

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai peranan pelatihan terhadap kinerja karyawan di bagian Food & Beverage Service di Nirwana Gardens Resort Bintan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang dilakukan dengan melibatkan 57 responden terhadap pelaksanaan program pelatihan bagian Food & Beverage Service di Nirwana Gardens Resort, dapat di ambil kesimpulan bahwa program pelatihan membawa dampak positif bagi perusahaan dimana karyawan semakin terampil dan memiliki kemampuan dalam menjalankan tanggung jawabnya. Pelatihan tersebut juga mengurangi komplain dari tamu dan membantu karyawan untuk naik jabatan . Hal tersebut didapatkan berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data mengenai program pelatihan adalah 2538 yaitu berada diantara kategori Setuju dan Sangat Setuju yang mengindikasikan bahwa program pelatihan berhasil membantu perusahaan mencapai tujuan
2. Kinerja karyawan di bagian Food & Beverage Service setelah mengikuti pelatihan meningkat. Hal tersebut dibuktikan dengan karyawan yang lebih bertanggung jawab, bersemangat, *hospitality*, menguasai pekerjaannya dan dapat mengurangi komplain dari tamu.

3. Program pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan pada bagian Food & Beverage Service di Nirwana Gardens Resort dengan tetap memperhatikan materi pelatihan, fasilitas pelatihan, kemampuan pelatih/instruktur, pelaksanaan program, kemampuan peserta, motivasi, kedisiplinan dan dukungan dari perusahaan.

## B. Saran

Berikut merupakan saran-saran yang dikemukakan oleh peneliti dari hasil penelitian yang ditemukan, yang diharapkan mampu memberikan masukan yang berarti bagi Nirwana Gardens Resort Bintang adalah :

1. Program pelatihan yang berjalan sekarang sudah cukup baik tetapi terdapat kekurangan, karena ada materi pelatihan yang tidak sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan dan kebanyakan dari karyawan mengikuti pelatihan hanya untuk mendapatkan sertifikat tanpa mempertimbangkan *feedback* yang akan mereka terima. Oleh karena itu diharapkan perusahaan lebih memperbaiki materi pelatihan agar tepat sasaran dan sesuai dengan kebutuhan peserta pelatihan. Selain itu perusahaan juga tidak perlu menerbitkan sertifikat karena kurang berdaya guna serta untuk mengurangi biaya perusahaan
2. Kinerja karyawan di bagian Food & Beverage Service sudah meningkat tetapi ada beberapa kekurangan yang dimiliki yaitu kerapuhan dari sebagian waiter/waitress pada saat melayani tamu. Standarisasi sebuah resort kurang dipenuhi oleh perusahaan karena tidak terlalu memperhatikan *grooming*

yang baik pada saat melayani tamu. Selain itu ada beberapa karyawan yang sudah tua dan tidak memperhatikan penampilan. Pada resort lainnya, waiter/waitress harus memiliki *good performance* sehingga tamu yang dilayani merasa nyaman. Perusahaan diharapkan menata ulang posisi sebagian karyawan dari bagian operasional ke bagian *back office*, dan menampilkan karyawan-karyawan yang memiliki *hospitality* yang baik dan memiliki *good performance* pada bagian operasional.

3. Perusahaan harus memonitor pelaksanaan pelatihan itu sendiri, dimana perlu diamati dengan baik bagaimana performance dan keterlibatan karyawan di dalam pelaksanaan pelatihan dan diharapkan hasil pelaksanaan pelatihan perlu dicantumkan di dalam lembar penilaian kinerja yang akan dinilai dan dikomunikasikan secara terbuka kepada masing-masing karyawan serta mempengaruhi hasil akhir penilaian kinerja karyawan. Dengan mencantumkan rencana pelatihan dan hasil pelaksanaannya dalam penilaian kinerja maka pada setiap kesempatan pelatihan berikutnya karyawan akan berusaha untuk bersungguh-sungguh untuk mengikuti pelatihan dengan baik dan selanjutnya berusaha untuk mengaplikasikan hasil pelatihan dalam tugas sehari-hari.