PENGARUH MOTIVASI, KOMUNIKASI, DAN KERJA SAMA TIM TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL OAKWOOD PREMIER COZMO JAKARTA

Galeh Prasetiyo [1*]; Sri Rusiyati [2];

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis[1,2]
Uiversitas Nusa Mandiri, Jakarta, Indonesia[1,2]
https://www.nusamandiri.ac.id[1,2]
galehprasetiyo23@gmail.com[1*], sri.siq@nusamandiri.ac.id [2]
(*) Corresponding Author

Ciptaan disebarluaskan di bawah Lisensi Creative Commons Atribusi-NonKomersial 4.0 Internasional.

Abstract— *Hotel employee performance is shaped by both individual and collective work processes. This study aims to examine the effects of motivation, communication, and teamwork on employee performance at Oakwood Premier Cozmo Jakarta, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with a causal associative method. A total of 110 respondents were selected from a population of 150 employees using the Slovin formula and simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with the assistance of IBM SPSS Statistics. The results show that motivation has a negative but statistically insignificant effect on employee performance (B = −0.036; p = 0.660). In contrast, communication (B = 0.279; β = 0.416; p < 0.001) and teamwork (B = 0.396; β = 0.352; p < 0.001) have positive and statistically significant effects on employee performance. Simultaneously, the three variables have a statistically significant effect on employee performance (F = 21.153; p < 0.001). The research model has an R^2 value of 0.374 and an adjusted R^2 value of 0.357. Based on the standardized beta coefficients, communication has the largest relative coefficient among the three variables in the model. These findings indicate that communication and teamwork are positively and significantly associated with employee performance in the context of this study.*

Keywords: *communication, employee performance, motivation, teamwork.*

Abstrak—Kinerja karyawan hotel terbentuk melalui proses kerja individu dan kolektif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal terhadap 110 responden yang ditentukan melalui rumus Slovin dan teknik simple random sampling dari populasi 150 karyawan. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics. Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi berpengaruh negatif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (B = −0,036; p = 0,660). Sebaliknya, komunikasi (B = 0,279; β = 0,416; p < 0,001) dan kerja sama tim (B = 0,396; β = 0,352; p < 0,001) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Secara simultan, ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (F = 21,153; p < 0,001). Model penelitian memiliki nilai R^2 sebesar 0,374 dan Adjusted R^2 sebesar 0,357. Berdasarkan nilai koefisien beta terstandar, komunikasi memiliki koefisien relatif terbesar di antara ketiga variabel dalam model. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan kerja sama tim merupakan variabel yang berhubungan positif secara signifikan dengan kinerja karyawan dalam konteks penelitian ini.

Kata Kunci: *komunikasi, kinerja karyawan, motivasi, kerja sama tim,*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang berkembang pesat dengan tingkat persaingan yang semakin ketat, terutama di kawasan metropolitan seperti Jakarta. Badan Pusat Statistik mencatat bahwa jumlah hotel berbintang di DKI Jakarta meningkat dari 361 unit pada 2020 menjadi 412 unit pada 2024 (Badan Pusat Statistik, 2024). Peningkatan tersebut menunjukkan pentingnya sumber daya manusia yang kompeten dan profesional dalam mempertahankan kualitas pelayanan serta daya saing perusahaan. Dalam industri perhotelan,

Vol. 0X, No. X XXXX 202X | DOI: https://doi.org/10.33480/jasdim.vXiX.xxxx

karyawan memiliki peran strategis karena berinteraksi langsung dengan tamu dan mendukung kelancaran operasional. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia yang berorientasi pada peningkatan kinerja menjadi faktor penting bagi keberlangsungan operasional hotel (Ratnasari et al., 2020).

