

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kecerdasan emosional berpengaruh langsung terhadap *Organizational Citizenship Behavior* karyawan hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.
2. Kecerdasan emosional dan *Organizational Citizenship Behavior* berpengaruh langsung terhadap kinerja karyawan hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Organizational Citizenship Behavior* dapat disebut variabel mediasi pada hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

6.2. Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, disarankan untuk meningkatkan kecerdasan emosional karyawan dengan cara mendorong karyawan untuk mengenali emosi diri mereka melalui refleksi dan pengembangan diri agar mereka lebih memahami perasaan pribadi yang dapat mempengaruhi kinerja. Kemampuan mengelola emosi juga perlu ditingkatkan agar karyawan dapat tetap profesional saat menghadapi tekanan kerja seperti keluhan dari tamu serta membina hubungan sosial antar karyawan dapat diperkuat melalui kegiatan yang mendorong kolaborasi dan kebersamaan

sehingga diharapkan karyawan dapat bekerja lebih optimal sesuai dengan tuntutan industri perhotelan.

2. Untuk meningkatkan perilaku OCB pihak hotel dapat fokus pada lima aspek utama. Pertama, menumbuhkan sikap saling membantu antar karyawan melalui program kerja tim dan kegiatan kolaboratif yang rutin. Kedua, meningkatkan kesadaran tanggung jawab pribadi (hati nurani) dengan menetapkan standar etika kerja dan memberikan contoh nyata dari pimpinan. Ketiga, mengembangkan toleransi dengan mengadakan pelatihan manajemen konflik dan komunikasi antarpribadi untuk mengelola perbedaan pendapat dan karakter. Keempat, mendorong partisipasi aktif karyawan dalam kegiatan organisasi melalui pelibatan dalam pengambilan keputusan dan acara perusahaan. Kelima, memupuk kesopanan dan rasa hormat lewat pelatihan layanan prima dan etika profesional yang konsisten. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, pihak hotel dapat menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendorong peningkatan kinerja secara keseluruhan.
3. Untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain sehingga dapat memberikan pemahaman dan gambaran yang menyeluruh mengenai factor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan khususnya dalam bidang pelayanan dan jasa.