

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk meneliti pengaruh Fluktuasi *Service Charge* (X1) dan Pemberian *Disciplinary Action* (X2) terhadap Motivasi Kerja Karyawan Hotel JW Marriott Surabaya. Berdasarkan serangkaian proses pengumpulan data, pembahasan, serta tanggapan dari 110 responden yang dipilih berdasarkan metode *proportional random sampling*, serta data yang diolah menggunakan analisis regresi linier berganda dengan program lunak (*software*) *IBM SPSS Statistics 26*, dapat ditarik beberapa kesimpulan pokok yang menjawab rumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Fluktuasi *Service Charge* (X1) dan Pemberian *Disciplinary Action* (X2) secara simultan tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Y). Secara akademis, hal ini menyimpulkan bahwa instrumen finansial (insentif) dan instrumen kepatuhan (disiplin) telah tertangani dengan sangat baik (*managed well*) oleh sistem HRD perusahaan sehingga dampaknya ternetralisasi.
2. Fluktuasi *Service Charge* (X1) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Y). Penolakan hipotesis ini membedah fakta bahwa pada lokus hotel berskala internasional, *service charge* telah bergeser posisinya dari *Motivator Factor* menjadi sekadar *Hygiene Factor* (merujuk pada Teori Herzberg). Karena perusahaan telah menjamin kesejahteraan dasar melalui kelayakan gaji pokok (UMK) dan tunjangan yang mumpuni, dinamika naik-

turunnya *service charge* dipandang secara rasional oleh karyawan sebagai konsekuensi bisnis biasa.

3. Pemberian Disciplinary Action (X2) tidak berpengaruh positif signifikan terhadap Motivasi Kerja Karyawan (Y). Temuan ini mengindikasikan tingkat kematangan budaya organisasi (*organizational culture maturity*) yang sangat tinggi. Bagi staf hotel berskala global, aturan kedisiplinan dan prosedur operasional standar (SOP) tidak lagi dipandang sebagai ancaman eksternal yang menurunkan motivasi, melainkan telah menjadi ekspektasi profesional sejak awal masa rekrutmen.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan konseptual serta temuan anomali statistik yang telah dijabarkan, penulis merumuskan sejumlah saran yang diharapkan mampu memberikan masukan strategis bagi manajemen perusahaan serta membuka kesempatan bagi penelitian selanjutnya.

1. Manajemen Hotel JW Marriott Surabaya disarankan untuk mempertahankan skema kesejahteraan saat ini dan mulai mengalihkan energi pada program pengakuan prestasi non-finansial (seperti *employee of the month* atau fleksibilitas jadwal) karena insentif finansial terbukti bukan lagi penentu utama fluktuasi motivasi. Selain itu, perusahaan perlu menyempurnakan transparansi keadilan prosedural dengan menyosialisasikan buku pedoman karyawan secara intensif guna mencegah bias persepsi sanksi antar level jabatan. Terakhir, manajemen perlu menginisiasi program pengelolaan stres (*stress management*) yang proaktif—seperti konseling internal atau *team building*—untuk mencegah

kelelahan kerja (*burnout*) di tengah tingginya tuntutan operasional layanan bintang lima.

2. Konsumen diharapkan dapat turut mendukung ekosistem *hospitality* yang sehat dengan memberikan apresiasi langsung maupun ulasan (*review*) yang konstruktif. Pengakuan positif dari tamu atas pelayanan prima sangat penting karena mampu memberikan dorongan moral dan kepuasan batin yang sering kali bermakna lebih besar daripada sekadar kompensasi finansial bagi para pekerja perhotelan.
3. Mengingat daya penjelas model penelitian ini sangat kecil (1,8%), peneliti selanjutnya disarankan untuk menguji variabel pada level kebutuhan tingkat tinggi (*self-actualization*), seperti Gaya Kepemimpinan Transformasional, Pengembangan Karir, atau *Organizational Citizenship Behavior* (OCB). Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed methods*) yang menggabungkan kuesioner dan wawancara mendalam sangat direkomendasikan guna menghindari bias pelaporan diri dan menangkap fenomena psikologis pekerja secara lebih utuh