

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Sumber Daya Manusia (SDM) memiliki makna signifikan, karena terdapat keterlibatan aktif serta peran utama manusia dalam semua aktivitas organisasi. Manusia berfungsi sebagai penentu, pelaksana, bahkan perencana dalam usaha mencapai tujuan perusahaan serta berkontribusi pada perkembangan atau kemunduran suatu perusahaan (Oktafiana *et al.*, 2024). Performa karyawan menjadi salah satu unsur yang sangat berpengaruh guna mendorong peningkatan produktivitas di sektor pangan dengan mengedepankan pengelolaan sumber daya manusia (SDM), manajemen sumber daya manusia (SDM) berfokus pada pengoptimalan produktivitas kerja karyawan. Terkait hal ini, produktivitas menjadi hal yang penting yang perlu terus ditingkatkan karena dapat mencerminkan tingkat efisiensi. Dalam mencapai target produktivitas, tenaga kerja memegang peranan penting sebagai perencana, pelaksana, pendorong, dan pengawas.

Industri Perhotelan dan pariwisata di seluruh dunia dalam satu dekade terakhir antara 2009 dan 2019 mengalami kemajuan, dengan satu dari sepuluh pekerjaan global diisi oleh individu yang bekerja di sektor pariwisata (UNWTO, 2019). Namun, merebaknya pandemi covid 19 yang berasal dari Tiongkok dan menyebar ke 210 negara, termasuk Indonesia, memberikan dampak besar pada perekonomian global, termasuk yang terjadi di Indonesia. Dampak sektor

pariwisata sangat jelas, terlihat dari penurunan jumlah wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia akibat penerapan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB). Sesuai dengan data yang dirilis oleh Badan Pusat Statistik, atau BPS (2020), menunjukkan bahwa pada periode Januari hingga Mei 2020, kunjungan wisatawan mancanegara ke Indonesia turun sebesar 53,36% jika dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun 2019. Situasi ini juga berpengaruh terhadap tingkat hunian hotel, di mana data menunjukkan bahwa pada Mei 2020, tingkat hunian kamar hotel menurun sebesar 29,08% dari tingkat hunian yang tercatat sebesar 43,53% pada Mei 2019 (BPS,2020). Tingkat hunian yang tercatat pada Mei 2020 hanya mencapai 14,45% yang tentunya memengaruhi kondisi operasional pada hotel(Ferdian & Dinitri, 2020).

Di provinsi Jawa Timur banyak hotel bermerek dan salah satunya di Kota Lumajang. Di kota Lumajang terdapat beberapa hotel GM Lumajang, Hotel Aby Lumajang, Hotel Aloha Lumajang, dan Hotel Prima Lumajang yang dikenal kalangan masyarakat Lumajang. Industri perhotelan di Lumajang, Jawa Timur, berperan signifikan dalam sektor pariwisata yang terus berkembang, khususnya karena daya tarik alam dan destinasi wisata yang menarik, seperti Taman Nasional Bromo Tengger Semeru dan Air Terjun Tumpak Sewu. Beberapa ahli dan pengelola pariwisata mengungkapkan bahwa perkembangan hotel di Lumajang sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yang terkait dengan sektor pariwisata, perkembangan infrastuktur, dan juga peningkatan mutu pelayanan. Menurut Rudy Prasetyo, seorang ahli pariwisata yang berfokus dalam mengelola destinasi,

industri perhotelan memiliki peran penting dalam pengembangan bidang pariwisata di Lumajang. Ia menegaskan bahwa ketersediaan fasilitas akomodasi.

Salah satu aspek penting yang ditekankan oleh pengelola pariwisata adalah kualitas layanan. Bambang Supriyanto, seorang ahli bidang perhotelan dan pariwisata, mengungkapkan bahwa industri tidak hanya berfokus pada penyediaan tempat tidur, melainkan juga dalam menciptakan suatu pengalaman yang tidak akan terlupakan bagi pengunjung. Ini meliputi pelayanan yang bersahabat, kebersihan yang terjaga dengan baik, serta perlengkapan yang memadai. Ia berpendapat bahwa perhotelan di Lumajang harus mengedepankan pelatihan sumber daya manusia agar dapat memberikan layanan dengan standar professional dan berkualitas. Dengan adanya peningkatan kompetisi, khususnya dari penginapan-penginapan kecil atau homestay, hotel-hotel yang lebih besar perlu mampu menawarkan keunggulan dalam hal kenyamanan, fasilitas, dan pengalaman wisata yang lebih menyeluruh.

