taking Order
- c. Pelatihan *Table Set Up*
- d. Pelatihan Serving dan Clear Up
- e. Pelatihan Membuka *Wine* dan *Wine Pouring*

2. Soft Skill

Komunikasi yang baik mampu membuat pelayanan yang dilakukan menjadi baik, Pelatihan dan pemberian motivasi yang dilakukan management untuk menunjang peningkatan pelayanan di Restaurant juga sudah sangat baik dan berdampak sangat baik pada pelayan yang dilakukan di Restaurant, Pelatihan-pelatihan yang dilakukan adalah:

- a. Pelatihan Menu Knowledge
- b. Pelatihan Bahasa Asing
- c. Pelatihan Problem Solving

Dari hasil penelitian ini peneliti memberikan jawaban bahwa Pengembangan Sumber Daya Manusia Di Restoran yang dilakukan melalui pelatihan-pelatihan dapat meningkatkan Pelayanan Di Restoran Pada Amanjiwo Resort Magelang, karena pelatihan-pelatihan yang dilakukan sudah berjalan dengan sangat baik dan menunjukkan sebagai Resort Bintang Lima yang selalu memberikan pelayanan yang terbaik.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diusulkan saran dari peneliti sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
 - a. Perlunya pembaruan dan penambahan jumlah alat untuk menunjang Pelayanan di Restaurant, jumlah alat yang kurang memadai akan menyulitkan Pelayanan saat *High Occupancy*.
 - b. Sebaiknya perusahaan memperbaiki lagi peralatan yang berusia 22 tahun, karena usia ekonomis peralatan tersebut adalah 10 tahun.

2. Bagi Peneliti
 - a. Mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel penelitian tentang Pengembangan SDM khususnya Peningkatan Pelayanan.
 - b. Penelitian selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian, menambah jumlah informan dan menetapkan teknik penelitian yang berbeda dengan harapan, dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat bagi praktisi yang bergerak di bidang perhotelan.
 - c. Meningkatkan kualitas analisis data dan tinjauan literatur agar dapat meningkatkan hasil pembahasan dan kesimpulan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Asean secretariat. 2012. *Asean Mutual Recognition Arrangement on Tourism Professionals*, ed 2. ASEAN.
- A.W Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.
- Elfindri, dkk. 2011. *Soft skills untuk pendidik*. Jakarta: Badouse Media.
- Fandy Tjiptono. 2006. *Manajemen Jasa*, edisi pertama. Yogyakarta, Andi.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Hasibuan, S.P Malayu 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Cetak 9. PT. Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Ibrahim. 2015. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Indrayana, Ida Bagus. 2006. *Desain Interior Restaurant Arma di Ubud Bali*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan kelima. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfabeta.
- Moenir. 2005. *The Management Of Conflick: Interpretations and Interest in Comperative Perspective*, Yale University Press.
- Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sudarmanto. 2015. *Kinerja dan Pengembang Kompetensi SDM*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Zulian, Yomit. 2010. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Vol. Edisi Pertama. Yogyakarta : EKONISIA.



LAMPIRAN 1
SURAT IZIN PENELITIAN



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

Jl. Laksda Adisucipto Km.6 (Tempel, Caturtunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Telp / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

Nomor : 0759 /Q.AMPTA/I/2020 Yogyakarta, 09 Januari 2020
Hal : Permohonan Penelitian

Kepada Yth
Bapak/Ibu
HRD Manager Amanjiwo Resort Magelang
Desa Majak Singi, Kec. Borobudur
Magelang
Jawa Tengah

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Food And Beverage Service Department Amanjiwo Resort , Magelang selama 4 minggu terhitung mulai tanggal 10 Januari 2020 sampai dengan tanggal 10 Februari 2020, bagi mahasiswa/i kami dari Jurusan D IV Pengelolaan Perhotelan:

Nama Mahasiswa : Eko Sukma Wardana
No Mahasiswa : 316200317
Semester : IX (Sembilan)

Besar harapan bila mahasiswa kami mendapatkan izin untuk melaksanakan penelitian sehingga dapat menyusun Laporan Penelitian yang berjudul : **"ANALISIS PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA DALAM PENINGKATAN PELAYANAN DI RESTORAN PADA AMANJIWO RESORT MAGELANG "**. Proposal Penelitian akan diikutsertakan oleh mahasiswa yang bersangkutan.

Atas bantuannya kami ucapkan terimakasih.

Hormat kami
Ketua



Drs. Prihatno, M.M.