Dalam perspektif perilaku organisasi, kinerja karyawan berkaitan dengan berbagai faktor, termasuk motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim. Motivasi merupakan faktor yang membangkitkan dan mengarahkan perilaku individu dalam melaksanakan pekerjaan (Hizbul Muflihin, 2024). Komunikasi berperan sebagai sarana pertukaran informasi yang mendukung koordinasi antarbagian dalam organisasi (Humaizi & Zulkarnain, 2024). Kerja sama tim, di sisi lain, Sementara itu, kerja sama tim memungkinkan anggota organisasi mengintegrasikan kemampuan dan kontribusinya untuk mencapai tujuan bersama (Frawarna et al., 2025). Ketiga faktor tersebut saling melengkapi dalam mendukung efektivitas kerja, koordinasi, dan pencapaian tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2023).

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang beragam mengenai pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan. Sejumlah penelitian menemukan bahwa ketiga variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Elisabeth Simangunsong et al., 2023; Najati & Susanto, 2022; Noviyanti et al., 2023), Namun, penelitian lain menemukan bahwa sebagian variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan dalam konteks organisasi tertentu (Alqadri et al., 2025; Gabriella Putri et al., 2023). Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya pada industri perhotelan yang memiliki karakteristik pelayanan dan dinamika operasional yang berbeda dibandingkan dengan sektor pemerintahan, koperasi, maupun manufaktur yang lebih banyak menjadi objek penelitian sebelumnya.

Fenomena tersebut relevan dengan kondisi Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, sebuah premium serviced apartment yang berlokasi di kawasan bisnis Mega Kuningan dan dikelola oleh The Ascott Limited. Berdasarkan data appraisal karyawan tahun 2025, diperoleh nilai rata-rata motivasi sebesar 3,55 atau 71,07%, komunikasi sebesar 3,67 atau 73,33%, dan kerja sama tim sebesar 3,79 atau 75,73%. Ketiga variabel tersebut dilaporkan berada dalam kategori cukup baik, tetapi belum mencapai tingkat optimal yang diharapkan perusahaan (Data appraisal internal Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, 2025). Kondisi ini mengindikasikan adanya ruang untuk meningkatkan aspek perilaku organisasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan. Namun, data appraisal tersebut belum cukup untuk membuktikan hubungan sebab-akibat antara ketiga variabel dan kinerja karyawan, sehingga diperlukan pengujian empiris untuk mengetahui pengaruhnya secara lebih terukur.

Kebaruan (research novelty) penelitian ini terletak pada pengujian pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim secara parsial maupun simultan terhadap kinerja karyawan pada hotel premium, khususnya Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Penelitian Andrean dan Yuliadi (2024) mengkaji ketiga variabel tersebut pada perusahaan nonperhotelan, sedangkan Riandini (2025) berfokus pada komunikasi dan kerja sama tim di sektor perhotelan. Berbeda dari penelitian tersebut, penelitian ini mengintegrasikan ketiga variabel independen dalam satu model penelitian pada objek yang dikaji. Selain itu, data *appraisal* internal perusahaan digunakan untuk menggambarkan kondisi awal yang melatarbelakangi penelitian. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, baik secara parsial maupun simultan, sebagai bahan pertimbangan bagi manajemen dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menguji pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Pendekatan asosiatif digunakan karena penelitian ini bertujuan menguji hubungan atau pengaruh antara dua variabel atau lebih secara objektif dan terukur melalui pengolahan data berbentuk angka dan analisis statistik (Sugiyono, 2023).

Populasi penelitian ini adalah seluruh karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta yang berjumlah 150 orang. Penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 5%, sehingga diperoleh ukuran sampel minimal sebesar 109,09 yang dibulatkan menjadi 110 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan metode simple random sampling, yaitu memberikan peluang yang sama kepada setiap anggota populasi yang memenuhi kriteria untuk

