

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1.1. Kesimpulan

Ada beberapa buah kesimpulan yang bisa diambil oleh peneliti dalam penelitian rencana strategis dalam meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa ini, antara lain:

1. Pulau Umang Resort & Spa

Pulau Umang merupakan *resort* hotel berbintang empat yang tepatnya berada di desa Sumber Jaya, Kab.Pandeglang propinsi Banten ini, memiliki luas kurang lebih 5 hektar dan berada pada sebuah pulau yang terbentuk dari karang-karang dengan jarak terdekat dengan daratan kurang lebih 1.850 meter. Pulau Umang Resort & Spa adalah pulau yang memiliki keindahan luar biasa karena lokasinya yang sangat unik, dengan pemandangan ke arah timur dan selatan merupakan perbukitan serta Gunung Honje yang berada di Kawasan Taman Nasional Ujung Kulon, serta pemandangan laut lepas di sebelah barat. Lokasi alam *resortnya* yang sangat asri memberikan suasana damai merupakan tempat yang ideal untuk *meeting, refreshing*, dan penyelenggaraan kegiatan *outing*.

2. Rencana Strategis di Pulau Umang Resort & Spa.

Setelah peneliti melakukan penelitian ternyata Pulau Umang Resort & Spa tidak mempunyai rencana strategis, itu bisa dilihat dan dimaklumi karena Pulau Umang Resort & Spa sendiri tidak mempunyai visi, misi, tujuan, maupun struktur organisasi yang jelas sebagai sebuah pedoman maupun tolok ukur dalam pembuatan sebuah rencana strategis.

3. Meningkatkan Profesionalisme di Pulau Umang Resort & Spa.

Ada beberapa alternatif strategi yang bisa digunakan untuk meningkatkan profesionalisme di kawasan Pulau Umang Resort & Spa, antara lain:

- 1) Pelatihan
- 2) Pendidikan untuk karyawan yang berprestasi.
- 3) Mengikuti seminar-seminar kepariwisataan.
- 4) Sistem hadiah dan hukuman (*reward and punishment*)
- 5) Memotivasi karyawan dalam bekerja.
- 6) Penetapan prosedur operasi standar (*standard operating procedure*)
- 7) Perekrutan karyawan yang ketat.
- 8) Legalistik atau sertifikasi
- 9) Manajemen bakat (*talent management*)

Dari penjelasan di atas perlu digaris bawahi bahwa semua strategi tersebut belum dianalisis secara lebih dalam oleh peneliti, hanya merupakan strategi umum yang biasa dilakukan oleh perusahaan sebagai alternatif dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada perusahaan-perusahaan umumnya tetapi bisa diterapkan di Pulau Umang Resort & Spa dengan berbagai pertimbangan.

4. Rencana Strategis untuk Meningkatkan Profesionalisme di Kawasan Pulau Umang Resort & Spa.

Rencana strategis yang dibuat oleh peneliti menitikberatkan kepada program-program yang konkret, mempunyai tujuan yang jelas, realistik dan transparan dalam membuat sebuah strategi dengan kurun waktu lima tahun. Dalam menganalisis rencana strategis pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa cara antara lain, analisis SWOT, matriks evaluasi faktor eksternal (EFE)

dengan hasil 2,82 dan matriks evaluasi faktor internal (EFI) dengan hasil 2,94 kemudian dilanjutkan kembali dengan menggunakan matriks internal eksternal (IE) yang menunjukkan posisi strategi perusahaan yang paling cocok, dari hasil matriks IE ini untuk Pulau Umang Resort & Spa sendiri strategi yang paling tepat adalah dengan menggunakan strategi *hold and maintain*. Tidak cukup sampai disitu peneliti juga menggunakan matriks analisis TOWS/SWOT untuk menggabungkan beberapa *critical success factors* dari analisis SWOT dengan menghasilkan tiga puluh enam strategi.