Tembusan:
-File



LAMPIRAN 2
SURAT BALASAN IZIN
PENELITIAN

AMANJIWO

Hal : Surat Keterangan
001/HRD/SK/1/2020

Dengan hormat,

Yang bertanda tangan dibawah ini,

N a m a : Akhmad Munif, SH
Jabatan : Human Resources Manager

Menerangkan bahwa nama tersebut di bawah ini,

N a m a : Eko Sukma Wardana
No Mahasiswa : 316200317
Sekolah / Universitas : STP AMPTA – Yogyakarta
Program Studi : Pengelolaan Perhotelan

Yang bersangkutan telah melakukan penelitian pada hari Kamis, 16 Januari 2020 dan Jumat, 17 Januari 2020 di Hotel Amanjiwo.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Borobudur, 17 Januari 2020

Hormat kami,

AMANJIWO
Borobudur, Central Java, Indonesia
Telp. 62 (293) 788333 Fax. 62 (293) 788355

Akhmad Munif, SH
Human Resources Manager



LAMPIRAN 3
CERTIFICATE ON THE JOB
TRAINING

PT. PANGLOSS

AWARDS THIS CERTIFICATE TO

EKO SUKMA WARDANA

IN RECOGNITION OF THE
SUCCESSFUL COMPLETION OF THE TRAINING PROGRAM
in F & B Service Department

Date: August 1st, 2013 – January 31st, 2014


Mark Swinton
General Manager


Umar Agil
Assistant FB Manager


Akhmad Munit, SH
Ass. Human Resources Manager



Berdahur Central Area, Indonesia
Tel: 021 (291) 748333 Fax: 021 (291) 748333



LAMPIRAN 4
LAPORAN ON THE JOB
TRAINING

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA

19
R. S. S. A

**TANDA TERIMA
LAPORAN ON THE JOB TRAINING**

Telah terima Laporan On The Job Training dari :

NAMA : Eka Sukma Wardana
NIM : 316 202 217
JURUSAN : Pendidikan Bahasa
TEMPAT OJT : Amerta 210 KCSA
KOTA : Mangrove
PERIODE TRAINING : 2013-2013 Januari 2014

Yogyakarta, 24-07-2014
Kabag.OJT

Angela Triani, SH, M.M. Par

Mohon disimpan untuk mendapatkan surat Bebas OJT, sebagai persyaratan ujian pendadaran



LAMPIRAN 5
CERTIFICATE TABLE
MANNER



Certificate

This is to certify that

Eko Sukma Wardana

As a participant of

Hotel Gowongan inn Table Manner Course

Yogyakarta, 15 September 2011



MANAGEMENT
GOWONGAN INN
Ariel Prasetyo

Food and Beverage Manager



LAMPIRAN 6
PRACTICAL JOB TRAINING
EVALUATION

amanjowo

PRACTICAL JOB TRAINING EVALUATION

Trainee

Name : **EKO SUKMA WARDANA**
 Sex : Male
 Place & date of birth : Magelang, July 14, 1993
 From : AMPTA - YOGYAKARTA

Period

Starting from : August 1, 2013
 Until : January 31, 2014
 In Dept/Outlet : F & B Service / Main Dining, Pool Restaurant & Private Dining.

With the following evaluation

E = Excellent G = Good F = Fair P = Poor

	E	G	F	P		E	G	F	P
Appearance	V				Efficiency	V			
Ambition	V				General Attitude	V			
Accept Training		V			Guest Relation			V	
Completion of Task		V			Initiative	V			
Courtesy		V			Intelligence	V			
Flexibility /cooperation		V			Receptiveness to criticism	V			
Enthusiasm Toward Job	V								

Overall Comments : - He is a hard worker, willing to learn and helpful.
 - He needs to improve his English.

Evaluated by:



UMAR AGIL
 Assistant of FB Manager
 Date :

Acknowledged by



AKHMAD MUNIF, SH.
 Ass Human Resources Manager
 Date : Feb 27, 2014



LAMPIRAN 7
PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

A. HRD Manager

1. Identitas Diri

Nama :

Jenis Kelamin :

Hari dan Tanggal :

2. Daftar Pertanyaan

a. Soft Skill

1) Pelatihan apa saja yang dilakukan perusahaan untuk menekankan perilaku produktif kepada karyawan agar karyawan dapat berprestasi dengan baik?

2) Apa yang anda lakukan untuk membuat pelayan dapat berkomunikasi dengan baik dengan team maupun dengan tamu?

b. Hard Skill

1) Apakah ada kebijakan mengenai pengembangan SDM melalui pelatihan, terutama pada karyawan yang bukan berlatar belakang perhotelan?

2) Pelatihan apa saja yang dilakukan agar karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan SOP?

3) Pelatihan apa saja yang dilakukan agar para pelayan mempunyai pengetahuan tentang menu dengan baik?

c. Kompetensi

- 1) Bagaimana kegiatan pengembangan SDM yang dilakukan di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 2) Bagaimana rencana ke depan anda untuk mengembangkan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan di Restaurant?
- 3) Bagaimana analisis kebutuhan pengembangan SDM di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 4) Sejauh mana evaluasi pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan?
- 5) Bagaimana sikap dan kedisiplinan para pegawai restaurant di Amanjiwo Resort Magelang?
- 6) Bagaimana mekanisme yang digunakan dalam evaluasi peningkatan pelayanan?
- 7) Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pengembangan karyawan di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 8) Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pengembangan karyawan di Restaurant Pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 9) Jika ada karyawan yang berprestasi, reward apa yang diberikan dalam konteks pengembangan SDM dalam Peningkatan Pelayanan di Restaurant?

