

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hipotesis yang disusun pada penelitian ini, maka kesimpulan yang dapat ditarik, antara lain:

1. Orientasi pelayanan terbukti memberikan pengaruh sebesar 0,68 (68%) terhadap kepuasan kerja. Pengaruh yang cukup besar ini dapat disebabkan karena karyawan merasa lebih yakin dalam melaksanakan pekerjaannya karena adanya kejelasan tugas untuk masing-masing karyawan, maka hal tersebut dapat menciptakan kepuasan kerja pada karyawan. Kepuasan kerja yang tercipta dapat terjadi dikarenakan adanya suatu orientasi pelayanan (standar internal) yang dapat menjadi panduan karyawan dalam melaksanakan tugas.
2. Orientasi pelayanan terbukti memberikan pengaruh sebesar 0,42 (42%) terhadap komitmen organisasi. Pengaruh orientasi pelayanan pada komitmen organisasi dapat terjadi karena karyawan merasa orientasi pelayanan sebagai alat yang dapat menjadi pedoman dan membantu karyawan dalam bekerja, serta membangun budaya dan suasana yang kondusif di perusahaan. Karyawan menganggap budaya yang tercipta di perusahaan sesuai dengan tujuan, visi, dan nilai-nilai yang dimiliki karyawan, sehingga karyawan merasa menjadi bagian keluarga dari perusahaan, hingga akhirnya karyawan memiliki keterikatan dengan

perusahaan. Dari hal tersebut timbul rasa memiliki terhadap organisasi dan karyawan memahami arti penting perusahaan bagi mereka.

3. Kepuasan kerja terbukti memberikan pengaruh pada komitmen organisasi sebesar 0,26 (26%). Hal yang dapat menciptakan karyawan memiliki komitmen antara lain adanya perhatian dari perusahaan dengan memberikan penghargaan yang adil, mendapat jaminan menjadi pegawai tetap, dan juga kesempatan untuk promosi. Hal-hal tersebut memberikan pertimbangan bagi karyawan untuk tetap tinggal.

6.2 Saran

6.2.1 Saran untuk Organisasi

Secara umum karyawan mampu melakukan tugasnya dengan baik, hal ini dikarenakan adanya suatu standar internal atau bentuk prosedur yang diterapkan manajemen. Tingkat kepuasan kerja karyawan pun dapat dikatakan baik, namun manajemen sebaiknya tidak hanya melihat sisi finansial dalam menentukan tinggi rendahnya tingkat kepuasan karyawan.

Hal-hal yang dapat menjadi masukan antara lain diperlukan adanya *gathering* seperti wisata bersama ataupun acara temu karyawan lainnya, yang dapat menyatukan karyawan dengan karyawan lain dan juga karyawan dengan perusahaan. Kegiatan ini dapat dijadikan bentuk kepedulian dan perhatian perusahaan terhadap karyawan sebagai suatu keluarga. Selain itu kegiatan ini juga penting dalam meningkatkan hubungan dan kerjasama antar karyawan, hal ini diusulkan karena rendahnya faktor rekan kerja sebagai faktor pendorong kepuasan kerja. Kegiatan ini juga dapat menjadi hiburan sebagai tindakan preventif menanggulangi karyawan yang jenuh ataupun yang sudah kehilangan motivasi dalam bekerja, sehingga tidak dapat memberikan kemampuan terbaik mereka saat bekerja.

Perusahaan perlu untuk mempertahankan, meningkatkan, bahkan menambah kegiatan pelatihan karyawan yang dirasa penting oleh perusahaan untuk lebih meningkatkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang prima.

Peran aktif manajer dalam menjaga keharmonisan dan kerjasama tim perlu diperhatikan. Sehingga dengan timbulnya rasa puas karyawan terhadap perusahaan diharapkan dapat mendorong komitmen yang tinggi dari karyawan untuk memberikan yang terbaik bagi perusahaan.

