

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya mengenai kemampuan Komunikasi Bahasa Inggris Karyawan *Housekeeping* Dalam Meningkatkan Kepuasan Konsumen Di Kurakura Resort, *Karimunjawa*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang diberikan departemen *housekeeping* Kura-Kura Resort kepada tamu yaitu memberikan pelayanan yang baik terhadap kelancaran, kesiapan, serta pemeliharaan *cottage* dan *pool villa*, dan area lain yang menjadi tanggung jawab departemen *housekeeping* ada di Kura Kura Resort. Namun pelayanan yang diberikan departemen *housekeeping* tidak maksimal karena sumber daya manusia yang kurang mumpuni dalam melaksanakan sarana kerja yang telah ditetapkan oleh supervisor *housekeeping* sehingga ada beberapa sasaran kerja yang tidak dapat terlaksana. Selain itu sebagian besar karyawan *housekeeping* tidak memiliki kemampuan yang baik dalam pekerjaannya karena tidak mendapatkan pendidikan yang sesuai serta pengalaman kerja yang minim sehingga kurang maksimalnya pelayanan yang diberikan.
2. Kemampuan Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* dapat dikatakan “**kurang baik**” karena apabila dirata-ratakan sebagian besar karyawan

belum memiliki kemampuan komunikasi yang baik. Hal tersebut terbukti dari wawancara kepada sampel karyawan *housekeeping* yang hasilnya membuktikan banyak karyawan yang belum mampu menjawab pertanyaan dengan baik, walaupun ada beberapa karyawan yang mampu menjawab pertanyaan dengan baik. Komunikasi Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen karena dalam menjalankan pelayanannya sering terjadi komunikasi antara karyawan dengan tamu karena kebutuhan tamu akan pelayanan *housekeeping*. Selain itu kemampuan Bahasa Inggris yang baik dapat mempermudah menyampaikan sebuah informasi kepada tamu mengingat jumlah wisatawan asing yang datang di Kurakura Resort sangat besar dibandingkan wisatawan nusantara.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* yaitu : (1) Pendidikan karyawan baik formal maupun nonformal, (2) Ikatan kelompok atau group, Nilai-nilai yang dianut oleh suatu kelompok sangat mempengaruhi cara mengamati pesan, (3) Situasi, Perilaku manusia dipengaruhi oleh lingkungan/situasi, (4) Latar belakang budaya, Interpretasi suatu pesan akan terbentuk dari pola pikir seseorang melalui kebiasaannya, sehingga semakin sama latar belakang budaya antara komunikator dengan komunikan maka komunikasi semakin efektif, (5) Harapan/Motivasi kerja karyawan dapat menjadi faktor yang mempengaruhi karyawan dalam

meningkatkan kemampuan kerjanya termasuk kemampuan berkomunikasi menggunakan Bahasa Inggris.

B. Rekomendasi

Berdasarkan pada uraian-uraian yang telah dikemukakan pada bagian sebelumnya, maka dapat diajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia karyawan *housekeeping* agar mampu meningkatkan pelayanan yang diberikan terhadap wisatawan. adapun cara meningkatkan pelayanan departemen *housekeeping* dengan mengadakan pelatihan kepada karyawan departemen *housekeeping* secara teratur sehingga pengetahuan dan keterampilan karyawan departemen *housekeeping* akan meningkat. Selain itu rekrutmen karyawan yang memiliki pendidikan dan pengalaman kerja yang lebih baik harus dilakukan karena sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan
2. Meningkatkan kemampuan Bahasa Inggris karyawan *housekeeping* dapat dilakukan dengan cara lebih selektif ketika rekrutmen karyawan, mengadakan pelatihan Bahasa Inggris kepada karyawan, dan membiasakan karyawan untuk berkomunikasi dengan Bahasa Inggris. Hal ini di harapkan dapat membantu meningkatkan kemampuan berkomunikasi karyawan agar dapat menjalankan pelayanan dengan baik.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kemampuan Bahasa Inggris menjadi salah satu faktor penilaian ketika penerimaan karyawan

housekeeping. Karena apabila kemampuan komunikasi Bahasa Inggris karyawan baik maka kepuasan konsumen akan meningkat yang akan memberikan keuntungan tersendiri untuk perusahaan

