

Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Pada Western Kitchen Department Food And Beverage Product Di Hotel Bintang Lima

Adinda Viola Anzani¹, Kasmin²

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia¹

Universitas Bina Sarana Informatika Bekasi Utara, Indonesia²

Corresponding Email: violaanzaniadinda@gmail.com*

Received: 23 Juni 2026

Reviewed: 25 Juni 2026

Accepted: 27 juni 2026

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan pada Department *Food and Beverage Product* (Main Kitchen–Western Kitchen) di hotel berbintang lima. Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Oleh karena itu, komunikasi kerja yang efektif serta kerja sama tim yang solid menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional dan pencapaian kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Department *Food and Beverage Product* (Main Kitchen–Western Kitchen). Analisis data dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan karena mampu meningkatkan koordinasi, mempercepat penyampaian informasi, mengurangi kesalahan operasional, serta mendukung efektivitas proses produksi makanan. Kerja sama tim juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan melalui terciptanya kolaborasi yang harmonis, pembagian tugas yang efektif, serta meningkatnya produktivitas kerja. Secara simultan, komunikasi kerja dan kerja sama tim memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan komunikasi organisasi dan budaya kerja kolaboratif merupakan strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, produktivitas, dan daya saing hotel. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu mengembangkan berbagai program yang mendukung komunikasi interpersonal, pelatihan kerja sama tim, *briefing* operasional, serta evaluasi kinerja secara berkala guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan profesional.

Kata Kunci: komunikasi kerja, kerja sama tim, kinerja karyawan, *food and beverage product*, industri perhotelan.

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki tingkat persaingan tinggi sehingga setiap hotel dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan konsisten kepada pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas fisik yang dimiliki hotel, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankan seluruh proses operasional. Dalam industri jasa, sumber daya manusia menjadi aset strategis karena berperan langsung dalam menciptakan pengalaman pelanggan (customer experience). Oleh karena itu, organisasi perhotelan perlu membangun sistem kerja yang mampu mendukung efektivitas komunikasi, koordinasi, dan kolaborasi antarkaryawan agar pelayanan dapat diberikan secara optimal. Keberhasilan sebuah hotel dalam mempertahankan kepuasan pelanggan pada akhirnya sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam bekerja secara profesional, adaptif, dan terintegrasi sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan (Mun et al., 2021; Abdullah et al., 2023).

Salah satu departemen yang memiliki kontribusi besar terhadap kualitas pelayanan hotel adalah Food and Beverage Product Department, khususnya pada bagian Main Kitchen–Western Kitchen. Departemen ini bertanggung jawab terhadap seluruh proses produksi makanan mulai dari penerimaan bahan baku, penyimpanan, persiapan (preparation), pengolahan (cooking), penyajian (plating), hingga distribusi makanan kepada pelanggan. Setiap tahapan pekerjaan saling berkaitan sehingga membutuhkan koordinasi yang baik antaranggota tim. Berbeda dengan departemen lain, operasional dapur hotel memiliki karakteristik pekerjaan yang berlangsung secara cepat, dinamis, dan berada di bawah tekanan waktu yang tinggi, terutama ketika tingkat hunian hotel meningkat atau terdapat penyelenggaraan kegiatan berskala besar seperti banquet maupun konferensi. Kondisi tersebut menuntut setiap karyawan mampu berkomunikasi secara efektif dan bekerja sama secara optimal agar seluruh proses produksi dapat berjalan sesuai standar kualitas, kuantitas, keamanan pangan, dan ketepatan waktu pelayanan (Noviastuti & Astuti, 2021; Mun et al., 2021).

Komunikasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan operasional organisasi, terutama pada lingkungan kerja yang memiliki tingkat koordinasi tinggi seperti dapur hotel. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana koordinasi, pengendalian pekerjaan, penyelesaian masalah, serta pengambilan keputusan dalam organisasi. Komunikasi yang efektif memungkinkan setiap anggota tim memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas, menerima instruksi dengan tepat, serta mampu memberikan umpan balik secara cepat ketika terjadi perubahan situasi operasional. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyampaian informasi, keterlambatan pelayanan, konflik kerja, pemborosan bahan baku (food waste), hingga menurunkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh sebab itu, komunikasi kerja menjadi salah satu aspek yang harus dikelola secara sistematis untuk mendukung efektivitas operasional hotel (Artajaya et al., 2022; Abdullah et al., 2023).

