

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERNAL DAN *TEAM WORK* TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI NATRA BINTAN
A TRIBUTE PORTFOLIO *RESORT***

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata Sebagai Salah Satu
Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)
Universitas Negeri Padang*



Oleh:

AKMAL IRSAN

NIM:21135125

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

2025

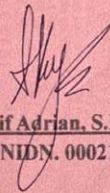
PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan Team Work Terhadap
Kinerja Karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio
Resort
Nama : Akmal Irsan
NIM/BP : 21135125/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 20 Agustus 2025

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing,



Arif Adrian, S.E., M.SM.
NIDN. 0002118608

Kepala Departemen,



Pasaribu, SST, Par., M.Si. Par., CHE.
NIP. 198705202015041001

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Akmal Irsan
Nim : 21135125
Judul : Pengaruh Komunikasi Internal dan *Team Work* Terhadap Kinerja
Karyawan di Natra Bintang a, Tribute Portfolio Resort
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

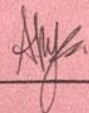
Dinyatakan Lulus Setelah mempertahankan Skripsi
di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Padang, 20 Agustus 2025

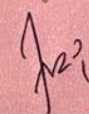
Nama

Tanda Tangan

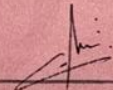
1. Ketua : Arif Adrian, S.E, M.SM

1. 

2. Anggota : Hendri Azwar, S.ST, M.Par, PhD

2. 

3. Anggota : Rahmi Fadilah, M.Pd.

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186 Email : pariwisata@fpp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akmal Irsan
NIM/TM : 21135125/2021
Program Studi : D4 - Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul **"Pengaruh Komunikasi Internal dan Team Work Terhadap Kinerja Karyawan di Natra Bintang a, Tribute Portfolio Resort"** adalah benar merupakan hasil karya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

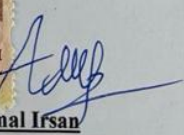
Diketahui,

Kepala Departemen Pariwisata


Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Saya yang menyatakan,




Akmal Irsan
NIM. 21135125

ABSTRAK

Akmal Irsan 2025, Pengaruh Komunikasi Internal dan *Team Work* Terhadap Kinerja Karyawan Di Natra Bintan, a Tribute Portfolio Resort

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal dan kerja tim terhadap kinerja karyawan di Natra Bintan, a Tribute Portfolio Resort. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya peran industri perhotelan dalam menunjang sektor pariwisata melalui penyediaan akomodasi dan layanan berkualitas yang memengaruhi kepuasan tamu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal-asosiatif. Populasi penelitian mencakup seluruh 90 karyawan dari berbagai departemen yang dipilih menggunakan teknik total sampling. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner terstruktur yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Analisis data menggunakan SPSS versi 26 dengan statistik deskriptif, uji asumsi klasik, dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal memperoleh skor rata-rata sebesar 4,30 dan kerja tim sebesar 4,38, keduanya berada pada kategori “sangat baik,” sedangkan kinerja karyawan mencapai rata-rata 4,53 dengan kategori “sangat baik.” Analisis regresi menunjukkan bahwa kerja tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,868 dan nilai signifikansi $< 0,05$. Sementara itu, komunikasi internal meskipun memiliki skor tinggi, tidak berpengaruh signifikan secara statistik dengan koefisien sebesar 0,140 dan nilai signifikansi $> 0,05$. Secara simultan, kedua variabel menjelaskan 76,6% variasi kinerja karyawan. Temuan ini menegaskan bahwa kerja tim menjadi faktor utama yang mendorong peningkatan kinerja di sektor perhotelan, sehingga manajemen perlu memperkuat kolaborasi, membangun kepercayaan, dan menciptakan keamanan psikologis, disertai sistem komunikasi yang terstruktur dan inklusif.

Kata Kunci: Komunikasi Internal, *Team Work*, Kinerja Karyawan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat dan Bimbingan Nya Penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi Internal dan *Team Work* Terhadap Kinerja Karyawan Di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort* ”. Dalam penelitian ini peneliti banyak mendapat bantuan, bimbingan, arahan dan dorongan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.,Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Pehotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par CHE Selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Arif Adrian, S.E, M.SM selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, kritik dan saran dalam penulisan skripsi ini.
4. Ibu Lise Asnur, S.Pd, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan saran dan dorongan serta motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh Staf Dosen, karyawan dan karyawan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan ilmu yang paling berharga kepada penulis selama menuntut ilmu pengetahuan di Perguruan Tinggi.
6. Terkhusus nya untuk Mama Sonita dan Ayah Irwin selaku orangtua penulis sekaligus wali penulis yang telah memberikan dukungan moral dan material, serta doa kepada penulis dari awal sampai saat ini.

