

PENGARUH KOMUNIKASI DAN MOTIVASI PIMPINAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI THE ROYAL SANTRIAN VILLAS & RESORT BENOA BALI

I Putu Tiana Raditya^{1*}, I Nengah Sandi Artha Putra²

^{1,2} Universitas Triatma Mulya

¹tiana.raditya@triatmamulya.ac.id, ²artha.putra@triatmamulya.ac.id

Received: 28/11/2024; Revised: 8/12/2024; Accepted: 10/12/2024

Abstrak

Penelitian bertujuan menemukan pengaruh komunikasi dan motivasi pimpinan terhadap kinerja karyawan di The Royal Santrian Villas & Resort Benoa Bali. Permasalahan yang dihadapi diantaranya minimnya komunikasi antara pimpinan dan karyawan sehingga kurang sinkron kinerja dalam melayani tamu yang berkunjung dan menginap di The Royal Santrian Resort Benoa Bali. Ada perbedaan antara pimpinan dan karyawan dalam menyikapi kinerja yang seharusnya dapat dilejarkan secara bersama sehingga dapat mewujudkan tingkat komunikasi yang baik serta pelayanan terhadap tamu dapat bernilai dan memuaskan. Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan dan dianalisis menggunakan uji instrument untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu data. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat uji regresi dan hipotesis dibuktikan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan hasil analisis yang didapat melalui tabulasi data, dapat diketahui beberapa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Hasil uji-t menunjukkan komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan The Royal Santrian Resort Benoa Bali karena besaran nilai t-hitung berada pada angka yang signifikan. Dari hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik komunikasi dan motivasi, maka akan dapat meningkatkan kinerja karyawan The Royal Santrian Benoa Bali.

Kata kunci : komunikasi, motivasi, pimpinan, kinerja karyawan

Pendahuluan

Pariwisata Indonesia memiliki beragam hotel dan villa tempat wisata yang sangat indah dan tidak kalah menarik dengan tempat wisata yang berada di luar negeri. Pesona Indonesia meliputi pantai, pegunungan, kawah, danau, air terjun, sungai dan desa adat yang dijadikan tempat wisata tersebar di seluruh pelosok daerah. Hal itu didukung keadaan geografis, budaya, adat istiadat, serta sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu, tidak mengherankan jika industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor vital dalam menghasilkan devisa bagi negara. Pulau Bali adalah pulau kecil di Indonesia yang memiliki daya tarik wisata yang terkenal di mancanegara berkat keunikan budaya, adat istiadat, dan kaya akan kesenian daerah. Di samping itu, sikap penduduk Bali dikenal ramah dan terbuka kepada siapapun. Hal inilah yang membuat para wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Bali merasa nyaman tinggal

di Bali dalam kurun waktu yang cukup lama. Dengan jumlah pengunjung yang meningkat setiap saat maka diperlukan sarana penunjang pariwisata misalnya jasa akomodasi, bar dan restoran serta layanan penunjang lainnya.

Penelitian ini hendak mengetahui bagaimana dapat meningkatkan kualitas pimpinan dalam pengaruh komunikasi dan motivasi untuk keberlangsungan tingkatan kinerja karyawan di The Royal Santrian, Benoa. Penelitian juga bertujuan mengidentifikasi pola ataupun kualitas pimpinan dalam berkomunikasi untuk keberlangsungan komunikasi dan motivasi dalam kinerja karyawan di The Royal Santrian, Benoa. The Royal Santrian merupakan salah satu hotel dan villa berbintang lima yang telah beroperasi sejak tahun 2002 tepatnya setahun sejak masa pembangunannya. Hotel dan villa ini berada di jantung pariwisata selatan pulau Bali yang dikenal sebagai sentra pariwisata air (*water sport*) sehingga tergolong memiliki letak sangat strategis serta langsung menghadap ke pantai Nusa Dua. Hotel ini menyediakan fasilitas kamar, makanan dan minuman, serta pelayanan yang dibutuhkan wisatawan ketika melakukan suatu perjalanan. Seiring meningkatnya pembangunan akomodasi semakin banyak juga terjadi persaingan antar penyedia akomodasi. Dengan persaingan yang begitu ketat maka setiap hotel memiliki strategi tertentu untuk memasarkan dan meningkatkan mutu pelayanan, salah satunya adalah melalui Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimilikinya. Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal dan memiliki kinerja yang baik dalam memenuhi kebutuhan dan pelayanan terhadap wisatawan yang menginap tentunya akan meningkatkan kinerja karyawan di hotel The Royal Santrian Benoa Bali serta memiliki sistem keamanan yang dijaga 24 jam oleh security sehingga bagi tamu lokal maupun mancanegara yang menginap merasa aman dan nyaman menginap.

