



Prosiding Seminar Nasional Manajemen

Vol 5 (2) Maret-Agustus 2026: 486-493

<http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/PSM/index>

ISSN: 2830-7747; e-ISSN: 2830-5353



PENGARUH KOORDINASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA

Clara Geovani Rain¹

*Manajemen, Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa
Timur, Surabaya, Indonesia*

E-mail: 22012010245@student.upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh koordinasi kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif kuantitatif. Populasi penelitian adalah seluruh karyawan departemen operasional sebanyak 57 orang karyawan dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert. Teknik analisis data menggunakan *Partial Least Square* (PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, komunikasi internal juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan dan menjadi variabel yang paling dominan dalam meningkatkan kinerja. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semakin baik koordinasi kerja dan komunikasi internal yang diterapkan perusahaan, maka semakin meningkat pula kualitas kinerja karyawan dalam mendukung pelayanan hotel. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas koordinasi kerja dan komunikasi internal guna mendukung pencapaian target operasional perusahaan.

Kata Kunci: Koordinasi Kerja; Komunikasi Internal; Kinerja Karyawan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of work coordination and internal communication on employee performance at Oakwood Hotel & Residence Surabaya. The research used a quantitative approach with a descriptive quantitative method. The population consisted of 57 operational department employees using a saturated sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale. The data analysis technique used Partial Least Square (PLS). The results showed that work coordination had a positive effect on employee performance. In addition, internal communication also had a positive effect on employee performance and became the most dominant variable in improving employee performance. The findings indicate that better work coordination and internal communication can improve employee performance quality in supporting hotel services. This study is expected to provide

useful input for hotel management in improving work coordination and internal communication effectiveness to support the achievement of operational targets.

Keywords: *Work Coordination; Internal Communication; Employee Performance*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki tingkat persaingan tinggi serta menuntut kualitas pelayanan yang konsisten. Pertumbuhan industri hotel di Indonesia yang terus meningkat mendorong setiap perusahaan perhotelan untuk mampu menjaga kualitas layanan melalui pengelolaan sumber daya manusia yang optimal. Dalam industri jasa, khususnya hotel berbintang, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas secara efektif, cepat, dan terkoordinasi. Kinerja karyawan menjadi faktor penting karena secara langsung memengaruhi kepuasan tamu serta keberhasilan operasional perusahaan.

Oakwood Hotel & Residence Surabaya merupakan hotel dan residensi berbintang lima yang beroperasi di bawah manajemen Oakwood Asia Pacific. Operasional hotel melibatkan berbagai departemen seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *engineering*, *human resources*, serta *sales and marketing* yang saling berkaitan dalam proses pelayanan tamu. Kondisi tersebut menuntut adanya koordinasi kerja dan komunikasi internal yang efektif agar seluruh aktivitas operasional dapat berjalan secara terpadu.

Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara awal dengan pihak *Human Resources* Oakwood Hotel & Residence Surabaya, ditemukan adanya permasalahan terkait ketidaksinkronan proses kerja antardepartemen, keterlambatan pergantian *shift*, serta keterlambatan penanganan pelayanan tamu. Kondisi tersebut berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada tamu hotel. Selain itu, hasil tabulasi ulasan tamu melalui *Google Review* menunjukkan masih adanya keluhan mengenai pelayanan yang lambat, kurang responsif, serta kurang optimalnya penanganan keluhan tamu. Fenomena tersebut mengindikasikan bahwa kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya masih belum optimal.

Data operasional hotel juga memperlihatkan adanya penurunan capaian kinerja pada tahun 2025. Realisasi occupancy rate dan revenue hotel belum mampu mencapai target yang ditetapkan manajemen, khususnya pada periode Oktober dan November 2025. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan antara target dan realisasi operasional yang mengindikasikan belum optimalnya performa kerja organisasi.

Salah satu faktor yang diduga memengaruhi kondisi tersebut adalah koordinasi kerja. Koordinasi kerja merupakan proses penyelarasan aktivitas antarbagian agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan tidak terjadi tumpang tindih pekerjaan. Dalam lingkungan hotel yang operasionalnya berlangsung selama 24 jam dan melibatkan banyak unit kerja, koordinasi memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran pelayanan. Penelitian Gunawan dan Zulhaida (2021) menunjukkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian lainnya oleh Yasa *et al.* (2021) juga menyatakan bahwa koordinasi kerja yang baik mampu meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas karyawan.