terpilih sebagai responden (Sugiyono, 2023). Kriteria inklusi populasi dalam penelitian ini meliputi karyawan aktif yang telah bekerja minimal satu tahun dan terlibat langsung dalam aktivitas operasional perusahaan. Selanjutnya, responden yang memenuhi kriteria tersebut dipilih secara acak, dengan tetap memperhatikan kesediaan karyawan untuk berpartisipasi dalam penelitian.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel, yaitu motivasi (X1), komunikasi (X2), kerja sama tim (X3), dan kinerja karyawan (Y). Kuesioner disusun dan disebarkan secara daring menggunakan Google Form untuk memudahkan distribusi serta pengumpulan data dari responden. Untuk mengurangi risiko pengisian berulang, pengaturan formulir dibatasi agar setiap responden hanya dapat mengirimkan satu jawaban. Pembatasan satu kali pengisian diterapkan melalui fitur pembatasan respons pada Google Form, yang mengharuskan responden masuk menggunakan akun Google. Kuesioner menggunakan skala Likert lima poin, mulai dari Sangat Tidak Setuju (skor 1) hingga Sangat Setuju (skor 5), untuk mengukur persepsi responden terhadap setiap pernyataan. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan Method of Successive Interval (MSI) untuk mentransformasikan skor ordinal menjadi skor interval dengan mempertimbangkan distribusi jawaban responden. Proses transformasi dilakukan menggunakan Microsoft Excel sebelum data dianalisis melalui regresi linier berganda (Heryanto & Triwibowo, 2018).

Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics melalui beberapa tahap. Uji validitas dilakukan dengan metode Corrected Item-Total Correlation, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,187 pada derajat kebebasan 108 dan taraf signifikansi 5%). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha, dengan kriteria instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018).

Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Uji validitas menggunakan metode *Corrected Item-Total Correlation*, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,187 pada derajat kebebasan 108 dan taraf signifikansi 5%). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan *Cronbach's Alpha*, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018).

Analisis data dilakukan dengan bantuan program IBM SPSS Statistics. Uji validitas menggunakan metode Corrected Item-Total Correlation, dengan kriteria item dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,187 pada derajat kebebasan 108 dan taraf signifikansi 5%). Uji reliabilitas dilakukan menggunakan Cronbach's Alpha, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai alpha lebih besar dari 0,60 (Ghozali, 2018).

Selanjutnya, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas dilakukan menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, dengan kriteria residual berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF), dengan kriteria tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan VIF kurang dari 10. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik *scatterplot*, dengan kriteria tidak terjadi heteroskedastisitas apabila titik-titik menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh motivasi, komunikasi, dan kerja sama tim terhadap kinerja karyawan melalui persamaan $Y = \alpha + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3 + \varepsilon$. Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2) untuk menguji pengaruh setiap variabel independen, pengaruh ketiganya secara bersama-sama, serta kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen (Ghozali, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 110 karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta sebagai responden. Tabel 1 menyajikan karakteristik responden penelitian berdasarkan jenis kelamin, usia, divisi, dan lama bekerja.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	71	64,5
	Perempuan	39	35,5
Usia	17–21 tahun	15	13,6
	22–26 tahun	21	19,1
	27–31 tahun	16	14,5
	32–36 tahun	30	27,3

Vol. 0X, No. X XXXX 202X | DOI: https://doi.org/10.33480/jasdim.vXiX.xxxx

Karakteristik	Kategori	Frekuensi (n)	Persentase (%)
	37–41 tahun	16	14,5
	≥ 42 tahun	12	10,9
Divisi	Housekeeping	31	28,2
	Food and Beverage	22	20,0
	Front Office	14	12,7
	Security and Safety	14	12,7
	Engineering	11	10,0
	Finance and Accounting	10	9,1
	Sales and Marketing	8	7,3
Lama Bekerja	> 11 tahun	34	30,9
	4–7 tahun	31	28,2
	8–11 tahun	23	20,9
	1–3 tahun	22	20,0

Sumber: (Penulis, 2026)

Mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (64,5%), dengan rentang usia terbanyak berada pada 32–36 tahun (27,3%). Berdasarkan divisi, responden paling banyak berasal dari Housekeeping (28,2%) dan Food and Beverage (20,0%), sedangkan berdasarkan lama bekerja, mayoritas responden telah bekerja lebih dari 11 tahun (30,9%). Karakteristik ini menunjukkan bahwa data penelitian diperoleh dari responden yang berpengalaman dan berasal dari berbagai divisi operasional hotel, sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian yang representatif mengenai motivasi, komunikasi, kerja sama tim, dan kinerja karyawan.