7. Terkhususnya untuk Sarah Aulia Sari dan Ainun Ramadhani selaku adik penulis yang selalu ada disamping penulis, selalu menjadi sumber inspirasi penulis dan semangat penulis dari awal sampai saat ini.
8. Seluruh staff Natra Bintan, a Tribute Portfolio *Resort* yang telah memberikan dukungan dan kesempatan bagi penulis untuk melaksanakan penelitian demi menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman – teman Manajemen Perhotelan Angkatan 2021 yang telah membantu dan menemani penulis selama proses penulisan penelitian ini.

Dalam membahas dan menyusun skripsi ini penulis menyadari adanya keterbatasan ilmu pengetahuan, waktu, biaya, dan tenaga yang penulis miliki untuk menyusun isi dari skripsi ini yang jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu dengan kerendahan hati dan rasa terima kasih yang sedalam-dalamnya, penulis mengharapkan saran-saran dan kritikan yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini.

Padang, 19 Mei 2025

Akmal Irsan

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	18
C. Rumusan Masalah	19
D. Tujuan Penelitian.....	20
E. Manfaat Penelitian.....	20
BAB II	22
KAJIAN TEORI.....	22
A. Kajian Teori.....	22
1. Kinerja Karyawan	22
2. Komunikasi Internal	16
3. Team Work	21
B. Kerangka Konseptual	25
C. Hipotesis Penelitian	27
BAB III.....	25
METODOLOGI PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian	25
B. Tempat dan Waktu Penelitian	25
C. Variabel Penelitian	26
D. Defenisi Operasional Variabel Penelitian	26
E. Populasi dan Sampel.....	27
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	29
G. Instrumen Penelitian.....	30

H.	Hasil Uji Coba Instrumen.....	32
I.	Teknik Analisis Data	37
J.	Uji Persyaratan Analisis	40
K.	Uji Hipotesis.....	41
BAB IV		45
HASIL DAN PEMBAHASAN		45
A.	Deskripsi Karakteristik Responden	45
B.	Deskripsi Data	46
C.	Uji Persyaratan Analisis	57
D.	Uji Hipotesis.....	61
E.	Pembahasan	64
BAB V		74
KESIMPULAN DAN SARAN		74
A.	Kesimpulan.....	74
B.	Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA		77

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Natra Bintang a Tribute	12
Tabel 2. Data Jumlah Turnover Tahun 2024	17
Tabel 3. Skala Likert	30
Tabel 4. Kisi-Kisi Instrumen Penelitian.....	31
Tabel 5. Hasil Uji Validitas Komunikasi Internal (X1)	34
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Team Work (X2)	34
Tabel 7. Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (Y).....	35
Tabel 8. Hasil Uji Realibilitas Komunikasi Internal,	36
Tabel 9. Interpretasi Reabilitas Instrumen.....	37
Tabel 10. Batas Interval dan Kategori Pilihan	39
Tabel 11. Tabel Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	45
Tabel 12. Tabel Karakteristik responden berdasarkan departemen	45
Tabel 13. Tabel Karakteristik responden berdasarkan masa kerja.....	46
Tabel 14. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Komunikasi Internal	47
Tabel 15. Tingkat Capaian Responden Komunikasi Internal	47
Tabel 16. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Komunikasi Internal	50
Tabel 17. Tingkatan Capaian Responden Team Work	51
Tabel 18. Data Hasil Perhitungan Statistik Variabel Kinerja Karyawan	53
Tabel 19. Tingkatan Capaian Responden Kinerja Karyawan	54
Tabel 20. Hasil Uji Normalitas Variabel Komunikasi Internal dan Team.....	58
Tabel 21. Hasil Uji Heteroskedastisitas Variabel Komunikasi Internal dan Team.....	59
Tabel 22. Hasil Uji Multikolinearitas.....	59
Tabel 23. Hasil Uji Determinasi.....	61
Tabel 24. Uji Linear Berganda Uji F	62
Tabel 25. Hasil Uji Linear Berganda (Uji T)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Bukti Kurangnya Komunikasi Internal	4
Gambar 1.2. Keluhan Tamu	6
Gambar 1.3. Keluhan Tamu	6
Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabulasi Data Penelitian X1 (Komunikasi Internal).....	78
Lampiran 2. Tabulasi Data Penelitian X2 (<i>Team Work</i>).....	78
Lampiran 3. Tabulasi Data Penelituian Y (Kinerja Karyawan).....	79
Lampiran 4. Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas X1	80
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas X2.....	81
Lampiran 6. Hasil Uji Coba Validitas dan Realibilitas Y.....	82
Lampiran 7. Data Tabulasi X1 (Komunikasi Internal).....	83
Lampiran 8. Data Tabulasi X2 (<i>Team Work</i>).....	85
Lampiran 9. Data Tabulasi Y (Kinerja Karyawan).....	87
Lampiran 10. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas X1.....	89
Lampiran 11. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas X2.....	90
Lampiran 12. Hasil Uji Validitas dan Realibilitas Y.....	91
Lampiran 13. Hasil Uji Normalitas.....	92
Lampiran 14. Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	92
Lampiran 15. Hasil Uji Multikolinearitas.....	93
Lampiran 16. Hasil Uji Koefisiensi Determinasi.....	93
Lampiran 17. Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Uji F).....	93
Lampiran 18. Hasil Uji Regresi Linear Berganda (Uji T).....	93
Lampiran 19. Surat Izin Penelitian.....	94
Lampiran 19. Kuesioner Penelitian dan Uji Coba.....	95
Lampiran 20. Dokumentasi.....	98