Meskipun persaingan di industri perhotelan Bali semakin ketat, namun masih terdapat keterbatasan dalam memahami bagaimana SDM dapat mempengaruhi kepuasan tamu dan kinerja hotel. Dengan menghubungkan konteks pariwisata Bali yang berkembang pesat dan tantangan yang dihadapi sektor akomodasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan strategi pengelolaan SDM di industri pariwisata Bali. Penelitian ini memfokuskan motivasi dan komunikasi dalam upaya peningkatan kinerja karyawan. Motivasi merupakan suatu dorongan kebutuhan dan keinginan yang dimiliki oleh individu dalam mencapai suatu tujuan yang efektif dan efisien yang dapat dicapai oleh karyawan dengan motivasi dari dalam dirinya dan motivasi yang diberikan oleh perusahaan melalui pimpinan untuk mencapai kinerja karyawan yang lebih baik.

The Royal Santrian berada di kawasan Nusa Dua sebagai pantai indah yang terletak di ujung selatan pulau Bali, Indonesia. Pantai ini memiliki pemandangan yang indah dengan pasir putih yang lembut dan air laut yang tenang. Pantai Nusa Dua memiliki panjang sekitar 5 km dan terkenal sebagai salah satu pantai paling populer dan eksklusif di Bali. Di sekitar pantai ini terdapat berbagai fasilitas, seperti hotel dan resor bintang lima, lapangan golf, pusat perbelanjaan, dan restoran. Pantai Nusa Dua juga terkenal dengan kegiatan olahraga air seperti jet ski, parasailing, banana boat, dan snorkeling. Selain itu, pantai ini juga memiliki beberapa tempat wisata menarik seperti Museum Pasifika, Monumen Puja Mandala, dan Geger Temple. Pantai ini juga dikenal sebagai tempat yang aman untuk berenang dan bersantai karena ombaknya yang relatif tenang dan terlindungi

oleh sebuah terumbu karang. Pantai Nusa Dua berjarak sekitar 12 km dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan dapat dicapai dengan berkendara selama sekitar 20-30 menit dari pusat kota Denpasar atau Kuta. Karena letaknya yang strategis, pantai Nusa Dua mudah diakses dari berbagai tempat, sehingga menjadi destinasi pantai favorit bagi publik dan dapat dikunjungi oleh siapa saja tanpa biaya masuk. Namun, untuk memasuki kawasan Nusa Dua, pengunjung dikenakan biaya retribusi sebesar Rp 20.000 untuk motor dan Rp 30.000 untuk mobil. Biaya ini biasanya sudah termasuk parkir kendaraan di area parkir umum yang tersedia di sekitar pantai. Namun, jika pengunjung ingin menggunakan fasilitas pantai yang disediakan oleh hotel atau resor yang terletak di sekitar pantai, biasanya dikenakan biaya masuk atau biaya penggunaan fasilitas tertentu seperti kolam renang, area bersantai, hingga tempat tidur pantai. Biaya tersebut bisa bervariasi tergantung dari kebijakan dan fasilitas yang disediakan oleh hotel atau resor yang bersangkutan.