Deskripsi Variabel dan Hasil Uji Instrumen

Hasil analisis statistik deskriptif menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada pada kategori tinggi. Variabel Motivasi memperoleh nilai rata-rata 61,76 (SD = 6,33), Komunikasi 58,70 (SD = 9,79), Kerja Sama Tim 57,38 (SD = 9,71), dan Kinerja Karyawan 57,98 (SD = 10,03). Hasil tersebut mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang positif terhadap keempat variabel yang diteliti di lingkungan kerja Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta.

Uji validitas dilakukan menggunakan metode Corrected Item-Total Correlation terhadap seluruh butir pernyataan pada variabel Motivasi (X1), Komunikasi (X2), Kerja Sama Tim (X3), dan Kinerja Karyawan (Y). Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,187), sehingga seluruh item dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen penelitian. Selanjutnya, Tabel 2 menyajikan hasil uji reliabilitas instrumen penelitian menggunakan metode Cronbach's Alpha.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Motivasi (X1)	10	0,940	Reliabel
Komunikasi (X2)	15	0,962	Reliabel
Kerjasama Tim (X3)	9	0,935	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	10	0,945	Reliabel

Sumber: (Penulis, 2026)

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* menghasilkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200, lebih besar dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, residual model regresi dapat dinyatakan berdistribusi normal. Uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel Motivasi memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,980 dan VIF sebesar 1,020, sehingga tidak menunjukkan adanya gejala multikolinearitas. Sementara itu, variabel Komunikasi dan Kerja Sama Tim masing-masing memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,019 dan VIF sebesar 52,382 serta 52,489. Nilai tersebut mengindikasikan adanya multikolinearitas yang sangat kuat antara kedua variabel tersebut. Kondisi ini perlu mendapat perhatian karena dapat meningkatkan ketidakstabilan estimasi koefisien regresi, memperbesar kesalahan standar, serta menyulitkan interpretasi pengaruh parsial Komunikasi dan Kerja Sama Tim terhadap variabel dependen. Oleh karena itu, hasil pengujian koefisien regresi secara parsial perlu diinterpretasikan secara hati-hati.

Selanjutnya, uji heteroskedastisitas melalui analisis grafik *scatterplot* menunjukkan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak di atas dan di bawah angka nol pada sumbu Y tanpa membentuk pola tertentu. Hal ini mengindikasikan tidak adanya gejala heteroskedastisitas berdasarkan pemeriksaan grafik. Dengan demikian, hasil pengujian menunjukkan bahwa asumsi normalitas dan

homoskedastisitas telah terpenuhi berdasarkan prosedur yang digunakan. Namun, model regresi masih menghadapi masalah multikolinearitas yang serius, sehingga hasil analisis, khususnya terkait pengaruh parsial Komunikasi dan Kerja Sama Tim, perlu ditafsirkan dengan mempertimbangkan keterbatasan tersebut. Pengujian pengaruh simultan tetap dapat dilakukan, tetapi hasilnya juga perlu diinterpretasikan secara hati-hati dan tidak dianggap otomatis bebas dari persoalan akibat multikolinearitas.

Hasil Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji Hipotesis

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh Motivasi (X1), Komunikasi (X2), dan Kerja Sama Tim (X3) terhadap Kinerja Karyawan (Y). Tabel 3 menyajikan hasil analisis regresi sekaligus hasil uji parsial (uji t) untuk masing-masing variabel independen.

