

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Analisis Kerja Sama Tim *banquet* terhadap Kinerja Karyawan dalam Pelaksanaan *event mice* dan *wedding* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, serta berdasarkan hasil wawancara, observasi, dokumentasi, dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya, Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim berperan dalam mendukung kinerja karyawan, terutama melalui komunikasi, koordinasi, saling membantu, dan kemampuan beradaptasi terhadap kondisi *event*, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan kerja sama tim *banquet* dalam aspek komunikasi kerja telah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperbaiki.

Komunikasi kerja merupakan unsur penting dalam pelaksanaan kegiatan operasional *banquet* karena seluruh rangkaian pekerjaan pada *event mice* maupun *wedding* membutuhkan penyampaian informasi yang cepat, jelas, dan tepat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi dalam tim *banquet* dilakukan melalui *briefing* sebelum acara berlangsung dan komunikasi langsung selama acara berjalan.

Pada tahap *briefing*, supervisor dan captain memberikan arahan mengenai konsep acara, pembagian tugas, jumlah tamu, standar pelayanan, serta berbagai informasi teknis yang berkaitan dengan pelaksanaan *event*. *Briefing* menjadi sarana utama untuk menyamakan persepsi seluruh anggota tim sehingga setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa hambatan komunikasi, seperti keterbatasan waktu *briefing*, penyampaian informasi yang terkadang terlalu cepat, serta adanya perubahan permintaan dari klien yang tidak selalu

dapat diinformasikan kembali secara merata kepada seluruh anggota tim. Selain itu, penggunaan media komunikasi yang masih mengandalkan WhatsApp Group dinilai kurang efektif karena karyawan tidak diperbolehkan menggunakan telepon genggam saat bertugas di area pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa informasi tidak dapat diterima secara langsung oleh seluruh anggota tim sehingga berpotensi menimbulkan miskomunikasi selama pelaksanaan *event*. Berdasarkan temuan tersebut dapat disimpulkan bahwa komunikasi kerja dalam tim *banquet* telah berjalan cukup baik sebagai sarana penyampaian informasi dan instruksi kerja, namun masih memerlukan peningkatan agar proses komunikasi dapat berlangsung lebih efektif, cepat, dan akurat.

1. Koordinasi kerja dalam tim *banquet* telah mendukung kelancaran pelaksanaan *event mice* dan *wedding*, meskipun masih ditemukan beberapa hambatan operasional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja dilakukan sejak tahap persiapan, pelaksanaan, hingga penyelesaian acara. Pada tahap persiapan, koordinasi dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas kepada setiap anggota tim sesuai dengan posisi dan tanggung jawab masing-masing. Proses ini membantu karyawan memahami pekerjaan yang harus dilakukan sehingga meminimalkan terjadinya tumpang tindih tugas.

Pada tahap pelaksanaan acara, koordinasi dipusatkan kepada captain sebagai koordinator lapangan yang bertugas mengarahkan anggota tim, menyampaikan informasi terbaru, serta mengambil keputusan ketika terjadi perubahan atau kendala operasional. Keberadaan captain sebagai pusat koordinasi memberikan kemudahan bagi anggota tim dalam memperoleh arahan dan solusi atas permasalahan yang muncul selama *event* berlangsung.

Penelitian juga menemukan beberapa hambatan koordinasi, seperti ketidakseimbangan pembagian beban kerja antar anggota tim, perubahan mendadak dari pihak klien, serta keterlambatan. Penyampaian informasi yang mengharuskan tim melakukan penyesuaian secara cepat di lapangan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koordinasi kerja masih memerlukan penyempurnaan terutama dalam aspek distribusi informasi dan pemerataan beban kerja.

Secara keseluruhan, koordinasi kerja yang dilakukan oleh tim *banquet* telah

membantu kelancaran operasional *event*, namun efektivitas koordinasi akan semakin meningkat apabila didukung oleh sistem komunikasi yang lebih baik dan pembagian tugas yang lebih seimbang.

2. Kerja sama tim *banquet* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kinerja karyawan dalam pelaksanaan *event mice* dan *wedding*.

Berdasarkan hasil penelitian, kerja sama tim yang terjalin melalui komunikasi dan koordinasi yang baik terbukti memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan. Karyawan yang mampu bekerja sama dengan baik menunjukkan kemampuan yang lebih optimal dalam menyelesaikan tugas, memberikan pelayanan kepada tamu, serta menjaga kelancaran pelaksanaan acara.

Dampak positif tersebut terlihat pada beberapa indikator kinerja karyawan, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan tanggung jawab. Dalam aspek kualitas kerja, karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional hotel dan menjaga profesionalisme selama acara berlangsung. Dalam aspek kuantitas kerja, karyawan mampu menyelesaikan berbagai tugas yang diberikan sesuai dengan kebutuhan *event*.

Pada aspek ketepatan waktu, kerja sama tim membantu mempercepat proses penyelesaian pekerjaan sehingga seluruh rangkaian acara dapat berjalan sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selain itu, adanya sikap saling membantu antar anggota tim menunjukkan tingginya tingkat kerja sama yang terbangun dalam lingkungan kerja *banquet*. Sementara itu, pada aspek tanggung jawab, setiap anggota tim berupaya melaksanakan tugas sesuai perannya demi mendukung keberhasilan acara. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kerja sama tim yang dibangun melalui komunikasi dan koordinasi yang efektif, maka semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan dalam pelaksanaan *event*.