Selain koordinasi kerja, komunikasi internal juga menjadi faktor yang penting dalam mendukung kinerja karyawan. Komunikasi internal berfungsi sebagai sarana pertukaran informasi antarindividu maupun antardepartemen dalam organisasi. Komunikasi yang efektif akan membantu penyampaian instruksi kerja, memperjelas pembagian tugas, serta meminimalkan terjadinya kesalahpahaman. Berdasarkan hasil observasi awal di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, proses komunikasi antardepartemen melalui sistem internal belum berjalan optimal karena masih ditemukan keterlambatan tindak lanjut pekerjaan dan kurangnya komunikasi lanjutan setelah permintaan diterima oleh departemen terkait.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki hubungan dengan peningkatan kinerja karyawan. Mamesah *et al.* (2022) menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Namun, penelitian Saragih *et al.* (2023) menunjukkan bahwa komunikasi internal vertikal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komunikasi horizontal memberikan pengaruh positif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan adanya *research gap* sehingga penelitian mengenai komunikasi internal terhadap kinerja karyawan masih relevan untuk dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memiliki novelty berupa pengkajian pengaruh koordinasi kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada konteks hotel berbintang lima, khususnya di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Penelitian ini juga menggunakan fenomena operasional hotel dan data ulasan tamu sebagai dasar identifikasi masalah organisasi.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) apakah koordinasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya, dan (2) apakah komunikasi internal berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh koordinasi kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Utama

2.1.1 Koordinasi Kerja

Koordinasi kerja merupakan proses penyelarasan aktivitas kerja antarindividu maupun antardepartemen agar pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan secara efektif dan terarah dalam mencapai tujuan organisasi. Hasibuan (2021) menyatakan bahwa koordinasi kerja adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan menyelaraskan pekerjaan antarbagian untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Dalam industri perhotelan, koordinasi kerja menjadi faktor penting karena operasional hotel melibatkan berbagai unit kerja yang saling bergantung.

Menurut Radjak *et al.* (2022), koordinasi kerja dapat diukur melalui beberapa indikator, yaitu kesatuan tindakan, pembagian tugas yang jelas, kerja sama antarunit kerja, serta pengawasan dan sinkronisasi kegiatan. Koordinasi yang baik akan membantu menciptakan kelancaran proses pelayanan dan meminimalkan terjadinya kesalahan kerja.

2.1.2 Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi yang berlangsung di dalam organisasi baik secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi internal berfungsi untuk memastikan bahwa seluruh anggota organisasi memiliki pemahaman yang sama mengenai tugas dan tujuan kerja. Robbins dan Judge (2021) menjelaskan bahwa komunikasi internal dapat diukur melalui keterbukaan komunikasi, keteraturan komunikasi, kesempatan partisipasi, kualitas komunikasi, serta penggunaan teknologi komunikasi.

Dalam lingkungan kerja hotel yang dinamis, komunikasi internal berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan. Komunikasi yang efektif dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan, memperjelas instruksi kerja, serta mengurangi risiko miskomunikasi antarbagian.

2.1.3 Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai individu sesuai dengan tanggung jawab dan standar yang telah ditetapkan organisasi. Campbell menjelaskan bahwa kinerja tidak hanya dilihat dari hasil akhir pekerjaan, tetapi juga perilaku kerja yang mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Pratama dan Irbayuni (2023), indikator kinerja karyawan meliputi kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kerja sama. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan menjadi faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai koordinasi kerja, komunikasi internal, dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan sebelumnya. Gunawan dan Zuhaida (2021) menemukan bahwa koordinasi kerja dan komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian Yasa *et al.* (2021) juga menunjukkan bahwa koordinasi kerja dan komunikasi internal secara simultan mampu meningkatkan kinerja karyawan.

Artawan *et al.* (2023) menyatakan bahwa koordinasi dan komunikasi memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Selain itu, penelitian Mamesah *et al.* (2022) membuktikan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel.

Namun demikian, penelitian Saragih *et al.* (2023) menemukan bahwa komunikasi internal vertikal tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan komunikasi horizontal berpengaruh positif. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan dapat berbeda tergantung kondisi organisasi yang diteliti.

Berdasarkan penelitian terdahulu, penelitian ini memiliki perbedaan pada objek penelitian, yaitu hotel berbintang lima di Surabaya, serta menggunakan fenomena operasional hotel dan ulasan tamu sebagai dasar identifikasi masalah penelitian.