Pengelola pariwisata, seperti Agus Setiawan, yang memiliki pengalaman dalam mengelola lokasi wisata di wilayah Lumajang, mengungkapkan bahwa sejumlah wisatawan datang ke Lumajang untuk menikmati keindahan alam, khususnya yang berkaitan dengan Gunung Semeru dan Gunung Bromo. Karena itu, akomodasi di Lumajang tidak hanya perlu memberikan kenyamanan, tetapi juga harus menyajikan pengalaman yang kaya mengenai lingkungan dan budaya lokal. Agus juga menekankan bahwa pelaku industri perhotelan perlu lebih inovatif dalam menawarkan paket wisata yang terhubung dengan tempat menginap. Sebagai contoh, tamu yang tinggal di hotel atau penginapan bisa

diberikan peluang untuk berpartisipasi dalam aktivitas seperti mendaki, berkemah, atau mengunjungi lokasi-lokasi budaya di sekitar Lumajang.

Rudi Arifi, ahli mengelola pariwisata digital, merekomendasikan agar hotel di Lumajang mulai memanfaatkan platform digital untuk pemasaran dan manajemen pemesanan. Karena semakin banyak wisatawan yang mengandalkan aplikasi dan situs web untuk menemukan tempat menginap, operator hotel harus memastikan bahwa hotel mereka tersedia secara online dan memfasilitasi pemesanan yang mudah. Pengelolaan industri perhotelan di Lumajang memerlukan kerja sama yang efektif antara pemerintah, pengelola pariwisata, dan pelaku industri perhotelan. Beberapa ahli berpendapat bahwa pemerintah daerah Lumajang harus aktif dalam mendukung pertumbuhan sektor perhotelan dengan menerapkan kebijakan yang menarik investasi, meningkatkan infrastruktur, dan memperkuat kemampuan sumber daya manusia. Selain itu, diperlukan promosi pariwisata yang lebih intensif agar semakin banyak pengunjung yang datang dan menikmati keuntungan dari sektor perhotelan.

Dalam industri perhotelan, kualitas layanan yang diberikan tidak hanya bergantung pada masing-masing karyawan, tetapi juga pada sinergi antar berbagai departemen (seperti, Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage). (Nainggolan, 2023) menyebutkan bahwa kerjasama tim yang efektif mempermudah interaksi antar departemen, yang akhirnya meningkatkan kualitas pelayanan. Contohnya, jika tim housekeeping dan tim Front Office saling mendukung dengan baik, hal ini akan memastikan tamu menerima kamar yang bersih dan siap pakai sesuai kepuasan tamu.

Oleh sebab itu, apabila tingkat kinerja karyawan di suatu perusahaan berada pada tingkat yang tinggi atau baik, maka peningkatan produktivitas kinerja karyawan di organisasi tersebut akan lebih mudah dicapai, dan begitu pula sebaliknya. Performa kerja memiliki peranan signifikan bagi karyawan, sehingga pelaksanaan evaluasi kinerja menjadi penting, menunjukkan bahwa pimpinan memberikan perhatian kepada mereka. Selain itu, penilaian ini dapat meningkatkan semangat kerja karyawan, karena dengan adanya evaluasi, karyawan yang berprestasi dapat dipromosikan, peluang pengembangan serta penghargaan atas hasil kerja karyawan. Sebaliknya, karyawan yang tidak menunjukkan kinerja baik mungkin akan mengalami pemindahan posisi atau bahkan penurunan jabatan(Tampenawas *et al.*, 2022).