Vila di Royal Santrian menampilkan arsitektur tradisional serta memiliki ruang tamu dan ruang makan terpisah. Masing-masing vila dilengkapi TV layar datar, iPod dock, dan *sofa daybed* yang menghadap ke kolam renang. Vila juga menawarkan bathtub, serta *shower indoor* dan *outdoor*. Layanan pijat spa tradisional Bali dapat dinikmati di vila atau di The Royal Spa. Tamu juga dapat bersantai di tempat berjemur atau di kolam renang spa. Sambil berjemur, tamu dapat memesan beragam makanan di Allspice Restaurant yang menyajikan masakan Jepang, Thailand, dan Barat, serta menawarkan pemandangan pantai berpasir putih. Sarapan bisa dinikmati di restoran atau dalam privasi vila. Aneka minuman dapat dinikmati di Martini Bar sementara barbekyu pribadi dapat diadakan di pantai atau di vila. The Royal Santrian menawarkan layanan antar-jemput gratis dan Wi-Fi gratis. Hotel ini berjarak hanya 5 menit berkendara dari Bali Collection Shopping Mall dan kawasan olahraga air. Hotel menawarkan restoran dengan pemandangan laut, bar tepi kolam, dan vila-vila dengan kolam renang pribadi sekaligus tempat menikmati teh setiap sore, minibar gratis dengan minuman ringan, jus, dan bir yang diisi kembali, serta layanan antar-jemput gratis ke area Nusa Dua dan Tanjung Benoa. Royal Santrian berjarak hanya 20 menit berkendara dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan 25 menit berkendara dari Pantai Kuta.

Wawancara awal dengan karyawan menunjukkan bahwa komunikasi yang terjalin antara atasan dan bawahan sangat minim. Dengan demikian, motivasi dalam hal ini nasehat dan petunjuk dari atasan yang diberikan juga terbatas. Oleh sebab itu, penelitian ini fokus pada pengaruh komunikasi dan motivasi pimpinan terhadap kinerja karyawan di The Royal Santrian Resort Benoa Bali dengan harapan penelitian ini dapat mengisi kekosongan tersebut dan menjadi pertimbangan untuk perbaikan di masa depan.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Peneliti menggunakan beberapa teori yang relevan dengan variabel penelitian yang diteliti. Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk mencari tempat yang memiliki fasilitas yang lengkap dan memiliki objek pariwisata yang menarik untuk dikunjungi dengan maksud bukan mendapatkan uang maupun mencari uang namun mendapatkan suatu kebahagiaan dan kesegaran diri (Yusuf & Hadi, 2020). Di sisi lain, Wirawan et al., (2022) menyatakan bahwa

pariwisata adalah aktivitas perjalanan dan tinggal seseorang di luar tempat tinggal dan lingkungannya selama tidak lebih dari satu tahun berurutan, dan memiliki tujuan untuk berwisata, bisnis, atau tujuan lain dengantidak untuk bekerja di tempat yang dikunjunginya tersebut. Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa pariwisata adalah perjalanan seseorang atau sekelompok orang dari satu tempat ke tempat lain dalam jangka waktu tertentu untuk tujuan rekreasi, hiburan, ataupun mencari objek dan daya tarik wisata.

Salah satu fasilitas penunjang pariwisata adalah akomodasi. Hotel sebagai salah satu akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman, serta jasa lainnya. Hotel adalah sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Handayani & Iman, 2021). Menurut Hermawan & Brahmanto (2018) hotel adalah suatu industri atau usaha jasa yang dikelola secara komersial. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2019 tentang Kepariwisata menjelaskan bahwa hotel adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat dinyatakan bahwa komunikasi yang efektif dan motivasi yang tinggi dapat meningkatkan kinerja karyawan di sektor perhotelan (Smith, 2018); (Kumar, 2020). Smith (2018) dalam penelitiannya di industri perhotelan di Bali menemukan bahwa hubungan yang harmonis antara pimpinan dan karyawan dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan kinerja karyawan. Kajian tersebut dijadikan rujukan dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga hasil penelitian bersinergi dengan hasil penelitian yang telah ada.