Peneliti dalam penelitian ini memilih diantara tiga puluh enam strategi ini dengan memprioritaskan strategi yang penting dan *urgent*, sehingga mendapatkan strategi yang dirasa paling efektif dan efisien untuk diimplementasikan di Pulau Umang Resort & Spa, strategi yang terpilih antara lain:

- 1) Mengadakan pelatihan di departemennya masing-masing
- 2) Pembuatan *Standard Operational Procedure* yang jelas.
- 3) Pembuatan visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi.
- 4) Pemberian hadiah dan hukuman bagi karyawan.
- 5) Mengikuti standar ISO (*International Organization for Standardization*).
- 6) Mulai mengadakan dan mengikuti seminar yang berkaitan dengan departemen masing-masing.
- 7) Mengadakan *cross training* antar karyawan.
- 8) Memperketat saringan ujian masuk karyawan.

Salah satu kendala peneliti dalam melakukan rencana strategis untuk meningkatkan profesionalisme adalah tidak adanya visi, misi, dan tujuan yang digunakan sebagai tolok ukur keberhasilan suatu program yang dilaksanakan. Itu

disebabkan visi, misi, tujuan, dan strategi merupakan suatu kesatuan yang tidak bisa dipisahkan, apabila salah satu tidak ada atau tidak berjalan maka akan ada ketimpangan karena saling berkaitan satu sama lain.

Inti dari sebuah rencana adalah komitmen dari semua pihak yang bersangkutan, terlebih seorang pemimpin yang mempunyai peran yang vital dalam sebuah rencana karena menentukan suatu rencana dilaksanakan atau tidak sama sekali.

1.2. Rekomendasi

Setelah melakukan *on the job training* serta terjun langsung sebagai karyawan, banyak sekali saran dan rekomendasi yang sebenarnya ingin disampaikan peneliti kepada Pulau Umang Resort & Spa sebagai masukan dan bahan pertimbangan agar perusahaan ini lebih baik lagi. Tetapi dalam kesempatan kali ini peneliti ingin memberikan buah saran yang ingin disampaikan antara lain:

1. Merekrut Tenaga Ahli Pariwisata.

● Merekrut tenaga ahli pariwisata sangat penting untuk Pulau Umang Resort & Spa, karena peneliti menilai kebanyakan karyawan yang bekerja kurang berkompeten dibidangnya sehingga bisa memberikan sebagian ilmunya.

2. Memperbanyak Seminar dan Pelatihan.

Kegiatan seminar dan pelatihan yang direkomendasikan oleh peneliti adalah kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkelanjutan, ini dimaksudkan agar kegiatan itu bisa terus-menerus menambah pengetahuan karyawan.

3. Pembuatan *Standard Operating Procedure* di Pulau Umang Resort & Spa.

Standard operating procedure atau lebih dikenal dengan istilah SOP merupakan sebuah ringkasan tugas, wewenang, uraian tugas & tanggung jawab, *costumer service*, *human resources*, *security*, *communicating effectively and keeping informed*, *working hours*, dan *business management*. Peneliti mempunyai saran tentang SOP dibawah ini untuk seorang *operational manager* di bawah ini:

1) Ringkasan Tugas *Operational Manager*:

1. Berorientasi dalam pencapaian target yang diinginkan dan meyakinkan bahwa operasional di Pulau Umang Resort & Spa berjalan lancar dan terkendali.
2. Senantiasa berkonsultasi dengan *owner* dalam pengambilan keputusan dan kebijakan yang ingin dicapai, baik proses, pengontrolan, pengevaluasian, dan penindaklanjutan.
3. Memberikan pelatihan-pelatihan dan pengontrolan terhadap karyawan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan visi dan misi Pulau Umang Resort & Spa.
4. Memelihara dan menjalankan pekerjaan secara efektif dan lancar, selalu berkoordinasi dengan departemen terkait yang mengacu kepada standard yang ada.
5. Selalu melakukan koordinasi dengan tamu dan departemen terkait untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh pemesan secara rinci, untuk memastikan agar acara tersebut benar-benar sesuai dengan keinginan tamu dan menginstruksikan kepada staff operasional.

