

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap karyawan *service* Platinum Grill diperoleh kesimpulan bahwa:

1. Secara keseluruhan *knowledge* karyawan *service* Platinum Grill sudah cukup baik. Baik itu untuk *general knowledge*, *product knowledge*, maupun SOP. Namun memang dalam penerapannya untuk SOP yang ada seringkali tidak diterapkan sesuai dengan standar yang ada karena berbagai hal. Dan untuk *product knowledge*, dirasa masih harus ditingkatkan lagi.
2. Karyawan *service* Platinum Grill masih sering mengalami kesulitan dalam menghadapi pertanyaan maupun komplain dari konsumen. Hal tersebut disebabkan karena masih banyak ketentuan-ketentuan yang membatasi karyawan dalam mengambil suatu keputusan.
3. Belum semua karyawan *service* di Platinum Grill dapat bekerja dengan efektif dan efisien. Akan tetapi kerjasama antar karyawan *service* di Platinum Grill sudah bagus, hanya seringkali masih ada masalah dalam hal komunikasi baik antar karyawan *service* sendiri maupun antar departemen yang ada di Platinum Grill.

5.2. Saran

Platinum Grill sebagai *upscale restaurant* perlu untuk meningkatkan standar pelayanannya. Maka ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Sebaiknya memberikan pelatihan kepada seluruh karyawan *service*. Pelatihan tersebut mengenai *product knowledge* terutama untuk minuman dan *wine* serta pengenalan latar belakang makanan dan bahannya, penerapan *service sequence*, *time management*. Selain itu pelatihan dalam hal penggunaan bahasa asing agar memudahkan karyawan pada saat melayani tamu asing dan dapat membuat tamu asing merasa nyaman dan puas.
2. Sebaiknya dilakukan penambahan jumlah karyawan *service* agar konsumen tidak menunggu untuk mendapatkan pelayanan dan karyawan lebih cepat

dalam memberikan pelayanan melihat banyaknya prosedur dalam *service* yang harus dilakukan.

3. Sebaiknya karyawan *service* diberikan pengertian mengenai wewenang dalam pengambilan keputusan.
4. Sebaiknya jumlah alat komunikasi berupa HT(*Handy Talkie*) kepada karyawan *service* ditambahkan, sehingga komunikasi antar karyawan *service* dan departemen lain dapat berjalan lancar.
5. Sebaiknya melakukan evaluasi dan pembahasan masalah yang terjadi selama operasional berlangsung secara lebih rutin dan pada waktu yang lebih kondusif.
6. Sebaiknya kerjasama tim yang ditingkatkan lagi agar lebih memahami tugas dan tanggung jawab masing – masing. Selain itu sesama karyawan perlu saling mengingatkan ketika melihat karyawan lain menggunakan *body language* yang tidak sesuai.