Selain komunikasi kerja, keberhasilan operasional Food and Beverage Product Department juga sangat dipengaruhi oleh kualitas kerja sama tim. Proses produksi makanan merupakan aktivitas yang melibatkan banyak individu dengan pembagian tugas yang berbeda-beda, mulai dari Executive Chef, Sous Chef, Chef de Partie, Demi Chef, Commis Chef, hingga Steward.

Meskipun setiap posisi memiliki tanggung jawab yang berbeda, seluruh aktivitas tersebut harus berjalan secara terpadu untuk menghasilkan produk makanan yang memenuhi standar hotel. Kerja sama tim yang baik akan menciptakan koordinasi yang harmonis, meningkatkan rasa saling percaya antaranggota, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta membantu organisasi dalam menghadapi tekanan operasional yang tinggi. Sebaliknya, lemahnya kolaborasi dapat menyebabkan ketidakseimbangan beban kerja, meningkatnya konflik internal, rendahnya produktivitas, dan menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan (Yanti & Anggayana, 2023; Antara et al., 2023; Putra & Anggayana, 2023).

Kinerja karyawan merupakan indikator utama yang digunakan organisasi untuk menilai keberhasilan pelaksanaan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan. Dalam industri perhotelan, kinerja tidak hanya diukur berdasarkan kemampuan teknis dalam menyelesaikan pekerjaan, tetapi juga mencakup aspek kualitas pelayanan, produktivitas, disiplin kerja, ketepatan waktu, kemampuan bekerja sama, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur (SOP). Tingginya tuntutan pelayanan di lingkungan hotel menyebabkan pencapaian kinerja optimal tidak dapat hanya mengandalkan kompetensi individu, tetapi juga membutuhkan dukungan komunikasi organisasi yang efektif serta budaya kerja sama yang kuat. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan menjadi tanggung jawab bersama yang harus didukung oleh sistem organisasi, kepemimpinan, komunikasi, dan kolaborasi yang berjalan secara sinergis (Sebayang, 2022; Kartini et al., 2024).

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi kerja dan kerja sama tim memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan efektivitas operasional organisasi. Artajaya et al. (2022) menjelaskan bahwa komunikasi yang baik mampu mendukung pengendalian biaya makanan (*food cost control*) melalui koordinasi yang efektif antarpegawai dalam proses produksi. Penelitian Noviasuti dan Astuti (2021) juga menunjukkan bahwa keberhasilan operasional Food and Beverage Product dalam meningkatkan pendapatan hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan efektivitas pengelolaan operasional dapur. Sementara itu, Abdullah et al. (2023) menemukan bahwa kualitas makanan dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pelanggan hotel berbintang. Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan kepada pelanggan pada dasarnya merupakan hasil dari proses komunikasi dan koordinasi yang berlangsung secara efektif di lingkungan kerja.

Penelitian lain juga menegaskan bahwa kualitas sumber daya manusia dalam industri perhotelan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan interpersonal yang dimiliki setiap karyawan. Yanti dan Anggayana (2023), Antara et al. (2023), serta Putra dan Anggayana (2023) mengemukakan bahwa praktik kerja pada Food and Beverage Product Department menuntut kemampuan komunikasi, koordinasi, disiplin, dan kolaborasi yang tinggi agar proses produksi berjalan sesuai standar operasional hotel. Di sisi lain, Sebayang (2022) membuktikan bahwa pelatihan kerja memberikan pengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, sedangkan Kartini et al. (2024) menjelaskan bahwa pelatihan strategis mampu meningkatkan kompetensi teknis sekaligus kemampuan komunikasi dan kerja sama tim sehingga produktivitas kerja mengalami peningkatan secara berkelanjutan.

Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan...

