

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan beberapa poin penting simpulannya, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Pengaruh rekrutmen terhadap kualitas pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang positif yang artinya semakin baik proses rekrutmen yang dilakukan maka semakin meningkat kualitas pelayanannya
2. Pengaruh kompensasi terhadap kualitas pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang positif yang artinya semakin kondusif kompensi yang diberikan maka semakin meningkat kualitas pelayanan
3. Pengaruh rekrutmen terhadap kinerja karyawan Di Hotel Horison Ultima Singkawang positif yang artinya semakin baik proses rekrutmen yang dilakukan maka semakin meningkat kinerjanya
4. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan Di Hotel Horison Ultima Singkawang positif yang artinya semakin kondusif kompensasi yang diberikan maka semakin meningkat kinerjanya
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kinerja karyawan Di Hotel Horison Ultima Singkawang positif yang artinya semakin baik kualitas pelayanan semakin meningkat kinerjanya
6. Pengaruh rekrutmen terhadap kinerja karyawan yang berhasil dimediasi oleh kualitas pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang yang artinya semakin baik proses rekrutmen yang dilakukan maka semakin meningkat

- kualitas pelayanannya yang akhirnya berdampak juga pada peningkatan kinerjanya
7. Pengaruh kompensasi terhadap kinerja karyawan yang tidak berhasil dimediasi oleh kualitas pelayanan Di Hotel Horison Ultima Singkawang yang artinya kompensasi secara langsung dapat meningkatkan kinerjanya tanpa meningkatkan kualitas pelayanan terlebih dahulu

## 5.2 Saran

Dari hasil pembahasan, maka ada beberapa poin penting yang menjadi saran peneliti dalam penelitian ini, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. General Manager

Sarannya adalah:

- a. Rekrutmen

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,94 sehingga sarannya kepada general manager adalah mengevaluasi kembali kriteria seleksi dan menambahkan tes kemampuan operasional serta studi kasus praktis dalam tahapan rekrutmen. Selain itu, pelatihan intensif pasca-rekrutmen juga sangat penting untuk memperkuat kesiapan karyawan baru dalam menangani kebutuhan tamu secara cepat dan tepat, serta menjalankan tugas dengan tingkat ketelitian yang tinggi guna mendukung operasional hotel yang profesional dan minim kesalahan.

b. Kompensasi

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,93 sehingga sarannya kepada general manager adalah melakukan evaluasi terhadap sistem penggajian yang berjalan saat ini, termasuk prosedur, waktu pembayaran, dan komponen yang diterima oleh karyawan. Penerapan sistem penggajian yang transparan melalui penyampaian slip gaji yang rinci, forum komunikasi terbuka, dan penjelasan kebijakan secara berkala akan sangat membantu menciptakan rasa percaya, memperkuat hubungan industrial yang sehat, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Kejelasan dalam kompensasi tidak hanya berdampak pada kepercayaan karyawan, tetapi juga turut mendorong kinerja yang lebih optimal dalam jangka panjang.

c. Kualitas pelayanan

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,84 sehingga sarannya kepada general manager adalah memperkuat pelatihan soft skill karyawan, khususnya dalam hal komunikasi interpersonal, empati, dan layanan pelanggan berbasis keramahtamahan. Selain itu, pemberian contoh langsung melalui teladan dari atasan serta penerapan budaya kerja yang menekankan pentingnya keramahan sebagai nilai utama layanan perlu terus didorong. Sikap ramah yang tulus dan konsisten tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai tempat yang memberikan pelayanan profesional dan berkesan.

d. Kinerja

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,98 sehingga sarannya kepada general manager adalah melakukan evaluasi terhadap alur kerja dan beban tugas karyawan guna mengidentifikasi potensi inefisiensi yang memengaruhi kualitas pelayanan. Pelatihan yang berfokus pada manajemen waktu, teknik kerja efektif, dan prioritas layanan juga perlu ditingkatkan agar karyawan dapat bekerja secara cepat tanpa mengabaikan standar kualitas. Dengan menciptakan sistem kerja yang efisien dan tetap mengutamakan kepuasan tamu, hotel akan mampu meningkatkan produktivitas sekaligus mempertahankan citra layanan yang profesional dan memuaskan