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan elemen penting dalam sektor pariwisata yang mengombinasikan produk dan layanan. Hotel tidak hanya sekadar tempat menginap, tetapi juga sarana penting dalam mendukung sektor pariwisata. Menurut Hermawan (2018), hotel merupakan usaha jasa yang bergerak di bidang akomodasi, menyediakan layanan penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya untuk kenyamanan tamu. Hotel dirancang dengan konsep modern dan elegan, dilengkapi dengan *interior* dan *eksterior* yang menarik, guna menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi para tamu.

Natra Bintan, a Tribute Portfolio *Resort* adalah salah satu hotel yang mengusung konsep (*Glamorous Camping*) di Pulau Bintan, Kepulauan Riau. Hotel ini menyajikan pemandangan *Crystal Lagoon*, laguna air laut buatan pertama dan terbesar di Asia Tenggara. Lokasi hotel yang dikelilingi kebun hijau yang asri dengan tenda-tenda yang terinspirasi suasana safari dan dilengkapi teras pribadi menjadikannya destinasi ideal bagi pasangan, keluarga, maupun grup perusahaan. Untuk mendukung operasionalnya, hotel ini memiliki 90 orang karyawan yang tersebar di berbagai departemen.

Tabel 1. Data Jumlah Karyawan Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

No.	Department	Jenis Kelamin		Jumlah
		P	L	
1.	<i>A&G</i>	2	1	3
2.	<i>Accounting</i>	2	5	7
3.	<i>Engineering</i>	-	9	9
4.	<i>F&B Product</i>	1	14	15
5.	<i>F&B Service</i>	6	12	18
6.	<i>Front Office</i>	5	10	15
7.	<i>Housekeeping</i>	-	10	10
8.	<i>HRD</i>	2	1	3
9.	<i>IT</i>	-	1	1
10.	<i>Sales&Marketing</i>	4	1	5
11.	<i>Loss Prevention</i>	-	4	4
Total Karyawan		22	68	90

