

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa ada peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan hotel S yang diberi perlakuan berupa pelatihan komitmen organisasi. Kualitas pelayanan pada kelompok eksperimen lebih tinggi daripada kualitas pelayanan kelompok kontrol, sehingga dapat disimpulkan bahwa meningkatnya komitmen organisasi mempengaruhi peningkatan kualitas pelayanan pada hotel S.

Kualitas pelayanan yang rendah dikarenakan kurangnya tingkat kehadiran dan seringnya karyawan hotel S meninggalkan lokasi kerja demi kepentingan pribadinya yang mengakibatkan pembagian tugas dan waktu kerja belum optimal. Melalui pelatihan komitmen organisasi dapat menumbuhkan kemampuan identifikasi tugas dan tanggungjawab, keterlibatan kerja dan loyalitas yang tinggi terhadap organisasi. Dengan adanya keterikatan psikologis antara karyawan dengan organisasi membuat karyawan tidak memiliki keinginan untuk meninggalkan organisasinya sehingga akan terbentuk karakteristik individu yang lebih bertanggungjawab dan peduli terhadap kelangsungan perusahaan.

Hipotesis dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan karyawan Hotel S yang mendapatkan pelatihan komitmen organisasi lebih tinggi dari pada kualitas pelayanan karyawan hotel S yang tidak mendapatkan pelatihan komitmen organisasi. Berdasarkan hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa terjadi peningkatan kualitas pelayanan pada karyawan hotel S sesudah mengikuti

pelatihan komitmen organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis yang diajukan terbukti.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti menyarankan kepada :

1. Bagi Hotel S, hasil penelitian yang diajukan peneliti terbukti, ini artinya bahwa pelatihan komitmen organisasi mampu untuk meningkatkan kualitas pelayanan karyawan. Oleh karenanya pelatihan komitmen organisasi juga perlu diselenggarakan untuk seluruh karyawan hotel S.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan evaluasi komitmen organisasi sampai dengan evaluasi hasil minimal satu bulan setelah pelatihan, agar supaya dapat dilihat apakah pelatihan komitmen organisasi yang diberikan benar-benar efektif dan dilaksanakan oleh karyawan dalam menjalankan perannya atau hanya sebatas menambah pengetahuan saja.