



Pengaruh Kerjasama Tim, Komunikasi, dan *Knowledge Sharing* terhadap Kinerja Karyawan

Ni Luh Sri Oktaviani^{1*}, I Wayan Edi Arsawan², I Nyoman Hendra Laksmiana³

¹⁻³Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Politeknik Negeri Bali, Indonesia

Email: oktaviani06102004@gmail.com¹, wayanediarsawan@pnb.ac.id², hendralaksmiana@pnb.ac.id³

*Penulis Korespondensi: oktaviani06102004@gmail.com

Abstract. *The increasingly intense competition in the hospitality industry requires hotels to maintain optimal employee performance. However, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa continues to experience fluctuations in employee performance, which are presumed to be influenced by teamwork, communication, and knowledge sharing that have not yet been implemented optimally. This study aims to analyze the effect of teamwork, communication, and knowledge sharing on employee performance. This study employed an associative quantitative approach using multiple linear regression analysis with SPSS version 26. The sample consisted of 148 permanent employees from 11 departments, selected through proportional random sampling based on the Krejcie and Morgan table. Primary data were collected using a Likert-scale questionnaire. The results of the analysis indicate that teamwork ($\beta = 0.188$), communication ($\beta = 0.179$), and knowledge sharing ($\beta = 0.195$) each have a positive and significant effect on employee performance ($\text{sig.} = 0.000$). Simultaneously, these three variables explain 44.7% of the variance in employee performance. This study concludes that improving cross-departmental coordination, enhancing the effectiveness of internal communication, and fostering a knowledge-sharing culture are key strategies for improving employee performance in the five-star hospitality industry.*

Keywords: *Communication; Employee Performance; Hospitality Industry; Knowledge Sharing; Teamwork.*

Abstrak. Persaingan industri perhotelan yang semakin ketat menuntut hotel memiliki kinerja karyawan yang optimal. Namun, Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa masih mengalami fluktuasi kinerja karyawan yang diduga dipengaruhi oleh kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* yang belum berjalan secara optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik analisis regresi linier berganda berbantuan SPSS versi 26. Pengambilan sampel dilakukan melalui *proportional random sampling* terhadap 148 karyawan tetap dari 11 departemen yang ditentukan berdasarkan tabel Krejcie & Morgan. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner berskala Likert. Hasil analisis menunjukkan bahwa kerjasama tim ($\beta = 0,188$), komunikasi ($\beta = 0,179$), dan *knowledge sharing* ($\beta = 0,195$) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan ($\text{sig.} = 0,000$). Ketiga variabel secara bersama-sama mampu menjelaskan 44,7% variasi kinerja karyawan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan koordinasi lintas departemen, efektivitas komunikasi internal, dan budaya berbagi pengetahuan merupakan strategi utama dalam meningkatkan kinerja karyawan pada industri perhotelan bintang lima.

Kata Kunci: Industri Perhotelan; Kerjasama Tim; Kinerja Karyawan; *Knowledge Sharing*; Komunikasi.

1. LATAR BELAKANG

Seiring dengan perubahan global yang cepat, sektor pariwisata dan perhotelan telah mengalami kemajuan signifikan dalam beberapa tahun terakhir (Chandra & Yadava, 2024). Bali, sebagai pusat pariwisata di Indonesia dan salah satu daerah destinasi wisata utama dunia, menunjukkan tren pertumbuhan industri perhotelan yang positif. Berdasarkan data BPS Provinsi Bali (2025), jumlah hotel berbintang di Bali meningkat dari 593 hotel pada tahun 2024 menjadi 699 unit pada tahun 2025, sementara jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali pada 2025 mencapai 6.948.754 orang atau naik 9,72% dibanding tahun 2024. Peningkatan jumlah hotel serta pertumbuhan kunjungan wisatawan tersebut tidak hanya mencerminkan perkembangan industri pariwisata, tetapi juga berdampak pada semakin intensifnya tingkat

persaingan antar pelaku usaha perhotelan (Rohoza & Stolyarchuk, 2022). Dalam kondisi persaingan yang semakin ketat tersebut, karyawan memiliki peran penting dalam memastikan pelayanan terbaik bagi pelanggan, terutama dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan (Utomo et al., 2025). Baik atau tidaknya pelayanan yang diterima pelanggan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menjalankan tugasnya (Koehorst et al., 2021). Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam membantu perusahaan mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Almulaiki, 2023).

