

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kemampuan bahasa Inggris Karyawan Restoran Lotus masih kurang, terutama dalam melayani tamu asing sehingga seringkali mendapat keluhan dari tamu. Hal ini dikarenakan latar belakang pendidikan dan juga pengalaman kerja karyawan yang sebagian besar bukan berasal dari perhotelan, selain itu juga, kurangnya minat karyawan dalam mengikuti pelatihan yang bertujuan untuk mengembangkan kemampuan karyawan dalam berbahasa Inggris, serta tidak diterapkan oleh karyawan hari untuk menggunakan bahasa Inggris yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen, sehingga dapat berpengaruh terhadap pelayanan kepada tamu khususnya tamu asing.

5.2. Saran

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di Restoran Lotus di Hotel Maqna Gorontalo adalah :

1. Bagi karyawan dalam meningkatkan kemampuan bahasa Inggris, maka harus sering mengikuti pelatihan yang diberikan oleh pihak manajemen serta menerapkan aturan untuk berbahasa Inggris pada hari yang sudah ditentukan oleh FBM untuk menggunakan bahasa Inggris karena dengan begitu maka akan meningkatkan kemampuan bahasa Inggris, sehingga nanti dapat berkomunikasi dengan tamu asing dengan baik.
2. Untuk pihak manajemen, di dalam merekrut karyawan, lebih memperhatikan kemampuan karyawan khususnya dalam berbahasa Inggris serta pengalaman kerja sebelum ditempatkan di bagian masing-masing. Selain itu, pihak manajemen harus lebih memotivasi karyawan dalam mengikuti pelatihan dengan upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan khususnya kemampuan bahasa Inggris.