3. Komunikasi dan koordinasi kerja merupakan faktor penting yang menentukan keberhasilan penyelenggaraan *event mice* dan *wedding* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelaksanaan *event* tidak hanya ditentukan oleh fasilitas hotel yang lengkap dan memadai, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kemampuan sumber daya manusia dalam bekerja sama secara

efektif. Komunikasi yang jelas memungkinkan setiap anggota tim memahami tugasnya dengan baik, sedangkan koordinasi yang efektif membantu menyelaraskan berbagai aktivitas kerja sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Ketika komunikasi dan koordinasi berjalan dengan baik, berbagai kendala yang muncul selama pelaksanaan *event* dapat diatasi secara cepat dan tepat. Sebaliknya, apabila terjadi hambatan komunikasi maupun koordinasi, maka potensi terjadinya kesalahan kerja, keterlambatan pelayanan, dan ketidaksesuaian pelaksanaan acara akan semakin besar.

Oleh karena itu, komunikasi dan koordinasi kerja dapat dikatakan sebagai fondasi utama dalam membangun kerja sama tim yang efektif serta mendukung peningkatan kinerja karyawan *banquet* dalam penyelenggaraan *event mice* dan *wedding*.

4. Secara umum kerja sama tim *banquet* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kinerja karyawan, namun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan efektivitas kerja tim.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kerja sama tim *banquet* telah berjalan dengan baik dan menjadi faktor yang mendukung keberhasilan pelaksanaan berbagai *event mice* dan *wedding* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, terutama terkait efektivitas komunikasi operasional, penyediaan media komunikasi yang lebih memadai, pemerataan beban kerja, serta mekanisme penyampaian informasi ketika terjadi perubahan mendadak dari klien.

Perbaikan pada aspek-aspek tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas kerja sama tim, memperkuat koordinasi antar anggota tim, serta menghasilkan kinerja karyawan yang lebih optimal dalam mendukung pelayanan dan keberhasilan *event* di masa yang akan datang.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian mengenai Analisis Peran Kerja Sama Tim dalam Mendukung Kinerja Karyawan pada Pelaksanaan *event mice* dan *wedding* di Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama telah dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan

dokumentasi. Meskipun penelitian telah dilakukan sesuai dengan fokus yang telah ditentukan, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam memahami hasil penelitian. Keterbatasan tersebut berkaitan dengan objek penelitian, informan, waktu penelitian, metode yang digunakan, serta ruang lingkup pembahasan.

Pertama, keterbatasan objek penelitian. Penelitian ini hanya dilakukan pada Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Pemilihan objek tersebut dilakukan karena Departemen *banquet* memiliki keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan berbagai kegiatan *event*, khususnya *mice* dan *wedding*. Namun, hasil penelitian yang diperoleh lebih menggambarkan kondisi kerja sama tim pada lingkungan kerja tersebut dan belum dapat menggambarkan kondisi kerja sama tim pada seluruh hotel atau organisasi yang bergerak dalam bidang perhotelan.

Setiap hotel memiliki struktur organisasi, standar operasional, sistem pembagian tugas, jumlah tenaga kerja, serta karakteristik pelayanan yang berbeda. Perbedaan tersebut memungkinkan adanya perbedaan dalam penerapan kerja sama tim. Oleh karena itu, temuan mengenai komunikasi, koordinasi, fleksibilitas, dan sikap saling membantu yang ditemukan dalam penelitian ini perlu dipahami sesuai dengan karakteristik Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

Kedua, keterbatasan informan penelitian. Informan dalam penelitian ini berasal dari beberapa posisi yang terlibat dalam kegiatan operasional Departemen *banquet*. Pemilihan informan dari tingkatan jabatan yang berbeda dilakukan untuk memperoleh informasi dari sudut pandang manajerial maupun operasional. Meskipun demikian, jumlah informan yang digunakan masih terbatas sehingga belum dapat menggambarkan seluruh pengalaman dan pandangan karyawan yang terlibat dalam pelaksanaan *event*.

Perbedaan posisi, tanggung jawab, pengalaman kerja, serta keterlibatan dalam jenis *event* tertentu dapat menyebabkan setiap karyawan memiliki pengalaman yang berbeda dalam menjalankan kerja sama tim. Oleh sebab itu, informasi yang diperoleh dalam penelitian ini merupakan gambaran berdasarkan pengalaman dan perspektif informan yang terlibat selama proses penelitian.

Ketiga, keterbatasan waktu penelitian. Penelitian dilakukan dalam periode

tertentu sehingga pengamatan terhadap pelaksanaan *event* belum mencakup seluruh kegiatan yang diselenggarakan oleh Departemen *banquet*. Setiap *event* memiliki karakteristik yang berbeda berdasarkan jenis acara, jumlah tamu, kebutuhan client, waktu pelaksanaan, serta tingkat kompleksitas kegiatan.

Perbedaan karakteristik tersebut dapat memengaruhi pola komunikasi, koordinasi, pembagian tugas, dan beban kerja anggota tim. Dengan waktu penelitian yang lebih panjang, peneliti dapat mengamati lebih banyak jenis *event* sehingga memperoleh gambaran yang lebih beragam mengenai penerapan kerja sama tim dalam berbagai kondisi operasional.