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya untuk mencapai target kerja serta memenuhi standar dan harapan yang telah ditetapkan oleh perusahaan atau organisasi tempatnya bekerja (Madiistriyatno & Tunnufus, 2024). Kinerja karyawan yang baik tidak hanya membantu tercapainya target kerja individu dan tujuan organisasi, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (Abuelhassan & AlGassim, 2022). Jika kinerja karyawan meningkat, hal ini dapat berdampak positif bagi organisasi, seperti meningkatnya kualitas pelayanan, kepercayaan dan loyalitas pelanggan, serta produktivitas kerja. Sebaliknya, jika kinerja karyawan menurun, hal tersebut dapat menurunkan kepercayaan pelanggan, loyalitas tamu, produktivitas kerja, dan juga merusak reputasi perusahaan (Putri et al., 2023). Kondisi ini semakin penting mengingat produk dalam industri perhotelan berupa pengalaman layanan yang bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan pelanggan, sehingga ketidakstabilan kualitas layanan dapat berdampak pada reputasi serta daya saing perusahaan (Abdelazim, 2023). Oleh karena itu, organisasi perlu memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja karyawan agar dapat mengelola sumber daya manusia dengan baik dan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan.

Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa merupakan salah satu properti perhotelan bintang lima di bawah manajemen Marriott International yang menerapkan standar pelayanan internasional yang tinggi, sehingga kinerja setiap karyawan memiliki peran penting dalam memastikan tamu memperoleh pengalaman menginap yang terbaik. Berdasarkan data *Guest Voice* perusahaan, skor rata-rata kinerja karyawan mengalami penurunan dari 81,0 pada tahun 2022 menjadi 77,0 pada tahun 2023. Meskipun pada tahun 2024 dan 2025 terjadi sedikit peningkatan menjadi 77,8 dan 78,9, nilai tersebut masih berada di sekitar batas standar minimum perusahaan yaitu 78,8 sehingga menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya stabil. Kondisi tersebut juga berkaitan dengan fluktuasi jumlah karyawan yang mengindikasikan adanya pergerakan keluar masuk tenaga kerja (*turnover*) di dalam organisasi, yaitu dari 223 orang pada tahun 2022 menjadi 237 orang pada tahun 2024, kemudian menurun

menjadi 233 orang pada tahun 2025. Menurut Holzer dalam Asmara (2017), *turnover intention* yang tinggi membuat karyawan cenderung tidak menjalankan tugas secara optimal, sehingga kinerja dari sisi hasil maupun perilaku menjadi menurun. Selain itu, keluhan tamu pada berbagai platform ulasan daring sepanjang tahun 2025 didominasi oleh keluhan terkait kualitas pelayanan dengan total 28 ulasan negatif, seperti waktu tunggu respons permintaan tamu yang lama dan proses *check-in* yang terhambat karena verifikasi pembayaran. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu masih perlu ditingkatkan, mengingat kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh bagaimana karyawan menjalankan tugas, berinteraksi dengan tamu, serta memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan profesional (Dewi et al., 2022).

Berdasarkan hasil observasi awal dengan karyawan Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, diketahui bahwa salah satu faktor yang diduga memengaruhi kinerja karyawan adalah kerjasama tim (*teamwork*) antar karyawan dari berbagai departemen yang belum sepenuhnya optimal. Kerjasama tim adalah bentuk interaksi antara individu yang dilakukan untuk mencapai tujuan bersama (Winoyo, 2021). Hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi antar departemen belum berjalan secara maksimal, khususnya antara *front office*, *housekeeping*, dan *engineering*. Permintaan tamu seperti tambahan amenitas, pembersihan kamar, atau penanganan keluhan teknis sering mengalami keterlambatan karena alur komunikasi yang harus melewati beberapa bagian tanpa koordinasi yang jelas dan cepat. Selain itu, pada saat tingkat hunian tinggi, pembagian tugas antar karyawan belum berjalan secara seimbang sehingga terjadi penumpukan pekerjaan pada bagian tertentu. Kerjasama tim yang kurang optimal berdampak langsung pada kinerja karyawan, karena pekerjaan menjadi lebih lambat, kurang efisien, dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.

