

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Ditinjau analisis data, pengujian hipotesis, serta diskusi tentang efek kecerdasan emosional (kecerdasan emosional), beban kerja, serta disiplin kerja atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas, diambil kesimpulan guna berikut:

1. Efek Emotional Intelligence secara Parsial atas Kinerja Pekerja

Kecerdasan emosional, juga dikenal guna kecerdasan emosional, terbukti berdampak positif serta signifikan secara parsial pada kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas. Dengan tingkat signifikansi 0,000 ($< 0,05$), serta skor koefisien regresi positif 0,402, skor thitung 3,928 lebih besar dari skor t tabel (1,982). Artinya, semakin baik kemampuan pekerja guna mengidentifikasi, mengendalikan, serta memanfaatkan perasaan pengunjung, semakin baik kinerja pelayanan pariwisata yang dihasilkan.

2. Efek Beban Kerja secara Parsial atas Kinerja Pekerja

Terbukti jika beban kerja berefek negatif serta signifikan secara parsial atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas. Skor t hitung, yang berskor negatif sebesar -4,306, dengan signifikansi 0,000 ($< 0,05$) serta koefisien regresi -0,544, mencerminkan temuan ini. Faktor-faktor yang merugikan mencerminkan jika volume pekerjaan yang tinggi serta jam kerja yang berlebihan, yang dapat mencapai 12–14 jam selama musim panas, menyebabkan kelelahan fisik, yang pada gilirannya mengurangi produktivitas serta kualitas layanan yang diberikan kepada pekerja.

3. Efek Disiplin Kerja secara Parsial atas Kinerja Pekerja

Dibuktikan jika disiplin kerja berefek positif serta signifikan secara parsial atas kinerja pekerja CV. Alas Veenuz Trawas. Skor t hitung 3,506 dengan signifikansi 0,001 ($<0,05$) serta koefisien regresi positif 0,418 mencerminkan temuan ini. Hasil ini mencerminkan jika terpenuhinya peraturan administrasi serta operasional, seperti terpenuhinya waktu kehadiran shift pagi serta konsistensi penggunaan atribut kerja, mempunyai efek yang signifikan atas stabilitas kualitas pelayanan operasional di lapangan.

4. Efek Emotional Intelligence, Beban Kerja, serta Disiplin Kerja secara Simultan

Pekerja CV Alas Veenuz Trawas sangat diefeki bagi kecerdasan emosional, beban kerja, serta disiplin kerja. Hasil uji F mencerminkan skor F hitung sebesar 65,794, lebih besar dari F tabel (2,725), dengan signifikansi 0,000. Ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 71,1% pada variasi kinerja pekerja, sementara 28,9% terakhir diefeki bagi faktor di luar model, seperti kompensasi, gaya kepemimpinan, reward, lingkungan kerja, motivasi kerja, serta lingkungan kerja.

5.2 Saran

Berikut ini yakni beberapa rekomendasi strategi yang diharapkan dapat memberikan manfaat akademis serta praktis ditinjau temuan studi:

A. Saran Praktis (Bagi Manajemen CV. Alas Veenuz Trawas)

- a) Optimalisasi Manajemen Beban Kerja

Manajemen wajib mengatur distribusi tugas operasional karena beban kerja memefeki kinerja. Sistem rekrutmen tenaga kerja paruh waktu (paruh waktu atau musiman) khusus guna periode tambahan pengunjung (musim ramai atau akhir tahun) yakni solusi praktis yang dapat diterapkan. Langkah ini sangat penting guna mengurangi long shift, yang berlangsung antara 12 serta 14 jam kerja, karena ini dapat mengakibatkan kelelahan fisik yang signifikan yang mengurangi kemampuan pelayanan.

b) Pengembangan Program Pelatihan Kecerdasan emosional

Manajemen perlu merancang program pelatihan hospitality serta pengelolaan stres (*stress management*) berkala bagi semua divisi. Pelatihan difokuskan pada peningkatan empati, kesadaran diri (*self-awareness*), serta teknik komunikasi asertif ketika berhadapan dengan komplain dari karakter wisatawan yang beragam agar tidak memicu reaksi perasaan yang jutek atau kurang ramah di lapangan.

c) Penguatan Sistem Penegakan Disiplin Kerja

Manajemen disarankan guna menerapkan sistem pengawasan melekat yang lebih tegas serta memberikan sanksi ataupun penghargaan (*reward and punishment*) yang konsisten. Penertiban kehadiran di shift pagi serta standarisasi operasional seragam wajib dipertahankan, karena ketidakhadiran satu personel saja di titik-titik krusial (seperti loket tiket atau area camping) akan mengganggu alur pelayanan secara kesemuaan.

B. Saran Akademis (Bagi Peneliti Selanjutnya)

a) Perluasan Variabel Studi

Hasil koefisien determinasi (Adjusted R Square) studi mencerminkan 71,1%, yang mencerminkan jika ada 28,9% variasi kinerja pekerja yang disebabkan bagi variabel lain yang tidak diteliti pada studi ini. Hasilnya, peneliti diharapkan dapat memperluas model studi mereka dengan memasukkan variabel tambahan seperti gaya kepemimpinan transformasional, kepuasan kerja, lingkungan kerja, motivasi kerja, budaya organisasi, pembayaran, serta cuaca.

b) Penggunaan Variabel Mediasi atau Moderasi

Peneliti berikutnya dapat mengombinasikan atau memposisikan variabel emotional intelligence guna variabel mediasi atau moderasi guna menguji apakah kapasitas psikologis tersebut mampu memperlemah efek negatif beban kerja atas kinerja pekerja di industri pelayanan wisata terbuka lainnya.