Keempat, keterbatasan pendekatan penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai pelaksanaan kerja sama tim dalam kegiatan *event*. Pendekatan tersebut memungkinkan peneliti menggali pengalaman dan pandangan informan serta mengamati kondisi yang terjadi secara langsung di lapangan.

Namun, pendekatan kualitatif dalam penelitian ini tidak digunakan untuk mengukur besarnya pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja karyawan secara statistik. Dengan demikian, peran kerja sama tim yang dibahas dalam penelitian lebih didasarkan pada temuan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini menjelaskan bagaimana kerja sama tim mendukung pelaksanaan pekerjaan dan kinerja karyawan, bukan mengukur seberapa besar pengaruhnya dalam bentuk angka atau persentase.

Kelima, keterbatasan dalam pengukuran kinerja karyawan. Kinerja karyawan dalam penelitian ini dikaji berdasarkan informasi yang diperoleh melalui wawancara, hasil observasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional. Penelitian belum menggunakan data kuantitatif seperti tingkat produktivitas, jumlah kesalahan pelayanan, waktu penyelesaian pekerjaan, tingkat kepuasan tamu, atau indikator kinerja lain yang dapat diukur secara numerik.

Kondisi tersebut menyebabkan pembahasan mengenai kinerja lebih menekankan pada perilaku dan kondisi kerja yang ditemukan selama pelaksanaan *event*. Pengukuran kinerja secara kuantitatif pada penelitian selanjutnya dapat memberikan informasi tambahan mengenai hubungan antara kerja sama tim dengan

pencapaian kinerja karyawan.

Keenam, keterbatasan faktor yang dianalisis. Penelitian ini berfokus pada kerja sama tim dalam mendukung kinerja karyawan, khususnya melalui aspek komunikasi, koordinasi, fleksibilitas, dan sikap saling membantu. Fokus tersebut dipilih agar pembahasan dapat dilakukan secara mendalam sesuai dengan tujuan penelitian.

Kinerja karyawan pada dasarnya dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya, seperti kepemimpinan, motivasi kerja, beban kerja, lingkungan kerja, budaya organisasi, pengalaman kerja, pelatihan, dan fasilitas kerja. Faktor-faktor tersebut tidak menjadi fokus utama penelitian sehingga belum dianalisis secara mendalam. Oleh karena itu, kondisi kinerja yang ditemukan dalam penelitian tidak dapat sepenuhnya dikaitkan hanya dengan kerja sama tim karena terdapat faktor lain yang mungkin turut memengaruhinya.

Ketujuh, keterbatasan karakteristik pelaksanaan *event*. Kegiatan *mice* dan *wedding* memiliki karakteristik yang dinamis dan dapat mengalami perubahan selama proses pelaksanaan. Perubahan jumlah tamu, kebutuhan client, susunan acara, kondisi ruangan, maupun kebutuhan pelayanan dapat memengaruhi pembagian tugas dan koordinasi antaranggota tim.

Situasi tersebut menyebabkan pola kerja sama tim pada setiap *event* tidak selalu sama. Kerja sama yang berjalan efektif pada satu kegiatan belum tentu menunjukkan kondisi yang sama pada *event* dengan tingkat kompleksitas atau tekanan kerja yang berbeda. Oleh karena itu, hasil penelitian perlu dipahami sebagai gambaran kerja sama tim dalam kondisi *event* yang diamati selama periode penelitian.

Kedelapan, keterbatasan dokumentasi penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai salah satu sumber data untuk mendukung hasil wawancara dan observasi. Namun, tidak seluruh aktivitas selama pelaksanaan *event* dapat didokumentasikan secara lengkap. Hal tersebut berkaitan dengan kondisi operasional hotel, aktivitas pelayanan kepada tamu, serta pertimbangan terhadap kenyamanan dan privasi selama kegiatan berlangsung.

Akibatnya, beberapa aktivitas kerja sama tim lebih banyak diperoleh melalui

wawancara dan observasi langsung dibandingkan melalui dokumentasi visual. Dokumentasi yang lebih lengkap pada penelitian selanjutnya dapat menjadi sumber pendukung tambahan untuk memperlihatkan aktivitas kerja sama tim secara lebih menyeluruh.

Kesembilan, keterbatasan dalam mengamati komunikasi informal. Penelitian lebih berfokus pada komunikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan dan kebutuhan operasional *event*. Sementara itu, komunikasi informal yang terjadi di antara anggota tim di luar aktivitas operasional belum menjadi bagian utama dalam pembahasan penelitian.

Komunikasi informal sebenarnya dapat berperan dalam membangun hubungan interpersonal, rasa saling percaya, dan kekompakan antaranggota. Namun, karena penelitian diarahkan pada kerja sama tim dalam pelaksanaan *event*, aspek komunikasi informal di luar pekerjaan tidak dianalisis secara mendalam. Kesepuluh, keterbatasan generalisasi hasil penelitian. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan satu objek penelitian sehingga hasil yang diperoleh tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan secara statistik kepada seluruh hotel atau organisasi yang bergerak dalam bidang perhotelan. Hasil penelitian lebih diarahkan untuk memberikan pemahaman secara mendalam mengenai peran kerja sama tim dalam pelaksanaan *event* mice dan *wedding* pada Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama.

Meskipun demikian, hasil penelitian mengenai pentingnya komunikasi, koordinasi, fleksibilitas, dan sikap saling membantu dapat menjadi bahan pertimbangan bagi organisasi lain yang memiliki karakteristik pekerjaan serupa. Penerapannya tetap perlu disesuaikan dengan struktur organisasi, sistem kerja, sumber daya manusia, serta karakteristik *event* pada masing-masing organisasi.

