

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis mencoba menarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Evaluasi kinerja yang dilakukan di Patuha Resort yang meliputi kesetiaan, prestasi kerja, kejujuran, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kepemimpinan, kepribadian, prakarsa, kecakapan dan tanggung jawab menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang ada di Patuha Resort termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil tanggapan responden mengenai evaluasi kinerja yaitu 66,42% berada pada interval 52% - <62% (cukup baik), sementara berdasarkan grafik histogram menunjukkan bahwa variabel evaluasi kinerja memiliki kecondongan ke arah kanan (positif), artinya semua data pada variabel evaluasi kinerja didistribusikan secara normal.
2. Pelayanan yang diberikan di Patuha Resort untuk memenuhi kebutuhan pelanggan terdiri dari lima dimensi pokok, antara lain: kehandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa lima dimensi pelayanan tersebut termasuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil tanggapan responden mengenai pelayanan yang dilakukan di Patuha Resort yaitu 75,64% berada pada interval 68% - <84% (Baik), sementara berdasarkan grafik histogram menunjukkan bahwa variabel pelayanan memiliki kecondongan ke arah kanan (condong positif), artinya semua data pada variabel pelayanan didistribusikan secara normal.
3. Upaya yang telah dilakukan di Patuha Resort tentang hasil kerja karyawan dan system perekrutan menunjukkan bahwa masih ada beberapa hal yang

perlu di evaluasi yaitu tentang pelaksanaan evaluasi kinerja serta proses perekrutan karyawan.

B. Rekomendasi

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

1. Sebaiknya dilakukan evaluasi kinerja secara menyeluruh minimal 2 atau 3 kali dalam setahun agar perusahaan dapat mengetahui bagianmana yang perlu ditingkatkan.
2. Meningkatkan pelayanan yang ada di Patuha Resort dengan cara cepat tanggap terhadap permintaan pengunjung agar pengunjung merasa puas dan betah berlama-lama di Resort.
3. Menambah karyawan karena ada beberapa bagian yang belum memiliki jumlah karyawan yang cukup. salah satunya bagian *Food and Beverage*.
4. Pihak pengelola (Perhutani) dapat memberikan kebebasan kepada manajemen Patuha Resort dalam melakukan proses perekrutan karyawan karena manajemen Patuha Resort lebih mengetahui kriteria karyawan yang dibutuhkan.