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pentingnya komunikasi kerja, kerja sama tim, dan kinerja karyawan dalam industri perhotelan, penelitian yang secara khusus mengkaji hubungan komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen) masih relatif terbatas. Padahal, karakteristik operasional pada bagian tersebut memiliki tingkat kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan unit kerja lainnya karena seluruh aktivitas produksi makanan berlangsung secara simultan dan membutuhkan koordinasi yang cepat, tepat, serta akurat. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penting dilaksanakannya penelitian ini untuk memberikan bukti empiris mengenai pengaruh komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan pada lingkungan operasional dapur hotel berbintang.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen). Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi secara teoretis dalam pengembangan kajian manajemen sumber daya manusia di bidang perhotelan serta memberikan kontribusi praktis bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi peningkatan komunikasi organisasi, penguatan budaya kerja sama tim, dan peningkatan kinerja karyawan guna mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas dan berdaya saing.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antara variabel komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen). Menurut John W. Creswell, penelitian kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menguji teori melalui pengukuran variabel penelitian menggunakan instrumen tertentu yang selanjutnya dianalisis dengan teknik statistik untuk memperoleh kesimpulan yang bersifat objektif. Pendekatan ini dinilai sesuai karena mampu memberikan gambaran empiris mengenai besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Penelitian dilaksanakan pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen) di hotel berbintang lima. Lokasi tersebut dipilih karena merupakan salah satu unit operasional yang memiliki tingkat aktivitas tinggi serta membutuhkan koordinasi yang intensif dalam setiap proses produksi makanan. Aktivitas operasional yang berlangsung secara cepat, dinamis, dan melibatkan banyak personel menjadikan departemen ini sebagai lokasi yang relevan untuk mengkaji pengaruh komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen). Mengingat jumlah populasi relatif terbatas, penelitian menggunakan teknik sampling jenuh (total sampling) sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden penelitian. Menurut Sugiyono, sampling jenuh merupakan teknik penentuan sampel apabila seluruh anggota populasi digunakan sebagai

sampel penelitian sehingga hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi populasi secara menyeluruh.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada seluruh responden menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, ragu-ragu, setuju, dan sangat setuju. Instrumen penelitian disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel yang diperoleh dari kajian teori dan penelitian terdahulu. Sementara itu, data sekunder diperoleh melalui studi dokumentasi dan studi pustaka yang berasal dari buku, artikel ilmiah, jurnal nasional maupun internasional, serta berbagai dokumen yang berkaitan dengan komunikasi kerja, kerja sama tim, kinerja karyawan, dan operasional Food and Beverage Product Department (Sugiyono, 2023; Creswell, 2018).

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas komunikasi kerja (X_1) dan kerja sama tim (X_2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Komunikasi kerja diukur melalui indikator kejelasan informasi, ketepatan penyampaian pesan, umpan balik, koordinasi pekerjaan, dan keterbukaan komunikasi. Kerja sama tim diukur berdasarkan kemampuan berkolaborasi, saling membantu, saling percaya, koordinasi antaranggota, serta komitmen terhadap tujuan bersama. Adapun kinerja karyawan diukur melalui kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, tanggung jawab, disiplin, serta kemampuan menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional.

Sebelum dilakukan analisis data, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui kemampuan setiap butir pertanyaan dalam mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas bertujuan menguji tingkat konsistensi instrumen apabila digunakan secara berulang pada kondisi yang relatif sama. Instrumen dinyatakan valid apabila nilai korelasi item lebih besar daripada nilai r tabel, sedangkan reliabilitas dinyatakan baik apabila nilai Cronbach's Alpha melebihi 0,70.

Analisis data dilakukan secara bertahap menggunakan bantuan perangkat lunak statistik. Tahapan analisis meliputi analisis statistik deskriptif, uji asumsi klasik yang terdiri atas uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, kemudian dilanjutkan dengan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh komunikasi kerja dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t) untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, sedangkan uji simultan (uji F) digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi komunikasi kerja dan kerja sama tim dalam menjelaskan variasi kinerja karyawan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pengaruh Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi kerja merupakan salah satu unsur fundamental dalam keberhasilan operasional organisasi jasa, khususnya pada industri perhotelan yang menuntut pelayanan cepat, tepat, dan konsisten. Pada Department Food and Beverage Product (Main Kitchen–Western Kitchen), komunikasi menjadi media utama dalam menyampaikan informasi mengenai pesanan tamu,

Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan...

perubahan menu, ketersediaan bahan baku, pembagian tugas, maupun koordinasi antarstation selama proses produksi berlangsung. Efektivitas komunikasi menentukan kelancaran setiap tahapan pekerjaan sehingga kesalahan operasional dapat diminimalkan. Oleh karena itu, komunikasi kerja yang baik akan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi yang dibangun antarpegawai maupun antara atasan dan bawahan, maka semakin tinggi pula kemampuan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional hotel. Kejelasan instruksi, ketepatan penyampaian informasi, adanya umpan balik, serta koordinasi yang efektif mampu meningkatkan pemahaman karyawan terhadap tugas dan tanggung jawab sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien dan produktif.