Kesebelas, keterbatasan dalam melihat perkembangan kerja sama tim dari waktu ke waktu. Penelitian ini menggambarkan kondisi kerja sama tim pada periode penelitian sehingga belum secara khusus mengamati perubahan pola kerja sama dalam jangka waktu yang panjang. Perubahan komposisi anggota tim, pengalaman kerja, sistem operasional, kebijakan perusahaan, maupun karakteristik *event* dapat memengaruhi pola komunikasi dan koordinasi dari waktu ke waktu.

Penelitian dengan periode pengamatan yang lebih panjang dapat memberikan gambaran mengenai perkembangan kerja sama tim secara lebih menyeluruh. Penelitian selanjutnya juga dapat melihat apakah kendala yang ditemukan pada periode tertentu dapat diminimalkan melalui evaluasi dan perbaikan sistem kerja atau justru kembali muncul ketika menghadapi *event* dengan kondisi yang berbeda.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian ini tetap memberikan gambaran mengenai pentingnya kerja sama tim dalam mendukung pelaksanaan *event* mice dan *wedding* pada Departemen *banquet* Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama. Keterbatasan yang terdapat dalam penelitian dapat menjadi bahan evaluasi bagi penelitian selanjutnya untuk memperluas objek penelitian, menambah jumlah informan, memperpanjang periode pengamatan, serta mempertimbangkan faktor lain yang berkaitan dengan kerja sama tim dan kinerja karyawan.

Secara keseluruhan, keterbatasan penelitian tidak mengurangi temuan yang diperoleh, tetapi menunjukkan batas ruang lingkup penelitian yang perlu dipertimbangkan dalam memahami hasilnya. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian yang lebih luas dengan membandingkan beberapa objek, jenis *event*, maupun departemen sehingga pemahaman mengenai kerja sama tim dalam industri perhotelan dapat diperoleh secara lebih komprehensif.

5. 3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kerja sama tim *banquet* terhadap kinerja karyawan dalam pelaksanaan *event* mice dan *wedding* di Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan operasional, khususnya Departemen *banquet*. Saran yang diberikan disusun berdasarkan hasil temuan penelitian mengenai komunikasi, koordinasi, pembagian tugas, fleksibilitas, sikap saling membantu, serta kinerja karyawan dalam melaksanakan pekerjaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja sama tim merupakan salah satu bagian yang penting dalam mendukung pelaksanaan kegiatan *banquet*. Pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan tidak berdiri sendiri, melainkan memiliki keterkaitan

antara satu pekerjaan dengan pekerjaan lainnya. Oleh karena itu, peningkatan kerja sama perlu dilakukan secara berkelanjutan agar setiap anggota dapat bekerja secara lebih terarah dan mampu memberikan kontribusi terhadap keberhasilan *event* secara keseluruhan.

Saran bagi Departemen *banquet* Departemen *banquet* diharapkan dapat terus mempertahankan kerja sama tim yang telah terbentuk di antara para karyawan. Berdasarkan hasil penelitian, kerja sama antaranggota memiliki peranan dalam membantu penyelesaian pekerjaan, terutama ketika kondisi *event* mengalami peningkatan aktivitas atau ketika terdapat pekerjaan yang membutuhkan bantuan dari anggota lainnya. Kebiasaan untuk saling membantu merupakan salah satu hal positif yang perlu dipertahankan karena dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kompak dan mendukung terciptanya hubungan kerja yang baik.

Kerja sama tim sebaiknya tidak hanya dipahami sebagai kegiatan bekerja secara bersama-sama, tetapi juga sebagai suatu proses yang melibatkan rasa tanggung jawab, kepedulian, komunikasi, dan koordinasi. Setiap karyawan perlu memahami bahwa keberhasilan suatu *event* bukan hanya menjadi tanggung jawab satu orang atau satu bagian tertentu, tetapi merupakan hasil dari kontribusi seluruh anggota yang terlibat dalam kegiatan tersebut.

Departemen *banquet* juga diharapkan dapat terus menciptakan suasana kerja yang mendukung keterbukaan antaranggota. Karyawan perlu diberikan ruang untuk menyampaikan pendapat, memberikan informasi, menyampaikan kendala, maupun memberikan masukan mengenai pelaksanaan pekerjaan. Keterbukaan tersebut dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan memberikan kesempatan kepada tim untuk menyelesaikan masalah secara bersama-sama.

Selain itu, pembagian tugas sebelum pelaksanaan *event* perlu dilakukan secara jelas dan disampaikan kepada seluruh anggota yang terlibat. Pembagian tugas yang jelas dapat membantu karyawan memahami tanggung jawab masing-masing sehingga pekerjaan dapat dilakukan dengan lebih terarah. Meskipun demikian, pembagian tugas tidak seharusnya membuat anggota hanya berfokus pada pekerjaan pribadi. Ketika kondisi membutuhkan, anggota tetap perlu memiliki kesadaran untuk membantu anggota lain selama bantuan tersebut tidak mengganggu

tanggung jawab utamanya.

Departemen *banquet* juga disarankan untuk melakukan penyesuaian pembagian tugas berdasarkan karakteristik *event*. Setiap *event* tidak selalu memiliki kebutuhan yang sama. Jumlah tamu, konsep acara, susunan kegiatan, kebutuhan client, serta kondisi operasional dapat berbeda. Oleh karena itu, pembagian tugas perlu mempertimbangkan tingkat kesibukan dan kompleksitas masing-masing *event*.

