

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai manajemen strategi pengelolaan hotel menggunakan Model 7'S McKinsey pada Favehotel Rungkut Surabaya, dapat disimpulkan bahwa secara umum terdapat keselarasan antara *hard elements* dan *soft elements* organisasi dalam mendukung operasional hotel. *Hard elements* yang meliputi *strategy*, *structure*, dan *systems* telah berjalan cukup baik melalui strategi pengelolaan yang berorientasi pada efisiensi operasional, struktur organisasi yang jelas, serta sistem kerja yang terstandarisasi sehingga mampu mendukung pelaksanaan kegiatan operasional hotel secara efektif. Sementara itu, pada *soft elements* yang meliputi *shared values*, *style*, *staff*, dan *skills*, nilai-nilai pelayanan hospitality telah menjadi budaya kerja organisasi, serta gaya kepemimpinan yang diterapkan cenderung terbuka dan komunikatif.

Namun demikian, penelitian juga menemukan beberapa tantangan dan kelemahan, khususnya pada aspek sumber daya manusia, seperti keterbatasan jumlah staf pada beberapa departemen, kebutuhan peningkatan keterampilan karyawan melalui pelatihan yang berkelanjutan, serta perlunya penguatan koordinasi dan komunikasi organisasi agar seluruh elemen dapat berjalan lebih optimal. Dengan demikian, keberhasilan pengelolaan hotel tidak hanya ditentukan oleh strategi dan sistem yang dimiliki organisasi, tetapi juga sangat bergantung pada keselarasan antara strategi, struktur, sistem, serta kualitas sumber daya manusia dan budaya organisasi dalam mendukung implementasi strategi secara menyeluruh.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi manajemen Favehotel Rungkut Surabaya, disarankan untuk meningkatkan pengelolaan sumber daya manusia dengan menyesuaikan jumlah staf sesuai kebutuhan operasional serta memperkuat program pelatihan dan pengembangan karyawan guna meningkatkan keterampilan dan kualitas pelayanan. Selain itu, perlu dilakukan penguatan koordinasi dan komunikasi antar departemen serta internalisasi nilai-nilai pelayanan agar keselarasan seluruh elemen organisasi dapat semakin optimal.
2. Bagi praktisi industri perhotelan, penelitian ini menunjukkan pentingnya memastikan keselarasan antara strategi, struktur, sistem, serta pengelolaan sumber daya manusia sebagaimana dijelaskan dalam Model 7'S McKinsey agar organisasi mampu meningkatkan efektivitas operasional dan daya saing di industri perhotelan.
3. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan pendekatan yang lebih luas, seperti studi komparatif antar hotel atau menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh masing-masing elemen Model 7'S McKinsey terhadap kinerja organisasi.