



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk mengubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Aktivitas hotel di Tangerang sejak pandemi COVID-19 mengalami perubahan drastis. Mayoritas tamu hotel di Tangerang merupakan hotel bisnis karena lokasinya berada di daerah perkantoran dan perdagangan, seperti daerah BSD dan Gading Serpong. Adanya kebijakan pembatasan kegiatan sosial oleh pemerintah mempengaruhi turunnya aktivitas *meeting room* hotel mau pun *convention center* di sekitarnya. Okupansi hotel yang menurun ini memaksa hotel untuk melakukan beberapa strategi supaya menekan biaya, di antaranya adalah mengurangi biaya sumber daya manusia. Hotel-hotel di Tangerang mengurangi jumlah karyawan serta memberikan *unpaid leave*.

Dengan pengurangan jumlah karyawan serta *unpaid leave*, karyawan hotel di Tangerang pada saat pandemi COVID-19 dihadapkan dengan *job demands* dari sisi *workload*. Sebagai pekerja *frontline* yang tidak memungkinkan untuk melakukan *remote working*, para karyawan harus bekerja dengan jam kerja yang lebih panjang dan tuntutan kerja yang lebih banyak. Hal ini dikarenakan hotel kekurangan *manning*, tetapi operasional tetap berjalan seperti biasa walaupun okupansi hanya sedikit. Selain itu, *work stress* yang dialami karyawan juga diakibatkan oleh rasa takut kehilangan pendapatan karena adanya pengurangan hari kerja.

Job resources yang penting pada saat pandemi COVID-19 bagi karyawan hotel saat ini adalah terkait protokol kesehatan. Keamanan dan keselamatan dalam bekerja menjadi kebutuhan penting bagi para karyawan hotel di masa pandemi. Maka, hotel memberikan dukungan berupa fasilitas untuk menjaga kesehatan seperti *swab* antigen, pelaksanaan vaksinasi, serta pemberian vitamin. Selain itu, hotel juga memberikan *training* terkait COVID-19.

Meskipun mengalami beban kerja yang berat, karyawan hotel tetap memiliki tingkat *work engagement* yang tinggi. Hal ini ditunjukkan dari adanya

vigor dan *dedication* dalam bekerja. Selain itu, karyawan hotel juga mengenal istilah “loyalitas” yang membuat mereka tergerak untuk saling membantu divisi lain serta bekerja *overtime*. Karyawan juga termotivasi untuk tetap bekerja dengan baik karena rasa takut kehilangan pekerjaan dan pendapatan.

Dari segi *well-being* karyawan, dapat dikatakan bahwa *well-being* karyawan menurun sejak adanya pandemi COVID-19. Dengan adanya penambahan tuntutan serta jam kerja, karyawan menjadi lebih sering merasa kelelahan dan sakit. Selain itu, mereka juga menjadi lebih sensitif secara emosional. Rasa takut, gelisah, dan depresi akibat adanya ancaman kehilangan pendapatan dan pekerjaan juga menjadi alasan menurunnya kondisi psikologis karyawan hotel.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, terdapat beberapa keterbatasan, yaitu:

- 1.) Penelitian diadakan pada akhir tahun di mana hotel sedang mengalami *peak season*. Partisipan penelitian banyak yang sedang sibuk sehingga partisipan yang berhasil diwawancarai hanya berjumlah 8 dari 15 orang.
- 2.) Salah satu partisipan penelitian yang merupakan *Human Capital Manager* sedang sibuk pada saat diwawancarai sehingga wawancara hanya berlangsung selama 20 menit. Karena informasi yang digali menurut peneliti kurang mendalam, hasil wawancara tersebut tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.3. Saran Akademis

Setelah melakukan penelitian ini, peneliti hendak menyampaikan saran terkait penelitian lanjutan yang dapat dilakukan. Penelitian ini dilakukan hanya di hotel area Tangerang, sehingga akan lebih baik jika penelitian selanjutnya dapat mencakup area yang lebih besar. Kemudian, penelitian ini dilakukan pada hotel berbintang saja. Hotel berbintang pada umumnya mempekerjakan karyawan di mana satu karyawan bertanggung jawab untuk satu departemen. Sedangkan, karyawan hotel non bintang sudah terbiasa untuk bekerja rangkap departemen. Hal

ini tentunya akan membawa perbedaan pada *job demands* yang dialami karyawan hotel non bintang.

Selain itu, penelitian ini juga menemukan bahwa para karyawan hotel mempunyai *work engagement* yang baik meskipun dihadapkan dengan situasi pandemi COVID-19 yang berdampak besar pada situasi kerja mereka. Menurut peneliti, penelitian selanjutnya dapat membahas mengenai *personal resources* yang mempengaruhi *work engagement* para karyawan.

5.4. Saran Praktis

Setelah mempelajari berbagai teori serta melakukan penelitian terkait *human resource management* di industri perhotelan, peneliti bermaksud untuk menyarankan beberapa hal yang ditujukan untuk *human resource division* serta manajemen hotel. Pertama, hotel perlu memastikan bahwa di masa pandemi ini, protokol kesehatan untuk karyawan berjalan dengan baik dan taat aturan. Kemudian, hotel perlu mempertimbangkan untuk menambah jumlah karyawan terutama pada saat hotel sudah berada di tahap *recovery* dari dampak pandemi COVID-19.

UMMN

UNIVERSITAS

MULTIMEDIA

NUSANTARA