Dengan demikian, pembagian tugas yang dilakukan secara fleksibel tetapi tetap jelas dapat membantu menciptakan keseimbangan pekerjaan antaranggota. Hal tersebut diharapkan dapat mencegah terjadinya kondisi ketika sebagian anggota memiliki beban pekerjaan yang terlalu tinggi sementara anggota lainnya memiliki beban pekerjaan yang relatif lebih rendah.

Saran dalam Meningkatkan Komunikasi Antar anggota Komunikasi merupakan salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian karena berdasarkan hasil penelitian komunikasi memiliki peranan dalam mendukung kerja sama tim. Oleh karena itu, Departemen *banquet* disarankan untuk meningkatkan komunikasi baik sebelum, selama, maupun setelah pelaksanaan *event*.

Sebelum *event* dimulai, komunikasi dapat dilakukan melalui briefing yang membahas informasi mengenai kegiatan yang akan dilaksanakan. Briefing sebaiknya tidak hanya berisi pembagian tugas, tetapi juga memberikan gambaran mengenai karakteristik *event*, jumlah tamu, susunan acara, waktu pelaksanaan, kebutuhan khusus, serta kemungkinan kondisi yang perlu diantisipasi oleh anggota tim.

Penyampaian informasi yang lengkap sebelum *event* dapat membantu menciptakan kesamaan pemahaman di antara anggota. Apabila seluruh anggota memiliki informasi yang sama, kemungkinan terjadinya kesalahan akibat perbedaan pemahaman dapat diminimalkan. Komunikasi juga perlu diperhatikan selama *event* berlangsung. Kondisi lapangan dapat berubah sehingga informasi yang sebelumnya telah disampaikan mungkin perlu diperbarui. Oleh karena itu, anggota tim perlu memiliki kebiasaan untuk segera menyampaikan informasi ketika mengetahui adanya perubahan yang dapat memengaruhi pekerjaan anggota lainnya.

Informasi yang bersifat mendesak sebaiknya disampaikan melalui cara yang paling cepat dan memungkinkan untuk diterima oleh anggota yang bersangkutan. Penggunaan media komunikasi seperti WhatsApp dapat membantu dalam penyampaian informasi, tetapi pada saat karyawan sedang melakukan pelayanan kepada tamu, pesan yang masuk belum tentu dapat segera dibaca. Oleh karena itu, untuk informasi yang membutuhkan tindakan segera, komunikasi secara langsung dapat menjadi pilihan yang lebih efektif. Anggota dapat menyampaikan informasi kepada captain atau anggota lain yang berada di sekitar area pekerjaan sehingga informasi dapat segera diteruskan.

Departemen *banquet* juga disarankan untuk membedakan informasi berdasarkan tingkat urgensinya. Informasi biasa dapat disampaikan melalui media komunikasi, sedangkan informasi yang berkaitan dengan perubahan mendadak atau pekerjaan yang harus segera dilakukan dapat disampaikan secara langsung. Dengan adanya sistem komunikasi yang lebih terarah, diharapkan tidak terjadi keterlambatan informasi yang dapat memengaruhi proses pekerjaan. Komunikasi yang efektif juga diharapkan dapat meningkatkan rasa percaya antaranggota karena setiap anggota mengetahui bahwa informasi yang dibutuhkan akan disampaikan dengan baik.

Saran untuk Meningkatkan Efektivitas Briefing Briefing sebelum *event* merupakan kegiatan yang perlu dipertahankan dan dapat dikembangkan menjadi lebih efektif. Briefing tidak hanya digunakan untuk membagi tugas, tetapi juga dapat digunakan untuk menyamakan pemahaman seluruh anggota mengenai *event* yang akan dilaksanakan. Dalam briefing, informasi mengenai jenis *event*, jumlah tamu, konsep acara, susunan kegiatan, kebutuhan client, waktu pelayanan, serta pembagian area kerja dapat disampaikan secara sistematis. Dengan cara tersebut, setiap anggota memperoleh gambaran mengenai kondisi *event* sebelum pekerjaan dimulai.

Briefing juga dapat digunakan untuk menyampaikan hal-hal yang perlu menjadi perhatian khusus. Apabila terdapat permintaan tertentu dari client, perubahan susunan acara, atau kebutuhan pelayanan tertentu, informasi tersebut sebaiknya disampaikan sebelum karyawan mulai bekerja. Selain itu, captain atau

supervisor dapat memberikan kesempatan kepada anggota untuk mengajukan pertanyaan apabila terdapat informasi yang belum dipahami. Komunikasi dua arah dalam briefing akan membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan benar-benar dipahami oleh anggota.

Briefing juga sebaiknya tidak hanya dilakukan secara satu arah. Anggota dapat diberikan kesempatan untuk memberikan informasi mengenai kendala yang ditemukan pada tahap persiapan. Dengan demikian, briefing dapat menjadi sarana untuk menyelesaikan permasalahan sebelum *event* berlangsung. Saran dalam Meningkatkan Peran Captain Captain memiliki posisi penting dalam membantu koordinasi pekerjaan tim. Oleh karena itu, peran captain perlu terus ditingkatkan, khususnya dalam penyampaian informasi dan pengawasan pelaksanaan pekerjaan.