2) Wewenang:

1. Dapat memberikan instruksi secara langsung dalam memberikan kepuasan tamu dan mengambil keputusan yang diperlukan apabila departemen yang bersangkutan tidak ada.
2. Memberikan keputusan dalam pengambilan keputusan bila dibutuhkan (*urgent*).
3. Memberikan *free compliment* kepada tamu apabila tamu tersebut kecewa (keadaan parah).

3) Uraian Tugas & Tanggung Jawab:

1. Profesional di bidangnya.
2. Bertanggung jawab pada semua operasional pelayanan dan *back office* di Pulau Umang Resort & Spa.
3. Menganalisa kebutuhan tamu yang dihubungkan langsung dengan operasional.
4. Menciptakan suasana yang harmonis dengan tamu dan staf di Pulau Umang Resort & Spa.
5. Mengawasi operasional secara konsisten dan mengingatkan akan *standard operational procedur*.
6. Bertanggung jawab atas kebersihan area kerja dan pelaksanaan prosedurnya.
7. Membantu dalam pembuatan menu baru yang ditawarkan kepada konsumen.
8. Selalu menjaga, memperbaharui, mengontrol, dan mengevaluasi *standard operational & back office* termasuk :

- 1) Riwayat penjualan dan laporan penjualan keseluruhan.
 - 2) Biaya actual yang terpakai
 - 3) Biaya potensial yang harus dikeluarkan, baik perminggu, perbulan maupun pertahun.
 - 4) Sisa yang ada dan waktu yang terpakai.
9. Berpartisipasi dalam menyiapkan strategi perencanaan, penjualan dan pencapaian target serta biaya yang dikeluarkan dengan cara *sharing* dan melalui pertimbangan *owner*.
 10. Mengembangkan dan menerapkan perencanaan pelatihan di Pulau Umang Resort & Spa.
 11. Mengembangkan dan meningkatkan hubungan antar karyawan secara efektif.
 12. Meninjau ulang data kebutuhan karyawan sesuai dengan tingkatannya.
 13. Menangani dan meninjau setiap komentar tamu yang didapat.
 14. Merencanakan dan mengorganisir promosi karyawan yang berprestasi.
 15. Mengenali bakat karyawan dan mengembangkannya.
 16. Bertanggung jawab atas penampilan, kerapihan dan kebersihan seluruh staff di Pulau Umang Resort & Spa.
 17. Memimpin pertemuan komunikasi antar karyawan.
 18. Diberikan wewenang untuk menyetujui kebutuhan tenaga kasual/tambahan dan lembur karyawan.
 19. Hadir dalam pertemuan mingguan dengan *owner* (bila ada dan disesuaikan).

20. Berkoordinasi dan mengawasi persiapan, penampilan produk dan pekerjaan karyawan untuk meyakinkan kualitas pelayanan dan kepuasan selalu diutamakan setiap saat.
21. Meyakinkan keamanan dan kenyamanan area kerja.
22. Membina hubungan kerja yang baik dengan karyawan lain.
23. Menyakinkan prosedur kesehatan dan keselamatan serta keamanan kerja dilaksanakan dan dikontrol setiap saat.

4) *Costumer Service*

1. Mengenali kebiasaan tamu apalagi langganan.
2. Tidak perlu adu mulut dengan tamu apabila tamu tersebut mengeluh tentang pekerjaan yang kurang baik saat di terima, tetapi bila bisa dihandle dan masuk logika bisa dijelaskan dengan cara yang sopan.
3. Selalu berorientasi pada sifat dan dasar-dasar pelayanan yang bermutu.
4. Memberikan informasi yang sebenarnya tentang fasilitas di Pulau Umang Resort & Spa dengan jelas dan tidak mengada-ada atau menambah-nambahkan.
5. Selalu menawarkan bantuan pada setiap tamu yang kelihatan memerlukanya (dengan cara membaca *body language*).
6. Melaporkan kepada *owner* semua keluhan/ tanggapan negatif.
7. Memonitor kontak antara staff dan tamu.
8. Menggunakan inisiatif dengan jangka waktu yang lama dan dari hari-kehari untuk meyakinkan efektivitas karyawan serta kualitas pelayanan dan untuk memperkecil kemungkinan kesalahan atau ketidakpuasan pelanggan.