Sumber : *HR Department* Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

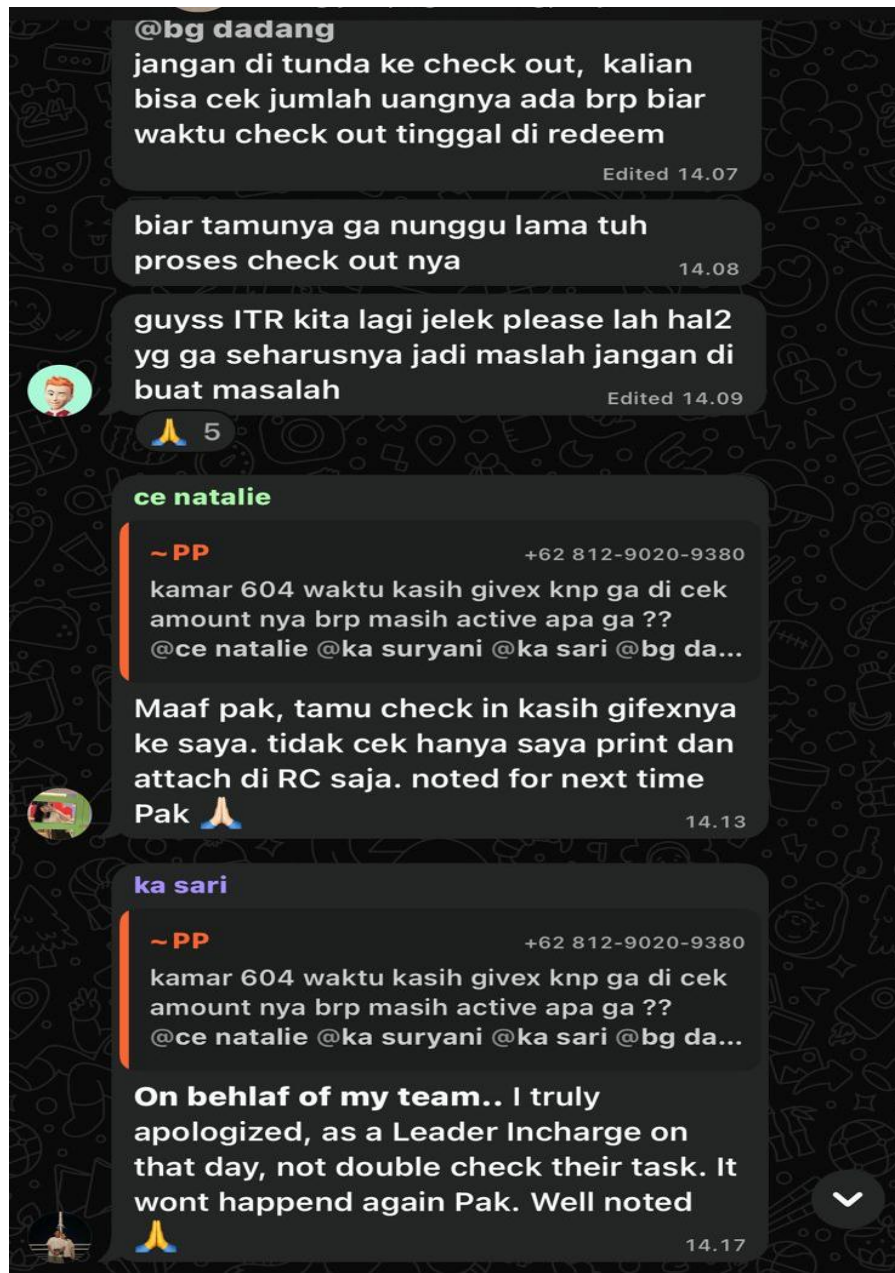
Berdasarkan data di atas, jumlah karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort mencapai 90 orang, yang terdiri dari 22 perempuan dan 68 laki-laki. Departemen *F&B Service* memiliki jumlah karyawan tertinggi, yaitu 18 orang, diikuti oleh departemen *F&B Product* dan *Front Office*, masing-masing dengan 15 orang.

Kinerja karyawan menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh manajemen, terutama dalam industri perhotelan. Harsuko Riniwati (2016) menyatakan bahwa kinerja adalah kemampuan yang didukung oleh motivasi tinggi yang dapat meningkatkan produktivitas kerja. Sementara itu, Darmadi (2016) mendefinisikan kinerja pegawai sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum, dan sesuai dengan moral serta etika.

Permasalahan terkait kinerja karyawan merupakan tantangan yang kerap dihadapi oleh manajemen perusahaan. Menurut Habibah (2014), pemahaman yang mendalam mengenai berbagai faktor yang memengaruhi kinerja sangat penting agar manajemen dapat mengambil langkah-langkah kebijakan yang tepat untuk meningkatkan kinerja sesuai dengan tujuan perusahaan. Selain itu, Enny W (2019) mengemukakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi oleh sejumlah faktor, antara lain kemampuan dan keahlian, pengetahuan, desain pekerjaan, karakter individu, motivasi kerja, gaya dan kepemimpinan, budaya organisasi, kepuasan kerja, kondisi lingkungan kerja, loyalitas, komitmen, serta disiplin kerja.