Captain diharapkan dapat memastikan bahwa informasi yang diterima dari pihak terkait dapat diteruskan kepada anggota yang membutuhkan. Informasi yang berkaitan dengan perubahan pekerjaan sebaiknya segera disampaikan agar anggota dapat melakukan penyesuaian. Captain juga perlu memperhatikan kondisi anggota selama *event* berlangsung. Apabila terdapat anggota yang mengalami peningkatan beban kerja, captain dapat membantu melakukan penyesuaian pembagian pekerjaan atau mengarahkan anggota lain untuk memberikan bantuan.

Selain itu, captain juga dapat berperan dalam menjaga komunikasi agar tetap berjalan dengan baik ketika kondisi *event* sedang ramai. Dalam situasi yang padat, anggota dapat mengalami kesulitan untuk melakukan koordinasi satu sama lain. Kehadiran captain sebagai pusat koordinasi dapat membantu menjaga agar informasi tetap terarah. Captain juga disarankan untuk melakukan pengecekan terhadap pekerjaan sebelum, selama, dan setelah *event*. Pengecekan tersebut bukan hanya bertujuan untuk mencari kesalahan, tetapi juga untuk mengetahui apakah anggota membutuhkan bantuan atau arahan.

Dengan demikian, captain diharapkan dapat menjadi penghubung yang mampu menjaga komunikasi, koordinasi, pembagian tugas, serta penyelesaian masalah di dalam tim. Saran untuk Meningkatkan Koordinasi Departemen *banquet* disarankan untuk meningkatkan koordinasi antaranggota terutama pada *event* yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi. Koordinasi diperlukan karena pekerjaan

banquet terdiri dari berbagai aktivitas yang saling berhubungan.

Koordinasi yang baik dapat membantu setiap anggota mengetahui pekerjaan yang sedang dilakukan oleh anggota lain. Hal tersebut penting agar pekerjaan tidak dilakukan secara tumpang tindih dan tidak terdapat pekerjaan yang terlewat. Koordinasi juga diperlukan ketika terdapat perubahan kondisi. Apabila terjadi perubahan kebutuhan client, perubahan waktu, perubahan susunan acara, atau perubahan kondisi pelayanan, anggota yang berkaitan perlu memperoleh informasi dengan segera.

Selain itu, koordinasi antarbagian juga perlu diperhatikan apabila pelaksanaan *event* melibatkan lebih dari satu bagian dalam hotel. Informasi yang berkaitan dengan kebutuhan *banquet* perlu disampaikan dengan jelas kepada pihak yang berkaitan agar proses pekerjaan dapat berjalan secara lebih terkoordinasi. Peningkatan koordinasi diharapkan dapat menciptakan alur kerja yang lebih jelas dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan.

Saran dalam Mempertahankan Sikap Saling Membantu Sikap saling membantu merupakan salah satu bentuk kerja sama yang perlu dipertahankan. Dalam pelaksanaan *event*, kondisi pekerjaan dapat berubah dengan cepat sehingga beban kerja antaranggota tidak selalu sama. Apabila terdapat anggota yang sedang menghadapi pekerjaan dalam jumlah banyak, anggota lain dapat membantu sesuai dengan kemampuan dan kondisi yang ada. Bantuan tersebut dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan mengurangi tekanan yang dialami oleh anggota yang sedang memiliki beban tinggi.

Sikap saling membantu juga dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih baik. Karyawan yang merasa memperoleh dukungan dari anggota lainnya akan lebih mudah membangun rasa percaya dan kebersamaan dalam bekerja. Namun, sikap saling membantu perlu tetap dilakukan dengan memperhatikan tanggung jawab masing-masing. Setiap anggota tetap harus menyelesaikan tugas utamanya. Bantuan kepada anggota lain sebaiknya dilakukan ketika pekerjaan pribadi telah terkendali atau ketika kondisi *event* memang membutuhkan bantuan tambahan.

Dengan demikian, budaya saling membantu dapat berkembang menjadi bagian dari budaya kerja tim yang positif tanpa menghilangkan kejelasan tanggung

jawab individu. Saran untuk Meningkatkan Fleksibilitas Karyawan Karakteristik pekerjaan *banquet* menuntut karyawan memiliki kemampuan untuk beradaptasi dengan berbagai kondisi. Oleh karena itu, fleksibilitas karyawan perlu terus dikembangkan. Karyawan diharapkan tidak hanya mampu melaksanakan pekerjaan sesuai dengan rencana awal, tetapi juga mampu menyesuaikan diri apabila terjadi perubahan. Perubahan tersebut dapat berkaitan dengan kebutuhan client, jumlah tamu, waktu pelaksanaan, susunan acara, maupun kondisi teknis di lapangan.

Fleksibilitas juga perlu didukung oleh kemampuan mengambil keputusan yang tepat. Ketika menghadapi kondisi yang tidak sesuai dengan rencana, karyawan perlu mengetahui kapan dapat mengambil tindakan secara mandiri dan kapan harus meminta arahan captain atau supervisor. Kemampuan tersebut penting agar fleksibilitas tidak menimbulkan kesalahan baru. Penyesuaian pekerjaan tetap perlu dilakukan dengan memperhatikan standar pelayanan dan prosedur yang berlaku.