9. Melakukan suatu tindakan/keputusan dengan kebijaksanaan dan diplomasi pada setiap saat kepada tamu, agar tamu merasa puas, dihargai, diperhatikan, dan lain-lain.
10. Meminta maaf bila konsumen tidak puas misal, berupa *complain* yang sudah tidak bisa di *handle* oleh staf operasional.

5) *Human Resources*

1. Hadir dalam setiap training dan meeting regular yang diadakan oleh Pulau Umang Resort & Spa.
2. Mengambil langkah-langkah yang tepat untuk memberikan sanksi pada staf yang tidak disiplin atau melanggar aturan Pulau Umang Resort & Spa yang berlaku setelah terlebih dahulu konsultasi dengan *owner* dan departemen yang bersangkutan.
3. Memimpin *briefing* setiap hari agar segala informasi dari atasan dapat langsung diterima oleh karyawan, serta mengungkapkan masalah yang ada di setiap departemen.
4. Yakinkan semua karyawan mengetahui *job description* dan pekerjaan sesuai dengan standar yang ada.
5. Komunikasi dengan departemen lain untuk kelancaran informasi untuk suatu fungsi.

6) *Business Management*

1. Menanggapi semua keluhan–keluhan atau komen yang negatif dan melaporkan *owner*.
2. Bertanggungjawab untuk pengadaan, pembuatan dan hubungan dengan perusahaan, travel, bisnis pribadi dan sosial/sipil.

3. Bisnis untuk Pulau Umang Resort & Spa dengan melalui kunjungan perorangan, telepon dan surat-menyurat.
4. Membuat data *base customer* mengenai data pribadi, ulang tahun, kegemaran, (paket yang diambil, minuman dan makanan yang dipesan) pekerjaan, relasi, dan lain-lain.
5. Perumusan strategi pemasaran yang diambil dengan mengacu pada target yang ingin dicapai.
6. Negosiasi untuk membuat bisnis baru, dan lain-lain.
7. Menyusun penjualan dan untuk promosi Pulau Umang Resort & Spa.
8. Mengembangkan pengetahuan tentang semua departemen di Pulau Umang Resort & Spa termasuk struktur organisasi.
9. Melengkapi semua menu yang disajikan dan daftar produk serta mengetahui secara detail mengenai deskripsi produk yang ditawarkan.
10. Mengetahui cara-cara memonitor pendapatan dan pengeluaran
11. Memperhatikan dan mengikuti serta melaksanakan operasional, *briefing* harian dan rapat lainnya sebagai laporan dan memberi tanggapan kepada staf di departemen terkait.
12. Melaporkan hasil *meeting department* keuangan dan kejadian yang terjadi pada *owner*.
13. Mengumpulkan masukan, mengurangi pengeluaran dan menaikkan penjualan dan memberikan usul kepada *owner* untuk mencapai harapan, juga untuk memotivasi staff yang mempunyai ide, masalah pribadi dan lain-lain.

14. Mengatasi semua keperluan administrasi di departemen, seperti *order*, *order mendadak*, *forecast*, perencanaan bisnis, *cost*, promosi salon dan *training plan* di Pulau Umang Resort & Spa.

15. Membuat program plan yang bertujuan meningkatkan omset di semua departemen dengan cara *sharing* dengan *owner* dan semua karyawan yang ada di Pulau Umang Resort & Spa.

7) *Communicating Effectively and Keeping Informed*

1. Mengikuti *meeting* operasional harian, rapat mingguan dengan *owner* dan menerangkan kembali kepada staff.
2. Menjaga komunikasi dan hubungan kerja yang baik di Pulau Umang Resort & Spa serta karyawan yang bersangkutan.