Berikut adalah tabel hotel yang masih bisa terbilang berbintang yang berada di Lumajang :

Tabel 1.1. Penelitian Hotel Di Lumajang

No	Nama Hotel	Bintang Hotel	Jumlah Karyawan
1	Hotel Gajah Mada Lumajang	3	20
2	Aby Hotel Lumajang	2	20
3	Hotel Prima Lumajang	2	20
4	Grand Aloha Hotel Lumajang	1	15
Total			75 Karyawan

Sumber Data : Pihak Intenal 2025

Berdasarkan tabel tersebut beberapa hotel tersebut memiliki kualitas pelayanan kepada tamu, termasuk kebersihan, respons terhadap tamu, dan cara mereka menyelesaikan masalah ketika muncul kendala di hotel. Setiap hotel

memiliki peringkat bintang di platform media sosial seperti Traveloka, Google Maps, dan jaringan sosial lainnya. Masalah utama dalam industri perhotelan sering kali berkaitan dengan departemen *housekeeping*, terutama kebersihan kamar, termasuk (*sheet*) atau sprei, yang banyak ditemukan di hotel berbintang satu, dimana hotel-hotel tersebut cenderung beroperasi secara singkat (*short time*). Para petugas housekeeping di hotel-hotel ini biasanya hanya melakukan tugas-tugas dasar seperti merapikan dan menyemprotkan pewangi (*air freshener*). Terkadang tersedia barang-barang lain (*aminities*) seperti (*hand towel*) handuk tangan , (*face towel*) handuk muka, (*bath towel*) handuk mandi, (*bath mat*) keset kamar mandi, dan (*bath robes*) jubah mandi mungkin tidak diganti jika masih relatif kering. Terkadang, kebersihan kamar terabaikan, seperti ada rambut tamu yang tertinggal atau rontok, menjadi kelalaian petugas *housekeeping* meskipun jika tamunya merupakan tamu jangka pendek (*short time*). Tanggung jawab atas kebersihan di seluruh lingkungan hotel biasanya berada di tangan departemen *housekeeping*, tetapi sering kali hotel berbintang satu tidak memiliki pengawas (*supervisor*). Dengan tidak adanya pengawas (*supervisor*) setiap departemen tidak memiliki individu yang bertanggung jawab untuk memantau kinerja mereka karena semua pengawasan terpusat. Jika setiap departemen memiliki pengawas (*supervisor*), mereka bisa memonitor kinerja karyawan, memberikan bimbingan dan intruksi, memastikan kualitas pekerjaan, menyelesaikan masalah serta konflik yang muncul, dan meningkatkan kinerja karyawan. Cara menanggapi tamu serta menangani masalah di kamar oleh departemen kantor depan (*front office*) di mulai dengan menerima dan menangani keluhan tamu, termasuk menanggapi keluhan

tamu dengan cepat , bersifat ramah serta menawarkan solusi yang memuaskan. Apabila terjadi keterlambatan dalam layanan dari departemen housekeeping, mereka harus menjelaskan alasan keterlambatan itu dan memberikan estimasi waktu penyelesaian. Jika terdapat kesalahan pelayanan, mereka harus mengakui kesalahan tersebut dan mencari cara untuk memperbaiki keadaan. Untuk mengatasi berbagai masalah ini, departemen kantor depan (*front office*) perlu menyampaikan informasi kepada departemen *housekeeping* dengan cepat dan akurat. Setiap hotel memiliki pendekat yang berbeda dalam mengatasi masalah, tetapi sering kali hotel berbintang satu, pengelolaan sumber daya manusia yang buruk di departemen kantor depan (*front office*) menyebabkan kekecewaan bagi tamu, karena penanganan keluhan seringkali lambat dan terjadi saling menyalahkan antar departemen, tidak hanya pada departemen *housekeeping* tetapi juga di departemen *food and beverage (f&b)*.

Hotel berbintang tiga , empat, dan lima pun masih mengalami sejumlah kesalahan. Namun, seorang pemimpin yang baik secara rutin mengadakan GM (*General Meeting*) atau rapat umum untuk membahas isu-isu yang penting, yang biasanya berlangsung di tengah atau akhir tahun. Di saat krisis atau perubahan yang sering terjadi, seperti pengambilalihan perusahaan atau perubahan struktur organisasi, serta keluhan dari tamu juga menjadi topik dalam rapat umum tersebut. Tujuan GM (*General Meeting*) untuk mengevaluasi, mendiskusikan, dan memutuskan hal-hal penting. Dalam sebuah organisasi, komunikasi yang baik dari pemimpin sangat penting agar tujuan organisasi dapat berhasil dicapai. Keterlibatan dan motivasi karyawan untuk memberikan kontribusi terbaik akan

terwujud melalui komunikasi yang efektif di tempat kerja. Komunikasi kepemimpinan yang efektif bertujuan untuk penyampaian informasi yang jelas sehingga harapan serta tujuan organisasi dapat dipahami dengan baik, sekaligus memperkuat hubungan antar rekan kerja.