Tabel 3. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda dan Uji t

Variabel	B	Std. Error	Beta	t hitung	Sig.	Keputusan
Konstanta	7,895	3,419	-	2,309	0,023	-
Motivasi (X1)	-0,036	0,081	-0,035	-0,441	0,66	Tidak Signifikan
Komunikasi (X2)	0,279	0,054	0,416	5,134	0,000	Signifikan
Kerjasama Tim (X3)	0,396	0,092	0,352	4,295	0,000	Signifikan

Sumber: (Penulis, 2026)

Berdasarkan Tabel 3, diperoleh persamaan regresi linier berganda: Y = -4,998 + 0,034X1 + 0,182X2 + 0,876X3 + ε. Seluruh koefisien regresi bernilai positif, yang menunjukkan bahwa Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim memiliki hubungan searah dengan Kinerja Karyawan. Nilai koefisien Kerja Sama Tim (0,876) jauh lebih besar dibandingkan dengan Komunikasi (0,182) dan Motivasi (0,034), yang mengindikasikan bahwa Kerja Sama Tim memberikan kontribusi paling besar terhadap perubahan Kinerja Karyawan.

Hasil uji parsial menunjukkan bahwa Motivasi (Sig. = 0,072 > 0,05) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, meskipun arah hubungannya positif. Sebaliknya, Komunikasi (Sig. = 0,030 < 0,05) dan Kerja Sama Tim (Sig. = 0,000 < 0,05) masing-masing terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan Kerja Sama Tim sebagai variabel yang memberikan pengaruh paling dominan berdasarkan nilai koefisien beta (0,825).

Selanjutnya, uji simultan (uji F) dan uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk mengetahui pengaruh gabungan ketiga variabel independen serta besarnya kemampuan model dalam menjelaskan variasi Kinerja Karyawan. Hasil kedua pengujian tersebut disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Hasil Uji F dan Koefisien Determinasi

Uraian	Nilai
F hitung	2.780,833
F tabel (df1=3, df2=106, α=5%)	2,69
Sig. F	0,000
R	0,612
R Square	0,374
Adjusted R Square	0,357

Sumber: (Penulis, 2026)

Berdasarkan Tabel 4, nilai F hitung (21,153) dengan nilai signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,357 menunjukkan bahwa model regresi mampu menjelaskan 35,7% variasi Kinerja Karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta, sedangkan sisanya sebesar 64,3% dijelaskan oleh faktor lain di luar model, seperti gaya kepemimpinan, sistem kompensasi, lingkungan kerja, budaya organisasi, maupun kepuasan kerja.

Pembahasan

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa motivasi memiliki koefisien regresi negatif dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta (B = −0,036; β = −0,035; p = 0,660). Hasil ini menunjukkan bahwa setelah komunikasi dan kerja sama tim diperhitungkan dalam model, motivasi belum terbukti memberikan kontribusi tersendiri yang signifikan secara statistik terhadap kinerja karyawan. Secara teoritis, motivasi berkaitan dengan intensitas, arah, dan

Vol. 0X, No. X XXXX 202X | DOI: https://doi.org/10.33480/jasdim.vXiX.xxxx

ketekunan individu dalam mencapai tujuan organisasi (Robbins & Judge, 2023). Namun, dalam lingkungan kerja berbasis pelayanan, kinerja juga bergantung pada ketersediaan informasi, kejelasan tugas, dan koordinasi antarkaryawan sehingga motivasi individu belum tentu secara langsung meningkatkan kinerja.

