

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa karyawan di Wisata *Skyworld* TMII menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan *hospitality* yang optimal. Maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kurangnya Pelatihan Yang Memadai

Tantangan utama yang dihadapi meliputi kurangnya pelatihan yang memadai dalam meningkatkan keterampilan karyawan, khususnya dalam menangani berbagai kebutuhan dan ekspektasi pengunjung. Pelatihan yang ada saat ini masih belum cukup untuk memberikan pemahaman mendalam mengenai konsep *hospitality*, sehingga karyawan terkadang kesulitan dalam beradaptasi dengan situasi yang beragam dan menuntut solusi cepat.

2. Tekanan Kerja Yang Tinggi

Selain itu tekanan kerja yang tinggi akibat jumlah pengunjung yang sangat besar, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti akhir pekan atau liburan sekolah, menjadi faktor penghambat. Beban kerja yang tinggi ini sering kali menyebabkan stres dan kelelahan pada karyawan. Stres dan kelelahan akibat tekanan kerja yang tinggi berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Kesadaran Karyawan Terhadap *Hospitality*

Kesadaran karyawan akan pentingnya penerapan *hospitality* juga masih perlu ditingkatkan. Sebagian karyawan belum sepenuhnya memahami bahwa sikap ramah, responsif, dan empati terhadap pengunjung adalah kunci utama dalam menciptakan pengalaman wisata yang positif. Rendahnya

kesadaran ini sering kali terlihat dalam interaksi antara karyawan dan pengunjung yang kurang maksimal, seperti sikap yang tidak konsisten atau lambat dalam memberikan bantuan.

4. Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan *Hospitality*

Manajemen *Skyworld* TMII telah berupaya meningkatkan kualitas *hospitality* dengan menyelenggarakan program pelatihan dan memperbaiki fasilitas yang ada. Namun, penelitian menunjukkan bahwa langkah-langkah tersebut masih memerlukan penyempurnaan. Salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan adalah pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terstruktur. SOP ini diharapkan dapat memberikan panduan yang jelas bagi karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari, sehingga konsistensi dan kualitas pelayanan dapat terjaga.

5. Dampak Terhadap Pengalaman Pengunjung

Tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* memberikan dampak yang signifikan terhadap pengalaman pengunjung. Pengelolaan yang lebih baik terhadap tantangan tersebut, baik melalui pelatihan, penyediaan fasilitas yang memadai, maupun pengembangan kesadaran karyawan, akan sangat membantu dalam meningkatkan kualitas layanan. Dan wisata *Skyworld* TMII akan dapat terus berkembang sebagai destinasi wisata edukasi dan rekreasi yang unggul, memberikan pengalaman yang berkesan bagi setiap pengunjung.

B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, ditemukan bahwa tantangan yang dihadapi karyawan dalam menerapkan *hospitality* di Wisata *Skyworld* TMII memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan

pengunjung. Berikut adalah point-point implikasi:

1. Implikasi bagi manajemen wisata *Skyworld* TMII

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan karyawan dalam aspek *hospitality* masih kurang optimal. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu meningkatkan kualitas pelatihan untuk memastikan bahwa setiap karyawan memiliki keterampilan komunikasi dan layanan pelanggan yang lebih baik.

2. Implikasi bagi karyawan

Rendahnya kesadaran akan pentingnya penerapan *hospitality* menuntut adanya program edukasi internal yang lebih intensif. Karyawan perlu memahami bahwa kepuasan pengunjung bergantung pada sikap dan layanan mereka.

3. Implikasi bagi pengunjung

Peningkatan pelayanan *hospitality* yang lebih baik akan berdampak langsung pada pengalaman pengunjung. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan pengunjung sehingga pengalamannya menjadi lebih menyenangkan.

4. Implikasi bagi *industry* pariwisata

Penerapan strategi *hospitality* yang lebih baik di *Skyworld* TMII dapat menjadi contoh bagi pengelola wisata lain dalam meningkatkan layanan dan daya tarik destinasi tersebut. Dan studi ini dapat menjadi referensi bagi destinasi wisata lain dalam memahami tantangan yang dihadapi karyawan dalam industri *hospitality*.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai sumbangsih pemikiran dan bahan masukan bagi pihak wisata *Skyworld* TMII. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *hospitality* di wisata *Skyworld* TMII, berikut beberapa saran yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut:

1. Pengembangan standar operasional prosedur (SOP):

Menyusun SOP yang jelas dan terperinci terkait layanan *hospitality* untuk menjadi panduan bagi karyawan dalam memberikan pelayanan yang konsisten.

2. Manajemen beban kerja:

- a) Mengatur jumlah karyawan yang memadai untuk setiap hari operasional guna mengurangi tekanan kerja yang berlebihan.
- b) Menggunakan teknologi untuk membantu mengelola antrian dan memberikan informasi kepada pengunjung secara efisien.

3. Peningkatan kesadaran *hospitality*:

Mengadakan program internal seperti penghargaan karyawan terbaik untuk memotivasi dan meningkatkan kesadaran akan pentingnya *hospitality* dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung.

4. Monitoring dan evaluasi:

- a) Melakukan evaluasi rutin terhadap program *hospitality* dan kinerja karyawan melalui survei kepuasan pengunjung dan umpan balik dari karyawan.
- b) Menggunakan data tersebut untuk terus menyempurnakan strategi pelayanan *hospitality* di *Skyworld* TMII.

Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan kualitas pelayanan *hospitality* di *Skyworld* TMII dapat terus meningkat, sehingga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengunjung dan mendukung keberlanjutan destinasi wisata sebagai pusat edukasi dan rekreasi unggulan.