Komunikasi pimpinan dalam industri perhotelan memiliki dampak besar disebabkan oleh berbagai faktor yang berkaitan langsung dengan operasional hotel, hubungan antar karyawan, dan kepuasan tamu. Dalam dunia perhotelan, setiap anggota tim dari berbagai departemen seperti, *Front Office, Housekeeping, Food & Beverage* perlu bekerja sama untuk memberikan layanan yang terbaik. Komunikasi yang efektif dan jelas dari seorang pemimpin sangat penting untuk memastikan bahwa seluruh anggota tim memahami informasi mengenai tugas, tanggung jawab, dan tujuan yang ingin dicapai. Ketika seorang pemimpin mampu menyampaikan ekspektasi dan instruksi secara jelas, hal ini dapat mengurangi ketidakjelasan dalam operasional dan meningkatkan produktivitas kerja.

Fenomena yang menonjol di sektor perhotelan di Jawa Timur adalah perkembangan cepat hotel yang mengandalkan teknologi dan digitalisasi. Seiring dengan bertambahnya pemanfaatan teknologi dalam proses pemesanan, pengelolaan, dan pelayanan kepada tamu, banyak hotel di Jawa Timur yang mulai menerapkan sistem manajemen yang berbasis cloud, aplikasi mobile untuk proses check-in dan check-out, serta penggunaan chatbot untuk pelayanan pelanggan.

Menurut (Darmawan, 2022) mengungkapkan bahwa komunikasi yang efisien dan terbuka dari seorang pemimpin memainkan peran penting dalam membentuk pengalaman positif pelanggan di bidang perhotelan. Seorang pemimpin yang

handal tidak hanya berinteraksi dengan karyawan, tetapi juga membangun hubungan yang baik dengan pelanggan untuk mengenali keinginan mereka. Temuan dari penelitian ini menegaskan bahwa adanya komunikasi yang baik antara menejer dan karyawan, serta antara karyawan dan pengunjung, sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu.

Komunikasi merupakan suatu proses dalam menyampaikan informasi atau bertukar pesan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih, di mana terdapat pesan dan makna yang spesifik (Suthanaya & Darmita, 2021). Selain itu komunikasi memegang peranan penting dalam suatu organisasi, karena komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan masalah yang merugikan lingkungan di dalam organisasi, yang pada akhirnya berdampak negatif pada perusahaan itu sendiri. Hubungan antara atasan dan karyawan, maupun antar sesama karyawan dalam organisasi tersebut, masih kurang terjalin secara efisien, hal ini mengarah terjadinya miskomunikasi. Miskomunikasi yang dimaksud terjadi ketika karyawan menerima tugas dari atasan namun tidak menyelesaikan tugas tersebut, melainkan memilih untuk menyelesaikan tugas dari atasan tugas lainnya. Di sisi lain, ada ketidakberanian dari karyawan untuk mengkomunikasikan isu yang mereka hadapi, seperti saat mereka tidak memahami instruksi yang diberikan oleh atasan. Karyawan tersebut enggan untuk bertanya, yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi. Konsekuensi negatif dari masalah komunikasi ini adalah semakin besarnya jarak antara atasan dan bawahan, sehingga sangat penting untuk mengedapankan komunikasi baik saat jam kerja maupun di luar jam waktu kerja. Hasil penelitian yang dilakukan oleh(Nasution & Rizky, 2024) menyatakan bahwa

ada pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Berbeda halnya dengan temuan yang dikemukakan oleh (Jumani *et al.*, 2023) bahwa komunikasi tidak memiliki dampak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Darmawan, 2022) mengungkapkan bahwa kerjasam tim yang efektif memiliki pengaruh signifikan berkaitan erat dengan performa karyawan di industri perhotelan. Penelitian ini menyoroti bahwa dalam situasi kerja yang dinamis di hotel, kerjasama tim antara karyawan dari berbagai departemen seperti *Front Office, Housekeeping, dan Food & Beverage* sangat penting untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien kepada tamu. Tim yang mampu bekerja sama dengan baik biasanya meningkatkan produktivitas serta kualitas layanan yang diterima oleh tamu.