Metode penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di The Royal Santrian Benoa Bali. Hotel yang terletak di Jalan Raya Pratama Kec. Kuta Selatan, Badung, Bali. Hotel ini dibuka pada tahun 2002. Hotel ini memiliki slogan yaitu “*Making Guest Smile*” yang identik dengan menjalin hubungan yang baik sehingga membuatnya menjadi momen yang tak terlupakan oleh tamu, serta keterikatan *staff* dan pimpinan sangat terjalin harmonis di hotel ini. The Royal Santrian Benoa Bali menyediakan fasilitas kamar, restoran, spa, kolam renang, *kids club*, kelas yoga, kelas memasak dan berbagai kegiatan menarik lainnya. Penulis memilih The Royal Santrian Benoa Bali sebagai tempat penelitian karena hotel ini adalah salah satu hotel yang cukup terkenal di Bali khususnya di wilayah Benoa Nusa Dua dengan jumlah pengunjung yang relatif banyak serta fasilitas yang beragam. Dengan kondisi karyawan yang sudah berpengalaman, Hotel Royal Santrian tetap mampu mempertahankan kualitas pelayanan yang baik terhadap pengunjung hotel tersebut sehingga dapat dipercaya sebagai hotel dan villas dengan kualitas pelayanan yang baik. Meskipun demikian, hotel ini masih menghadapi permasalahan dengan kinerja karyawan seperti tampak pada ulasan tamu yang tercantum di website hotel.

Data dikumpulkan dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan Hotel Royal Santrian terkait variable yang diteliti. Kuesioner berisi pernyataan yang dapat dipilih responden dalam skala 5 skala Likert yakni (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Netral, (4) Setuju, dan (5) Sangat Setuju. Data juga dijaring melalui pengamatan dan wawancara terstruktur.

Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan belum maksimalnya kemampuan kerja karyawan yang diakibatkan oleh kurangnya motivasi. Beberapa karyawan datang terlambat atau pulang sebelum waktunya. Tampak pula peluang berkomunikasi dengan pimpinan sangat terbatas karena pimpinan sibuk. Keterbatasan komunikasi berdampak pada karyawan berupa kebingungan atau ragu-ragu sehingga berdampak bekerja lebih lambat dari biasanya bila perintah jelas dan lugas. Observasi dapat dilakukan penulis dengan baik karena penulis pernah melakukan *daily worker* di lokasi penelitian sehingga memudahkan penulis untuk memperoleh data dan informasi sebagai penunjang untuk melakukan peneliti.

Berpegang pada hasil wawancara awal dengan karyawan The Royal Santrian Villas & Resort Benoa Bali dapat diketahui bahwa pihak manajemen memberlakukan beberapa jenis komunikasi dan motivasi, diantaranya motivasi finansial yang terdiri dari gaji dan tunjangan yaitu penyesuaian kerja karyawan dengan upah yang mereka dapatkan dan kenaikan gaji setiap tahun secara berkala. Selain itu, karyawan juga berhak menerima tunjangan yang diberikan yaitu tunjangan kesehatan dan tunjangan hari Raya. Dari sisi motivasi non-finansial terdapat motivasi yang tidak berupa uang melainkan berupa penghargaan dan kenaikan jabatan yang diberikan oleh The Royal Santrian Villas & Resort Benoa Bali selaku perusahaan kepada karyawan terbaik setiap tahun. Disamping itu, pihak manajemen secara rutin mengadakan kunjungan kepada karyawan yang sedang sakit dan memberikan cuti kepada karyawan yang membutuhkan untuk pernikahan atau kegiatan penting lainnya. Selain motivasi finansial dan non-finansial juga harus diperhatikan pelatihan berkomunikasi terhadap karyawan yang memiliki masalah dalam melakukan pekerjaan dan masalah tersebut bisa membuat kinerja menjadi kurang maksimal.