## 2. Supervisor

Sarannya adalah:

### a. Rekrutmen

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,94 sehingga sarannya kepada supervisor adalah untuk lebih selektif dalam proses rekrutmen dengan memastikan bahwa calon karyawan memiliki pemahaman dasar tentang operasional hotel dan kemampuan numerik yang memadai. Selain itu, program pelatihan orientasi yang menekankan pada simulasi kerja nyata dan standar operasional prosedur (SOP) juga sangat penting untuk meningkatkan kesiapan dan profesionalisme karyawan sejak awal masa kerja. Dengan langkah ini, diharapkan karyawan tidak hanya mampu bekerja secara efisien, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas dan bebas dari kesalahan operasional

b. Kompensasi

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,93 sehingga sarannya kepada supervisor adalah untuk meningkatkan komunikasi dua arah dengan karyawan mengenai komponen gaji, potongan, tunjangan, serta waktu pembayaran. Penjelasan yang rutin dan terbuka, misalnya melalui penyampaian slip gaji yang terperinci atau sesi tanya jawab informal, akan membantu menciptakan rasa keadilan dan transparansi. Dengan membangun kepercayaan melalui sistem penggajian yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan, karyawan akan merasa lebih dihargai dan termotivasi untuk meningkatkan kinerja mereka secara optimal.

c. Kualitas pelayanan

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,84 sehingga sarannya kepada supervisor adalah agar lebih aktif melakukan pembinaan dan pemantauan langsung terhadap sikap pelayanan di lapangan. Pelatihan soft skill secara berkala, termasuk pelatihan etika komunikasi dan pelayanan prima, juga sangat penting untuk membentuk budaya kerja yang ramah dan berorientasi pada kepuasan tamu. Selain itu, memberikan contoh positif melalui keteladanan supervisor dan sistem penghargaan bagi karyawan yang menunjukkan sikap ramah secara konsisten dapat menjadi langkah efektif untuk mendorong perubahan sikap. Dengan peningkatan dalam hal ini, pengalaman tamu akan menjadi lebih berkesan, dan citra profesional hotel pun akan semakin kuat.

d. Kinerja

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,98 sehingga sarannya kepada supervisor adalah melakukan evaluasi rutin terhadap alur kerja tim, terutama dalam tugas-tugas yang sering menjadi titik lelah atau bottle-neck. Terapkan sistem monitoring sederhana, misalnya checklist kualitas dan waktu penyelesaian tugas, sehingga Anda bisa mengidentifikasi bagian mana yang paling banyak memakan waktu tanpa memberikan nilai tambah bagi tamu. Selanjutnya, dorong penggunaan teknologi atau digitalisasi seperti sistem manajemen tugas, komunikasi internal real-time, atau automasi proses administratif yang rutin untuk mengurangi beban kerja manual dan potensi kesalahan. Anda juga bisa menyelenggarakan pelatihan intensif untuk tim dalam hal manajemen waktu, prioritas tugas, dan standar mutu pelayanan, agar mereka mampu bekerja cepat tapi tetap menjaga standar layanan. Dengan pendekatan ini, target efisiensi tidak lagi menjadi pengorbanan; melainkan partner yang mendukung pencapaian kepuasan tamu dan kinerja tim secara keseluruhan.

### 3. Karyawan

Sarannya adalah:

#### a. Rekrutmen

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,94 sehingga sarannya kepada karuawan adalah aktif mempelajari SOP hotel secara menyeluruh—misalnya belajar alur kerja tiap departemen seperti front office, housekeeping, food & beverage—agar Anda bisa memberikan

solusi yang cepat dan tepat bagi kebutuhan tamu. Manfaatkan waktu di luar jam kerja atau saat pekerjaan tidak terlalu padat untuk membaca materi operasional, berdiskusi dengan rekan atau supervisor, bahkan mengikuti pelatihan internal jika tersedia. Selanjutnya, dalam melakukan tugas hitung-menghitung (seperti tagihan, stok, dan laporan), selalu periksa kembali hasil kerja Anda sebelum diserahkan, gunakan checklist atau catatan kecil agar kesalahan bisa diminimalkan. Ketelitian seperti ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan diri Anda sendiri, tetapi juga akan memperlihatkan profesionalisme, mengurangi kesalahan operasional, dan memberikan pelayanan yang lebih memuaskan bagi tamu serta mendukung kinerja tim secara keseluruhan.