8) *Working Hours*

1. Sore dan *split shift* (fleksible dengan jam kerja)

9) *Security*

1. Memahami semua legislasi yang dapat dipakai untuk kesehatan dan keamanan.
2. Melaporkan setiap kejadian yang mencurigakan di Pulau Umang Resort & Spa kepada *security* atau *owner* langsung.
3. Tidak membawa perhiasan berlebihan.
4. Memahami prosedur penanganan evakuasi kejadian yang tidak diinginkan seperti bencana alam, cuaca buruk, digigit binatang, kebakaran, sakit mendadak, dan lain-lain.
5. Menuruti semua peraturan dan prosedur yang ditetapkan manajemen.

4. Meningkatkan sistem informasi manajemen.

Pulau Umang Resort & Spa tidak mempunyai jaringan telephone melalui kabel, sistem ada hanya menggunakan sinyal *handphone* untuk itu peneliti menyarankan agar segera dilakukan pemasangan kabel telephone untuk memudahkan komunikasi.

5. Membuat *Research and Development* Departemen di Pulau Umang Resort & Spa.

Research and Development dalam sebuah perusahaan mempunyai fungsi yang sangat penting karena merupakan sebuah departemen yang menganalisis tentang gejala-gejala, kejadian, dan kegiatan yang terjadi di sebuah perusahaan dengan memberikan jalan keluar yang lebih baik untuk dilaksanakan perusahaan.

6. Pembuatan struktur organisasi di Pulau Umang Resort & Spa.

Struktur organisasi merupakan patokan seseorang dalam bekerja melalui garis koordinasi, setidaknya seorang karyawan mengetahui posisinya berada dimana dan posisi apa yang akan dikejar.

7. Pembuatan visi, misi, tujuan, dan struktur organisasi pada Pulau Umang Resort & Spa.

Peneliti dalam hal ini sangat menyayangkan sekali dengan segala potensi yang dimiliki, Pulau Umang Resort & Spa belum mempunyai visi, misi, dan tujuan yang jelas. Peneliti mempunyai saran tentang visi, misi, dan tujuan yang dapat dipertimbangkan di bawah ini:

Visi:

“Menjadi *resort* pulau berbintang **** yang berwawasan lingkungan dengan pelayanan internasional dalam penyelenggaraan tempat bulan madu, pertemuan, pelatihan, pelaksanaan *outbond*, dan rekreasi alam”.

Misi:

- 1) Menjadi *resort* pulau pilihan utama dalam penyelenggaraan tempat bulan madu, pertemuan, pelatihan, pelaksanaan *outbond*, dan rekreasi alam dengan pelayanan yang berkualitas internasional
- 2) Menjadi *resort* pulau yang berwawasan lingkungan dan turut serta dalam pemberdayaan masyarakat sekitar Pulau Umang Resort & Spa.
- 3) Menjadi *resort* pulau yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan tempat berbulan madu melalui program pelayanan kekeluargaan.
- 4) Mencapai sasaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Tujuan:

- 1) Memberikan pelayanan yang maksimal terhadap semua wisatawan.
- 2) Menjaga dan melestarikan lingkungan sekitar kawasan.
- 3) Mempertahankan kebudayaan asli daerah.
- 4) Meningkatkan kesejahteraan karyawan.
- 5) Senantiasa meningkatkan kepuasan konsumen.
- 6) Senantiasa meningkatkan profesionalisme karyawan.
- 7) Pemberdayaan masyarakat sekitar.

8. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia di Sekitar Kawasan.

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia di sekitar kawasan bisa dilakukan dengan melobi pemerintah daerah untuk memperbaiki infrastruktur yang ada terutama sarana pendidikan untuk masyarakat.

9. Mempertahankan Karyawan yang Berkualitas.

Mempertahankan karyawan yang berkualitas bisa dilakukan dengan meningkatkan pendapatan mereka, tetapi yang paling penting adalah membuat karyawan tersebut betah untuk tetap bekerja di perusahaan tersebut.