Dalam konteks ini, komunikasi memiliki peran yang sangat penting dalam menunjang kinerja karyawan. Komunikasi internal yang efektif tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga mempererat hubungan antara pimpinan dan bawahan melalui interaksi dua arah yang konstruktif. Komunikasi yang terbuka dan transparan membantu seluruh anggota organisasi memahami visi serta tujuan perusahaan dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (Dhone & Sarwoko, 2022). Selain itu, kerja sama tim menjadi unsur penting yang berkontribusi terhadap peningkatan produktivitas dan pencapaian kinerja yang optimal. Kerja sama tim bahkan dapat memperkuat pengaruh faktor-faktor lain, seperti disiplin, motivasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja, khususnya dalam sistem organisasi birokratis (Wulandari & Nurhayati, 2023).

Hasil observasi awal di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort menunjukkan adanya masalah terkait komunikasi internal yang tercermin dari ulasan berikut :



Gambar 1.1. Bukti Kurangnya Komunikasi Internal
Sumber : Front Office Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

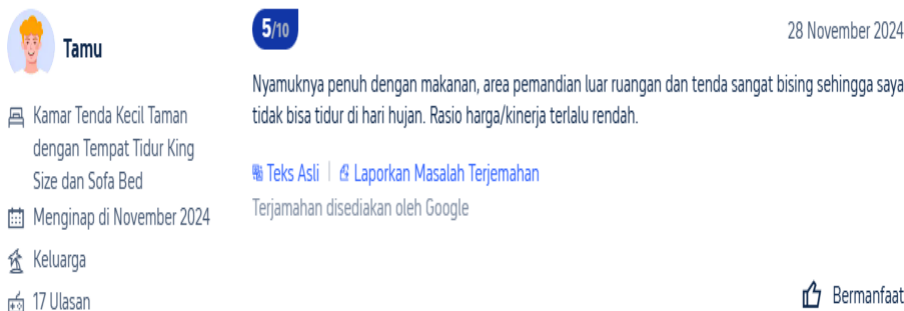
Salah satu bentuk nyata permasalahan dalam komunikasi internal dan kerja sama tim di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dapat dilihat dari dokumentasi percakapan internal pada grup operasional *Front Office*. Dalam percakapan tersebut, petugas front office tidak melakukan verifikasi terhadap *voucher (givex)* yang diserahkan tamu saat check-in, melainkan hanya mencetak dan melampirkannya tanpa memastikan status aktif voucher tersebut.

Akibatnya, proses *check-out* menjadi terhambat karena verifikasi baru dilakukan di akhir, sehingga menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama. Padahal, atasan telah memberikan instruksi agar verifikasi dilakukan sebelumnya guna mempercepat proses check-out. Kondisi ini mengindikasikan lemahnya komunikasi vertikal antara pimpinan dan bawahan, serta kurangnya kedisiplinan dalam menjalankan prosedur operasional standar. Selain itu, meskipun performa layanan hotel sedang menurun (ditunjukkan dengan penurunan skor ITR), tidak terlihat adanya inisiatif kolektif dari tim untuk saling membantu atau meningkatkan kualitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama tim belum terbangun dengan baik, dan kesadaran terhadap tanggung jawab bersama masih rendah. Dampak dari lemahnya komunikasi internal dan tidak optimalnya teamwork ini juga tercermin dari sejumlah keluhan tamu yang disampaikan melalui platform ulasan *online*. Berikut keluhan tamu melalui platform *online* :



Gambar 1.2. Keluhan Tamu
Sumber : *Trip.com*



Gambar 1.3. Keluhan Tamu
Sumber : *Trip.com*

Berdasarkan ulasan di atas, Tamu mengeluhkan kondisi kamar mandi yang lembab, gelap, dan tidak nyaman; kulkas yang tidak berfungsi; fasilitas kamar yang kurang terawat; hingga gangguan suara di area luar yang menyebabkan tamu tidak bisa tidur nyenyak. Bahkan beberapa tamu menilai rasio antara harga dan kualitas pelayanan terlalu rendah. Permasalahan ini mengindikasikan bahwa kurangnya koordinasi antar departemen seperti housekeeping, engineering, dan