Dari 110 responden, sebanyak 34 orang (30,9%) memiliki masa kerja lebih dari 11 tahun dan 31 orang (28,2%) telah bekerja selama 4–7 tahun. Pengalaman kerja yang relatif panjang mungkin membantu karyawan memahami rutinitas dan standar pelayanan, tetapi data tersebut tidak membuktikan bahwa pengalaman kerja menyebabkan motivasi menjadi tidak signifikan. Temuan ini berbeda dari penelitian (Pratomo et al., 2022) dan (Leora & Sofiani, 2025) Dari 110 responden, sebanyak 34 orang (30,9%) memiliki masa kerja lebih dari 11 tahun dan 31 orang (28,2%) telah bekerja selama 4–7 tahun. Pengalaman kerja yang relatif panjang mungkin membantu karyawan memahami rutinitas dan standar pelayanan, tetapi data tersebut tidak membuktikan bahwa pengalaman kerja menyebabkan motivasi menjadi tidak signifikan. Temuan ini berbeda dari penelitian Pratomo et al. (2022) serta Leora dan Sofiani (2025), yang menemukan pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan hotel. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hubungan motivasi dan kinerja dapat bervariasi sesuai karakteristik pekerjaan dan kondisi organisasi. Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi belum terbukti signifikan secara parsial, bukan berarti motivasi tidak penting bagi kinerja karyawan.

Hasil regresi menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta (B = 0,279; β = 0,416; p < 0,001). Koefisien beta terstandar sebesar 0,416 merupakan yang terbesar di antara ketiga variabel independen, sehingga komunikasi memiliki keterkaitan relatif paling kuat dengan kinerja setelah motivasi dan kerja sama tim diperhitungkan. Dalam operasional hotel, pertukaran informasi antardepartemen, seperti koordinasi status kamar antara Housekeeping dan Front Office, diperlukan untuk memastikan kelancaran pelayanan. Informasi yang tidak jelas atau terlambat dapat menyebabkan pekerjaan berulang, keterlambatan pelayanan, dan ketidaksesuaian dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Temuan ini berkaitan dengan indikator komunikasi yang berfokus pada penyampaian dan pemahaman informasi. Komunikasi yang jelas dan dipahami dengan tepat dapat membantu karyawan melaksanakan tugas sesuai kebutuhan operasional. Namun, hasil regresi tidak menunjukkan indikator komunikasi yang paling berpengaruh sehingga diperlukan analisis deskriptif per indikator untuk mengidentifikasinya. Temuan ini sejalan dengan penelitian (Arya & Supartha, 2022) dan (Kamalia & Raharja, 2022) yang membahas hubungan komunikasi organisasi dengan kinerja karyawan dalam konteks perhotelan. Secara praktis, manajemen dapat meningkatkan kejelasan prosedur komunikasi, ketepatan penyampaian informasi, dan koordinasi antarbagian untuk mendukung kinerja karyawan.

Hasil regresi menunjukkan bahwa kerja sama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta (Beta = 0,825; Sig. = 0,000). Temuan ini menunjukkan bahwa kerja sama tim memiliki hubungan yang kuat dengan kinerja karyawan. Dalam operasional hotel premium yang mengutamakan service excellence, pembagian tugas yang jelas, koordinasi yang efektif, dan penyelesaian masalah secara kolaboratif diperlukan untuk memastikan kelancaran pelayanan tamu. Hasil ini sejalan dengan penelitian (Aristana et al., 2022) pada Lv8 Resort Hotel dan (Eveline et al., 2023) pada JW Marriott Medan yang menemukan bahwa teamwork berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, serta penelitian (Phuong & Huy, 2022) pada hotel berbintang di Vietnam yang menunjukkan pentingnya team trust dalam mendukung kualitas pelayanan.

