

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilaksanakan yang mengacu pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*, dapat disimpulkan bahwa:

1. *Human Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
2. *Structural Capital* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
3. *Relational Capital* berpengaruh positif terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.
4. *Pricing Capability* tidak berpengaruh terhadap kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden setelah menghadapi dampak *COVID-19*.

#### B. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa implikasi yang dapat diterapkan oleh pihak manajemen hotel untuk meningkatkan kinerja bisnis hotel di Kecamatan Baturraden sebagai berikut:

1. Pihak manajemen hotel perlu meningkatkan dan menjaga kualitas sumber daya yang dimilikinya yang dapat dilakukan dari dua sisi, yaitu:

- a. Dari sisi internal pihak manajemen hotel perlu lebih memperhatikan pegawai, prosedur kerja dan strategi penetapan harga. Hal ini dapat dilakukan dengan cara-cara berikut ini:
    - 1) Mengikutsertakan pegawai hotel pada program-program pelatihan yang telah dilaksanakan oleh PHRI (Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia) Cabang Banyumas atau melaksanakan program edukasi/pelatihan secara mandiri bagi pegawai.
    - 2) Menyusun prosedur kerja yang jelas serta sesuai dengan kondisi dan kebutuhan sehingga mampu mendukung perkembangan para pegawai.
    - 3) Memperhatikan kepuasan kerja pegawai.
    - 4) Membuat strategi penetapan harga yang relevan dengan kondisi terkini dan tidak memberikan potongan harga tanpa pertimbangan yang matang.
  - b. Dari sisi eksternal pihak manajemen hotel perlu menjalin dan memperbaiki hubungan dengan pihak-pihak eksternal seperti biro perjalanan, restoran atau katering dan *platform* penyedia jasa penginapan.
2. Pihak manajemen hotel perlu mengevaluasi kinerja bisnis hotel secara rutin agar dapat mengatasi hambatan yang ada dan meminimalisir potensi kebangkrutan.

### C. Keterbatasan Penelitian

Masih terdapat keterbatasan dalam penelitian ini yang perlu menjadi catatan agar menjadi evaluasi apabila dilakukan penelitian sejenis selanjutnya, diantaranya yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di Kecamatan Baturraden yang mana mayoritas hotelnya berukuran kecil.
2. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh 4 faktor terhadap kinerja bisnis hotel yakni *human capital*, *structural capital*, *relational capital* dan *pricing capability*.
3. Masih cukup banyak responden yang membutuhkan penjelasan lebih lanjut terkait cara pengisian kuesioner meskipun ditemani selama pengisian kuesioner.

### D. Saran

Untuk penelitian sejenis selanjutnya diharapkan dapat dipertimbangkan saran-saran berikut ini:

1. Melakukan penelitian di wilayah yang lebih luas dan lebih beragam tipe atau ukuran hotelnya sehingga hasil penelitian dapat menjadi lebih general.
2. Menganalisis faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja bisnis hotel. Misalnya: orientasi pasar, sistem pengendalian internal atau faktor-faktor lainnya.
3. Menyusun kalimat-kalimat dalam kuesioner dengan bahasa yang paling sederhana sehingga dapat dipahami dengan mudah oleh responden.