

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Manajer Madya Hotel “X” menghayati bahwa kompetensi *Control* (5,8), *Enterpreneurial Insight* (5,5), *Developing Organizational Talent* (5,4), *Written Communication* (5,4), *Oral Communication* (5,3), *Persuasiveness* (5,3), *Adaptability* (5,2), *Sensitivity* (5,2), *Leadership* (5,1), *Customer Service Orientation* (5,1), *Planning and Organizing* (5,0), *Analysis* (4,9), *Organizational Vision* (4,9), *Negotiation* (4,9), *Technical* (4,9), *Initiative* (4,8), *Ability to Learn* (4,7), *Judgement* (4,5), *Oral Presentation* (4,5), *Job Motivation* (4,3) adalah kompetensi yang dibutuhkan untuk menjalankan pekerjaan sebagai Manajer Madya di Hotel “X” kota Bandung.
2. Sebagai *Front Office Manager* yang bertanggung jawab atas pengoperasian resepsionis, melayani kebutuhan pengguna jasa atas permintaan jasa kasir dan jasa penerbangan, serta hubungan dengan tamu dalam memastikan keramahan dan efisiensi jasa dari bawahan, maka membutuhkan kompetensi *Customer Service Orientation* (7), *Enterpreneursial Insight* (6,7), *Control* (6,5), *Negotiation* (6,5), *Leadership* (6,3).

3. Sebagai *Housekeeping Manager* yang memiliki fungsi dasar untuk mengkoordinir pemeliharaan kebersihan dan penataan penampilan hotel, maka membutuhkan kompetensi *Control* (6,5), *Developing Organizational Talent* (6,1), *Sensitivity* (6,1), *Customer Service Orientation* (5,8), *Oral Communication* (5,8).
4. Sebagai *Financial Controller* yang bertugas melaksanakan koordinasi pengelolaan akuntansi dan bertanggung jawab atas perumusan dan pelaksanaan pencatatan data akunting membutuhkan kompetensi *Control* (5,3), *Delegation* (5,3), *Written Communication* (5,3), *Sensitivity* (5,3), *Enterpreneursial insight* (5,0).
5. Sebagai *Food and Beverage Manager* yang bertugas membantu *General Manager* (GM) dalam hal perencanaan, penerapan, dan pemeliharaan standar kualitas servis, serta mengawasi dan mengkoordinasi aktivitas operasi dari *Restaurants, Bar, Karaoke* dan *Banquet outlet* membutuhkan kompetensi *Customer Service Orientation* (6,6), *Enterpreneursial Insight* (6,3), *Control* (6,3), *Written Communication* (6,0), *Technical* (5,8).
6. Sebagai *Director of Sales* yang bertugas untuk membuat rencana bisnis, membuat anggaran pendapatan dan pengeluaran dari departemen serta menjalankan strategi marketing dengan tepat dalam rangka menghadapi kompetisi, maka membutuhkan kompetensi *Judgement* (5,3), *Oral*

Communication (5,0), Enterpreneursial Insight (5,0), Control (5,0), Technical (5,0).

7. Sebagai *Human Resources Manager* yang tugas dan tanggung jawabnya banyak berhubungan dengan kekaryawanan membutuhkan kompetensi *Written Communication (6,0), Persuasiveness (5,7), Delegation (5,5), Developing Organizational Talent (5,5), Negotiation (5,5).*

5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas dan dengan menyadari adanya keterbatasan yang terdapat pada hasil penelitian yang diperoleh, maka disarankan :

5.2.1 Kegunaan Praktis :

1. Bagi pihak manajemen Hotel “X” kota Bandung untuk dapat melakukan *recruitment, training*, sistem kompensasi, penilaian terhadap hasil kerja, pengembangan *job description*, penempatan dan pengembangan karir bagi Manajer Madya yang disesuaikan dengan model kompetensi yang telah ditetapkan.
2. Bagi Manajer Madya Hotel “X” kota Bandung untuk terus mengembangkan diri mengikuti *General Competency* dari *DDI* (sesuai dengan model kompetensi yang didapatkan) demi tercapainya performansi terbaik dalam bekerja.

3. Bagi profesi psikolog untuk lebih aktif dalam memberikan informasi mengenai manfaat CBHRM (Competency Based Human Resources Management) kepada karyawan Hotel “X” kota Bandung, dalam rangka memperbaiki, mempertahankan atau meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan para karyawan.

5.2.2 Bagi Penelitian Lanjutan :

1. Disarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai model kompetensi pada seluruh jabatan di Hotel “X” kota Bandung agar didapatkan model kompetensi yang sesuai pada masing-masing jabatan, dengan tujuan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja dan pelayanan dari Hotel “X” kota Bandung.
2. Bagi peneliti yang hendak menggunakan alat ukur DDI untuk menjangkau model kompetensi, disarankan untuk menggunakan metode survei dengan ukuran sampel yang lebih besar agar dapat diperoleh gambaran secara umum mengenai model kompetensi pada seluruh jabatan di Hotel “X” kota Bandung.
3. Bagi peneliti lain disarankan untuk melengkapi penyusunan model kompetensi ini dengan metode *assesment centre* dan juga dengan alat tes psikologi lain yang bisa mendukung.