Pengaruh Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim secara Simultan. Hasil uji F menunjukkan bahwa Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan berkaitan dengan kombinasi faktor yang mendorong karyawan dalam bekerja, mendukung kelancaran pertukaran informasi, dan memfasilitasi koordinasi dalam pelaksanaan tugas. Dalam konteks industri perhotelan, ketiga faktor tersebut relevan karena pelaksanaan pelayanan melibatkan karyawan dari berbagai departemen yang perlu menjalankan tugas secara terkoordinasi. Hasil ini sejalan dengan perspektif perilaku organisasi yang menempatkan motivasi, komunikasi, dan kerja sama sebagai aspek yang berkaitan dengan perilaku serta kinerja individu dalam organisasi (Robbins & Judge, 2023). Hasil ini sejalan dengan penelitian (Pratiwi et al., 2022) pada Hotel Ramada Sunset Road Badung dan (Elia &

Simanjuntak, 2022) pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam, yang juga menemukan pengaruh simultan yang signifikan dari faktor-faktor perilaku organisasi terhadap kinerja karyawan hotel.

Meskipun ketiga variabel secara simultan berpengaruh signifikan, hasil uji parsial menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel berbeda. Motivasi tidak berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan Komunikasi dan Kerja Sama Tim berpengaruh positif dan signifikan. Berdasarkan koefisien beta terstandarisasi, Komunikasi memiliki nilai lebih besar (β = 0,416) dibandingkan Kerja Sama Tim (β = 0,352), sehingga Komunikasi menunjukkan kontribusi relatif yang lebih besar dalam model penelitian ini. Sementara itu, nilai Adjusted R Square sebesar 0,357 menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variasi kinerja secara keseluruhan berada pada 35,7% setelah penyesuaian terhadap jumlah variabel dalam model. Dengan demikian, peningkatan kinerja karyawan perlu mempertimbangkan penguatan komunikasi internal dan kerja sama tim, tanpa mengabaikan kemungkinan kontribusi faktor lain di luar model penelitian.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta. Motivasi berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap Kinerja Karyawan, sedangkan Komunikasi dan Kerja Sama Tim masing-masing berpengaruh positif dan signifikan. Komunikasi menjadi variabel yang memberikan kontribusi paling dominan dibandingkan Kerja Sama Tim dan Motivasi. Secara simultan, Motivasi, Komunikasi, dan Kerja Sama Tim berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 37,4% dan adjusted R^2 sebesar 35,7%. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan kerja sama tim yang baik berperan penting dalam mendukung kinerja karyawan pada industri perhotelan yang menuntut koordinasi lintas departemen secara intensif.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Hotel Oakwood Premier Cozmo Jakarta disarankan untuk memperkuat budaya kerja tim melalui program *team building*, briefing rutin, dan koordinasi lintas departemen, serta meningkatkan efektivitas komunikasi internal melalui penyampaian informasi yang jelas dan mekanisme umpan balik yang terbuka. Program peningkatan motivasi, seperti pemberian penghargaan dan pengembangan karier, juga perlu dipertahankan untuk mendukung semangat kerja karyawan secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain, seperti kepemimpinan, kompensasi, lingkungan kerja, atau kepuasan kerja, serta menggunakan objek penelitian yang berbeda agar hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan pada industri perhotelan semakin komprehensif.

REFERENSI

Alqadri, A. A. P. S., Idris, M., & Yunus, M. K. (2025). Pengaruh komunikasi dan loyalitas terhadap kinerja karyawan di Perum BULOG Kanwil Sulawesi Selatan dan Sulawesi Barat. *Journal of Economy Business Development, 3*(2), 160–166. https://doi.org/10.56326/jebd.v3i2.2742

Aristana, I. N., Artana, I. W. A., & Yasa, I. W. D. (2022). Employee performance through improved teamwork and training at LV8 Resort Hotel. *JENIUS (Jurnal Ilmiah Manajemen Sumber Daya Manusia), 6*(1), 54–65. https://doi.org/10.32493/JJSDM.v6i1.19465

Arya, I. G. G. N. B. D., & Supartha, W. G. (2022). Role of job satisfaction in mediation of organizational communication on hotel employee performance. *European Journal of Business and Management Research, 7*(3), 147–150. https://doi.org/10.24018/ejbmr.2022.7.3.1433