10. Menggunakan Teknologi yang Lebih Canggih dari Perusahaan Pesaing.

Bila keuangan karyawan memungkinkan dan *owner* setuju, bisa dilakukan penambahan atau penggantian teknologi yang sudah lama dengan teknologi yang paling baru, karena pada umumnya wisatawan lebih menyukai teknologi yang paling baru.

11. Memberikan Kesejahteraan yang Lebih Baik terhadap karyawan.

Memberikan kesejahteraan yang lebih baik terhadap karyawan bisa dilakukan dengan menambah uang gaji, mendaftarkan asuransi karyawan, memberikan fasilitas yang sesuai dan lain-lain.

12. Meloby Pemerintah Daerah untuk Memperbaiki Infrastruktur yang Ada.

Infrastruktur yang dimaksud adalah perbaikan jalan (aksesibilitas), gedung sekolah, rumah sakit, tempat beribadah, dan sarana prasarana yang menunjang pelaksanaan kegiatan berwisata.

13. Membuat Pengumuman Bahwa Pulau Umang Resort & Spa Aman dari Anak Gunung Krakatau.

Dengan kemajuan teknologi informasi sekarang, banyak sekali cara yang bisa dilakukan untuk mengumumkan bahwa Pulau Umang Resort & Spa dari segi lokasi termasuk aman dari anak Gunung Krakatau, baik melalui media televisi, cetak, radio, internet, maupun suggest langsung kepada wisatawan yang datang.

14. Membuat Spesifikasi Standar Kerja Karyawan.

Sebelum melamar dan memasuki dunia kerja di Pulau Umang Resort & Spa seorang karyawan hendaklah mempunyai beberapa dasar kompetensi yang harus dimiliki dan dikuasai sesuai dengan bidang pekerjaannya, oleh karena itu Pulau Umang Resort & Spa harus memiliki standar tetap dan pasti dalam merekrut karyawan, seperti latar belakang pendidikan, pengalaman, usia, keahlian khusus dan sebagainya.

Peneliti mempunyai contoh spesifikasi standar kerja *operational manager* sebagai bahan pertimbangan/masukan dalam pembuatan spesifikasi standar kerja suatu karyawan, baik untuk staff *back office* maupun operasional seperti di bawah ini:

Tabel 5.1. Spesifikasi Standar Kerja Operational Manager

SPESIFIKASI STANDAR KERJA *OPERATIONAL MANAGER*

Jabatan	: Pulau Umang Resort & Spa <i>Operational Manager</i>
Total jam kerja dalam 1 minggu	: Disesuaikan (standar 48 jam)
Liburan/Cuti	: 12 hari setelah 1 tahun kontrak
Pendidikan	: Minimal lulusan (D3) akademi Perhotelan dan sejenis
Kepribadian	: Jujur, bekerja sama, dapat bekerja keras, dapat menyesuaikan dengan lingkungan baru.
Pengawas	: <i>Owner</i> dan <i>Manager on Duty</i>
Usia	: Maximal 35 tahun
Pengalaman	: Minimal bekerja dibidang perhotelan atau dengan posisi yang sama di hotel bintang 4 atau 5
Syarat Fisik	: Sehat rohani dan jasmani dengan tinggi badan min 160 cm
Keahlian Khusus	: <ol style="list-style-type: none"> 1. Dapat mengoperasikan computer Windows dan excel. 2. Dapat berbahasa asing (minimal bahasa inggris aktif) lisan maupun tulisan (d disesuaikan). 3. Mempunyai jiwa kepemimpinan yang baik (<i>good leadership</i>). 4. Berorientasi dalam pencapaian target yang diinginkan dan meyakinkan bahwa operasional di Pulau Umang Resort & Spa berjalan lancar dan terkendali. 5. Memberikan pelatihan-pelatihan dan pengontrolan terhadap karyawan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan Visi dan Misi Pulau Umang Resort & Spa. 6. Dapat memberikan instruksi secara langsung dalam rangka memberikan kepuasan tamu tamu dan mengambil keputusan yang diperlukan apabila departemen yang bersangkutan tidak ada. 7. Dapat berkomunikasi dengan baik dengan menggunakan bahasa lemah lembut dan sopan. 8. Selalu berorientasi kepada <i>sales (marketing)</i> dan <i>profit minded</i>. 9. Dapat membuat laporan secara tertulis dan lisan setiap bulan. 10. Dapat menganalisa produk. 11. Mengerti dan melakukan time manajemen. 12. Dapat menciptakan suasana yang harmonis dengan tamu dan staf. 13. Dapat menyiapkan strategi perencanaan, penjualan dan pencapaian target serta biaya di Pulau Umang Resort & Spa. 14. Dapat mengembangkan dan menerapkan produk-produk baru atau sistem baru serta pelayanannya. 15. Dapat mengembangkan dan menerapkan perencanaan pelatihan didepartemen terkait secara <i>continue</i>. 16. Dapat menangani dan meninjau setiap komentar tamu.