front office menyebabkan terjadinya kelalaian dalam memastikan kesiapan kamar dan kenyamanan tamu. Ketidakterpaduan informasi dan lambannya respons terhadap permasalahan menunjukkan bahwa komunikasi internal belum berjalan efektif baik secara vertikal maupun horizontal. Selain itu, lemahnya sinergi tim dalam menyelesaikan masalah teknis juga mencerminkan rendahnya kualitas teamwork di lingkungan kerja. Situasi ini memperkuat asumsi bahwa kinerja karyawan sangat dipengaruhi oleh sejauh mana komunikasi internal berjalan efektif dan sejauh mana kerja sama tim terbentuk dalam pelaksanaan tugas pelayanan terhadap tamu. Hal ini mengindikasikan perlunya perbaikan fasilitas dan peningkatan kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Masalah kinerja karyawan juga tercermin dari tingginya tingkat *turnover* karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort. *Turn over* merupakan pergantian tenaga kerja dalam suatu organisasi yang diukur melalui rasio jumlah karyawan yang keluar (baik secara sukarela maupun involunter terhadap total karyawan dalam periode tertentu (Misra & Mishra 2021). Berikut data *turnover* karyawan pada tahun 2024:

Tabel 2. Data Jumlah Turnover Tahun 2024

Tahun	Jumlah Karyawan	Karyawan Keluar	Tingkat Turnover
2024	90	33	36.67%

Sumber : *HR Department Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort*

Dari data tersebut, tingkat *turnover* mencapai 36,67%, jauh melampaui standar normal industri. Menurut Harris (2006), meskipun standar *turnover* dapat bervariasi antar perusahaan, angka di atas 10% umumnya dianggap terlalu tinggi.

Tingginya angka *turnover* ini dapat mengindikasikan adanya permasalahan dalam komunikasi internal dan *teamwork*.

Komunikasi internal menjadi faktor penting dalam organisasi karena dapat meningkatkan kolaborasi antar tim, memperkuat hubungan antar karyawan, dan memastikan aliran informasi yang efektif. Suryani (2019) mendefinisikan komunikasi internal sebagai proses penyampaian pesan yang terjadi di antara anggota organisasi, berlangsung dari pemimpin ke bawahan, pemimpin terhadap pemimpin, maupun ke bawahan. Penelitian yang dilakukan oleh Suwanto et al. (2021) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Selain komunikasi internal, kinerja karyawan juga dipengaruhi oleh *team work*. Susanti et al. (2021) mendefinisikan *team work* sebagai sistem perpaduan kerja suatu kelompok yang didukung oleh berbagai keahlian dengan kejelasan tujuan, serta didukung oleh kepemimpinan dan komunikasi untuk menghasilkan kinerja yang lebih tinggi daripada kinerja individu. Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Komunikasi Internal dan *Team Work* Terhadap Kinerja Karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah peneliti uraikan di atas, maka dapat diidentifikasi masalah penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Kurangnya kerjasama tim saat seseorang memiliki waktu luang tetapi tidak membantu rekan yang sedang sibuk.

2. Rendahnya efektivitas komunikasi dan kurangnya hubungan erat antar karyawan menyebabkan terbatasnya komunikasi di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*.
3. Kurangnya kesadaran karyawan terhadap permasalahan yang ada mengakibatkan kinerja tidak optimal, sehingga menimbulkan keluhan dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan.
4. Tingginya tingkat *turnover* karyawan (36,67%) mengindikasikan adanya masalah dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel tersebut.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi internal di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*?
2. Bagaimana *team work* di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort* ?
3. Bagaimana kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*?
4. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*?
5. Sejauh mana pengaruh *team work* terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*?
6. Sejauh mana pengaruh komunikasi internal dan *team work* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio *Resort*?

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengkaji pengaruh komunikasi internal dan *team work* terhadap kinerja karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah :

- a. Mendeskripsikan komunikasi internal di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort.
- b. Mendeskripsikan *team work* di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort
- c. Mendeskripsikan kinerja karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort.
- d. Menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort
- e. Menganalisis pengaruh *team work* terhadap kinerja karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort
- f. Menganalisis pengaruh komunikasi internal dan *team work* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Natra Bintan a Tribute Portfolio Resort.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis bagi manajemen perusahaan untuk memperhatikan kinerja karyawan dari

sudut pandang komunikasi internal dan *team work*, serta menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan terkait pengembangan sumber daya manusia.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi pembelajaran di Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata & Perhotelan, Universitas Negeri Padang, serta memperkaya literatur tentang manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan.

3. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan syarat menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan memperdalam pemahaman tentang manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil penelitian mengenai pengaruh komunikasi internal dan *team work* terhadap kinerja karyawan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,129 > 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun komunikasi internal secara umum telah berjalan baik dengan skor rata-rata 4,30, kondisi tersebut belum mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini mengindikasikan bahwa keberhasilan komunikasi internal tidak serta-merta berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja, sehingga diperlukan evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas implementasi dan mekanisme tindak lanjut dari proses komunikasi yang telah berjalan.
2. *Team work* berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa kerja tim yang berjalan sangat baik dengan skor rata-rata 4,38 secara empiris mampu memberikan dampak yang signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kolaborasi dan sinergi dalam tim berkontribusi langsung terhadap pencapaian kinerja, sehingga perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan melalui pengembangan program-program yang mendukung efektivitas kerja kolektif.

3. Kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort memperoleh skor rata-rata 4,53 yang termasuk dalam kategori sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kinerja karyawan secara keseluruhan telah mencapai standar yang tinggi. Nilai tersebut merefleksikan efektivitas dari berbagai faktor pendukung kinerja, khususnya kerja tim yang terbukti berpengaruh signifikan dalam mendorong pencapaian kinerja optimal. Namun demikian, diperlukan upaya berkelanjutan untuk mempertahankan dan meningkatkan capaian ini melalui pengembangan sistem dan kebijakan yang berorientasi pada peningkatan kualitas sumber daya manusia.
4. Komunikasi Internal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai $\text{sig } 0,129 > 0,05$ artinya komunikasi internal yang sudah optimal belum memberikan dampak signifikan terhadap peningkatan kinerja karyawan.
5. *Team work* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,868 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kerja tim, semakin tinggi pula tingkat kinerja yang dicapai oleh karyawan. Nilai koefisien yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa kerja tim merupakan faktor dominan yang berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja. Temuan ini mempertegas bahwa kolaborasi, koordinasi, dan sinergi antar anggota tim secara langsung mendorong efisiensi dan efektivitas dalam pelaksanaan tugas, sehingga pada akhirnya

mampu mengoptimalkan pencapaian kinerja karyawan secara keseluruhan.

6. Komunikasi Internal dan Team work secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 76,6%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik sinergi antara komunikasi internal dan teamwork, semakin tinggi kontribusinya terhadap peningkatan kinerja karyawan. Sementara itu, sisanya sebesar 23,4% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini, seperti kepemimpinan, pelatihan, motivasi, atau lingkungan kerja. Temuan ini mengonfirmasi bahwa kolaborasi yang efektif dan komunikasi yang terintegrasi merupakan pilar kunci dalam mendorong kinerja organisasi secara keseluruhan.

B. Saran

1. Bagi Natra Bintang a Tribute Portfolio Resort

Manajemen disarankan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi internal dengan mengembangkan sistem umpan balik yang terstruktur dan forum diskusi rutin. Pelatihan komunikasi efektif perlu diberikan secara berkala kepada seluruh karyawan, khususnya dalam hal mendengarkan aktif dan memberikan respon konstruktif terhadap masukan bawahan. Untuk memperkuat *team work*, hotel perlu menciptakan lingkungan kerja yang lebih inklusif melalui kegiatan *team building* dan *sesi brainstorming* terstruktur. Kolaborasi antar departemen harus ditingkatkan, terutama dalam menangani beban kerja tinggi dan masalah operasional sehari-hari.

2. Bagi Peneliti Lainnya

Peneliti berikutnya dapat mengeksplorasi faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi kinerja karyawan seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, atau budaya organisasi yang belum dibahas dalam penelitian ini. Pendekatan kualitatif melalui wawancara mendalam juga dapat digunakan untuk mendapatkan pemahaman lebih komprehensif tentang dinamika komunikasi internal dan kerja tim di lingkungan perhotelan.