Kerjasama tim merupakan proses di mana sekelompok individu bekerja sama dengan beragam keahlian, ditandai dengan tujuan yang jelas, disertai dengan penerapan kepemimpinan dan komunikasi yang efektif guna meningkatkan kinerja, dibandingkan dengan hasil kerja individu (Abdillah & Sari, 2023). Problematika yang muncul terkait kerjasama tim adanya kesalahan dalam komunikasi antara karyawan yang mengarah pada sikap saling menyalahkan pada tugas tidak selesai, serta kurangnya kesadaran masing-masing karyawan tentang kesalahan yang telah terjadi. Masalah ini menyebabkan seringnya keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang pada gilirannya menghambat pencapaian target dan membuatnya sulit untuk direalisasikan. Jika sebuah perusahaan tidak memiliki kerjasama yang kokoh antar divisi, hasil kerja yang diperoleh pun akan cenderung tidak memuaskan kurang efisien (Mawardiningtyas *et al.*, 2024). Hasil

penelitian oleh (Widiastuti *et al.*, 2024) menunjukkan bahwa kerjasama tim berdampak positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Tetapi, temuan ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Abdillah & Sari, 2023) yang menunjukkan bahwa secara parsial kerjasama tim tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan.

Menurut (Darmawan, 2022) menekankan pentingnya sebuah lingkungan kerja yang kondusif dalam memperlancar komunikasi yang efektif berpengaruh signifikan di dalam tim perhotelan. Mereka mengemukakan bahwa lingkungan kerja yang jelas dan mendukung komunikasi terbuka antar departemen akan memperkuat kerjasama dan koordinasi antar karyawan. Hotel yang memiliki suasana kerja yang memfasilitasi komunikasi yang baik antara *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage* cenderung memberikan pelayanan yang lebih konsisten serta memuaskan bagi tamu.

Lingkungan yang positif berperan penting dalam kepuasan tamu. (Rosmana & Wahyuningsih, 2023) mengungkapkan bahwa karyawan yang merasa nyaman dan bersemangat di tempat kerja lebih cenderung untuk memberikan layanan berkualitas kepada tamu. Layanan yang ramah, cepat, dan tanggap sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap lingkungan kerja mereka, ada kemungkinan kuat mereka akan menyuguhkan layanan yang maksimal, yang pada gilirannya akan meningkatkan pengalaman tamu dan kepuasan tamu. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung dapat meningkatkan tekanan mental (*stres*) pada para karyawan. Kelebihan stres di tempat kerja dapat berdampak pada kualitas pelayanan,

mengakibatkan penurunan produktivitas, serta memperbesar risiko terjadinya kelelahan pada karyawan.

Menurut Sedarmayanti dalam (Mawardiningtyas *et al.*, 2024) lingkungan kerja fisik mencakup seluruh elemen nyata disekitar area kerja yang dapat memengaruhi karyawan, baik secara langsung maupun tidak. Di sisi lain, lingkungan kerja nonfisik mencakup segala situasi yang melibatkan interaksi di tempat kerja baik antara rekan kerja maupun antara karyawan dan atasan. Isu mengenai lingkungan kerja dalam sebuah organisasi memiliki relevansi yang tinggi, sehingga sangat diperlukan pengelolaan dan penataan faktor-faktor lingkungan kerja dalam pelaksanaan kegiatan organisasi. Hasil penilitian oleh (Mawardiningtyas *et al.*, 2024) menegaskan bahwa lingkungan kerja memberikan pengaruh positif terhadap performa karyawan. Berbeda halnya dengan penilitian yang dilakukan oleh (Putri & Agustin, 2024) bahwa lingkungan kerja memiliki berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat disimpulkan bahwa dampaknya tidak berarti.

Berdasarkan pada pembahasan dalam latar berlakang, peneliti memutuskan untuk menetapkan judul penelitian tentang “Komunikasi Pimpinan, Kerjasama Tim, Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Berbintang Di Lumajang” dapat dilihat ketiga faktor ini saling berhubungan dan berdampak efektivitas operasional serta kualitas layanan hotel. Tiga aspek tersebut komunikasi pimpinan, kerjasama tim, dan lingkungan kerja merupakan komponen penting untuk menciptakan operasional hotel yang efisien dan efektif. Komunikasi yang baik dalam kepemimpinan memungkinkan manajemen untuk

mengkomunikasikan tujuan dan arahan dengan tepat, sedangkan kerjasama tim yang solid memastikan setiap bagian hotel beroperasi dengan baik dan saling mendukung. Lingkungan kerja yang sehat dan mendukung dapat mendorong peningkatkan semangat kerja dan motivasi internal karyawan, yang menjadi faktor pendukung tercapainya pelayanan yang lebih baik bagi para tamu. Semua faktor ini berperan penting dan dalam meningkatkan kepuasan tamu, kinerja karyawan, dan kesuksesan jangka panjang hotel.

