

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelatihan *product knowledge* di Anantara The Palm, Dubai, memiliki kontribusi penting dalam meningkatkan pemahaman karyawan *kitchen* terhadap standar *hospitality internasional*. Materi pelatihan yang mencakup *HACCP*, pelayanan tamu dengan kebutuhan khusus, budaya kerja Minor Group, hingga pengetahuan pariwisata Dubai telah memperluas wawasan karyawan, bahkan bagi mereka yang tidak berada di garis depan pelayanan. Meskipun demikian, efektivitas pelatihan masih terhambat oleh kendala teknis, seperti pelaksanaan di luar jam kerja, tekanan dari atasan, serta beban materi yang berlebihan. Hal ini menimbulkan kelelahan, penurunan motivasi, dan praktik tidak sehat dalam pelaksanaan tugas. Dengan konten yang relevan namun sistem pelaksanaan yang belum optimal, pelatihan *product knowledge* dinilai cukup efektif secara substansi, namun perlu evaluasi dalam pelaksanaannya agar benar-benar berdampak positif dan berkelanjutan bagi pengembangan profesionalisme karyawan *kitchen*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap 11 karyawan *kitchen* Anantara The Palm, Dubai, dapat disimpulkan bahwa modul dan kuis dalam pelatihan *product knowledge* memiliki pengaruh yang positif terhadap peningkatan pemahaman dan profesionalisme kerja karyawan. Materi yang disampaikan, seperti *HACCP*, penanganan tamu dengan kebutuhan khusus, standar kebersihan, hingga wawasan umum tentang hotel dan Dubai, secara substansi relevan dan bermanfaat untuk mendukung tugas-tugas *kitchen* dalam lingkungan kerja bertaraf internasional. Dengan demikian, meskipun pelatihan *product knowledge* sudah memiliki isi materi yang tepat dan mendukung peningkatan kinerja, perlu ada perbaikan dari sisi implementasi agar pelatihan ini dapat berjalan efektif, manusiawi, dan benar-benar berkontribusi terhadap kinerja jangka panjang karyawan.

#### **5.2 Saran**

Melihat hasil penelitian ini, disarankan agar pihak manajemen Anantara The Palm mengevaluasi kembali sistem pelaksanaan pelatihan *product knowledge*,

terutama terkait waktu, jumlah materi. Pelatihan sebaiknya diberikan porsi waktu khusus dalam jam kerja agar tidak mengganggu waktu istirahat karyawan dan tidak menjadi tekanan tambahan. Jumlah modul setiap bulan perlu disesuaikan dengan beban kerja *kitchen* yang padat. Tekanan sosial dalam bentuk teguran berjenjang sebaiknya dilakukan secara edukatif dan bersifat membimbing, bukan sekadar memberikan beban psikologis. Manajemen juga dapat mempertimbangkan untuk melibatkan perwakilan dari tim *kitchen* dalam penyusunan materi pelatihan agar kontennya terasa lebih kontekstual dan aplikatif.

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar penelitian tidak hanya mengandalkan kuesioner, tetapi juga dapat menggabungkan metode observasi dan wawancara langsung dan mendalam, agar mendapatkan gambaran yang lebih banyak mengenai implementasi pelatihan di lapangan. Selain itu, topik penelitian juga dapat diperluas ke departemen lain untuk melihat efektivitas pelatihan secara menyeluruh di lingkungan hotel.