

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian di Hotel Copthorne Orchid Penang tentang analisis Beban Kerja *Room attendant* di Hotel Copthorne Orchid Penang, dapat disimpulkan :

- Adanya beban kerja yang tinggi yaitu sebesar 608 dalam satu shift kerja, Sehingga berpengaruh pada kinerja *Room attendant* menjadi tidak efektif
- Adanya ketidak efektifan ini juga akan berpengaruh pada kinerja kerja *Room attendant* menurun, keluhan tamu dan kenaikan tingkat absensi *Room attendant*, Sehingga hal ini dapat berdampak buruk pada kepuasan dan loyalitas tamu yang menginap di Hotel Copthorne Orchid penang
- Perekrutan karyawan belum termasuk dalam kategori standar, karena dari pendidikan yang dimiliki oleh karyawan tetap di departemen Tata Graha adalah lebih banyak yang tamatan SMP sederajat
- Kurangnya pengetahuan yang dimiliki oleh sebagian *Room attendant* dalam melayani tamu asing karena minimnya pengetahuan tentang bahasa asing (bahasa inggris) yang dimiliki.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disusun saran yang bisa diperhatikan oleh :

- a. *Manager* dan pihak hotel :

- Perlu penambahan jumlah *room attendant* di Departemen Tata Graha Hotel Copthorne Orchid Penang, agar *room attendant* dapat bekerja dengan maksimal sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu mengenai kondisi kamar dan mengurangi jumlah keluhan tamu mengenai kebersihan kamar.
- Pengawasan *supervisor* mengenai kualitas kerja *room attendant* harus ditingkatkan agar produktifitas kerja *room attendant* tetap terjaga dalam membersihkan kamar,
- Perekrutan karyawan harus diperhatikan apakah calon karyawan itu memiliki pengetahuan, keterampilan dan pengalaman sebelumnya tentang departemen atau tugas dan tanggung jawab yang akan Ia kerjakan.
- Untuk meningkatkan kinerja kerja karyawan yang efektif dan efisien dengan memberikan pelatihan dan motivasi serta penghargaan, agar karyawan merasa lebih semangat dalam bekerja.

b. Saran untuk Akademis

Peneliti berharap semoga tugas akhir ini dapat berguna, khususnya bagi peneliti-peneliti yang akan melakukan penelitian selanjutnya dengan topik yang sama di jurusan yang sama di jurusan DIII Pariwisata Universitas Negeri Gorontalo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, Tulus Moh. 1996. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Buku Panduan*
- Ahmad, Komarudin. 1996. *Dasar-Dasar Manajemen Investasi*. Jakarta : Rineka.
- Al Bataafi, Wishnu Hs. 2006. *Housekeeping Department*. Bandung: ALFABETA
- Darsono, Agustinus, 1995. *Tata Graha Hotel (Housekeeping)*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen SDM buku 1*. Jakarta : Indeks
- Fandy, Tjiptono. 1997. *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Yogyakarta: Andi.
- Handoko, Hani. 1987. *manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Haryono. 2009. *Pengaruh Karakteristik Pekerjaan dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi Kerja (Studi Pada Pegawai Badan Pelaksana Penyuluhan Pertanian, Perikanan dan Kehutanan Kabupaten Batang*. Program Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Stikubank Semarang. *Tesis tidak dipublikasikan*.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Management, 11<sup>th</sup> Edition*. Prentice Hall Int'l, New Jersey,p.138.
- Lituhayu. 2008. *Analisis Beban Kerja dan Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada Head Office) PT Lerindo Internasional Jakarta*.
- Lincoln, Y S. dan Guba, E G. 1985. *Efective Evaluation*. San Fransisco: Jossey-Bass Publishers.
- Menpan. (1997). *Definisi Beban Kerja*. Diakses dari <http://www.bkn.go.id> pada hari Senin, 24 April 2016.
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosda Karya.
- Nurianto. 2010. *Observasi*. Semarang

- Rivai, Veithzal., dan Sagala, Jauvani Ella. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan. Edisi Kedua*, Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Setyawan. 2008. *Analisis Beban Kerja dan Kebutuhan Sumber Daya Manusia (Studi Kasus Seksi MDF Bogor Centrum Kantor Daerah Telkom, Bogor)*
- Simanjuntak, Payaman J. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kinerja*. Jakarta: FE UI.
- Suharsaputra, Uhar. 2012. *Metode Penelitian*. Bandung: PT Refika Aditama
- Suharto, Bambang. 2016. Efek Kerja Layak Terhadap Perkembangan Industri Pariwisata. *Kawistara*, 6 (1) : 214-230.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: Andi
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- Utama, I Gusti Bagus rai. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: Andi
- Wardiyanta, Drs. 2010. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: Andi
- Werther, William B. & Keith Davis. 1996. *Human Resources And Personal Management*. International Edition. McGraw-Hiil, Inc., USA.
- Winaya, Kuna. 1989. *Manajemen Sumber Daya*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yudishwara. 2011. *Metode Penelitian*. Jawa Timur