Selain kerjasama tim, komunikasi yang efektif juga menjadi faktor penting dalam menentukan kinerja karyawan, karena perusahaan tidak dapat berjalan lancar tanpa komunikasi yang efisien (Zarlianty et al., 2025). Komunikasi adalah proses membuat, menyampaikan, menerima, dan memahami pesan antara satu individu atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu (Pohan & Fitria, 2021). Berdasarkan observasi yang dilakukan, beberapa kendala komunikasi terlihat pada penyampaian informasi yang masih bersifat lisan tanpa standar yang jelas, seperti prosedur *check-out* dan permintaan khusus tamu, sehingga menimbulkan perbedaan pemahaman antar karyawan, serta *handover shift* pagi dan sore yang belum selalu terdokumentasi secara konsisten. Di sisi lain, pada era *knowledge*, pengetahuan sebagai aset tidak berwujud perlu dikelola secara optimal, salah satunya melalui *knowledge sharing* untuk mendukung kinerja dan inovasi organisasi (Fauziyah & Rahayunus, 2021). *Knowledge sharing*

adalah kegiatan saling bertukar informasi, saran, dan keahlian antarindividu untuk memperkuat kerja sama dalam menyelesaikan masalah sekaligus mendorong munculnya ide-ide baru yang inovatif bagi organisasi (Sandra et al., 2022). Berdasarkan observasi awal dengan *Learning & Development Executive*, sesi *briefing* rutin antara karyawan senior dan junior tiap departemen tidak rutin dilakukan dan platform internal untuk berbagi *best practice* layanan belum tersedia, sehingga pengetahuan kerja masih bersifat individual dan ikut hilang ketika karyawan berpengalaman mengundurkan diri. Padahal, penerapan *knowledge sharing* yang efektif akan memperkaya pengetahuan karyawan dan berdampak pada peningkatan kinerja mereka (Hanani et al., 2024).

Kinerja karyawan merupakan elemen penting dalam menjamin keberlangsungan perusahaan di tengah persaingan bisnis yang ketat (Sadikin et al., 2025). Penelitian yang dilakukan oleh Kusumiarsono et al. (2022) menunjukkan *knowledge sharing* dan *teamwork* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Zarlianty et al. (2025) menunjukkan kerjasama tim dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Namun, penelitian Sanger & Abadi (2022) menemukan bahwa kerjasama tim dan *knowledge sharing* tidak memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan. Di sisi lain, Sari et al. (2023) menemukan bahwa hanya kerjasama tim yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan sementara komunikasi tidak. Hal tersebut memperlihatkan masih adanya hasil penelitian yang berbeda dan tidak konsisten. Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini menjadi penting karena kajian mengenai pengaruh kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* terhadap kinerja karyawan di industri perhotelan masih sangat terbatas, sehingga hasil penelitian sebelumnya dari sektor lain belum tentu dapat digeneralisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara menyeluruh pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kinerja karyawan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, yang hasilnya diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen dalam merancang strategi peningkatan kinerja melalui perbaikan kerjasama tim, komunikasi, dan mekanisme *knowledge sharing*.

2. KAJIAN TEORITIS

Penelitian ini berlandaskan pada teori Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) sebagai *grand theory*, yaitu ilmu dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan hubungan kerja serta peran tenaga kerja dalam suatu organisasi guna mencapai tujuan secara efektif dan efisien (Seto et al., 2023). Tujuan MSDM mencakup upaya merekrut dan mempertahankan karyawan yang berkualitas, meningkatkan kompetensi melalui pelatihan dan pengembangan,

serta mendorong peningkatan kinerja melalui sistem evaluasi dan penghargaan yang objektif (Sumarmi, 2024). Seluruh fungsi MSDM tersebut dilaksanakan sebagai bagian dari strategi organisasi yang bertujuan meningkatkan kinerja pada masa kini dan masa mendatang secara berkesinambungan (Fachrurazi et al., 2021). Dalam kerangka MSDM tersebut, kerjasama tim didefinisikan sebagai sekumpulan individu yang memiliki kemampuan dan peran masing-masing untuk menyelesaikan tugas secara bersama-sama dengan mengoptimalkan potensi yang dimiliki, sehingga dapat menghasilkan kinerja dan hasil kerja yang lebih baik (Winoyo, 2021), dengan indikator berupa fokus pada tujuan, saling memberi motivasi, menjalin kerjasama sesama tim, serta koordinasi dalam menyelesaikan tugas (Hamiruddin et al., 2019). Komunikasi merupakan proses penyampaian dan penerimaan pesan, baik melalui jalur formal maupun nonformal, dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman di antara pihak-pihak yang terlibat (Butarbutar et al., 2021), yang berfungsi sebagai sarana pemberitahuan, persuasi, ekspresi diri, membangun hubungan, serta koordinasi dan kolaborasi (Ratnawita et al., 2024).