B. F&B Manager

1. Identitass Diri

Nama :

Jenis Kelamin :

Hari dan Tanggal :

2. Daftar Pertanyaan

a. Soft Skill

- 1) Pelatihan apa saja yang dilakukan perusahaan untuk menekankan perilaku produktif kepada karyawan agar karyawan dapat berprestasi dengan baik?
- 2) Apa yang anda lakukan untuk membuat pelayan dapat berkomunikasi dengan baik dengan team maupun dengan tamu?

b. Hard Skill

- 1) Apakah ada kebijakan mengenai pengembangan SDM melalui pelatihan, terutama pada karyawan yang bukan berlatar belakang perhotelan?
- 2) Pelatihan apa saja yang dilakukan agar karyawan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan SOP?
- 3) Pelatihan apa saja yang dilakukan agar para pelayan mempunyai pengetahuan tentang menu dengan baik?

c. Kompetensi

- 1) Bagaimana kegiatan pengembangan yang dilakukan di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 2) Bagaimana rencana ke depan anda untuk mengembangkan sumber daya manusia dalam peningkatan pelayanan di Restaurant?
- 3) Bagaimana analisis kebutuhan pengembangan karyawan di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 4) Sejauh mana evaluasi pengembangan sumberdaya manusia berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan?
- 5) Bagaimana sikap dan kedisiplinan para pegawai restaurant di Amanjiwo Resort Magelang?
- 6) Bagaimana mekanisme yang digunakan dalam evaluasi peningkatan pelayanan?
- 7) Apa saja faktor pendukung dalam pelaksanaan pengembangan karyawan di Restaurant pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 8) Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pengembangan karyawan di Restaurant Pada Amanjiwo Resort Magelang?
- 9) Jika ada karyawan yang berprestasi, reward apa yang diberikan dalam konteks pengembangan SDM dalam Peningkatan Pelayanan di Restaurant?

C. Bartender

1. Identitas Diri

Nama :

Jenis Kelamin :

Hari dan Tanggal :

2. Daftar Pertanyaan

a. Soft Skill

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang pelatihan yang dilakukan perusahaan agar karyawan dapat berprestasi dengan baik?
- 2) Apakah anda bisa berkomunikasi dengan baik dengan team kerja maupun dengan tamu?

Hard Skill

- 1) Apakah dengan pelatihan yang dilakukan, membuat anda dapat bekerja sesuai dengan SOP?

b. Kompetensi

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang pengembangan SDM yang dilaksanakan selama ini?
- 2) Apakah ada hal-hal yang perlu di ubah?
- 3) Apakah ada kegiatan pengembangan SDM melalui pelatihan dan jika ada bagaimana prosedurnya?
- 4) Apakah ada kegiatan penilaian prestasi kerja di Amanjiwo Resort Magelang?

- 5) Bagaimana bentuk motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan di restaurant?
- 6) Apa yang akan anda lakukan jika menemui pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan anda?

D. Waiter

1. Identitas Diri

Nama :

Jenis Kelamin :

Hari dan Tanggal :

2. Daftar Pertanyaan

a. Soft Skill

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang pelatihan yang dilakukan perusahaan agar karyawan dapat berprestasi dengan baik?
- 2) Apakah anda bisa berkomunikasi dengan baik dengan team kerja maupun dengan tamu?

b. Hard Skill

- 1) Apakah dengan pelatihan yang dilakukan, membuat anda dapat bekerja sesuai dengan SOP?

c. Kompetensi

- 1) Bagaimana pendapat anda tentang pengembangan SDM yang dilaksanakan selama ini?
- 2) Apakah ada hal-hal yang perlu di ubah?
- 3) Apakah ada kegiatan pengembangan SDM melalui pelatihan dan jika ada bagaimana prosedurnya?
- 4) Apakah ada kegiatan penilaian prestasi kerja di Amanjiwo Resort Magelang?

- 5) Bagaimana bentuk motivasi yang diberikan oleh pimpinan kepada karyawan di restaurant?
- 6) Apa yang akan anda lakukan jika menemui pelanggan yang tidak puas dengan pelayanan anda?



LAMPIRAN 8
DOKUMENTASI
PENELITIAN

LAMPIRAN 8
DOKUMENTASI PENELITIAN



Wawancara dengan F&B Manager Amanjiwo Resort Magelang
(Dokumentasi Pribadi, Januari 2020)



Wawancara dengan Waiter dan Bartender Amanjiwo Resort Magelang
(Dokumentasi Pribadi , Januari 2020)



Wawancara dengan Waitress di Amanjiwo Resort Magelang
(Dokumentasi Pribadi, Januari 2020)



Amanjiwo Evening Shift
(Dokumentasi Pribadi, Januari 2020)