1.2. Batasan Masalah

Untuk memudahkan peneliti dalam menemukan pembahasan pada penilitian ini, maka perlu dilakukan pembatasan masalah sedemikian rupa sehingga tidak terjadi penyimpangan atau perluasan topik dengan begitu penelitian menjadi terarah dan memudahkan dalam pembahasan agar tujuan penelitian ini dibuat akan tercapai antara lain sebagai berikut :

- a. Penelitian ini merupakan penelitian dibidang sumber daya manusia.
- b. Dalam penelitian ini, variabel yang digunakan mencakup variabel independen komunikasi pimpinan (X_1), kerjasama tim (X_2), dan lingkungan kerja (X_3) terhadap variabel dependen (Y) kinerja karyawan.
- c. Penelitian ini di lakukan di hotel berbintang Lumajang.
- d. Responden dalam penelitian pada karyawan hotel berbintang di Lumajang.

1.3. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu dalam bidang manajemen sumber daya manusia. Menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan, kerjasama tim, dan

lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang. Maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah komunikasi pimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang ?
- b. Apakah kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang ?
- c. Apakah lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang ?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi pimpinan terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kerjasama tim terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang.
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan hotel berbintang di Lumajang.

1.5. Manfaat Penelitian

Terdapat beberapa manfaat dalam penelitian ini, sebagai berikut :

- a. Manfaat penelitian bagi Hotel

Manfaat penelitian ini bagi hotel sangat penting karena bisa memberikan beragam manfaat yang secara langsung memengaruhi kinerja operasional, kesejahteraan karyawan, serta kepuasan tamu. Dengan cara memperbaiki komunikasi dalam pemimpin, memperkuat kerjasama tim, dan lingkungan

kerja yang positif, tidak hanya itu ini juga bisa meningkatkan pendapatan hotel tetapi juga membantu mempertahankan keberhasilan jangka panjang di industri perhotelan.

b. Manfaat bagi peneliti

Manfaat bagi peneliti yang terkait dengan komunikasi pimpinan, kerjasama tim, dan lingkungan kerja di industri perhotelan dapat menawarkan berbagai manfaat dalam peningkatan pengetahuan, kemampuan, dan pemahaman yang lebih baik. Peneliti akan mendapatkan pemahaman praktis yang bermanfaat untuk menyelesaikan tantangan masalah nyata yang dihadapi oleh industri perhotelan, sekaligus menambah literature ilmiah yang ada.

c. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Manfaat bagi peneliti selanjutnya yang terkait dengan komunikasi pimpinan, kerjasama tim, dan lingkungan kerja di industri perhotelan ini dapat memberikan saran bagi kebijakan manajemen sumber daya manusia pada industry perhotelan. Peneliti di masa depan dapat menyelidiki bagaimana kebijakan tersebut dapat diadaptasi untuk memperbaiki komunikasi dan kerjasama tim, serta menciptakan suasana kerja yang lebih baik. Penelitian ini bisa dimanfaatkan oleh manajemen hotel dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan performa karyawan. Peneliti selanjutnya dapat menyelidiki pelaksanaan rekomendasi yang praktis berdasarkan hasil penelitian, seperti program pelatihan dalam komunikasi atau pengembangan tim. Ini juga menawarkan sudut pandang tentang bagaimana komunikasi pemimpin dan kerjasama tim memiliki peran dalam lingkungan kerja yang positif. Sangat

penting bagi peniliti selanjutnya untuk memahami hubungan antar faktor-faktor tersebut dan bagaimana mereka berinteraksi dalam konteks kinerja karyawan. Ini juga dapat menjadi dasar teori untuk penelitian selanjutnya dapat diarahkan pada analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan di bidang perhotrlan, para peniliti bisa memakai hasil ini sebagai refensi untuk menggali variabel lain yang mungkin berkontribusi pada kinerja, seperti motivasi dan kepuasan kerja.

