

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis pembahasan berkaitan dengan teori-teori penelitian yang telah diuraikan di bab sebelumnya, maka penelitian mengenai pengaruh pemberian Insentif dan Pelatihan Kerja terhadap Kinerja Karyawan *Front Office Department* di The Trans Luxury Hotel memiliki hasil simpulan sebagai berikut :

1. Pemberian Insentif di *Front Office Department* berada dalam kategori cukup yang artinya keberadaan insentif ini dirasakan karyawan sudah memberikan manfaatnya sebagai alat motivasi kerja mereka sehari-hari, akan tetapi masih belum sepenuhnya sesuai dengan yang diinginkan oleh setiap karyawannya, yakni kesempatan pemberian insentif finansial ini masih belum diterapkan sesuai dengan beban tugas kerja yang diberikan. Berbeda dengan pemberian insentif non-finansial, karyawan *Front Office* ini merasakan adanya kemudahan untuk mencapai standar pemberian tersebut namun manfaat jangka panjang pemberian penghargaan ini masih belum dirasakan. Dalam hal Insentif sosial, kondisi lingkungan kerja mereka belum merangsang untuk saling bekerja sama satu sama lainnya dalam setiap aktivitas kerja yang dilakukan sehari-hari.
2. Pemberian Pelatihan bagi karyawan di *Front Office* berada dalam kategori cukup yang secara keseluruhan dinilai positif, akan tetapi penilaian positif ini masih belum sesuai dengan apa yang diharapkan oleh setiap karyawan dengan tingkat kebutuhan kerja berkaitan dengan penerapan standar kerja yang tinggi. Karyawan *Front Office* menilai isi materi yang diberikan dalam pelatihan masih belum sesuai dengan yang diinginkan, dalam artian isi materi tersebut belum memberikan dampak pemahaman konsep dan variasi dalam pekerjaan mereka sehari-hari, pemateri dalam pelatihan ini pun masih dinilai kurang karena masih belum bisa memberikan perubahan performansi secara keseluruhan bagi karyawan *Front Office* dalam jangka waktu yang panjang.

3. Performansi kerja yang ditampilkan dalam Kinerja karyawan *Front Office* berada dalam kategori cukup dengan hasil yang masih beragam, ada yang sudah berusaha untuk mencapai setiap standar kerja yang harus dicapai bahkan bisa melampauinya, namun ada juga yang belum menunjukkan kinerja yang optimal dalam setiap pekerjaannya dengan belum bisanya mengimbangi kemampuan kerja dari rekan kerjanya. Karyawan *Front Office* ini masih kurang responnya dalam melakukan kerja sama, mereka masih memikirkan untuk menjadi yang terbaik dalam setiap pekerjaannya. Inisiatif kerja yang dilakukan dengan memasuki beban kerja orang lain menjadi mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pemahaman kerja karyawan di *Front Office* ini masih belum merata yang berbeda kaitannya dengan pengetahuan produk-produk hotel yang lebih ditekankan harus bisa oleh manajemen kepada setiap karyawannya. Terkadang keharusan memberikan proses pelayanan yang berpacu dengan waktu kepada tamu sering mengakibatkan kualitas dan kuantitas pelayanan yang diberikan menjadi berkurang.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, Pemberian Insentif mampu memberikan pengaruh terhadap peningkatan Kinerja karyawan *Front Office*. Penganalisisan data penelitian menunjukkan bahwa pemberian insentif akan mampu meningkatkan kinerja karyawan setiap satuannya sebesar 0,174. Dengan data ini, semakin tinggi pemberian insentif yang diberikan kepada karyawan *Front Office* Department, maka kinerja karyawannya akan turut serta meningkat.
5. Pengolahan data menunjukkan bahwa pemberian pelatihan kerja bagi karyawan *Front Office* ini memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di *Front Office* ini. Hasil perhitungan data menunjukkan bahwa setiap satuan pemberian pelatihan kerja di *Front Office* ini akan mampu meningkatkan kinerja karyawannya sebesar 0,552. Dengan hasil data ini, semakin banyak pemberian pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan *Front Office*, maka kinerjanya akan semakin meningkat.

6. Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian data, pemberian Insentif dan Pelatihan Kerja secara bersamaan mampu memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan Kinerja karyawan *Front Office* Department di The Trans Luxury Hote sebesar 25,8%, semakin besar atau banyaknya insentif dan pelatihan kerja yang diberikan kepada karyawan, maka kinerja karyawan akan semakin tinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Pemberian Pelatihan Kerja mempunyai persentase yang lebih tinggi dibandingkan dengan persentase yang dihasilkan dari variabel pemberian Insentif, sehingga manajemen The Trans Luxury Hotel hendaknya mempertahankan bahkan mampu meningkatkan pemberian pelatihan kerja ini kepada setiap karyawannya secara merata.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dalam rangka meningkatkan kualitas diri secara bersama-sama maka penulis menyarankan beberapa hal mengenai pengaruh pemberian Insentif dan Pelatihan Kerja sebagai alat untuk meningkatkan Kinerja Karyawan *Front Office* di The Trans Luxury Hotel sebagai berikut :

1. Dalam proses pemberian Insentif bagi karyawan *Front Office Department* harus diberikan kesempatan yang sama bagi semua status pekerjaan dengan tanggungjawab yang berbeda satu sama lain, sehingga kesempatan mencapai standar pencapaian pemberian insentif ini akan dapat dengan mudah dilakukan oleh semua pegawai di status pekerjaan. Proses pemberian insentif finansial hendaknya diberikan juga untuk setiap penambahan jam kerja yang dilakukan, karena setiap karyawan nantinya akan merasa beban kerja mereka akan sesuai dengan apa yang mereka dapatkan nantinya. Dalam proses pemberian insentif non-finansial pihak manajemen harus bisa memberikan manfaat jangka panjang kepada setiap karyawan yang telah mendapatkan penghargaan tersebut dengan memberikan promosi jabatan atau bahkan mengarah kearah peningkatan insentif finansial yang akan didapatkan. Penghargaan yang diberikan

jangkan hanya kata-kata tertulis saja akan tetapi juga ada aksi dari setiap penghargaan yang diberikan supaya karyawan benar-benar terpacu untuk terus bekerja dengan optimal. Proses pemberian insentif non-finansial ini harus diberikan penjenjangan karir yang jelas terhadap setiap karyawan yang mendapatkannya, sehingga karyawan yang bersangkutan dapat merasakan efektifitas pencapaian prestasi kerja yang telah didapatkan, serta menjadi motivasi kerja yang tinggi bagi setiap karyawan lainnya.

2. Dalam memberikan pelatihan kerja kepada karyawan *Front Office* sebaiknya diberikan dalam jangka waktu yang rutin yakni setiap 1 bulan sekali mengingat tingkat permintaan pelayanan dari tamu hotel bintang 6 ini akan terus meningkat dan beragam sehingga diperlukan teknik pemberian pelayanan yang modern dan mengedepankan kualitas pelayanan yang prima. Pemberian pelatihan kerja di *Front Office* ini harus diberikan bagi semua status kerja, bukan hanya pegawai tetap saja, tetapi juga pegawai harian dan trainee yang diberikan langsung oleh ahlinya dengan tidak lagi menerapkan penerapan pelatihan dengan sistem jaringan rantai. Serta harus adanya evaluasi kerja setiap harinya demi peningkatan mutu kinerja *Front Office* yang pastinya akan jauh lebih baik dikemudian hari. Pelatihan yang diberikan ini dapat terus ditingkatkan dari segala bentuk dimensi penyampaiannya kepada setiap karyawan dalam rangka menciptakan sumber daya manusia sebagai aset perusahaan dalam upaya persaingan industri bisnis perhotelan yang semakin ketat.
3. Dalam Melaksanakan evaluasi kinerja karyawan *Front Office* ini sebaiknya dilakukan dengan sistem umpan 360° yang nantinya setiap elemen status pekerjaan akan saling memberikan penilaian masing-masing dan masukan bagi setiap karyawan. Elemen pekerjaan yang dimaksudkan tersebut adalah terdiri dari lini atas manajemen seperti manajer dan supervisor departemen dengan lini bawah manajemen seperti pegawai, dan juga lini samping yakni seperti komite penilaian dan pemangku kepentingan. Evaluasi sebaiknya dilakukan setahun dua kali dikarenakan The Trans Luxury Hotel merupakan hotel baru.

4. Dalam melakukan penelitian dimasa mendatang, disarankan untuk dapat dilakukan penelitian terhadap variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini yaitu kepemimpinan, motivasi kerja, dan kepuasan karyawan terhadap manajemen. Selain itu, penelitian selanjutnya juga hendaknya mampu memperhatikan setiap respon yang diberikan oleh karyawan atau objek penelitian, lebih diperhatikan kembali dalam menggunakan metode penilaian kinerja yang hendak dilakukan agar dapat mendapatkan hasil penelitian yang lebih berkualitas dengan minimal kesalahan sekecil mungkin dan pencapaian tujuan penelitian yang diinginkan secara maksimal.