6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan proses selama penelitian, ada beberapa hal yang dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya, antara lain:

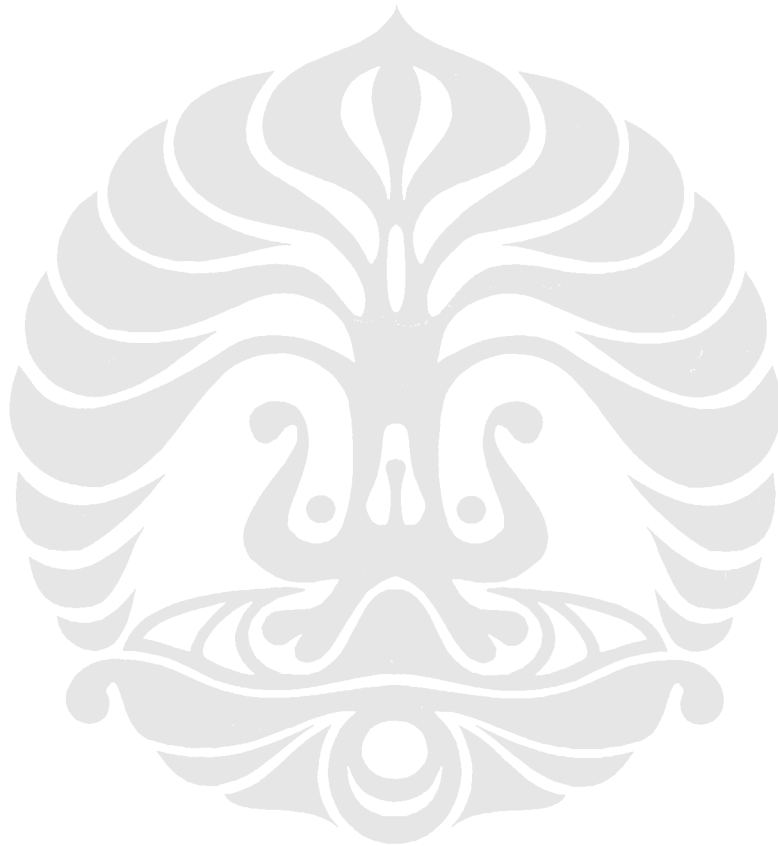
1. Menambah jumlah sampel menjadi diatas 200 karena akan memberikan tingkat signifikansi yang lebih baik.
2. Penelitian dengan topik ini dapat dilakukan tidak hanya di industri jasa hotel, namun juga di sektor jasa lainnya baik profit maupun non-profit organisasi.
3. Menambah variabel dependen lain, seperti intensi dalam meninggalkan organisasi dan tingkat absensi karyawan.

6.2.3 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari banyak keterbatasan dalam penelitian ini, peneliti merasa kurangnya periode penelitian sehingga tidak mampu mendapat jumlah sampel yang banyak.

Penelitian ini berubah menjadi mahal karena arogansi hotel-hotel di kota Jakarta yang tidak memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan penelitian di hotel mereka. Alasan yang dikemukakan antara lain tidak ada keharusan bagi perusahaan untuk memberikan kesempatan bagi mahasiswa atau siapapun untuk melakukan penelitian di hotel mereka. Hal ini merupakan

restriksi bagi hotel untuk memberikan informasi perusahaan kepada pihak eksternal, dan ada pula yang memberikan prasyarat magang di hotel untuk jangka waktu 4-6 bulan yang tentunya tidak dapat dipenuhi peneliti.



3.7.3 *Confirmatory Factor Analysis (CFA)*

CFA merupakan model pengukuran yang menunjukkan suatu variabel laten diukur oleh satu atau lebih variabel-variabel teramati. Hal ini didasari atas alasan bahwa variabel-variabel teramati adalah indikator-indikator tidak sempurna dari variabel laten atau konstruk tertentu yang mendasarinya (Wijanto, 2008). Model pengukuran CFA digunakan dalam pengujian validitas dan reliabilitas.

Keuntungan menggunakan CFA adalah model dibentuk terlebih dahulu, jumlah variabel laten ditentukan oleh peneliti, pengaruh suatu variabel laten terhadap variabel teramati ditentukan lebih dahulu, beberapa efek langsung variabel laten terhadap variabel teramati dapat ditetapkan sama dengan nol atau suatu konstanta, kesalahan pengukuran boleh berkolerasi, kovarian variabel-variabel laten dapat diestimasi atau ditetapkan pada nilai tertentu, dan identifikasi parameter.