b. Kompensasi

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,93 sehingga sarannya kepada karyawan adalah secara aktif mencari informasi mengenai komponen - komponen gaji, seperti potongan pajak, tunjangan, dan bonus. Menggunakan aplikasi penggajian atau sistem HR yang menyediakan rincian lengkap dapat membantu dalam memahami struktur gaji secara menyeluruh. Selain itu, jika terdapat ketidakjelasan atau pertanyaan, disarankan untuk menghubungi departemen HR atau atasan langsung guna mendapatkan penjelasan lebih lanjut. Dengan pemahaman yang lebih baik, diharapkan karyawan dapat merasa lebih dihargai dan meningkatkan kepuasan kerja secara keseluruhan.

c. Kualitas pelayanan

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,84 sehingga sarannya kepada karyawan adalah lebih aktif dalam menyapa tamu dengan senyuman, menggunakan bahasa tubuh yang terbuka, dan menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan mereka. Pelatihan soft skills, seperti komunikasi efektif dan empati, dapat membantu meningkatkan kualitas interaksi dengan tamu. Selain itu, menciptakan lingkungan kerja yang mendukung, seperti suasana yang positif dan kolaboratif, juga berperan penting dalam membentuk sikap ramah karyawan.

d. Kinerja

Pada hasil kuesioner, mean terendah adalah 3,98 sehingga sarannya kepada karyawan adalah lebih fokus pada perencanaan dan prioritas tugas. Dengan memahami urutan pekerjaan dan menetapkan prioritas, proses kerja dapat dilakukan lebih cepat dan terstruktur. Selain itu, penggunaan teknologi dan sistem yang mendukung pekerjaan, seperti perangkat lunak manajemen tugas, dapat membantu dalam mengorganisir pekerjaan dan mengurangi waktu yang terbuang. Pelatihan dan pengembangan keterampilan juga penting untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas dengan cepat dan tepat. Dengan pendekatan ini, diharapkan efisiensi kerja dapat meningkat tanpa mengorbankan kualitas pelayanan, sehingga tamu tetap menerima layanan yang memuaskan.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian dan Riset Yang Akan Datang**

Batasan-batasan yang penelitia temukan selama melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini menggunakan sampel terbatas yang hanya mencakup karyawan dari satu hotel di wilayah tertentu. Hal ini membatasi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan ke seluruh industri perhotelan atau ke lokasi geografis lain. Variasi budaya, struktur organisasi, dan kebijakan internal antar hotel dapat memengaruhi hasil yang diperoleh
2. Waktu penelitian yang terbatas hanya memungkinkan pengumpulan data dalam periode tertentu, misalnya satu bulan. Durasi yang singkat ini mungkin tidak cukup untuk mengamati perubahan signifikan dalam kinerja atau kualitas pelayanan karyawan, terutama yang dipengaruhi oleh faktor musiman atau siklus operasional tahunan
3. Penelitian ini fokus pada variabel tertentu seperti rekrutmen, kompensasi, kualitas pelayanan, dan kinerja karyawan. Namun, terdapat banyak faktor eksternal lain yang tidak diteliti, seperti kondisi ekonomi makro, tren industri, atau perubahan teknologi, yang juga dapat memengaruhi hasil penelitian

Riset yang akan datang dan menjadi harapan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Mengganti variabel mediasi kualitas pelayanan dengan motivasi kerja agar hasilnya lebih positif dan mampu sebagai mediator kedua variabel seperti rekrutmen dan kompensasi

2. Mengganti responden pegawai menjadi pengunjung agar hasilnya lebih maksimal