2.3 Pengembangan Hipotesis

Pengaruh Koordinasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Koordinasi kerja yang baik akan membantu menciptakan keselarasan aktivitas antarbagian sehingga proses kerja dapat berjalan lebih efektif. Ketika koordinasi antarunit kerja berjalan optimal, pelaksanaan tugas menjadi lebih terarah dan hambatan operasional dapat

diminimalkan. Penelitian Gunawan dan Zulhaida (2021) menunjukkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H1: Koordinasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya.

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Komunikasi internal yang efektif membantu memperjelas instruksi kerja, mempercepat pertukaran informasi, dan mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Dalam operasional hotel, komunikasi yang baik akan mendukung kualitas pelayanan dan efektivitas kerja karyawan. Penelitian Mamesah *et al.* (2022) menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan.

H2: Komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian dilakukan pada Oakwood Hotel & Residence Surabaya dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh koordinasi kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan departemen operasional Oakwood Hotel & Residence Surabaya sebanyak 57 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel menggunakan sampling jenuh, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan sebagai sampel penelitian.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kuesioner disusun menggunakan skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju sampai sangat setuju.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari koordinasi kerja (X1) dan komunikasi internal (X2), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Indikator koordinasi kerja meliputi kesatuan tindakan, pembagian tugas yang jelas, kerja sama antarunit kerja, serta pengawasan dan sinkronisasi kegiatan. Indikator komunikasi internal meliputi keterbukaan komunikasi, keteraturan komunikasi, kesempatan partisipasi, kualitas komunikasi, dan penggunaan teknologi komunikasi. Sementara itu, indikator kinerja karyawan terdiri dari kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, dan kerja sama.

Teknik analisis data yang digunakan adalah *Partial Least Square* (PLS). Analisis dilakukan melalui uji validitas, uji reliabilitas, pengujian model struktural, dan pengujian hipotesis untuk mengetahui pengaruh antarvariabel dalam penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Composite Reliability</i>	AVE
Koordinasi Kerja (X1)	0,961	0,972	0,896

Komunikasi Internal (X2)	0,968	0,975	0,886
Kinerja Karyawan (Y)	0,910	0,937	0,789

Tabel 1: *Construct Reliability and Validity*
Sumber: Output SmartPLS, 2026

Berdasarkan tabel *construct reliability and validity*, seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha dan Composite Reliability* di atas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel. Selain itu, nilai *Average Variance Extracted (AVE)* seluruh variabel juga berada di atas 0,50 yang menunjukkan bahwa indikator penelitian telah memenuhi validitas konvergen.

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,958	0,956

Tabel 2: *R-Square*
Sumber: Output SmartPLS, 2026

Berdasarkan tabel *R-Square*, diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,958 atau 95,8%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel koordinasi kerja dan komunikasi internal mampu menjelaskan variabel kinerja karyawan sebesar 95,8%, sedangkan sisanya sebesar 4,2% dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Hubungan Antarvariabel	Koefisien Jalur
Koordinasi Kerja → Kinerja Karyawan	0,471
Komunikasi Internal → Kinerja Karyawan	0,534

Tabel 3: *Path Coefficient*
Sumber: Output SmartPLS, 2026

Berdasarkan tabel *path coefficients*, diketahui bahwa koordinasi kerja memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,471. Selain itu, komunikasi internal juga memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan dengan nilai koefisien sebesar 0,534. Nilai koefisien terbesar terdapat pada komunikasi internal, sehingga menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan dibandingkan koordinasi kerja.

4.2 Pembahasan

Pengaruh Koordinasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik koordinasi kerja yang terjalin antarbagian, maka semakin meningkat pula kinerja karyawan dalam melaksanakan tugas operasional hotel.

Koordinasi kerja yang baik membantu menciptakan keselarasan aktivitas kerja, memperjelas pembagian tugas, serta meningkatkan kerja sama antardepartemen. Dalam

operasional hotel yang melibatkan banyak bagian, koordinasi kerja sangat penting agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara cepat, tepat, dan terintegrasi. Apabila koordinasi berjalan optimal, maka hambatan pelayanan dan keterlambatan pekerjaan dapat diminimalkan sehingga kinerja karyawan menjadi lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Gunawan dan Zulhaida (2021) yang menyatakan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini juga mendukung pendapat Hasibuan (2021) yang menjelaskan bahwa koordinasi kerja berfungsi untuk menyelaraskan pekerjaan antarbagian agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efisien.

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal dalam organisasi, maka semakin baik pula kinerja karyawan.