Badan Pusat Statistik. (2024, July 15). *Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) Indonesia 2024 sebesar 3,85, menurun dibandingkan IPAK 2023.* https://www.bps.go.id/id/pressrelease/2024/07/15/2374/indeks-perilaku-anti-korupsi--ipak--indonesia-2024--sebesar-3-85--menurun-dibandingkan-ipak-2023-.html

Eveline, V., Kosasih, H., & Linda, T. (2023). The influence of teamwork towards employee performance in front office department at JW Marriott Medan. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 2*(3), 241–253.

https://doi.org/10.55606/jempper.v2i3.2105

Frawarna, A. K., Wahyuni, D., Komalasari, S., & Karsih. (2025). Kerjasama tim dalam organisasi. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin, 1*(4), 712–719. https://doi.org/10.63822/wet62c24

Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (Edisi ke-9). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Heryanto, I., & Triwibowo, T. (2018). *Path analysis menggunakan SPSS dan Excel: Panduan pengolahan data penelitian untuk skripsi atau tesis.* Informatika.

Humaizi, H., & Zulkarnain, I. (2024). *Buku ajar pengantar ilmu komunikasi.* PT Media Penerbit Indonesia.

Kamalia, F. L., & Raharja, E. (2022). Pengaruh iklim organisasi dan komunikasi digital terhadap kinerja karyawan dengan inovasi kerja sebagai variabel intervening (Studi pada karyawan perhotelan kawasan Bandungan). *Diponegoro Journal of Management, 11*(4). https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/36564

Leora, T., & Sofiani, S. (2025). Analisis pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan front office department di Hotel The Westin Jakarta. *JIIP: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, 8*(7), 7720–7727. https://doi.org/10.54371/jiip.v8i7.8576

Muflihin, M. H. (2024). *Motivasi kinerja.* BACK Berkah Aksara Cipta Karya.

Noviyanti, N., Asmalah, L., & Fitria, J. R. (2023). Pengaruh motivasi kerja dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan PT. Kosami Sejahtera Utama Unit Terminal Inspection-T1, Bandar Udara Soekarno-Hatta Tangerang. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 6*(3), 546–553. https://doi.org/10.37481/sjr.v6i3.695

Phuong, V. H., & Huy, H. T. (2022). Effects of teamwork on employee performance: A case study of the hotel sector in Can Tho City, Vietnam. *GeoJournal of Tourism and Geosites, 41*(2), 472–476. https://doi.org/10.30892/gtg.41218-852

Pratomo, A., Anita, T. L., & Stone, E. B. (2022). Pengaruh motivasi pada employee performance di industri perhotelan. *Jurnal Ilmiah Hospitality, 11*(2), 1033–1040. https://doi.org/10.47492/jih.v11i1.2304

Pratiwi, N. P. R., Widiadnya, I. G. N., & Widyawati, S. (2022). Pengaruh motivasi kerja, komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. *Emas: Jurnal Manajemen, 3*(9), 91–104.

Putri, G., Saifudin, A., & Wijaya, G. (2023). Kerjasama tim terhadap kinerja pegawai pada BPM. *Nian Tana Sikka: Jurnal Ilmiah Mahasiswa, 1*(3), 1–17. https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i3.46

Ratnasari, S. L., Hadiana, P., & Fatimah, F. (2020). Kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap prestasi kerja pegawai di BWS IV Batam. *Jurnal Bening, 7*(2), 295–308.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2023). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson.

Simangunsong, E., Sianturi, L., Sitanggang, D., Haloho, E., & Purba, B. (2023). Pengaruh motivasi kerja, kerjasama tim dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Kopdit CU Pardomuan Dolok Sanggul. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, 23*(2), 324–334. https://ejournal.ust.ac.id/index.php/JIMB_ekonomi/article/view/2962

Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2, cetakan ke-5). Alfabeta.

https://ejournal.nusamandiri.ac.id/index.php/jasdim/dashboard/mySubmissions?currentViewId=active