

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis terhadap karyawan *Front Office Department* di Puteri Gunung Hotel, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan program pelatihan kerja di Hotel Puteri Gunung khususnya dibagian *Front Office Departement* termasuk kedalam kontinum yang cukup baik. Namun masih perlu ditingkatkan lagi mengingat masih terdapat kelemahan seperti dari hasil jawaban responden yang menunjukkan bahwa tingkat pemahaman tujuan dari program pelatihan sendiri masih belum dipahami oleh karyawannya karena sebagian kecil responden beranggapan bahwa mengikuti pelatihan hanya untuk mengejar tanda bukti saja berupa sertifikat yang menunjukkan bahwa ia telah mengikuti program pelatihan. Maka pelatihan yang harus dilakukan adalah tentang kemampuan komunikasi yang efektif yang diperlukan oleh setiap karyawan *Front Office*, karena untuk melatih karyawan agar dapat berkomunikasi secara efektif baik terhadap sesama karyawan maupun dalam melayani tamu. Sehingga nantinya dapat berguna dalam meningkatkan kinerja karyawan *Front Office* di Hotel Puteri Gunung. Namun demikian sebagian besar dari indikator lainnya seperti materi, instruktur, metode, fasilitas, tempat, waktu serta evaluasi pelatihan secara keseluruhan sudah dapat dikatakan baik.

2. Gambaran kinerja karyawan *Front Office department* di Puteri Gunung Hotel berada pada kategori baik. Berdasarkan jumlah skor hasil pengumpulan data dari variabel kinerja karyawan adalah 1613. Hal ini sesuai dengan penggambaran hasil kontinum kinerja karyawan pada skor antara (1568-1959) termasuk dalam kategori baik. Hal ini berarti indikator-indikator dari kinerja karyawan seperti pengetahuan kerja, kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, kreatifitas, inisiatif serta sikap diri sudah berjalan dengan baik.
3. Pengaruh program pelatihan terhadap kinerja karyawan *front office department* di Hotel Puteri Gunung mempunyai pengaruh signifikan sebesar 40,7% yang menunjukkan tingkat korelasi sedang. Secara keseluruhan program pelatihan yang dilakukan terhadap karyawan *front office department* di Hotel Puteri Gunung berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sedangkan sebesar 59.3% dipengaruhi oleh faktor lain seperti motivasi dan produktivitas yang penulis tidak teliti. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelatihan dapat meningkatkan kinerja karyawan *front office department* di Hotel Puteri Gunung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan pada uraian sebelumnya, maka penulis merekomendasikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Program pelatihan karyawan pada departemen *front office* di Hotel Puteri Gunung Lembang berada dalam kategori cukup baik atau sedang. Sehingga persepsi karyawan masih menganggap bahwa pelaksanaan program pelatihan kerja perlu ditingkatkan lagi, mengingat dari hasil jawaban responden bahwa indikator tujuan pelatihan menunjukkan skor paling rendah jika dibandingkan dengan indikator lainnya. Oleh karena itu departemen Human Resource Departemen selaku pihak yang berwenang dalam pelaksanaan program pelatihan karyawan ini harus dapat memberikan pengarah dan penjelasan mengenai pentingnya program pelatihan terhadap karyawan Front Office agar seluruh karyawan *Front office* mengetahui manfaat dari adanya program pelatihan kerja tidak hanya sebagai program rutin yang harus diikuti karyawannya tanpa melihat manfaatnya bagi perusahaan dan karyawan Front office sendiri. Tapi harus dilihat tujuan yang hendak dicapai dari adanya pelatihan tersebut sesuai dengan kebutuhan karyawan Front Office.
2. Kinerja karyawan pada departemen *Front office* di Hotel Puteri Gunung Lembang berada dalam kategori baik. Sesuai jumlah skor hasil pengumpulan data dari variabel kinerja karyawan adalah 1613. Hal ini sesuai dengan penggambaran hasil kontinum kinerja karyawan pada skor antara (1568-1959) termasuk dalam kategori baik. Maka hal ini kinerja karyawan Front Office sebaiknya dapat dipertahankan dengan tetap melihat indikator-indikator dari

kinerja karyawan seperti kualitas dan kuantitas kerja, tanggung jawab, kerjasama, kreatifitas, inisiatif serta sikap diri agar tetap berjalan dengan baik.

3. Pelaksanaan program pelatihan memiliki pengaruh yang cukup kuat dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan Front Office departemen. Hal ini dapat dilihat dari hasil pengujian yang telah dilakukan. Walaupun program pelatihan kerja sudah berjalan cukup baik dan berpengaruh baik terhadap peningkatan kinerja karyawan. Maka sebaiknya program pelatihan harus selalu dilakukan untuk mengubah dan memperoleh pengetahuan yang lebih baik untuk meningkatkan kinerja karyawan front office di Hotel Puteri Gunung. Sehingga secara tidak langsung karyawan akan bekerja dengan baik sesuai tugasnya masing-masing.

