

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peran manager dalam meningkatkan pelayanan hotel yaitu dengan melakukan hubungan yang baik antara manager dan para staf.. agar dengan adanya komunikasi yang baik, maka pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung akan jauh lebih optimal. Manager juga berperan dalam pengambilan keputusan, mencakup peran untuk seorang wirausahawan, menyelesaikan masalah, membagi sumber daya dan berunding. Yang secara garis besar kegiatan yang dijalankan oleh manajer yaitu melakukan interaksi dengan orang lain/staf. Kinerja atau performa organisasi/perusahaan pada umumnya diukur melalui seberapa efektif dan efisien seorang manager dalam menggunakan sumberdaya yang dimiliki untuk memuaskan pelanggan dan mencapai tujuan organisasi/perusahaan. Untuk itu, Efektifitas dan efisiensi merupakan pedoman utama dan norma manajemen .

## B. Saran

1. Manajer harus menguasai seluruh peran dan tugasnya agar mendapatkan hasil pekerjaan yang maksimal. Manajer harus lebih banyak berkomunikasi dengan para karyawan dan mempunyai wawasan yang luas agar dapat menjalankan salah satu perannya yaitu sebagai pengambil keputusan, manajer harus berani mengambil resiko terhadap keputusannya. Dalam memudahkan dalam bekerja sebaiknya seorang manajer harus meningkatkan kinerja para staf hotel, agar pelayanan pada hotel dapat berjalan dengan baik.