Departemen *banquet* dapat memberikan pengarahan atau pelatihan yang berkaitan dengan penanganan kondisi tidak terduga sehingga karyawan memiliki kesiapan yang lebih baik dalam menghadapi berbagai situasi *event*. Saran dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Berdasarkan hasil penelitian, kerja sama tim memiliki keterkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan karyawan. Oleh karena itu, peningkatan kerja sama perlu berjalan bersama dengan peningkatan kinerja individu.

Karyawan perlu terus memperhatikan kualitas pekerjaan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang baik membutuhkan ketelitian, kecepatan, keramahan, dan kemampuan memahami kebutuhan *event*. Selain kualitas, kuantitas pekerjaan juga perlu diperhatikan. Pada *event* dengan jumlah tamu yang besar, karyawan perlu mampu menyelesaikan pekerjaan dalam jumlah yang lebih banyak tanpa mengabaikan kualitas pelayanan.

Ketepatan waktu juga perlu menjadi perhatian karena *event* memiliki jadwal yang telah ditentukan. Keterlambatan dalam satu pekerjaan dapat memberikan dampak terhadap kegiatan berikutnya. Oleh karena itu, karyawan perlu memahami prioritas pekerjaan dan melakukan koordinasi apabila mengalami kendala. Tanggung jawab juga perlu dipertahankan. Setiap anggota harus memiliki kesadaran

untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah menjadi tanggung jawabnya dan tidak menunggu anggota lain untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Saran bagi Pihak Manajemen Hotel Pihak manajemen Hotel Mercure Surabaya Grand Mirama diharapkan dapat memberikan dukungan terhadap peningkatan kerja sama dan kinerja karyawan Departemen *banquet*. Dukungan tersebut dapat diberikan melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai sehingga karyawan dapat melaksanakan pekerjaan dengan lebih efektif. Ketersediaan peralatan dan fasilitas yang mendukung pekerjaan dapat membantu mengurangi hambatan dalam pelaksanaan *event*. Manajemen juga dapat mempertimbangkan pelaksanaan pelatihan yang berkaitan dengan teamwork, komunikasi, pelayanan, kepemimpinan, penyelesaian masalah, dan kemampuan menghadapi kondisi kerja yang dinamis.

Pelatihan tersebut dapat membantu karyawan meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai karakteristik *event*. Selain itu, pelatihan dapat menjadi sarana untuk menyamakan standar kerja antara anggota tim. Manajemen juga disarankan memberikan perhatian terhadap keseimbangan beban kerja. Pada *event* tertentu, jumlah pekerjaan dapat meningkat secara signifikan. Oleh karena itu, penyesuaian jumlah tenaga kerja berdasarkan kebutuhan *event* dapat menjadi salah satu pertimbangan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik.

Pemberian apresiasi terhadap karyawan juga dapat menjadi salah satu bentuk dukungan. Apresiasi dapat diberikan kepada karyawan yang menunjukkan kerja sama, tanggung jawab, kedisiplinan, dan kualitas pelayanan yang baik. Saran Mengenai Evaluasi Setelah *event* Evaluasi setelah *event* perlu dilakukan secara rutin karena evaluasi dapat menjadi sarana untuk mengetahui keberhasilan maupun kekurangan dalam pelaksanaan kegiatan.

Evaluasi dapat membahas bagaimana komunikasi berlangsung, apakah pembagian tugas sudah sesuai, apakah terdapat kendala koordinasi, apakah terdapat keterlambatan pekerjaan, serta bagaimana respons tim terhadap perubahan kondisi. Dalam evaluasi, anggota tim sebaiknya diberikan kesempatan untuk menyampaikan pengalaman selama *event*. Hal tersebut penting karena setiap anggota dapat mengalami kondisi yang berbeda sesuai dengan posisi dan tanggung jawabnya.

Masukan dari anggota dapat digunakan untuk mengetahui permasalahan yang mungkin tidak terlihat oleh captain atau supervisor. Dengan demikian, evaluasi dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan *event*. Hasil evaluasi kemudian dapat dijadikan bahan untuk memperbaiki pelaksanaan *event* berikutnya. Apabila terdapat permasalahan yang berulang, Departemen *banquet* dapat menyusun langkah perbaikan yang lebih spesifik.

Saran Mengenai Dokumentasi Evaluasi Selain melakukan evaluasi secara lisan, Departemen *banquet* dapat mempertimbangkan pencatatan hasil evaluasi. Dokumentasi tersebut dapat berisi informasi mengenai jenis *event*, kendala yang terjadi, solusi yang digunakan, serta hal-hal yang perlu diperhatikan pada *event* berikutnya.

Dokumentasi dapat membantu tim mengingat pengalaman dari *event* sebelumnya. Dengan demikian, pengalaman kerja tidak hanya menjadi pengetahuan individu, tetapi dapat menjadi pengetahuan bersama yang dapat dimanfaatkan oleh anggota tim lainnya. Dokumentasi juga dapat membantu captain atau supervisor dalam melakukan evaluasi terhadap pola permasalahan yang sering terjadi. Apabila terdapat pola yang sama pada beberapa *event*, maka dapat dilakukan tindakan perbaikan secara lebih terarah.