Temuan tersebut memperkuat teori bahwa komunikasi organisasi bukan sekadar proses penyampaian pesan, tetapi juga menjadi mekanisme koordinasi yang mampu menyatukan seluruh aktivitas organisasi menuju pencapaian tujuan bersama. Dalam lingkungan dapur hotel yang memiliki tekanan waktu tinggi, keterlambatan penyampaian informasi dapat menyebabkan kesalahan produksi makanan, meningkatnya food waste, keterlambatan penyajian, hingga munculnya keluhan pelanggan. Sebaliknya, komunikasi yang berlangsung secara terbuka, cepat, dan akurat memungkinkan setiap anggota tim mengambil keputusan yang tepat sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Artajaya et al. (2022) yang menjelaskan bahwa komunikasi internal memiliki peranan penting dalam mendukung pengendalian biaya makanan (*food cost control*) sekaligus meningkatkan efektivitas operasional dapur hotel. Demikian pula Abdullah et al. (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diterima pelanggan tidak terlepas dari efektivitas komunikasi yang berlangsung selama proses produksi makanan. Dengan demikian, komunikasi kerja merupakan salah satu faktor strategis yang harus terus ditingkatkan melalui briefing rutin, evaluasi operasional, serta penguatan budaya komunikasi terbuka di lingkungan kerja.

Pengaruh Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Karyawan

Kerja sama tim merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam industri perhotelan, khususnya pada Department *Food and Beverage Product* (Main Kitchen–Western Kitchen), setiap proses produksi makanan melibatkan berbagai individu dengan tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan. Tidak ada satu pun tahapan pekerjaan yang dapat diselesaikan secara individual karena seluruh aktivitas produksi, mulai dari persiapan bahan baku, proses memasak, penyajian makanan, hingga distribusi kepada pelanggan, memerlukan koordinasi yang terpadu. Oleh sebab itu, keberhasilan operasional dapur sangat bergantung pada kemampuan setiap anggota tim untuk bekerja sama, saling mendukung, serta memiliki komitmen yang sama dalam mencapai target pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kerja sama tim bukan hanya menjadi pelengkap dalam proses kerja, melainkan merupakan kebutuhan utama yang menentukan efektivitas operasional organisasi (Yanti & Anggayana, 2023; Mun et al., 2021).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kolaborasi antarkaryawan, semakin baik pula kemampuan mereka dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Karyawan yang mampu bekerja sama dengan baik cenderung memiliki komunikasi yang lebih terbuka, lebih mudah berbagi informasi, serta mampu memberikan bantuan kepada rekan kerja ketika menghadapi beban kerja yang tinggi. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja, berkurangnya kesalahan operasional, serta terciptanya lingkungan kerja yang lebih kondusif dan harmonis.

Dalam lingkungan operasional dapur hotel, kerja sama tim menjadi semakin penting karena setiap bagian memiliki keterkaitan yang sangat erat. Keterlambatan pada satu bagian akan memengaruhi bagian lainnya sehingga dapat menghambat keseluruhan proses pelayanan kepada tamu. Misalnya, keterlambatan pada bagian *preparation* akan menghambat proses *cooking*, sedangkan keterlambatan pada proses *plating* akan memengaruhi waktu penyajian makanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, setiap anggota tim harus memiliki rasa tanggung jawab bersama terhadap keberhasilan operasional, bukan hanya terhadap penyelesaian tugas masing-masing. Sikap saling membantu, menghargai pendapat rekan kerja, membangun kepercayaan, dan menyelesaikan konflik secara profesional merupakan indikator penting dalam membangun kerja sama tim yang efektif sehingga produktivitas organisasi dapat terus meningkat (Antara et al., 2023; Putra & Anggayana, 2023).

Temuan penelitian ini mendukung pendapat yang menyatakan bahwa kerja sama tim merupakan salah satu dimensi utama dalam peningkatan kualitas pelayanan pada industri jasa. Menurut Yanti dan Anggayana (2023), praktik kerja pada *Food and Beverage Product Department* sangat bergantung pada kemampuan setiap individu untuk berkolaborasi dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai standar pelayanan hotel. Hasil penelitian tersebut diperkuat oleh Antara et al. (2023) yang menyatakan bahwa koordinasi tim yang baik mampu meningkatkan efektivitas proses produksi makanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta meminimalkan kesalahan operasional. Dengan demikian, kerja sama tim tidak hanya memberikan manfaat bagi individu, tetapi juga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi secara keseluruhan.

