

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perhotelan adalah salah satu sektor yang secara strategis mendukung pariwisata, bisnis, dan berbagai aktivitas profesional. Perkembangan industri ini menuntut hotel untuk tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi, tetapi juga mampu memberikan layanan yang berkualitas tinggi yang berfokus pada kepuasan pelanggan. Menurut data dari Badan Pusat Statistik, industri akomodasi dan perhotelan terus memainkan peran penting dalam pertumbuhan industri pariwisata nasional. Karena banyaknya persaingan di industri hotel, setiap bisnis harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang baik. Oleh karena itu, kualitas kinerja karyawan sangat penting untuk menjaga keberlanjutan hotel dan daya saingnya. (Badan Pusat Statistik, 2024).

Salah satu segmen yang berkembang pesat dalam industri perhotelan adalah kegiatan Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (*mice*). Kegiatan *mice* memberikan kontribusi yang besar terhadap pendapatan hotel karena melibatkan penggunaan berbagai fasilitas dan layanan secara terintegrasi. Pelaksanaan kegiatan *mice* juga melibatkan banyak pihak yang harus bekerja secara terkoordinasi untuk memastikan setiap rangkaian acara berjalan sesuai dengan perencanaan. Dalam pelaksanaannya, keberhasilan sebuah *event mice* tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam membangun komunikasi dan koordinasi kerja yang efektif. Oleh karena itu, kerja sama antaranggota tim menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan kegiatan *mice* di industri perhotelan (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia, 2024). Selain kegiatan *mice*, penyelenggaraan *wedding* atau pernikahan juga menjadi salah satu segmen bisnis yang penting bagi hotel berbintang. Banyak masyarakat memilih

hotel sebagai lokasi penyelenggaraan pernikahan karena menawarkan layanan yang praktis, profesional, dan terintegrasi dalam satu tempat. Pelaksanaan

wedding melibatkan berbagai aktivitas yang harus dilakukan secara bersamaan, mulai dari persiapan ruangan, pelayanan makanan dan minuman, hingga pelayanan kepada tamu undangan. Kompleksitas tersebut menuntut adanya kerja sama yang baik antaranggota tim agar seluruh rangkaian acara dapat berjalan sesuai dengan harapan klien. Dengan demikian, kualitas kerja tim menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan *wedding* di hotel.

Pelaksanaan *event* mice dan *wedding* membutuhkan kerja sama tim yang efektif karena kegiatan tersebut melibatkan berbagai pekerjaan yang harus dilakukan secara terkoordinasi. Setiap anggota tim memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, tetapi seluruh pekerjaan tersebut saling berkaitan dalam mendukung kelancaran acara. Dalam lingkungan hotel, kinerja karyawan menjadi salah satu aspek penting karena karyawan berperan langsung dalam menjalankan aktivitas operasional dan memberikan pelayanan kepada tamu. Penelitian pada industri perhotelan menunjukkan bahwa berbagai faktor yang berkaitan dengan kondisi kerja dan organisasi dapat berhubungan dengan kinerja karyawan dalam menjalankan tugasnya (Handayani et al., 2021).

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional hotel dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Dalam industri jasa, karyawan menjadi ujung tombak perusahaan karena berinteraksi secara langsung dengan pelanggan selama proses pelayanan berlangsung. Karyawan yang memiliki kinerja baik akan mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, memberikan pelayanan sesuai standar, serta menjaga kepuasan pelanggan. Sebaliknya, kinerja yang kurang optimal dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, kesalahan kerja, dan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan menjadi salah satu fokus utama dalam pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan (Dessler, 2020).

Salah satu faktor yang berperan dalam mendukung kinerja karyawan adalah kerja sama tim. Lingkungan kerja hotel memiliki karakteristik pekerjaan yang saling bergantung sehingga membutuhkan kolaborasi antaranggota tim untuk mencapai tujuan organisasi. Kerja sama tim memungkinkan setiap individu untuk saling

membantu, berbagi informasi, dan menyelesaikan pekerjaan secara lebih efektif. Penelitian dalam bidang hospitality menunjukkan bahwa kerja sama tim yang baik dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan mendukung kualitas pelayanan kepada pelanggan. Oleh karena itu, kerja sama tim menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan dalam operasional hotel (Jung, Lee, & Lim, 2023).

Kerja sama tim juga berkaitan dengan kemampuan anggota organisasi untuk menjalankan pekerjaan secara bersama-sama dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan. Dalam konteks *banquet*, keberhasilan suatu *event* tidak hanya bergantung pada kemampuan satu orang, tetapi pada keterhubungan pekerjaan antara manajemen, supervisor, captain, staff, dan tenaga kerja lainnya. Setiap posisi memiliki tanggung jawab yang berbeda sehingga diperlukan hubungan kerja yang terkoordinasi agar keseluruhan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.

Kondisi operasional *banquet* yang dinamis dapat menjadi tantangan bagi kerja sama tim dalam pelaksanaan *event* mice dan *wedding*. Keterbatasan waktu persiapan, perubahan permintaan klien, kebutuhan pelayanan yang harus segera dipenuhi, serta kondisi jumlah tenaga kerja dapat menuntut anggota tim untuk beradaptasi dengan cepat. Dalam situasi tersebut, komunikasi dan koordinasi menjadi bagian penting untuk menjaga agar pekerjaan tetap berjalan sesuai dengan kebutuhan acara. Oleh karena itu, kerja sama tim perlu dilihat tidak hanya ketika kondisi pekerjaan berjalan normal, tetapi juga ketika anggota tim menghadapi kendala selama pelaksanaan *event*.

Komunikasi merupakan unsur utama yang mendukung terciptanya kerja sama tim yang efektif. Melalui komunikasi yang baik, informasi dapat disampaikan secara jelas sehingga setiap anggota tim memahami tugas, tanggung jawab, dan target pekerjaan yang harus dicapai. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, miskomunikasi, serta hambatan dalam

pelaksanaan pekerjaan. Dalam lingkungan hotel yang memiliki ritme kerja cepat dan dinamis, komunikasi menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif diperlukan untuk mendukung kinerja karyawan dan kualitas pelayanan hotel (Elia & Simanjuntak, 2022).

Selain komunikasi, koordinasi kerja juga memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas kerja sama tim. Koordinasi diperlukan untuk menyelaraskan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh anggota tim agar berjalan sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam pelaksanaan *event mice* maupun *wedding*, koordinasi yang baik membantu mengurangi kesalahan kerja, mempercepat penyelesaian tugas, dan meningkatkan efisiensi operasional. Tanpa koordinasi yang baik, berbagai aktivitas yang dilakukan oleh anggota tim berpotensi mengalami hambatan dan menimbulkan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, koordinasi menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan penyelenggaraan *event* di hotel.

Koordinasi diperlukan agar pekerjaan yang dilakukan oleh setiap anggota tim dapat berjalan sesuai dengan pembagian tugas dan tujuan kegiatan. Dalam pelaksanaan *event*, koordinasi menjadi semakin penting karena pekerjaan dilakukan dalam waktu yang terbatas dan melibatkan berbagai aktivitas yang saling berkaitan. Koordinasi memungkinkan anggota tim menyesuaikan pekerjaan ketika terdapat perubahan atau kebutuhan baru selama kegiatan berlangsung. Dengan demikian, koordinasi tidak hanya berkaitan dengan pembagian pekerjaan, tetapi juga dengan kemampuan tim dalam menyesuaikan pelaksanaan pekerjaan terhadap kondisi operasional.

Berbagai penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara komunikasi, kerja sama tim, dan kinerja karyawan dalam industri perhotelan. Penelitian Elia dan Simanjuntak (2022) menunjukkan bahwa komunikasi dan kerja sama kelompok memiliki keterkaitan dengan peningkatan kinerja karyawan hotel. Penelitian lainnya juga menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang efektif dapat mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif dan kolaboratif.

Namun, sebagian besar penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang berfokus pada pengukuran hubungan antarvariabel. Sementara itu, penelitian yang mengkaji secara mendalam bagaimana proses komunikasi dan koordinasi kerja berlangsung dalam tim *banquet* pada pelaksanaan *event mice* dan *wedding* masih relatif terbatas, sehingga diperlukan penelitian kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai fenomena tersebut..

Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama merupakan salah satu hotel berbintang empat di Surabaya yang aktif menyelenggarakan berbagai kegiatan *mice* dan *wedding*. Tingginya frekuensi penyelenggaraan *event* menyebabkan departemen *banquet* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab terhadap persiapan, pelaksanaan, hingga penyelesaian acara yang melibatkan banyak pihak dan membutuhkan koordinasi yang intensif. Dalam kondisi tersebut, komunikasi dan koordinasi kerja menjadi kebutuhan utama untuk memastikan setiap kegiatan dapat berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kualitas kerja sama tim *banquet* menjadi faktor yang penting untuk diperhatikan

Berdasarkan hasil observasi awal dan wawancara pendahuluan yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa kendala yang berkaitan dengan komunikasi dan koordinasi kerja dalam pelaksanaan *event mice* dan *wedding* pada departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Kendala tersebut antara lain berupa keterlambatan penyampaian informasi, perubahan permintaan klien yang tidak selalu tersampaikan secara merata kepada seluruh anggota tim, serta potensi miskomunikasi saat pelaksanaan acara berlangsung. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran operasional dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, penelitian mengenai kerja sama tim *banquet* khususnya dalam aspek komunikasi dan koordinasi kerja menjadi penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana komunikasi dan koordinasi kerja dalam tim *banquet* berperan dalam mendukung kinerja karyawan pada pelaksanaan *event mice* dan *wedding* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat dipahami bahwa pelaksanaan *event mice* dan

wedding pada Departemen *banquet* tidak hanya membutuhkan pembagian tugas yang jelas, tetapi juga membutuhkan kemampuan anggota tim untuk mempertahankan koordinasi ketika terjadi perubahan kondisi di lapangan. Perubahan jumlah tamu, perubahan kebutuhan client, penyesuaian susunan acara, keterbatasan waktu persiapan, serta kondisi tenaga kerja yang berbeda pada setiap *EVENT* dapat menyebabkan pekerjaan yang sebelumnya telah direncanakan harus disesuaikan kembali. Dalam situasi tersebut, kemampuan individu saja belum cukup untuk menjamin kelancaran kegiatan karena keberhasilan pekerjaan sangat bergantung pada keterhubungan tugas antaranggota tim.

Kerja sama tim dalam kondisi tersebut dapat dilihat dari bagaimana anggota tim saling menyampaikan informasi, memberikan bantuan ketika terjadi peningkatan beban kerja, menyesuaikan pembagian tugas, serta Mengambil tindakan untuk menyelesaikan permasalahan yang muncul selama *event*. Oleh karena itu, kerja sama tim dalam penelitian ini tidak hanya dipahami sebagai kegiatan bekerja bersama, tetapi sebagai proses interaksi yang berlangsung secara terus-menerus selama tahapan persiapan, pelaksanaan, dan penyelesaian *event*.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana kerja sama tim *banquet* berlangsung dalam kondisi operasional yang nyata. Penelitian juga diarahkan untuk memahami bagaimana komunikasi dan koordinasi yang terjadi di dalam tim dapat mendukung kinerja karyawan, terutama dalam aspek kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan tanggung jawab. Pemahaman tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi kerja tim *banquet* dalam menghadapi karakteristik *event* mice dan *wedding* yang dinamis.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan pada latar belakang tersebut, focus penelitian pada “Analisis Peran Kerja Sama Tim dalam Mendukung Kinerja Karyawan pada Pelaksanaan *event* mice dan *wedding* di Departemen *banquet* Mercure Surabaya Grand Mirama Hotel”. adalah Bagaimana peran kerja sama tim melalui komunikasi dan koordinasi kerja dalam mendukung kinerja karyawan pada pelaksanaan *event* mice dan *wedding* di Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah penulis jelaskan diatas, maka tujuan tercapainya penelitian ini adalah :

- 1.3.1 Menganalisis pelaksanaan kerja sama tim melalui komunikasi dan koordinasi kerja pada setiap tahapan pelaksanaan *event mice* dan *wedding* di Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.
- 1.3.2 Menganalisis peran kerja sama tim dalam mendukung kinerja karyawan dan mengatasi kendala operasional selama pelaksanaan *event mice* dan *wedding*.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian ilmu manajemen sumber daya manusia, khususnya yang berkaitan dengan kerjasama tim dan kinerja karyawan pada industri perhotelan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Untuk Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Harapannya adalah penelitian ini menjadi sumbangsih ilmiah dan sumber informasi bagi perpustakaan UPNVJT tentang materi untuk Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, terutama bagi program studi pariwisata.