

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

1. Dari 32 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini yaitu 25 orang karyawan berjenis kelamin laki-laki, dan sebagian besar pegawai berumur 20-30 tahun. Karyawan Prioritas Hotel & Resort mayoritas lulusan SLTA yang bertempat tinggal sekitar hotel dan didominasi oleh karyawan yang telah bekerja sekitar kurang dari 5 tahun.
2. Kinerja karyawan Prioritas Hotel & Resort dalam memberikan pelayanan terhadap tamu masih belum baik dan belum maksimal. Dikarenakan sumber daya manusia yang ada di Prioritas Hotel & Resort sangat kurang. Sehingga masih terdapat keluhan tamu mengenai pelayanan dan kebersihan. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kinerja karyawan, pihak pengelola membantu dengan cara memberikan motivasi kepada karyawan dalam meningkatkan kinerja, memberikan insentif, dan mengadakan pemilihan karyawan terbaik setiap bulannya agar dapat meningkatkan kinerja karyawan dalam pelayanan terhadap tamu hotel.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen Prioritas Hotel & Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan hotel adalah pihak manajemen memberikan

pelatihan kepada karyawan, evaluasi, dan melakukan pertukaran pegawai antar departemen agar dapat menghilangkan rasa bosan terhadap pekerjaannya, menambah dan memperluas pengetahuan karyawan, serta untuk meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

B. Rekomendasi

1. Kinerja SDM terhadap pelayanan di Prioritas Hotel & Resort lebih ditingkatkan kembali dengan cara memberikan pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan terhadap tamu, agar dapat memberikan pelayanan yang prima kepada tamu hotel, sehingga tidak terjadi lagi keluhan-keluhan dari tamu mengenai kebersihan kamar, kebersihan restoran, pelayanan, fasilitas, dan makanan yang disajikan.
2. Penambahan karyawan agar tamu dapat terlayani dengan baik, cepat, dan tepat.
3. Lebih ditingkatkan fasilitas – fasilitas Prioritas Hotel & Resort.