Saran bagi Karyawan dalam Menjaga Hubungan Kerja Karyawan diharapkan dapat menjaga hubungan kerja yang baik dengan sesama anggota. Hubungan kerja yang baik dapat mendukung terciptanya komunikasi yang lebih terbuka dan koordinasi yang lebih mudah. Perbedaan pendapat dalam pekerjaan merupakan sesuatu yang dapat terjadi. Oleh karena itu, ketika terdapat perbedaan pendapat, karyawan diharapkan dapat menyelesaikannya melalui komunikasi yang baik dan tidak membiarkan permasalahan tersebut memengaruhi pekerjaan. Sikap saling menghargai juga perlu dipertahankan. Setiap anggota memiliki tanggung jawab dan beban pekerjaan yang berbeda sehingga diperlukan pemahaman terhadap kondisi anggota lainnya.

Dengan hubungan kerja yang baik, lingkungan kerja diharapkan menjadi lebih nyaman sehingga karyawan dapat bekerja secara lebih optimal.

5.3.1 Saran bagi Penelitian Selanjutnya Penelitian selanjutnya dapat mengembangkan penelitian mengenai kerja sama tim dengan cakupan yang lebih luas. Penelitian dapat dilakukan pada beberapa hotel sehingga dapat diperoleh perbandingan mengenai pola kerja sama tim pada masing-masing hotel.

Penelitian selanjutnya juga dapat membandingkan kerja sama tim pada jenis *event* yang berbeda, seperti *mice*, *wedding*, *meeting*, *conference*, *gathering*, dan jenis kegiatan lainnya. Perbandingan tersebut dapat memberikan pemahaman mengenai perbedaan kebutuhan kerja sama berdasarkan karakteristik *event*. Selain itu, penelitian berikutnya dapat menggunakan jumlah informan yang lebih beragam, misalnya melibatkan pihak manajemen, supervisor, captain, karyawan operasional, dan pihak lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *event*.

Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengetahui hubungan atau pengaruh kerja sama tim terhadap kinerja karyawan berdasarkan data numerik. Dengan demikian, hasil penelitian dapat memberikan gambaran dari sisi kualitatif sekaligus kuantitatif. Peneliti selanjutnya juga dapat mengkaji faktor lain yang mungkin berhubungan dengan kinerja karyawan, seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, beban kerja, kepuasan kerja, lingkungan kerja, komunikasi organisasi, dan sistem penghargaan.

Dengan memperluas variabel dan objek penelitian, penelitian mengenai kerja sama tim pada industri perhotelan dapat menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif dan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya.

5.3.2 Saran Umum Berdasarkan Hasil Penelitian Secara umum, Departemen *banquet* disarankan untuk mempertahankan aspek kerja sama yang telah berjalan dengan baik dan secara bertahap melakukan perbaikan terhadap aspek yang masih memiliki kendala.

Komunikasi perlu ditempatkan sebagai dasar dalam membangun koordinasi. Informasi yang jelas dan tepat waktu dapat membantu anggota memahami kondisi pekerjaan dan melakukan tindakan yang sesuai. Koordinasi kemudian diperlukan untuk memastikan bahwa informasi tersebut dapat diterapkan dalam pembagian dan pelaksanaan pekerjaan.

Fleksibilitas juga perlu terus dikembangkan karena *event* memiliki karakteristik yang dinamis. Karyawan perlu memiliki kemampuan untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan tanpa mengabaikan tanggung jawab dan standar pelayanan. Sikap saling membantu juga perlu dipertahankan karena menjadi salah satu kekuatan dalam menghadapi kondisi pekerjaan yang padat. Namun, sikap tersebut tetap harus berjalan bersama dengan tanggung jawab individu agar tidak terjadi ketidakjelasan pembagian pekerjaan.

Evaluasi secara berkala juga diperlukan agar Departemen *banquet* dapat mengetahui perkembangan kerja sama tim dan kinerja karyawan. Evaluasi yang dilakukan secara konsisten dapat membantu organisasi mengetahui permasalahan sejak awal dan menentukan langkah perbaikan yang sesuai.

Peningkatan kerja sama tim tidak dapat dilakukan hanya melalui satu tindakan atau satu kebijakan. Kerja sama tim merupakan hasil dari kebiasaan kerja yang dibangun secara terus-menerus melalui komunikasi yang baik, koordinasi yang jelas, pembagian tugas yang sesuai, sikap saling membantu, fleksibilitas, dan rasa tanggung jawab dari setiap anggota.

Keberhasilan pelaksanaan *event* mice dan *wedding* sangat bergantung pada kemampuan seluruh anggota tim dalam menjalankan perannya masing-masing sekaligus bekerja sebagai satu kesatuan. Oleh karena itu, setiap anggota diharapkan dapat memberikan kontribusi sesuai dengan kemampuan dan tanggung jawabnya serta tetap memperhatikan kebutuhan tim secara keseluruhan.

Departemen *banquet* diharapkan dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas kerja sama dan kinerja karyawan. Perbaikan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan diharapkan dapat membantu menciptakan proses kerja yang lebih efektif, terkoordinasi, dan mampu menyesuaikan diri terhadap berbagai kondisi *event*. Dengan adanya komunikasi yang lebih efektif, koordinasi yang lebih terarah, pembagian tugas yang jelas, dukungan antaranggota, serta evaluasi yang dilakukan secara berkelanjutan, diharapkan Departemen *banquet* dapat mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan kemampuan tim dalam menghadapi berbagai karakteristik *event* yang diselenggarakan. Selain memberikan manfaat bagi kelancaran pekerjaan

internal, peningkatan tersebut juga diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kepada tamu dan client serta mendukung pencapaian tujuan operasional hotel secara keseluruhan.