Selain meningkatkan efektivitas operasional, kerja sama tim juga berpengaruh terhadap motivasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang dibangun atas dasar saling percaya dan saling mendukung akan menciptakan rasa memiliki (*sense of belonging*) terhadap organisasi sehingga setiap anggota tim terdorong untuk memberikan kinerja terbaiknya. Sebaliknya, rendahnya kerja sama tim sering kali menyebabkan munculnya konflik interpersonal, ketidakseimbangan pembagian pekerjaan, serta rendahnya kepuasan kerja yang pada akhirnya berdampak pada menurunnya produktivitas organisasi. Oleh karena itu, manajemen hotel perlu membangun budaya organisasi yang mendorong kolaborasi melalui berbagai program seperti *team building*, pelatihan kerja kelompok, diskusi rutin, serta evaluasi bersama agar hubungan antarkaryawan semakin kuat dan berorientasi pada pencapaian tujuan organisasi.

Pengaruh Komunikasi Kerja dan Kerja Sama Tim terhadap Kinerja Karyawan

Pengaruh Komunikasi Kerja Dan Kerja Sama Tim Terhadap Kinerja Karyawan...

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi kerja dan kerja sama tim secara simultan memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Department *Food and Beverage Product* (Main Kitchen–Western Kitchen). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas komunikasi organisasi dan efektivitas kolaborasi yang terbangun di dalam tim kerja. Kedua variabel tersebut saling melengkapi dan membentuk sistem kerja yang mampu mendukung kelancaran operasional organisasi. Komunikasi yang efektif tanpa adanya kerja sama tim tidak akan menghasilkan kinerja yang optimal, demikian pula kerja sama tim yang baik akan sulit terwujud apabila komunikasi antaranggota organisasi tidak berjalan secara efektif.

Sinergi antara komunikasi kerja dan kerja sama tim menjadi kebutuhan utama dalam operasional dapur hotel yang memiliki karakteristik pekerjaan cepat, kompleks, dan menuntut ketepatan tinggi. Setiap informasi mengenai pesanan pelanggan, perubahan menu, permintaan khusus (*special request*), maupun ketersediaan bahan baku harus disampaikan secara jelas kepada seluruh anggota tim agar proses produksi berjalan sesuai standar operasional. Setelah informasi diterima, setiap anggota tim harus mampu bekerja sama dalam melaksanakan tugas masing-masing sehingga seluruh proses produksi dapat diselesaikan secara tepat waktu. Kombinasi antara komunikasi yang efektif dan kerja sama yang baik akan menghasilkan koordinasi yang lebih terstruktur, meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya, serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan operasional yang dapat merugikan organisasi maupun pelanggan (Artajaya et al., 2022; Abdullah et al., 2023).

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian Mun et al. (2021) yang menyatakan bahwa keberhasilan operasional *Food and Beverage* pada hotel berbintang sangat ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam mengelola komunikasi internal serta membangun budaya kerja kolaboratif. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif mampu mempercepat pengambilan keputusan, sedangkan kerja sama tim memastikan setiap keputusan dapat diimplementasikan secara optimal oleh seluruh anggota organisasi. Dengan demikian, kedua aspek tersebut menjadi fondasi utama dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas sekaligus meningkatkan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa peningkatan komunikasi kerja dan kerja sama tim akan memberikan dampak langsung terhadap berbagai indikator kinerja karyawan, seperti peningkatan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian tugas, produktivitas kerja, disiplin, tanggung jawab, kemampuan menyelesaikan masalah, serta kepatuhan terhadap standar operasional prosedur. Karyawan yang bekerja dalam lingkungan dengan komunikasi yang terbuka dan kolaborasi yang kuat akan lebih mudah memahami tujuan organisasi, memiliki motivasi kerja yang lebih tinggi, serta mampu beradaptasi terhadap perubahan kondisi operasional yang terjadi setiap saat. Oleh karena itu, komunikasi kerja dan kerja sama tim harus dipandang sebagai investasi organisasi dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia, bukan sekadar sebagai aktivitas administratif.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, hasil penelitian ini memberikan implikasi bahwa upaya peningkatan kinerja karyawan perlu dilakukan secara komprehensif melalui

pengembangan kompetensi teknis (*hard skills*) maupun kompetensi interpersonal (*soft skills*). Pelatihan mengenai teknik memasak dan keamanan pangan perlu diimbangi dengan pelatihan komunikasi interpersonal, kepemimpinan, penyelesaian konflik, pengambilan keputusan, serta pengembangan kerja sama tim. Pendekatan tersebut akan menghasilkan karyawan yang tidak hanya memiliki kemampuan teknis yang baik, tetapi juga mampu bekerja secara kolaboratif dalam menghadapi berbagai tantangan operasional di lingkungan hotel (Kartini et al., 2024; Sebayang, 2022).

Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis dan praktis. Secara teoritis, penelitian memperkuat konsep bahwa komunikasi kerja dan kerja sama tim merupakan determinan penting dalam peningkatan kinerja karyawan pada industri jasa, khususnya sektor perhotelan. Temuan ini juga memperkaya kajian manajemen sumber daya manusia dengan memberikan bukti empiris mengenai pentingnya integrasi antara komunikasi organisasi dan kolaborasi tim dalam mendukung efektivitas operasional. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengembangkan model kinerja karyawan dengan menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, motivasi kerja, kepuasan kerja, maupun komitmen organisasi.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja dan kerja sama tim merupakan faktor yang memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan pada *Department Food and Beverage Product* (Main Kitchen–Western Kitchen) di hotel berbintang lima. Komunikasi kerja yang efektif mampu mendukung kelancaran penyampaian informasi, meningkatkan koordinasi antarkaryawan, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meminimalkan kesalahan operasional selama proses produksi makanan. Dengan komunikasi yang baik, setiap karyawan memiliki pemahaman yang lebih jelas mengenai tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat diselesaikan secara lebih efisien sesuai standar operasional yang berlaku.

Kerja sama tim juga terbukti menjadi unsur yang sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional dapur hotel. Kolaborasi yang baik antaranggota tim menciptakan pembagian tugas yang lebih seimbang, meningkatkan rasa saling percaya, memperkuat koordinasi, serta membantu penyelesaian pekerjaan secara tepat waktu. Lingkungan kerja yang dibangun melalui budaya saling mendukung dan komunikasi yang terbuka mampu meningkatkan produktivitas, motivasi kerja, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Secara bersama-sama, komunikasi kerja dan kerja sama tim memberikan kontribusi yang besar terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sinergi antara kedua variabel tersebut memungkinkan organisasi menjalankan proses operasional secara lebih efektif, meningkatkan kualitas produk dan pelayanan, serta memperkuat daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kinerja karyawan tidak hanya bergantung pada kompetensi teknis individu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas hubungan kerja, komunikasi organisasi, dan kolaborasi yang terbangun di dalam tim.

Implikasi penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen hotel perlu memberikan perhatian yang lebih besar terhadap pengembangan komunikasi organisasi dan budaya kerja sama tim melalui pelaksanaan *briefing* rutin, pelatihan komunikasi interpersonal, program *team building*, evaluasi kinerja yang berkelanjutan, serta pengembangan kompetensi *soft skills* karyawan. Upaya tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta mendukung pencapaian tujuan organisasi secara berkelanjutan. Selain itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, budaya organisasi, kepuasan kerja, atau komitmen organisasi sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada industri perhotelan.

Daftar Pustaka

- Abdullah, O., Sufi, T., & Kumar, S. (2023). Impact of food and beverage quality and service quality towards customer satisfaction and customer retention: A study of five-star hotels. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), 1–18.
- Antara, I. M. K., Anggayana, I. W. A., Dwiyantri, N. M. C., & Sengkey, F. (2023). Identify industrial work practices in the food and beverage product department of Kayumas Seminyak Resort. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 1140–1151.
- Artajaya, M., Wijaya, M. W. C., & Febrianto, I. G. A. (2022). Analysis of the causes of high food costs and food cost control strategies at the food and beverage product department at the Four Points Hotel by Sheraton Bali. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 119–124.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Kartini, L. P., Adhyatma, P., & Priliani, N. L. D. (2024). Enhancing employee performance through strategic training: A study of the food and beverage kitchen department in five-star hotels in Nusa Dua. *Jurnal Syntax Admiration*, 5(6), 2147–2161.
- Mun, S. G., Woo, L., & Seo, K. (2021). Importance of F&B operation in luxury hotels: The case of Asia versus the US. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 125–144.
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha food and beverage product dalam meningkatkan revenue di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 4(1), 27–35.
- Putra, I. M. M. D. A., & Anggayana, I. W. A. (2023). Identify industrial work practices in the food and beverage product department of Quest Hotel Kuta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 1152–1162.
- Sebayang, Y. B. (2022). Pengaruh pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan di Food and Beverage Department pada The Hill Hotel & Resort Sibolangit. *Skylandsea Profesional: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(1), 55–62.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi terbaru). Alfabeta.
- Yanti, N. K. K., & Anggayana, I. W. A. (2023). Identify industrial work practices in the food and beverage product department of Grand Ixora Kuta Resort. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 588–601