BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti di Restoran Lotus Hotel Maqna Gorontalo dapat disimpulkan bahwa Peran *Supervisor food and beverage service* di Restoran Lotus sangat penting dalam mempengaruhi kinerja *waiter/waitress* untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan juga berperan penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena sebuah hotel akan dinilai dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan kepercayaan pelanggan menjadi hal yang sangat penting terhadap kelangsungan dan kemajuan hotel maupun perusahaan. Namun, kualitas pelayanan yang diberikan *waiter/waitress* belum terbilang memuaskan karena kurangnya pelatihan dalam hal pengetahuan dan kemampuan dalam pelayanan serta pengawasan dari supervisor mengakibatkan *waiter/waitress* kurang konsisten terhadap pekerjaannya. Hal ini dikarenakan *supervisor* restoran kurang berperan aktif sebagai pemimpin dalam mengarahkan dan membimbing *waiter/waitress* untuk mencapai target kerja.

Peran supervisor terhadap *waiter/waitress* dalam sistem kerja belum terlaksana dengan optimal yaitu pengawasan dalam pelayanan membuat *waiters* tidak termotivasi untuk bekerja lebih aktif sehingga pekerjaan yang dikerjakan *waiters* belum memenuhi standar atau prosedur yang diterapkan oleh pihak manajemen hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran bagi pihak hotel yang mungkin dapat dipertimbangkan oleh pihak manajemen Hotel Maqna Gorontalo sebagai berikut.

5.2.1 Saran bagi pihak hotel

1. Pihak hotel sebaiknya merekrut tenaga kerja yang memiliki *skill* maupun *knowlagde* sesuai dengan departemen yang akan ditempatkan untuk tenaga kerja yang akan di rekrut.
2. Pihak hotel sebaiknya lebih memperhatikan SDM di setiap Departemen, khususnya dengan melakukan penambahan tenaga kerja untuk seorang pemimpin/*supervisor* di *banquet section* agar *supervisor* restoran lebih fokus terhadap tugas dan tanggungjawabnya di *restaurant section.*
3. Pihak hotel sebaiknya dapat memberikan pelatihan kepada karyawan hotel agar dapat meningkatkan kualitas kinerja mereka, serta memberikan *reward* atau bonus agar karyawan bersemangat dan termotivasi untuk bekerja lebih aktif.

5.2.2 Saran bagi peneliti selanjutnya

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya agar kiranya bisa bermanfaat dan menjadi acuan agar memperoleh hasil penelitian yang lebih baik dari peneliti sebelumnya.

1. Peneliti selanjutnya sebaiknya perlu melakukan modifikasi variabel-variabel independen atau menambah *time series* sehingga akan lebih objektif dan bervariasi pada saat melakukan penelitian.

2. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait agar memperoleh data yang akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Abd, Rachman Arief. (2005). Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu

Agus Mertayasa, I Gede. (2012). Food and Beverage Service Operational. Yogyakarta: Andi

Bagyono, (2005). Pariwisata Dan Perhotelan. Bandung. Alfabeta

Bartono, PH. Ruffino, EM. 2010. Hotel Supervision; Teknik Supervisi dan uji kompetensi untuk pendidikan Pariwisata

Edy, *Sutrisno*, (2016), Manajemen Sumber Daya Manusia, Jakarta: Kencana Prenada. Media Group

Fadilla Helmi. 2009. Disiplin Kerja. Artikel. Bulletin Psikologi Tahun IV, Desember 2009. Edisi Khusus Tahun XXXII.

Handoko, T. Hani. 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.

Hermawan, dkk. (*2018*). Pengantar Manajemen. Hospitality. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Managemen

Imelda Syamsi Arfianti (2019) *Meningkatkan Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Tentang Upaya Supervisor Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Food and Beverage Service Di Primebiz Hotel Surabaya).* Tugas Akhir D3 thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Jafar, Firdaus. 2010. Food and Beverage Manager . 2:15-16 *www.filespump.net/14307571/Jurnal-firdaus-dan-elly--pdf (diakses 23 juli 2021)*

John W. Creswell. 2015. "Penelitian Kualitatif dan Desain Riset, memilih diantara lima pendekatan". Pustaka pelajar cetakan 1

Malayu S.P Hasibuan. 2010. Manajemen Sumber Daya Manusia dasar dan kunci keberhasilan, CV. Haji Masagung. Jakarta.

Marsum W. A., dan Siti Fauziah. 2016. Professional Waiter. Yogyakarta. Andi

Mathis, R.L. & J.H. Jackson. 2006. Human Resource Management: Manajemen Sumber Daya Manusi**a**. Terjemahan Dian Angelia. Jakarta: Salemba Empat

Metayasa I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta, Penerbit Andi.

Moekijat, 1990. Sistem Informasi Manajemen, Remaja Rosdakarya, Bandung.

Ninemeier, Jack D., David K. Hayes. (2006). Restaurant Operation Management: Principles and Practice. New Jersey: Pearson/Prentice Hall.

Putri, Emmita 2018. Pengantar Akomodasi dan Restoran. Yogyakarta: CV. Budi Utama

Rinni Mongan, Bet El Silisna Lagarense, Rudy. A. J. Wowiling 2014. Analisis Kepemimpinan Supervisor dalam meningkatkan kinerja karyawan F&B Service Hotel

Rumekso, 2005. Housekeeping Hotel Floor Section, Jogjakarta: Andi Offset

Safroni, Ladzi, 2012. Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik Dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Surabaya.

Sedarmayanti. 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Reformasi Birokrasi dan. Manajemen Pegawai Negeri Sipil, Cetakan Kelima, PT Refika Aditama, Bandung

Sugiyono, 2018, Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta

Verryandi Putra (2015) *PENILAIAN PENGAWASAN KINERJA WAITER OLEH SUPERVISOR: Studi Deskriptif Tentang Penilaian Kinerja Waiter Oleh Supervisor Dalam Pelayanan Dengan Konsumen Food and Beverage Service Di Hotel Bisanta Bidakara Surabaya.* Tugas Akhir D3 thesis, UNIVERSITAS AIRLANGGA.

Widoyoko, Eko Putro. (*2014*). Teknik Penyusunan Instrumen Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar