BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.

Sektor perhotelan memegang peranan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dunia, khususnya sebagai pendukung utama dalam bidang pariwisata dan layanan jasa. Dengan semakin meningkatnya mobilitas masyarakat dan perubahan gaya hidup yang lebih mengutamakan pengalaman, permintaan terhadap layanan perhotelan yang berkualitas juga semakin tinggi. Namun, tingginya ekspektasi pelanggan terhadap standar pelayanan mengharuskan industri ini untuk terus berinovasi dan meningkatkan kualitas operasionalnya, terutama dalam aspek sumber daya manusia (Giousmpasoglou et al., 2021).

PT Hotel Sinar merupakan salah satu hotel yang berlokasi strategis di dekat Bandara Internasional Juanda, Sidoarjo, Jawa Timur. Berdiri sejak tahun 2007, hotel ini berfokus pada penyediaan layanan akomodasi bagi wisatawan dan pelaku bisnis yang membutuhkan kenyamanan, keamanan, dan kemudahan akses menuju bandara. Dengan visi menjadi hotel pilihan utama bagi tamu yang mencari pengalaman menginap terbaik, PT Hotel Sinar terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan fasilitasnya.

Kinerja karyawan memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan dalam operasional hotel dan sangat penting untuk memberikan pengalaman positif bagi tamu. Kinerja karyawan adalah pencapaian tujuan kerja individu dan kelompok, yang ditentukan oleh jumlah dan mutu pekerjaan yang diselesaikan untuk mencapai tujuan tersebut. Tujuan dapat berupa kuantitas atau

jumlah pekerjaan yang perlu diselesaikan dalam jangka waktu tertentu; tujuan bukan hanya kerangka waktu di mana pekerjaan harus diselesaikan. Kinerja karyawan dapat dikatakan rendah atau buruk jika tujuan tidak tercapai. (Putera & Irbayuni, 2023)

Namun, kenyataannya masih terdapat berbagai permasalahan terkait kinerja karyawan di Hotel Sinar 1 Sidoarjo, yang tercermin dari data keluhan pelanggan periode 2024–2025 di *Google Maps*.

Tabel 1. 1 Keluhan Pelanggan 2024-2025

Tahun	Keluhan	Jenis Layanan/Departemen
2024	Kamar kurang dipersiapkan (pengap, banyak kecoa).’’diperhatikan lagi untuk maintenance setiap roomnya.	Fasilitas / Housekeeping dan Cleaning
2024	’’ Sudah direnovasi tapi tetap sangat buruk dalam hal pelayanannya. Staf tidak ada ramah, makanan jam 8 sudah habis.’’ <i>air conditioner</i> tidak dingin, sangat tidak direkomendasikan	Fasilitas, Pelayanan, F&B (Food & Beverage) / Housekeeping, Receptionis, Kitchen
2024	’’ Kurang maintenance tv, ac, kebersihan kaca kamar mandi, dan tempat kurang nyaman	Fasilitas / Housekeeping dan Cleaning
2024	Petugas tidak ada yang ramah	Pelayanan / Receptionis
2024	Kamar tidak dibersihkan, toilet kotor kamar bau rokok, AC tidak dingin	Fasilitas / Housekeeping dan Cleaning
2024	Hotel sangat tidak rekomendasi. Pelayanan sangat tidak ramah.’’ Karyawan bersikap bodo amat.	Pelayanan / Receptionis
2024	Ac panas, bantal tidak dikasih sarung, kamar bau lembab, tidak tersedia air hangat dan ada kecoa.’’ saya lebih memilih hotel lain dekat sini.	Fasilitas / Housekeeping dan Cleaning

2024	Kamar pengab, dekorasi kamar jadul perlu renovasi total	Fasilitas / Housekeeping
2024	Paling tidak direkomendasikan. Berkali-kali kegiatan kantor disana dengan keluhan yang sama tetapi tidak ada perbaikan.’’ Kebersihan kamar buruk, makanan yang disediakan selalu kurang.	Fasilitas, F&B (Food & Beverage) / Housekeeping, Cleaning, dan Kitchen
2025	AC panas	Fasilitas / Housekeeping
2025	’’ Pesan 5 kamar, tidak ada yang nyaman	Fasilitas / Housekeeping dan Cleaning
2025	’’ Tidak nyaman tetapi tidak ada tanggapan dari pihak hotel.	Pelayanan / Receptionis

Sumber : Google Maps, 2025

Sepanjang tahun 2024, hotel ini banyak menerima kritik terkait kebersihan kamar yang buruk, keberadaan serangga, toilet yang kotor, serta bau rokok yang mengganggu kenyamanan tamu. Selain itu, pelayanan staf juga dikeluhkan karena kurang ramah, tidak responsif, dan kurang profesional dalam pengelolaan makanan. Renovasi yang dilakukan di beberapa area ternyata belum mampu meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh. Jika perbaikan fisik tidak diikuti dengan perbaikan dalam sistem pelayanan, maka hasilnya tidak akan terlalu berdampak dan bahkan bisa saja tidak dirasakan oleh pelanggan.

Pada awal tahun 2025, keluhan tamu terhadap Hotel Sinar 1 Sidoarjo masih berlanjut, menunjukkan bahwa pihak manajemen belum melakukan perbaikan yang signifikan. Beberapa tamu menyampaikan bahwa meskipun mereka mengalami ketidaknyamanan selama menginap, tidak ada respons atau tindakan dari pihak hotel. Salah satu ulasan dari tamu yang menginap bersama keluarga besar di lima

kamar menyebutkan bahwa semua kamar yang mereka tempati tidak nyaman, menandakan adanya masalah sistemik dalam pengelolaan fasilitas dan layanan hotel. Masalah kebersihan, kualitas kamar, serta sikap staf yang kurang profesional tetap menjadi aspek yang dikeluhkan oleh tamu, yang akhirnya menyebabkan hotel ini semakin tidak direkomendasikan oleh pelanggan.

Dari data keluhan pelanggan di atas, dapat disimpulkan bahwa Hotel Sinar 1 menghadapi permasalahan serius dalam aspek pelayanan, fasilitas dan *F&B (Food & Beverage)* yang berbanding terbalik dengan visi yang mereka terapkan. Meskipun hotel ini mengedepankan kepuasan pelanggan sebagai prioritas utama, kenyataannya masih banyak tamu yang merasa tidak nyaman dan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan sehingga memberikan ulasan negatif. Hal ini mencerminkan adanya permasalahan dalam kinerja karyawan Hotel Sinar karena belum tercapainya target, tujuan, dan visi misi dari perusahaan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Hotel Sinar 1 Sidoarjo yang bekerja di bagian front office, diketahui bahwa kinerja yang dicapai masih berada pada kategori "cukup". Penilaian ini didasarkan pada penilaian pribadi atas tugas dan tanggung jawab yang dilaksanakan, dengan perbandingan dengan kriteria mutu yang ditetapkan oleh hotel. Individu tersebut mengakui bahwa beberapa aspek pekerjaannya memerlukan peningkatan. Terdapat kendala dalam memenuhi batasan jadwal dan tolok ukur mutu. Fasilitas yang rusak, kurangnya rekan kerja, dan variabel operasional lainnya menghambat penyelesaian tugas yang efektif.

Karyawan tersebut menyatakan bahwa masalah utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kinerja adalah kurangnya sumber daya

manusia yang terampil dalam bisnis perhotelan, terutama dalam peran-peran utama. Selain itu, perubahan dalam ekspektasi pengunjung, kemajuan teknologi, dan meningkatnya persaingan perusahaan merupakan elemen eksternal yang mempersulit operasi. Meskipun demikian, beban kerja yang berlebihan dan tidak konsisten merupakan tantangan signifikan yang dihadapi oleh karyawan. Kesenjangan antara tanggung jawab yang diberikan dan kemampuan staf dapat memengaruhi kinerja secara keseluruhan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kinerja karyawan di Hotel Sinar 1 Sidoarjo masih belum optimal, didorong oleh beberapa aspek lingkungan kerja. Keadaan ini menandakan perlunya peningkatan fokus pada inisiatif yang ditujukan untuk meningkatkan kinerja staf secara keseluruhan guna memberikan layanan yang unggul kepada klien.

Salah satu aspek penting yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri perhotelan adalah *knowledge sharing* atau *knowledge sharing*. *Knowledge sharing* memungkinkan karyawan untuk saling bertukar informasi, keterampilan, dan pengalaman guna meningkatkan efektivitas kerja dan kualitas layanan. Menurut penelitian Wang *et al.* (2020), *knowledge sharing* dapat meningkatkan inovasi dan produktivitas dalam organisasi, terutama dalam industri jasa seperti perhotelan. Namun, jika dilihat dari hasil penelitian lain yang dilakukan oleh Sanjaya & Tania, (2023) menyatakan bahwa *knowledge sharing* tidak berdampak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan informasi yang didapatkan dari Bu Rosi, selaku bagian *Box Office*, tidak ada program pelatihan lanjutan untuk karyawan. Perusahaan hanya

mengandalkan ilmu yang diperoleh karyawan selama masa training berlangsung. Bu Rosi dipilih sebagai narasumber karena posisinya di bagian *Box Office* memberikan pemahaman yang cukup mengenai kondisi operasional dan pelaksanaan kerja karyawan, khususnya terkait pelatihan dan tindak lanjut setelah masa training. Setelah training, karyawan diharuskan belajar secara otodidak dengan menggunakan media apapun untuk bertukar informasi antar karyawan. Oleh karena itu, perlu dilakukan pra-survey untuk mengetahui sejauh mana *knowledge sharing* ini berperan dalam aktivitas kerja karyawan Hotel Sinar 1. Pra survey disebarakan secara online melalui media *google forms* yang diisi oleh 10 karyawan dengan bidang yang berbeda-beda. Hasil pra survey dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. 2 Pra Survey *Knowledge sharing*

No	Pertanyaan	Σ Ya	Σ Tidak
1	Apakah breafing harian selalu dilakukan sebelum shift dimulai?	0	10
2	Apakah Anda pernah mengalami kesulitan saat mencari informasi atau berbagi pengetahuan dengan rekan kerja setelah masa <i>training</i> ?	5	5
3	Apakah ada pelatihan lanjutan yang membantu Anda lebih memahami pekerjaan setelah masa <i>training</i> ?	0	10
4	Apakah Anda masih mendapatkan informasi atau praktik kerja terbaru dari rekan kerja atau perusahaan?	8	2
5	Apakah perusahaan memiliki cara yang jelas untuk memastikan karyawan terus mendapatkan pengetahuan baru setelah masa <i>training</i> ?	0	10

Sumber : Pra Survey (data diolah Penulis, 2025)

Dari hasil pra survey yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa praktik *knowledge sharing* di lingkungan kerja masih rendah. Kurangnya pengarahan rutin, pelatihan lanjutan pasca sesi awal, dan struktur untuk memfasilitasi pertukaran informasi dan pengetahuan terkini di antara personel terlihat jelas. Meskipun karyawan memiliki otonomi untuk menggunakan media guna memperoleh

pengetahuan, beberapa mengakui adanya tantangan dalam berbagi atau meminta informasi dari rekan sejawat mereka. Masalah ini menunjukkan bahwa *knowledge sharing* yang tidak memadai dapat menghambat kinerja karyawan, karena individu tidak menerima pembaruan yang diperlukan untuk berfungsi secara efisien dan profesional. Teknik *knowledge sharing* yang efektif dapat meningkatkan kapasitas orang dan tim untuk memberikan layanan yang lebih efisien dan profesional. Sebagai perusahaan di sektor perhotelan, kami harus memeriksa tren pasar untuk menyelidiki berbagai perkembangan yang ada.

Selain *knowledge sharing*, budaya organisasi juga memengaruhi kinerja karyawan. Membangun suasana kerja yang positif bagi karyawan sangat dipengaruhi oleh budaya organisasi. Nilai-nilai, adat istiadat, dan perilaku yang dianut oleh anggota perusahaan tercermin dalam budayanya, yang dapat berdampak pada cara anggota staf beroperasi dan berhubungan satu sama lain.

Lee *et al.* (2020) menegaskan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan loyalitas karyawan dan memperkuat rasa memiliki terhadap perusahaan. Sebaliknya, budaya organisasi yang tidak mendukung yang ditandai dengan komunikasi yang tidak efektif antara manajemen dan staf atau pengakuan yang tidak memadai atas keberhasilan karyawan dapat mengakibatkan berkurangnya kepuasan kerja dan meningkatnya tingkat pergantian karyawan di sektor perhotelan. Budaya organisasi berdampak signifikan terhadap kinerja. Penelitian oleh Fachrudin & Rosyanti (2023) dan Bahrudin & Iryanti (2023), membuktikan bahwa budaya organisasi yang kuat dan afirmatif meningkatkan dedikasi dan produktivitas karyawan.

Temuan penelitian Yandri & Aziz, (2021) menunjukkan bahwa budaya perusahaan memiliki dampak yang baik dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Meskipun demikian, temuan penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mewahaini & Sidharta, (2022) yang menegaskan bahwa kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh budaya organisasi karena ketidakcukupan variabel budaya organisasi yang digunakan untuk secara akurat mewakili budaya organisasi, meskipun selaras dengan teori yang ditetapkan.

Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Bu Rosi, diketahui bahwa perusahaan memberikan ruang bagi karyawan untuk menunjukkan inisiatif individu dalam menjalankan pekerjaannya. Budaya kerja di lingkungan hotel ini cenderung memberikan keleluasaan kepada karyawan untuk mengambil keputusan baru yang mungkin mengandung risiko, asalkan keputusan tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja dan memberikan hasil yang lebih baik. Sistem

evaluasi dan pengawasan terhadap kinerja karyawan tidak dilakukan secara ketat setiap hari, melainkan dijadwalkan secara berkala satu bulan sekali. Pola budaya kerja yang longgar ini juga tercermin dari minimnya dukungan manajerial dalam bentuk motivasi, baik berupa arahan maupun semangat kerja, yang seharusnya diberikan untuk membantu karyawan menyelesaikan tugas secara optimal. Di sisi lain, terdapat permasalahan kedisiplinan seperti keterlambatan dan ketidakhadiran tanpa absen, yang biasanya dikenakan sanksi berupa pemotongan bonus atau service charge (SC). Beberapa karyawan juga menunjukkan sikap kurang disiplin, seperti sering pulang tanpa izin karena jarak rumah yang dekat dengan tempat

kerja, yang pada akhirnya menyulitkan tim ketika karyawan tersebut dibutuhkan. Oleh karena itu penulis juga melakukan pra survey terkait budaya organisasi, dan hasilnya sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Pra Survey Budaya Organisasi

No	Pertanyaan	Σ Ya	Σ Tidak
1	Apakah kebiasaan kerja yang diajarkan saat awal bergabung masih dilakukan oleh karyawan dalam aktivitas sehari-hari?	5	5
2	Apakah kebiasaan kerja di perusahaan ini berubah-ubah tergantung pada situasi tanpa ada aturan atau pola yang jelas?	1	9
3	Apakah ada karyawan yang mengabaikan kebiasaan kerja yang seharusnya dijalankan dalam perusahaan ini?	9	1
4	Apakah Anda merasa karyawan di perusahaan ini memiliki kebiasaan kerja yang konsisten satu sama lain?	6	4
5	Apakah perusahaan memiliki kebiasaan rutin seperti pertemuan informal, sesi refleksi kerja, atau kebiasaan lain yang memperkuat budaya organisasi?	9	1

Sumber : Pra Survey (data diolah Penulis, 2025)

Dari hasil tabel pra survey mengenai budaya organisasi yang telah dilakukan, dapat disimpulkan penerapan budaya organisasi belum berjalan secara optimal. Beberapa karyawan tidak lagi menjalankan kebiasaan kerja yang diajarkan sejak awal, dan terdapat indikasi pengabaian terhadap aturan kerja yang telah ditetapkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa penguatan budaya organisasi secara menyeluruh masih diperlukan agar dapat mendorong kinerja karyawan yang lebih efektif, konsisten, dan selaras dengan nilai-nilai perusahaan. Temuan ini mendukung pentingnya budaya organisasi sebagai salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan dalam penelitian skripsi ini.

Beban kerja merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kinerja

karyawan. Masalah utama yang dihadapi oleh personel hotel adalah beban kerja yang berlebihan. Sektor perhotelan dicirikan oleh jam kerja yang ketat, tekanan yang kuat untuk melayani pelanggan, dan kebutuhan untuk memberikan layanan yang luar biasa dalam situasi yang terkadang menantang. Beban kerja yang berlebihan dapat menurunkan produktivitas dan berdampak buruk pada kesehatan fisik dan mental pekerja. Beban kerja yang berlebihan dapat mengakibatkan kelelahan dan stres kerja, sehingga berdampak buruk pada kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tang *et al.* (2021). Tidak adanya keseimbangan kehidupan kerja memperparah masalah ini. Beban kerja yang berlebihan dapat menghambat pencapaian kinerja. Penelitian oleh Daksa & Irbayuni (2023) menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan secara signifikan menurunkan kinerja karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Alfida & Widodo, (2022) Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja berkorelasi dengan peningkatan kinerja karyawan. Hal ini sejalan dengan temuan Fathah & Irbayuni (2023) yang menunjukkan bahwa peningkatan keberhasilan organisasi berkorelasi positif dengan peningkatan kinerja karyawan dan jika dikelola dengan baik, beban kerja dapat menjadi motivator untuk peningkatan kinerja. Beban kerja memiliki dampak negatif yang nyata terhadap kinerja karyawan, seperti yang ditunjukkan oleh temuan Jeky *et al.* (2018) yang menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja berkorelasi dengan penurunan kinerja karyawan, sedangkan penurunan beban kerja dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan.

Temuan penelitian Sasanti & Irbayuni (2022) menguatkan bahwa beban kerja yang berlebihan menurunkan kinerja karyawan. Di Hotel Sinar 1, beban kerja yang berlebihan merupakan masalah utama yang dapat berdampak buruk pada kesejahteraan dan produktivitas staf. Kewajiban jam kerja yang panjang, mengelola kepribadian tamu yang beragam, dan mematuhi standar layanan yang ketat dapat menyebabkan beban yang sangat berat. Menurut sumber informan, kinerja staf menurun karena beban kerja yang berlebihan. Kekurangan staf di hotel mengharuskan pekerja mengelola semua tugas, termasuk tugas yang menyimpang jauh dari tanggung jawab yang ditetapkan. Bisa dilihat dari perhitungan beban kerja karyawan Hotel Sinar 1 dibawah ini :

Tabel 1. 4 Perhitungan Beban Kerja Karyawan

No	Departement	Total karyawan	Total hari kerja dalam 1 bulan	Lembur (jam)	Perhitungan				
					Jam kerja normal	Beban kerja total	beban kerja/hari (jam)	Beban Kerja/Minggu	Persentase lembur
1	Reception	5 orang	20	8	159	167	8	43	5%
2	Marketing	1 orang	19	3	152	155	8	39	2%
3	box office	2 orang	21	22	164	186	9	47	12%
4	Restaurant	3 orang	21	12	168	280	13	70	40%
5	Kitchen	2 orang	21	97	164	261	13	65	29%
6	Teknisi	4 orang	20	80	160	240	12	60	33%
7	Housekeeping	6 orang	20	27	161	188	9	47	13%
8	Driver	3 orang	21	18	165	183	9	46	9%
9	Cleaning	4 orang	20	7	156	163	8	41	4%

Sumber : Absensi karyawan Maret (data diolah Penulis, 2025)

Dari hasil perhitungan beban kerja di atas, dapat dilihat bahwa semua bidang memiliki jam kerja yang melebihi batas normal terutama pada bagian restaurant,

kitchen, dan teknisi yang disebabkan oleh minimnya jumlah tenaga kerja dibandingkan dengan tingginya tuntutan operasional yang harus dipenuhi. Hal ini tentu tidak sesuai dengan UU No. 13 Tahun 2003 tentang Ketenagakerjaan, yang mengatur dua skema jam kerja, yaitu 7 jam per hari atau 40 jam per minggu untuk sistem 6 hari kerja, serta 8 jam per hari atau 40 jam per minggu untuk sistem 5 hari kerja. Kondisi tersebut tidak hanya berpotensi melanggar regulasi ketenagakerjaan, tetapi juga dapat berdampak negatif terhadap kesejahteraan karyawan, menurunkan tingkat produktivitas, serta meningkatkan risiko kelelahan. Jika dibiarkan tanpa solusi yang tepat, beban kerja yang berlebihan ini dapat menyebabkan penurunan kualitas layanan yang pada akhirnya akan berdampak pada operasional dan reputasi hotel secara keseluruhan.

Permasalahan *knowledge sharing*, budaya organisasi, dan beban kerja yang tinggi di industri perhotelan tidak hanya berdampak pada karyawan secara individu, tetapi juga pada keseluruhan operasional hotel. Hotel yang gagal mengelola ketiga faktor ini dengan baik berisiko mengalami penurunan kualitas layanan, meningkatnya keluhan pelanggan, dan tingginya angka pergantian karyawan. Sebagai contoh, sebuah studi oleh Huang *et al.* (2022) menemukan bahwa hotel dengan sistem *knowledge sharing* yang baik, budaya organisasi yang mendukung, dan beban kerja yang dikelola dengan efektif cenderung memiliki tingkat kepuasan kerja yang lebih tinggi serta performa layanan yang lebih baik.

Berdasarkan hal tersebut, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh beban kerja, budaya organisasi, dan pembagian informasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar 1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat

memberikan informasi yang berharga kepada manajemen hotel tentang cara membuat rencana yang lebih baik untuk meningkatkan kesejahteraan dan produktivitas pekerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan standar layanan hotel secara keseluruhan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar?
2. Apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar?
3. Apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis apakah *Knowledge sharing* berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar.
2. Menganalisis apakah budaya organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar.
3. Menganalisis apakah beban kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Sinar.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah wawasan dan referensi bagi penelitian di bidang manajemen sumber daya manusia, khususnya terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam industri perhotelan.
 - b. Memberikan kontribusi akademik terkait hubungan antara *Knowledge sharing*, budaya organisasi, dan beban kerja dengan kinerja karyawan.
2. Manfaat Praktis
 - a. Memberikan rekomendasi bagi manajemen Hotel Sinar dalam mengelola SDM secara lebih efektif guna meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja karyawan.
 - b. Membantu pihak hotel dalam merancang strategi yang lebih baik dalam menciptakan budaya kerja yang kondusif, mendukung *Knowledge sharing*, dan mengelola beban kerja karyawan.
3. Manfaat Kebijakan
 - a. Memberikan masukan bagi industri perhotelan dalam mengembangkan kebijakan terkait pengelolaan SDM agar lebih berkelanjutan dan kompetitif di pasar jasa perhotelan.