

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Kinerja *trainees* di *Food & Beverage Department Nilai Springs Resort Hotel* dikategorikan cukup baik. Dari hasil wawancara, sebagian besar *trainees* memiliki pemahaman yang sangat baik tentang hal-hal teknis di *Food & Beverage*. Namun pada hasil *counselling form*, ditemukan bahwa sebagian besar *counselling form* dikeluarkan karena kesalahan teknis seperti *billing, cleanliness, dan lack of awarnes*.
- 2) Kinerja *trainees* di *Food & Beverage Department Nilai Springs Resort Hotel* dikategorikan sangat baik. Dari hasil wawancara, *trainees* memahami kompleksitas hotel dan departemen dan *outlet* yang mereka tempati. Hasil *counselling form* juga menunjukkan tidak ada kesalahan dalam aspek ini yang menyebabkan *trainees* mendapat *counselling form*.
- 3) Kinerja *trainees* di *Food & Beverage Department Nilai Springs Resort Hotel* dikategorikan kurang baik. Berdasarkan hasil wawancara, beberapa *trainees* pernah mengalami kesulitan bekerjasama dengan rekan kerja, sisanya tidak mengalami kesulitan. Dari hasil *counselling form* ditemukan banyak pada aspek ini yang menyebabkan *trainees* mendapatkan *counselling form*. Kesalahan yang paling sering terjadi yaitu *trainees* tidak

mematuhi instruksi yang diberikan, serta sering datang terlambat ke tempat kerja.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang dijabarkan di atas, maka penulis dapat memberikan beberapa rekomendasi atau saran seperti melakukan pelatihan secara berkala terhadap kesalahan-kesalahan yang sering dilakukan *trainees* yang dilihat dari data *counselling form*. Misalnya hari ini terjadi kesalahan *billing*, maka hari berikutnya semua *trainees* diberi pelatihan tentang *billing* agar mereka lebih paham. Sehingga di masa yang akan datang, kesalahan-kesalahan seperti kesalahan *billing* tersebut bisa diminimalisir.

Sesuai dengan kesimpulan bahwa kinerja *trainees* dilihat dari aspek pemahaman konseptual yang sangat bagus, hal yang perlu dilakukan adalah tetap menjaga agar keadaan tetap stabil seperti itu. *Trainees* harus selalu dibekali dengan pengetahuan tentang hotel secara konseptual serta pengenalan departemen secara menyeluruh sejak hari pertama kerja sampai selesai masa pelatihan. Untuk memotivasi *trainees* juga perusahaan perlu mempertimbangkan pemberian *reward*. Misalnya diadakan kompetisi penguasaan *outlet* per *outlet* yang pemenangnya mendapatkan sertifikat penguasaan *outlet* tersebut.

Berdasarkan dimensi penilaian kinerja pada aspek kemampuan hubungan interpersonal, *trainees* dikategorikan kurang baik. Hal ini bisa dirubah jika tindakan *punishment* bisa dilakukan. Pemberian *counselling form* akan lebih efektif jika ada tindak lanjut hukuman terhadap pelanggar kesalahan, apalagi

kesalahan yang dilakukan oleh jumlah *trainees* yang cukup banyak. Adapun jenis *punishment* yang dapat diberikan pihak hotel bisa berupa peniadaan *off day* bagi pelanggar selama satu minggu merupakan contoh yang bisa membuat efek jera.