

Bab IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.I KESIMPULAN

1. Upaya yang dilakukan pihak manajemen Roca Restaurant ialah meningkatkan ketrampilan waiters melalui pelatihan ataupun training . pelatihan ini dilakukan dengan metode *On The Job Training* dengan cara briefing ketika intensitas tamu rendah. Pelatihan ini dilakukan sebulan 2 sampai 3 kali pertemuan tidak tentu tergantung kondisi dilapangan. Training dilakukan selama 30 menit.
2. Dengan adanya pelatihan yang diadakan pihak manajemen Roca Restaurant dalam peningkatan ketrampilan *waiters* maka, dapat membantu semua staff dan operasional kerja menjadi lebih ringan karena inividu karyawannya sudah memiliki tingkat kepercayaan diri yang tinggi akan kemampuan ketrampilan yang dimiliki.
3. Kondisi dilapangan juga menjadi kendala dalam pelatihan ini , jika intensitas tamu tinggi informasi yang diberikan ketika briefing tidak akan tersampaikan dengan jelas dikarenakan suasana restaurant sangat rame.
4. Faktor SDM juga sangat berpengaruh dalam pelatihan ini dimana jika peserta bukan lulusan perhotelan dan materi yang diberikan tentang *product knowledge* dan pastinya tidak efisien karena peserta kurang pengetahuan tentang ilmu yang ada di restaurant.

4.2. SARAN

1. Diharapkan timbul rasa tanggung jawab dari diri individu semua peserta pelatihan akan pentingnya peningkatan kualitas pelayanan akan ketrampilan dan *product knowledge* yang diadakan oleh manajemen Roca Restaurant agar tujuan adanya pelatihan akan tercapai dan menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas dalam hal pelayanan dan meningkatkan produktivitas kerja.
2. Diharapkan metode yang dilakukan lebih reguler, sehingga pelatihan yang diadakan lebih efektif .
3. Diharapkan adanya pelatihan ini bertujuan adanya perubahan intensitas tamu yang datang ke restaurant meningkat dan *income* yang didapat meningkat pula karena tingkat pelayanan yang diberikan semakin baik.