3. Bagi Departemen Pariwisata

Diharapkan bahwa penelitian ini dapat menjadi tambahan referensi yang berharga untuk pembelajaran dalam Mata Kuliah. Dengan menyajikan temuan yang relevan mengenai pengaruh komunikasi internal dan team work terhadap kinerja karyawan, penelitian ini dapat memberikan wawasan yang mendalam bagi mahasiswa dan praktisi

DAFTAR PUSTAKA

- Adhari, M. (2020). Kinerja Karyawan dalam Organisasi: Kualitas dan Kuantitas Pekerjaan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 9(2), 75-85.
- Andarias, A., & Lutfi, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Sulselbar Kantor Pusat Makassar. *Management and Accounting Research Statistics*, 1(1), 70–89.
- Arifin, A. (2020). Pengaruh Kepemimpinan dan Kerja Sama Tim terhadap Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan. *Kinerja: Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 17(2), 186–193.
- Arung, M., & Sari, D. (2022). Peran Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Keterlibatan Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 13(4), 150-165.
- Aziz, A., Sahra, A., & Budi S, N. F. (2019). Pelatihan komunikasi interpersonal untuk meningkatkan teamwork karyawan pada PT. X. *Al-Qalb : Jurnal Psikologi Islam*, 9(1), 41–58.
- Balakrishnan, C., & Masthan, D. (2013). Impact of internal communication on employee engagement—A study at Delhi International Airport. *International Journal of Scientific and Research Publications*, 3 (8), 1-13.
- Darmadi, A. (2016). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 5(2), 123-130.
- Enny, W. (2019). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 1(1), 61-75.
- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero). *Jurnal Manajemen*, 3(1), 107-119.
- Harris, T. E., & Sherblom, J. C. (2006). *Small group and team communication* (4th ed.). Roxbury Publishing Company.
- Hermanto, A. (2020). Indikator komunikasi internal dalam organisasi. *Jurnal Manajemen dan Komunikasi Bisnis*, 14(3), 150–165.
- Hermawan, A. (2018). Konsep Desain Hotel Modern dan Elegan. *Jurnal Akomodasi dan Pariwisata*, 7(1), 45-52.
- King, M. F., & Bruner, G. C. (2000). Social desirability bias: *A neglected aspect of validity testing*. *Psychology & Marketing*, 17(2), 79–103.

- Kongsvik, T., Almklov, P., & Fenstad, J. (2014). Organisational communication and safety: A case study in a hotel. *Safety Science*, 62, 276–285.
- Misnawati, S. (2019). Dimensi komunikasi internal: Vertikal dan horizontal. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 123–135.
- Mijaya, R., & Susanti, L. (2023). Dampak Komunikasi Internal terhadap Produktivitas Kerja Pegawai. *Jurnal Sumber Daya Manusia*, 14(2), 100-115
- Padang, I. S., & Sitorus, D. H. (2022). Analisis Motivasi dan Kerjasama Tim terhadap Produktivitas PT Pradana Indah Sejahtera. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi Sains*, 7(2), 45–55.
- Pradana, R., & Wulandari, A. (2021). Pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada hotel di Tabanan, Bali. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 80(1), 45–54.
- Prathomo, R., et all. (2022). Analisis Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(3), 75-89.
- Pusung, G. A., Pio, R. J., & Asaloei, S. (2023). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Organisasi Mobile Legends Tim Aura E-Sports. *Productivity*, 4(5), 704–711.
- Riniwati, H. (2016). Kinerja dan Motivasi Kerja. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 123-130.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitra, A. (2023). Kinerja Karyawan: Pencapaian dan Pelaksanaan Pekerjaan dalam Organisasi. *Jurnal Manajemen dan Sumber Daya Manusia*, 17(2), 78-92.
- Suyadi. (2023). Komunikasi Internal yang Efektif dalam Organisasi. *Jurnal Komunikasi dan Manajemen*, 15(1), 12-25.
- Suryadi, A., & FoEh, B. (2022). Kinerja Karyawan: Mutu dan Kuantitas dalam Pekerjaan. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 14(3), 150-165.
- Suryani, D. (2019). Komunikasi Internal dalam Organisasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 8(2), 123-135.
- Suwanto, A., & rekan-rekan. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 45-60.
- Susanti, W., Widayani, R., & Utami, S. (2021). Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 12(1), 225-240.

- Tafsir, M., et al. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 15(2), 101-115.
- Wisnu, A. (2021). Komunikasi Internal dalam Organisasi: Proses dan Dinamika. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 24-30.
- Yulianto, B. (2020). *Perilaku Pengguna APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan yang Terpapar Bising Intensitas Tinggi*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka. IAIN Syekh Nurjati Cirebon