

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Peralihan manajemen pengelolaan TC Damhil dari pihak ketiga PT PPM Hospitality ke pihak tim transisi BPU UNG, tidak membawa kebaikan bagi para karyawannya yang masih aktif hingga saat ini maupun bagi karyawan yang sudah sempat dirumahkan dan dijanjikan untuk dikontrak dan dipekerjakan kembali, namun hingga saat ini belum terealisasi. Pekerjaan dilakukan dengan tenaga kerja yang jumlahnya sedikit dan adanya tambahan waktu kerja tidak sesuai jam kerja pada UU Ketenagakerjaan. Selain itu, pelatihan yang kurang sehingga pekerjaan tidak berjalan secara maksimal seperti: pelatihan bagi karyawan bagian *food and beverage product* contoh yang didapati peneliti adalah seperti pencucian alat makan yang kurang bersih, pengolahan makanan yang kurang enak berdasarkan komentar langsung tamu kepada penulis yang saat itu sedang melakukan penelitian. Perlunya pelatihan bagi karyawan untuk memaksimalkan operasional hotel apalagi TC Damhil adalah hotel kualifikasi bintang (***). Upah yang didapatkan oleh karyawan tidak sebanding dengan pekerjaan yang karyawan lakukan pada saat berkerja lembur. Bahkan untuk jaminan sosial tidak didapatkan oleh karyawan harian meskipun pekerja harian namun jam kerja sama dengan jam kerja tim transisi dan saat event dilaksanakan atau kamar terkadang bisa full dan yang membantu menangani yaitu karyawan harian sehingga karyawan tidak tetap memerlukan jaminan sosial. Terlebih apabila saat-saat bulan tertentu seperti *fullboard* karyawan akan bekerja selama satu bulan *full*.

Upaya yang dilakukan oleh manajemen saat ini untuk memperbaiki kualitas pelayanan masih sangat kurang. Hal ini dikarenakan dalam pihak manajemen tidak ada tenaga profesional hotel yang dapat mengelola sesuai standar baik meliputi operasional pelayanan, keuangan, pemasaran hingga pengelolaan SDM. Dalam kualitas pelayanan tim transisi saat ini sudah dapat menjelaskan namun, pelatihan bagi karyawan perlu ditambahkan lagi agar pekerjaan dapat berjalan dengan baik. Pelayanan yang cepat dan baik yang diberikan karyawan kepada tamu harus

maksimal oleh karena itu perlu adanya penambahan karyawan dan pelatihan karyawan. Hal ini agar komplek tamu bisa segera di respon secara baik karna jika dengan situasi jumlah karyawan yang sedikit seperti saat ini dan hotel sedang fullnya kamar dan *event* tidak menutup kemungkinan akan terjadinya *slow* respon dan itu akan meperburuk pelayanan TC Damhil.

5.2 Saran

1. Sebaiknya TC Damhil perlu dikelola secara professional oleh manajemen yang memiliki kompetensi di bidang perhotelan agar pengelolaan TC Damhil lebih maksimal, mengingat TC Damhil merupakan pusat pelatihan bagi Civitas Akademika UNG maupun untuk pihak luar.
2. Pihak BPU perlu melaksanakan pelatihan bagi karyawan-karyawan di TC Damhil sehingga kinerja karyawan lebih maksimal seperti pelatihan-pelatihan yang dilakukan manajemen sebelumnya untuk meningkatkan kinerja karyawan.
3. Pihak BPU perlu menambahkan jumlah karyawan melalui rekrutmen oleh BPU sehingga operasional kerja dapat berjalan lancar dan baik.
4. Diberlakukannya sanksi tegas jam kerja oleh pihak BPU bagi karyawan yang tidak disiplin dalam bekerja agar pengelolaan dapat berjalan lebih baik lagi.
5. Perlu adanya penambahan upah bagi karyawan yang lembur serta karyawan harian dan karyawan tidak tetap mendapatkan jaminan sosial mengingat jam kerja karyawan sudah melebihi dari ketentuan yaitu bekerja selama 12 jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

- Husein Umar. 2005. Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- TC Damhil. 2019. Standard Operating Procedures (SOP) *Front Office Department*
- Sambodo, Agus. 2006. Dasar - Dasar Kantor Depan Hotel. Andi Offset. Yogyakarta.
- Sugiarto, Hendratono, Sudiby. 2015. Metode Penelitian Hospitality & Pariwisata. PT. Matana Bina Utama. Tangerang.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif. Alfabeta Bandung. Yogyakarta.
- Utama, Mahadewi. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan. Andi Offset. Yogyakarta.
- Industri Perhotelan di Gorontalo dimasa pandemi(Gorontalo.tv) 2020
- Pengertian hotel (<http://salamadin.com>) 2020
- Pengertian inisiatif karyawan (<http://glints.com>) 2020
- Pengertian kualitas karyawan (<http://repository.uma.ac.id>)
- Pengertian kuantitas karyawan (<http://www.sodexo.co.id>) 2021
- Pengertian kerjasama karyawan (<http://www.qubisa.com>) 2021
- Pengertian kreatifitas karyawan (<http://journal.uii.ac.id>)
- Pengertian pengetahuan pekerjaan karyawan (<http://www.khoerulanwarbk.wordpress.com>) 2016