Sebelum disebarkan, instrumen penelitian ini diuji menggunakan uji instrumen untuk mengetahui validitas dan reliabilitas suatu data. Menurut Sugiyono (2017) uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur apakah data yang telah didapat setelah penelitian merupakan data yang valid atau tidak, dengan menggunakan alat ukur yang digunakan (kuesioner). Setiap butir instrumen telah dapat diterima karena telah memenuhi kriteria valid dan reliabel. Selanjutnya, dilakukan uji asumsi klasik sebagai prasyarat uji regresi dan hipotesis dibuktikan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Penelitian dilaksanakan dengan dukungan hasil penelitian terdahulu yang relevan sebagai rujukan dan berpegang pada teori motivasi yang diterapkan dalam konteks perhotelan seperti teori Motivasi Herzberg, serta teori komunikasi organisasi yang membahas bagaimana komunikasi antara pimpinan dan karyawan memengaruhi kinerja dijadikan landasan berpikir. Sugiyono (2017) menyatakan apabila item pernyataan memiliki koefisien korelasi (r) $> 0,30$, maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid, dan berlaku sebaliknya apabila koefisien korelasi (r) $< 0,30$, maka item pernyataan tersebut dinyatakan tidak valid. Item-item pada pertanyaan dinyatakan berkorelasi signifikan terhadap skor. Uji normalitas digunakan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi, variabel dependen, variabel independen atau keduanya

mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal. Metode yang digunakan adalah statistik One Sample Kolmogorof Smirnov. Alat uji ini biasa disebut dengan K-S yang tersedia dalam program SPSS for windows. Data populasi dikatakan berdistribusi normal apabila probabilitas (nilai sig.) > 0,05. Apabila probabilitas (nilai sig.) < 0,05 maka data tidak terdistribusi normal (Ghozali, 2018).

Data dari hasil penelitian ini diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada karyawan The Royal Santrian Benoa Bali diperoleh identitas responden meliputi responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan lama bekerja. Berikut data jenis kelamin responden disajikan pada Tabel 1 di bawah ini.

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	10	63.0	63.0	63.0
	Perempuan	10	37.0	37.0	100.0
	Total	20	100.0	100.0	0

Sumber : data diolah diolah, 2024

Menurut Sugiyono (2019) analisis statistika deskriptif adalah menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Kinerja karyawan, berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden terhadap 5 pernyataan tentang kinerja karyawan yang dijawab oleh 20 responden, adapun rumusnya sebagai berikut :

$$\text{Nilai tertinggi} = 5 \quad \text{Nilai terendah} = 1$$

$$\text{Interval kelas} = \frac{\text{Rentangan (Nilai tertinggi-terendah)}}{\text{Jumlah Klasifikasi}}$$

Hasil analisis terkait pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada The Royak Santrian Villas & Resort Benoa Bali menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan komunikasi terhadap kinerja karyawan. Hal ini dibuktikan dengan nilai dengan tingkat signifikansi yang tinggi. Hal ini agak berbeda dengan pengakuan karyawan pada prasurvey dimana disebutkan komunikasi antara pimpinan dan karyawan minim. Namun demikian, hal itu dapat dimaknai bahwa pimpinan melakukan komunikasi dengan subordinat terlebih dahulu yang selanjutnya diteruskan kepada karyawan. Jadi, alur komunikasi dilaksanakan sesuai posisi dan tanggung jawab. Di sisi lain, motivasi adalah keinginan yang kuat dalam diri seseorang yang mendorong atau menggerakkan individu untuk melakukan suatu tindakan dalam mencapai tujuan. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan begitu besar. Tanpa motivasi, karyawan akan sulit mencapai tujuan maupun target yang telah ditetapkan perusahaan. Zippora et al., (2023) menemukan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja. Motivasi juga

dibuktikan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal itu dipahami sebagai motivasi pimpinan telah dilaksanakan terutama terkait motivasi finansial dan nonfinansial. Dengan demikian, hipotesis yang menyatakan bahwa komunikasi dan motivasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan The Royal Santria Benoa dapat dibuktikan. Penjabaran atas pengaruh positif komunikasi dan motivasi terhadap kinerja berarti semakin baik komunikasi maka akan semakin meningkatkan kinerja karyawan The Royal Santrian Villas & Resort Benoa Bali didukung dengan kondisi karyawan memiliki motivasi kerja yang tinggi, karena dengan adanya motivasi yang tinggi membuat pegawai menjadi bekerja dengan fokus dimana semua perhatiannya tercurah dalam upaya mencapai hasil kerja yang lebih baik sejalan dengan harapan pihak manajemen hotel. Baik komunikasi dan motivasi yang tinggi diyakini dapat menumbuhkan kinerja yang lebih baik dari karyawan The Royal Santria Benoa. Untuk itu, hal yang paling mungkin dilakukan oleh pihak hotel terkait peningkatan kinerja karyawan adalah memelihara suasana kerja bagi para karyawan agar dapat terus terdorong memperbaiki kinerjanya atau setidaknya menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Simpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji analisis $t - test$, dimana diperoleh bahwa nilai hitung dengan t -hitung berada di daerah penolakan. Hasil penelitian tersebut berarti bahwa semakin baik motivasi, maka akan meningkatkan kinerja karyawan TheRoyal Santrian Benoa Bali.

Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil uji analisis $t - test$, dimana diperoleh nilai t -hitung lebih besar daripada t -tabel. Dengan demikian hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali.

Berdasarkan simpulan di atas, maka dalam penelitian ini dapat diajukan tiga saran berikut. (1) Pada variabel motivasi pernyataan terjadinya interaksi antara pemimpin dengan karyawan sehingga terjalin hubungan sosial yang harmonis memiliki nilai rata – rata terendah. Berdasarkan hasil penelitian tersebut maka The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali diharapkan membina hubungan yang terjalin antara karyawan dengan pemimpin, dengan secara berkala membuat acara kebersamaan seperti sembahyang bersama atau outing, (2) Pada variabel komunikasi pernyataan perintah atau instruksi yang diberikan pimpinan dapat dimengerti dengan baik memiliki nilai rata – rata terendah, melihat hasil penelitian tersebut maka pemimpin The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali diharapkan selalu memberikan perintah atau instruksi secara jelas dan secara berulang kepada karyawan. (3) Pada variabel kinerja karyawan pernyataan penyelesaian tugas dalam tepat waktu memiliki nilai rata-rata terendah, sehingga disarankan agar manajemen The Royal Santrian *Resort* Benoa Bali merancang pelatihan kepada karyawan, untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas secara tepat waktu. Dari ketiga saran tersebut pengadaan pelatihan dipandang dapat mengakomodir nilai terendah lainnya karena diharapkan melalui

pelatihan karyawan berkesempatan menyampaikan kesulitan dan menerima masukan dari pihak instruktur. Jika tidak memungkinkan, setidaknya semua pihak menyadari pentingnya komunikasi dan motivasi bagi perbaikan kinerja karyawan dalam rangka memajukan perusahaan, dalam hal ini popularitas The Royal Santrian Resort Benoa Bali di mata pelanggan.

Daftar Pustaka

- Handayani, R. D., & Iman, A. N. 2021. Peranan Room Attendant dalam Pelayanan Make Up Room Guna Kenyamanan Tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 3(1), 38–42.
- Hariyanto, D. 2021. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Sidoarjo: Umsida Press.
- Hasibuan, M. S.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Hermawan, H., & Brahmanto, E. (2017). *Geowisata: Perencanaan Pariwisata Berbasis Konservasi*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.
- Hurdawaty, R., Parantika, A. 2017. *Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.
- Siswandi. 2013. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Internal dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. Universitas Dian Nuswantoro Semarang.
- Sugiyono. 2017. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suherman, A. 2020. *Teori-Teori Komunikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Uno, H. B. 2023. *Teori Motivasi dan Pengukurannya: Analisis di bidang Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wirawan, P. E., & Octaviany, V. 2022. *Pengantar Pariwisata*. Bali: Nilacakra.
- Yusuf, I., & Hadi, T. S. 2020. Studi Literatur: Dampak Pengembangan Pariwisata Terhadap Perubahan Lahan. *Pondasi*, 25(2), 157–183.