

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Khas Tegal Hotel, dapat disimpulkan bahwa supervisor memiliki peran strategis dan integral dalam meningkatkan kinerja *room boy*. Peran tersebut meliputi:

- a. Pengarahan kerja, dimana supervisor membimbing dan membagi tugas secara terstruktur melalui *briefing* harian, serta menegaskan kembali (SOP) yang harus dipatuhi oleh setiap *room boy*.
- b. Pengawasan langsung di lapangan, yang dilakukan secara aktif dengan melakukan pengecekan hasil kerja dan memberikan koreksi atau *rebriefing* apabila ditemukan ketidaksesuaian.
- c. Komunikasi dua arah, yang memungkinkan supervisor tidak hanya memberi instruksi, tetapi juga mendengarkan dan menindaklanjuti kendala operasional yang disampaikan oleh *room boy*.
- d. Evaluasi dan umpan balik, yang diberikan baik secara informal maupun formal, guna memberikan penghargaan atau perbaikan terhadap kinerja staf.
- e. Pengelolaan hambatan operasional, seperti keterbatasan tenaga kerja, alat yang tidak memadai, serta kendala komunikasi antarbagian, yang ditangani melalui koordinasi dan pelaporan ke pihak atasan.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan penelitian, beberapa saran ditujukan kepada pihak hotel dan juga peneliti selanjutnya:

a. Saran Praktis bagi Pihak Hotel

1. Peningkatan pelatihan supervisor secara berkala, terutama dalam aspek komunikasi, kepemimpinan, dan pembinaan karyawan, agar supervisor dapat menjalankan fungsinya secara lebih efektif.
2. Penyediaan alat dan fasilitas kerja yang memadai dan terawat, seperti *vacuum cleaner*, *trolley*, atau *amenities refill kit*, agar kinerja *room boy* tidak terganggu oleh kendala teknis.
3. Optimalisasi jumlah tenaga kerja saat tingkat okupansi hotel tinggi, guna mencegah beban kerja berlebih yang dapat menurunkan kualitas layanan.
4. Peningkatan sistem koordinasi antarbagian (seperti *housekeeping*, *front office*, *laundry*, dan *engineering*) agar kendala lapangan dapat ditangani secara lebih cepat dan efisien.

b. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

1. Peneliti berikutnya dapat memperluas ruang lingkup kajian dengan membandingkan peran supervisor di beberapa hotel berbintang lainnya untuk melihat perbedaan pendekatan dan efektivitas pengawasan.
2. Disarankan menggunakan metode kuantitatif atau campuran untuk mendapatkan data yang lebih terukur terkait tingkat kepuasan kerja *room boy* atau pengaruh langsung pengawasan terhadap kualitas kamar.