Komunikasi internal yang efektif membantu memperjelas instruksi kerja, mempercepat penyampaian informasi, serta mengurangi kesalahpahaman antarpegawai. Dalam lingkungan hotel yang dinamis, komunikasi internal menjadi faktor penting untuk menjaga kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Melalui komunikasi yang baik, karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya secara lebih jelas sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Mamesah, Dotulong, dan Pandowo (2022) yang menunjukkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, Robbins dan Judge (2021) juga menjelaskan bahwa komunikasi internal yang efektif mampu menciptakan keterbukaan informasi dan meningkatkan efektivitas kerja organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi internal memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan koordinasi kerja terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kelancaran pertukaran informasi dan kejelasan komunikasi menjadi faktor utama dalam mendukung efektivitas kerja karyawan di lingkungan operasional hotel.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik koordinasi kerja antarbagian dalam perusahaan, maka semakin meningkat pula efektivitas pelaksanaan tugas dan kualitas kerja karyawan.

Selain itu, komunikasi internal juga berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya. Komunikasi internal yang berjalan secara efektif mampu membantu penyampaian informasi kerja menjadi lebih jelas, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kerja sama antarpegawai dalam menjalankan operasional hotel.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang lebih dominan dibandingkan koordinasi kerja terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu meningkatkan efektivitas komunikasi internal dan koordinasi kerja secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan dan pencapaian target operasional hotel dapat terus meningkat.

6. KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu perusahaan, yaitu Oakwood Hotel & Residence Surabaya, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan pada seluruh industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini hanya menggunakan dua variabel independen, yaitu koordinasi kerja dan komunikasi internal, sehingga masih terdapat faktor lain yang kemungkinan memengaruhi kinerja karyawan namun belum diteliti.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berkaitan dengan kinerja karyawan seperti motivasi kerja, kepemimpinan, lingkungan kerja, atau budaya organisasi. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memperluas objek penelitian pada perusahaan atau sektor industri lainnya agar hasil penelitian menjadi lebih luas dan komprehensif.

REFERENSI

- Ardianto, E., & Purnama, I. (2023). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja pegawai pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang (PUPR) Kabupaten Bima. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Kumar, S., & Singh, R. (2023). Structured coordination systems in service organizations. *Journal of Service Management*, 34(2), 41–48.
- Lozovitskaya, V., & Weerakit, N. (2025). Synergi komunikasi antar-departemen dalam operasional hotel Asia. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 62, 5–12.
- Luthans, F., Youssef-Morgan, C. M., & Avolio, B. J. (2021). *Psychological capital and beyond* (2nd ed.). Oxford University Press.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2021). *Pengukuran kinerja karyawan perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Martinez, R., Gonzalez, J., & Lopez, M. (2021). Work coordination effectiveness in highinteraction service environments. *Service Industries Journal*, 41(5), 55–62.
- Men, L. R., & Bowen, S. A. (2021). *Excellence in internal communication management* (2nd ed.). Routledge.
- Mokodongan, A. (2020). Membangun komunikasi efektif antara front office dan housekeeping. *Jurnal Ideas*, 5(2), 30–42.
- Nainggolan, M. U., Johannes, & Rosita, S. (2021). Pengaruh koordinasi terhadap kinerja dengan kepuasan sebagai variabel intervening pada Kantor Pertanahan Kota Jambi. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*.
- Oktazana, D. (2022). Koordinasi kerja food and beverage service dengan housekeeping. *Jurnal Pariwisata*, 7(3), 10–20.
- Prasetyo, A. B., & Anwar, M. (2021). Koordinasi lintas departemen dalam industri jasa perhotelan. *Jurnal Hospitaliti*, 7(2), 22–28.
- Putri, D. A., & Iryanti, E. (2024). Pengaruh motivasi intrinsik dan kompensasi terhadap kinerja karyawan PT. Kereta Api Indonesia Logistik Kota Madiun. *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(1), 749–758. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i1.4770>

- Putri, N. A. (2025). Evaluasi kinerja front office dan housekeeping di Hotel New Surya Banyuwangi. *Jurnal Menulis*, 2(1), 45–56.
- Pratama, D. R. N., & Irbayuni, S. (2024). The influence of work discipline and compensation on employee performance at PT. Multiarindo Surabaya. *Asian Journal of Applied Research for Community Development and Empowerment*, 8(3).
- Rahmawati, D., & Hidayat, R. (2021). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan hotel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 14–20.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sari, R. P. (2023). Koordinasi kerja front office department dengan housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 19(2), 1–12.