

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari uraian sebelumnya dapat diambil kesimpulan bahwa :

Seorang pramusaji dalam pekerjaannya harus membutuhkan ketangkasan, keuletan dan kecepatan dalam melayani tamu, selain itu pramusaji membutuhkan penguasaan menu dan kerjasama serta komunikasi yang baik. Oleh sebab itu, para pramusaji memerlukan pelatihan untuk meningkatkan sebuah pelayanan agar para konsumen yang datang dan membeli produk yang kita jual tidak merasa dirugikan karena pelayanan yang kurang maksimal dapat membuat pendatan menurun dan juga menurunkan kualitas dari produk yang dijual. Pelatihan yang dibutuhkan oleh pramusaji bukanlah pelatihan internal yang diberikan oleh senior kepada junior, namun pelatihan yang harus didapatkan oleh karyawan seperti mendatangkan traineer dari luar hotel yang kemudian dilakukan evaluasi dan monitoring oleh manajemen yang dilakukan 1 Bulan setelah pelatihan untuk dapat melihat peningkatan atau tidak terlihat dalam jalannya operasional.

#### **5.2 Saran**

Sebagai akhir dari penulisan laporan penelitian ini maka ada beberapa saran yang dapat disampaikan terkait dengan kebutuhan pelatihan bagi pramusaji di Q-Corn Pub Quality Hotel Gorontalo, yaitu :

1. Pelatihan bagi karyawan Q-Corn Pub harus lebih ditingkatkan untuk mengantisipasi penambahan jumlah karyawan yang akan berimbas pada pengeluaran yang lebih besar.
2. Pelatihan dibuat lebih profesional melalui kerja sama dengan tenaga-tenaga ahli misalnya, pihak akademisi perhotelan dan atau tenaga ahli dari hotel berbintang yang lebih profesional.
3. Pelatihan harus dibuat secara terstruktur atau terjadwal minimal 6 bulan sekali disesuaikan dengan kebutuhan Q-Corn Pub.
4. Pelatihan dibuat secara berjenjang dimulai dari level karyawan hingga level *middle management* seperti *supervisor*, *captain* dan *bartender*.