

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan terkait konflik departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office The Hills Hotel* Batam, diketahui bahwa konflik yang terjadi antara kedua departemen disebabkan kurangnya koordinasi kerja antara kelompok kerja di organisasi. Hal ini terlihat dari komunikasi antar kedua departemen yang kurang efektif sehingga informasi yang ada tidak tersampaikan dengan baik. Dampaknya adalah terhambatnya pekerjaan dan pelayanan terhadap tamu-tamu hotel. Dalam mengatasi konflik yang ada antar kedua departemen tersebut dilakukan langkah kolaborasi dan mediasi.

5.2 Saran

Hasil penelitian yang ada menunjukkan bahwa perlu adanya perubahan dalam pola komunikasi antara kedua departemen. Sehingga peneliti menyarankan agar:

1. Mengkaji kembali sistem koordinasi kerja antara departemen *Front Office* dan *Sales Marketing* dengan membuat suatu sistem informasi yang terhubung antara departemen kerja sehingga memudahkan komunikasi dan dapat dilakukan secara tertulis sehingga lebih jelas dibandingkan secara lisan.

2. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan tidak hanya membahas mengenai langkah-langkah manajemen konflik saja, namun juga mengkaji efektivitas dari pola-pola penyelesaian konflik yang ada di organisasi