Selanjutnya, *knowledge sharing* merupakan kegiatan saling bertukar informasi, saran, dan keahlian antarindividu untuk memperkuat kerja sama dalam menyelesaikan masalah sekaligus mendorong munculnya ide-ide baru yang inovatif bagi organisasi (Sandra et al., 2022), yang berperan mendukung kinerja dan inovasi organisasi di era pengetahuan (Fauziyah & Rahayunus, 2021). Ketiga variabel tersebut bermuara pada kinerja karyawan, yaitu kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab pekerjaannya untuk mencapai target kerja serta memenuhi standar dan harapan yang telah ditetapkan oleh perusahaan (Madiistriyatno & Tunnufus, 2024). Berbagai penelitian terdahulu mendukung keterkaitan antar variabel tersebut. Phulpoto et al. (2023) menunjukkan bahwa *teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sejalan dengan temuan Kusumiarsono et al. (2022) yang membuktikan bahwa *teamwork* dan *knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja. Zarlianty et al. (2025) menemukan bahwa kerjasama tim dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sementara Mawardi et al. (2024) serta Tyoso et al. (2023) menunjukkan bahwa komunikasi secara langsung meningkatkan kinerja karyawan. Pada variabel *knowledge sharing*, Hanani et al. (2024) dan Fitri et al. (2025) sama-sama menemukan pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan telaah teori dan temuan empiris tersebut, penelitian ini menduga bahwa kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif asosiatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengkaji hubungan atau pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya dengan tujuan menjelaskan fenomena tertentu (Abubakar, 2021). Penelitian dilaksanakan di Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa yang beralamat di Jalan Pantai Balangan I No. 1, Ungasan, Badung, Bali. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap yang berjumlah 233 orang, dengan pemilihan karyawan tetap didasarkan pada tingkat keterikatan kerja yang lebih stabil serta pemahaman yang lebih baik terhadap organisasi dibandingkan pekerja harian atau magang (Sugiyono, 2023). Berdasarkan tabel Krejcie & Morgan dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) 5% dan tingkat kepercayaan 95%, jumlah sampel yang digunakan sebanyak 148 orang yang tersebar pada 11 departemen. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportional random sampling*, yang dipilih karena populasi penelitian memiliki karakteristik beragam sehingga setiap kelompok dalam populasi dapat terwakili secara proporsional dalam sampel (Sugiyono, 2023). Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup yang disusun menggunakan skala Likert lima poin dengan bobot 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang mengukur variabel kerjasama tim (X1) dengan 12 butir pernyataan, komunikasi (X2) dengan 10 butir, *knowledge sharing* (X3) dengan 10 butir, dan kinerja karyawan (Y) dengan 6 butir pernyataan.

Prosedur penelitian diawali dengan observasi dan wawancara awal terhadap karyawan serta *Learning & Development Executive* untuk mengidentifikasi fenomena kinerja karyawan di lokasi penelitian, dilanjutkan dengan studi kepustakaan guna memperkuat landasan teori dari jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan (Febriansyah, 2015). Data primer selanjutnya dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 148 responden yang menjadi sampel penelitian, sementara data sekunder diperoleh dari arsip hotel serta sumber pendukung lainnya (Soesana et al., 2023). Data yang terkumpul kemudian diuji validitas dengan kriteria koefisien korelasi butir dengan skor total lebih besar dari 0,30 dan diuji reliabilitas dengan kriteria *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov*, uji multikolinearitas melalui nilai *Tolerance* dan VIF, serta uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser*. Analisis data dilakukan menggunakan program SPSS versi 26 dengan teknik analisis regresi linear berganda yang dirumuskan sebagai $Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$, di mana Y merupakan kinerja karyawan, α merupakan konstanta, β_1 sampai β_3 merupakan koefisien regresi masing-masing variabel bebas, X1 merupakan kerjasama tim, X2 merupakan komunikasi, X3 merupakan *knowledge sharing*, dan e merupakan standar error (Setiabudhi & Nugraha, 2024). Pengujian hipotesis dilakukan

melalui uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel bebas, uji F untuk menguji kelayakan model, serta uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat, dengan tingkat signifikansi yang digunakan sebesar 0,05.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden.