<p>Tanggung Jawab khusus Pekerjaan (deskripsi)</p>	<p>:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Berorientasi dalam pencapaian target yang diinginkan dan meyakinkan bahwa operasional berjalan lancar dan terkendali 2. Memberikan pelatihan-pelatihan dan pengontrolan terhadap karyawan untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan Visi dan Misi Pulau Umang Resort & Spa 3. Bertanggung jawab pada semua operasional pelayanan Pulau Umang Resort & Spa 4. Mengecek pengajuan dan realisasi anggaran. 5. Menganalisa kebutuhan tamu yang dihubungkan langsung dengan operasional Pulau Umang Resort & Spa. 6. Mengawasi operasional secara konsisten dan mengingatkan standar dan prosedur karyawan. 7. Mengecek dan bertanggung jawab atas pembuatan menu baru atau daftar harga baru, paket, produk, dan yang berkaitan. 8. Selalu menjaga dan memperbaharui standar pelayanan operasional Pulau Umang Resort & Spa. 9. Berpartisipasi dalam menyiapkan perencanaan, penjualan dan pencapaian target serta biaya Pulau Umang Resort & Spa. 10. Mengembangkan dan menerapkan perencanaan pelatihan di departemen masing-masing dengan melihat perkembangan <i>trend</i> dan pengetahuan. 11. Mengembangkan dan meningkatkan hubungan antar karyawan secara efektif. 12. Meninjau ulang kebutuhan karyawan sesuai dengan tingkatannya 13. Merencanakan dan mengorganisir karyawan. 14. Menangani dan meninjau setiap komentar tamu yang didapat. 15. Selalu menjaga dan memperbaharui bertanggung jawab pada semua operasional pelayanan Pulau Umang Resort & Spa termasuk, riwayat penjualan, laporan penjualan keseluruhan, biaya aktual, biaya potensial, dan sisa yang ada 16. Waktu yang terpakai. 17. Bertanggung jawab atas penampilan, kerapian dan kebersihan staf di setiap departemen. 18. Mengenali kelebihan dan kekurangan karyawan baik dari <i>skill</i>, sifat, <i>knowledge</i>, dan kepribadian. 19. Memimpin pertemuan operational yang dihadiri departemen terkait (<i>briefing</i>). 20. Diberikan wewenang untuk menyetujui kebutuhan akan tenaga casual/tambahan dan lembur karyawan 21. Meyakinkan keamanan dan kenyamanan area kerja 22. Membina hubungan kerja yang baik dengan departemen terkait lain. 23. Meyakinkan prosedur kesehatan dan keselamatan serta keamanan kerja dilaksanakan dan dikontrol setiap saat 24. Menjalankan semua perintah <i>owner</i> dan senantiasa berkonsultasi dalam mengambil kebijakan.
--	---

Sumber: Hasil pengolahan peneliti 2009

