

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan yang dapat diperoleh untuk menjawab tujuan penelitian. Selain itu, diberikan beberapa saran kepada pihak restoran X dalam menerapkan sistem penilaian kinerja serta untuk penelitian selanjutnya.

V.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Kriteria kinerja yang digunakan dalam penilaian kinerja pelayan di restoran X yaitu dapat diandalkan, kualitas kerja, kualitas personal, dan pengetahuan. Dapat diandalkan terdiri dari kehadiran dalam *briefing*, kehadiran dalam *shift* kerja, penampilan, dan etos kerja. Kualitas kerja terdiri dari ketelitian terkait pemesanan, ketelitian terkait status pesanan, dan ketelitian terkait tagihan. Sedangkan kualitas personal terdiri dari keinisiatifan dan keramahan. Kriteria kinerja terakhir yaitu pengetahuan yang terdiri dari pengetahuan terkait menu dan terkait promosi.
2. Standar kinerja yang sebaiknya ditetapkan menggunakan 3 skala penilaian yaitu “belum memenuhi ekspektasi”, “memenuhi ekspektasi”, dan “melebihi ekspektasi”. Selain itu, dibuat juga predikat penilaian yang ditentukan berdasarkan jumlah bobot dari skala penilaian yang terpilih pada 11 sub kriteria kinerja. Rentang bobot ditentukan berdasarkan pernyataan manajer. Rentang bobot 29 sampai 52.9 akan diberi predikat “kurang memuaskan”, rentang bobot 53 sampai 77.9 akan diberi predikat “memuaskan”, sedangkan rentang bobot 78 sampai 100 akan diberi predikat “sangat memuaskan”.
3. Penilaian kinerja sebaiknya menggunakan lembar penilaian kinerja yang telah dirancang berdasarkan metode *Behaviourally Anchored Rating Scales* (BARS). Penilaian kinerja juga dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelaksanaan penilaian kinerja yang dapat dilihat pada Gambar III.9 dimana diperkirakan membutuhkan waktu selama 7 hari kerja.

Penilaian kinerja sebaiknya dilakukan setiap 6 bulan sekali. Penanggung jawab kegiatan dan jabatan yang menilai kinerja pada manajer. Apabila diperlukan, manajer dapat melibatkan pemilik restoran X untuk melakukan penilaian kinerja pelayan. Dengan dilibatkannya pemilik restoran X, maka setiap pelayan akan dinilai oleh 2 penilai.

4. Penyampaian umpan balik sebaiknya diterapkan dengan *problem-solving approach* yang disampaikan oleh manajer selaku penanggung jawab kegiatan. Terkait kelebihan pelayan, manajer akan mengapresiasi dan mendorong pelayan untuk mempertahankan kinerjanya. Terkait kelemahan pelayan, manajer akan mendengarkan alasan pelayan kemudian mendiskusikan solusi yang tepat agar pelayan bisa meningkatkan kinerjanya.

V.2 Saran

Saran yang dapat diberikan kepada pihak restoran X agar penilaian kinerja diterapkan dengan baik adalah sebagai berikut:

1. Manajer disarankan tetap penilaian kinerja informal sebagai bentuk pengendalian dari kinerja pelayan.
2. Manajer disarankan melakukan *return-to-work interview* sebagai bentuk pengendalian ketidakhadiran dan keterlambatan yang terjadi.
3. Manajer disarankan mengevaluasi penilai, khususnya untuk penilai baru, sehingga pelaksanaan penilaian kinerja bisa berjalan dengan optimal.

Selain itu, saran juga diberikan agar penelitian berikutnya bisa memberikan hasil yang lebih baik yaitu:

1. Mempertimbangkan faktor yang mungkin berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pelayan.
2. Mempertimbangkan teori-teori baru sehingga rancangan sistem penilaian kinerja bisa lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Armstrong, M. (2009). *Armstrong's Handbook of Performance Management* (4th ed.). United States of America: Kogan Page.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Barat (2017). Proyeksi Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk di Kota Bandung, 2012-2017. Diakses dari <https://bandungkota.bps.go.id/statictable/2019/01/04/181/proyeksi-penduduk-dan-laju-pertumbuhan-penduduk-di-kota-bandung-2012---2017.html>.
- Dessler, G. (2013). *Human Resource Management* (13th ed.). Boston, United States of America: Pearson.
- Dias, L. P. (2012). *Beginning Management of Human Resources*. Seattle, Washington: McGraw-Hill.
- Gomes, F. C. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Edisi Kedua). Yogyakarta, Indonesia: ANDI Offset.
- Hariandja, M. T. E. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta, Indonesia: Grasindo.
- Kinerja. (2016). Di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia. Diakses dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kinerja>.
- Mathis, R. L. dan Jackson, J. H. (2008). *Human Resource Management* (12th ed.). United States of America: Thomson South-Western.
- Rahadi, D. R. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Palembang, Indonesia: Tunggal Mandiri Publishing.
- Saaty, T.L. (2008). Decision making with the analytic hierarchy process. *Int. J. Services Sciences* 1(1), 83–98.