

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMEDASI

A. Kesimpulan

Sumber daya manusia merupakan salah satu peran yang tidak dapat dipisahkan dalam kegiatan industri apapun khususnya industri pariwisata. Sumber daya manusia merupakan penggerak jalannya suatu industri khususnya perhotelan dimana peran sumber daya manusia tersebut sebagai pengatur kegiatan industri itu sendiri. Oleh karena itu, sumber daya manusia yakni karyawan sangat menentukan maju mundurnya suatu hotel yang dinilai dari kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan pada bab IV, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja Karyawan di Tebing View Resort secara keseluruhan berdasarkan beberapa indikator serta tanggapan wisatawan mengenai kinerja karyawan di Tebing View Resort dinilai tinggi. Wisatawan beranggapan bahwa kualitas kinerja karyawan Tebing View Resort berada pada kategori sedang, sedangkan untuk pengetahuan kerja karyawan wisatawan beranggapan bahwa berada pada kategori tinggi. Wisatawan beranggapan bahwa kerjasama karyawan Tebing View Resort berada pada kategori tinggi, sedangkan untuk inisiatif kerja karyawan Tebing View Resort, wisatawan beranggapan berada pada kategori tinggi. Dan wisatawan beranggapan untuk kualitas pribadi berada pada kategori tinggi

Berdasarkan rekapitulasi tanggapan wisatawan terhadap kinerja karyawan Tebing View Resort berada pada kategori tinggi. Dari lima variabel mengenai kinerja karyawan hanya kualitas kinerja karyawan yang memperoleh tanggapan dari wisatawan bernilai rendah. Hal tersebut dikarenakan kurangnya inisiatif karyawan dalam membuat keputusan saat terjadi komplain secara tepat.

2. Kualitas Pelayanan di Tebing View Resort berdasarkan beberapa indikator serta tanggapan wisatawan mengenai kualitas pelayanan di Tebing View Resort dinilai tinggi. Wisatawan beranggapan bahwa *reliability* Tebing View Resort berada pada kategori sedang. Sedangkan untuk *responsiveness* wisatawan beranggapan berada pada kategori tinggi. *Assurance* Tebing View Resort, wisatawan beranggapan berada pada kategori tinggi sedangkan wisatawan beranggapan *Emphaty* Tebing View Resort berada pada kategori tinggi. Untuk *Tangible*, wisatawan beranggapan berada pada kategori tinggi. Berdasarkan rekapitulasi tanggapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan Tebing View Resort berada pada kategori tinggi. Dari lima variabel mengenai kualitas pelayanan hanya *reliability* yang memperoleh tanggapan dari wisatawan bernilai rendah. Hal tersebut dikarenakan fasilitas yang disediakan oleh Tebing View Resort kurang memuaskan kebutuhan wisatawan.
3. Pengaruh Kinerja karyawan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan analisis korelasi Pearson terhadap hubungan yang sangat kuat antara variabel kinerja karyawan dengan kualitas pelayanan jasa. Artinya,

semakin tinggi kinerja karyawan, semakin tinggi kualitas pelayanan. Sedangkan, berdasarkan koefisien determinasi, kinerja karyawan memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan

B. Rekomendasi

Adapun beberapa rekomendasi untuk Tebing View Resort yaitu sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan kinerja karyawan khususnya kualitas kerja karyawan diperlukan lebih banyak seminar atau pelatihan pengembangan diri bagi setiap karyawan Tebing View Resort. Selain itu, pemberian *reward* kepada karyawan yang berprestasi dapat memacu kualitas kerja karyawan menjadi lebih baik.
2. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Tebing View Resort pihak pengelola perlu menambah fasilitas untuk wisatawan.
3. Perlunya penelitian lanjutan yang lebih terfokus pada efektifitas pelatihan kinerja karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.