No.	Kriteria	Klasifikasi	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1.	Jenis Kelamin	Laki-laki	82	55,4%
		Perempuan	66	44,6%
Jumlah			148	100%
2.	Usia	≤ 20 Tahun	7	4,7%
		21-30 Tahun	81	54,7%
		31-40 Tahun	44	29,7%
		41-50 Tahun	15	10,1%
		51-60 Tahun	1	0,7%
Jumlah			148	100%
3.	Pendidikan Terakhir	SMA/SMK/Sederajat	65	43,9%
		Diploma (D1/D2/D3)	49	33,1%
		Sarjana (D4/S1)	32	21,6%
		Pascasarjana (S2/S3)	2	1,4%
Jumlah			148	100%
4.	Lama Bekerja	≤ 2 Tahun	40	27,0%
		3-4 Tahun	51	34,5%
		5-6 Tahun	42	28,4%
		7-8 Tahun	15	10,1%
		Jumlah		
5.	Departemen	<i>Administrative & General</i>	2	1,4%
		<i>Beverage & Food</i>	28	18,9%
		<i>Culinary</i>	33	22,3%
		<i>Engineering</i>	12	8,1%
		<i>Finance</i>	6	4,1%
		<i>Front Office</i>	17	11,5%
		<i>Human Resources</i>	2	1,4%
		<i>Loss Prevention</i>	9	6,1%
		<i>Sales & Marketing</i>	12	8,1%
		<i>Spa & Recreation</i>	11	7,4%
		<i>Styling</i>	16	10,8%
Jumlah			148	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa responden laki-laki mendominasi sebaran data sebanyak 82 orang atau 55,4%, sedangkan responden perempuan berjumlah 66 orang atau 44,6%. Dominasi responden laki-laki dapat dikaitkan dengan komposisi tenaga kerja pada beberapa departemen operasional seperti *Culinary*, *Beverage & Food*, *Engineering*, *Loss Prevention*, dan *Front Office* yang umumnya memiliki jumlah karyawan laki-laki relatif lebih banyak. Berdasarkan usia, responden dengan rentang 21-30 tahun mendominasi sebanyak 81 orang atau 54,7%, diikuti usia 31-40 tahun sebanyak 44 orang atau 29,7%, usia 41-50 tahun sebanyak 15 orang atau 10,1%, usia ≤ 20 tahun sebanyak 7 orang atau 4,7%, dan usia 51-60 tahun sebanyak

1 orang atau 0,7%, yang mengindikasikan bahwa mayoritas karyawan berada pada kelompok usia produktif yang aktif dalam mendukung kegiatan operasional hotel. Dari sisi pendidikan terakhir, kelompok SMA/SMK/Sederajat merupakan yang terbanyak dengan 65 orang atau 43,9%, diikuti Diploma (D1/D2/D3) sebanyak 49 orang atau 33,1%, Sarjana (D4/S1) sebanyak 32 orang atau 21,6%, dan Pascasarjana (S2/S3) sebanyak 2 orang atau 1,4%, sehingga menunjukkan latar belakang pendidikan yang beragam sesuai kebutuhan operasional hotel. Berdasarkan lama bekerja, responden dengan masa kerja 3-4 tahun merupakan kelompok terbanyak yaitu 51 orang atau 34,5%, diikuti 5-6 tahun sebanyak 42 orang atau 28,4%, ≤ 2 tahun sebanyak 40 orang atau 27,0%, dan 7-8 tahun sebanyak 15 orang atau 10,1%, yang menunjukkan bahwa mayoritas karyawan telah memiliki pengalaman kerja yang cukup dalam memahami proses operasional hotel. Adapun berdasarkan departemen, responden terbanyak berasal dari *Culinary* sebanyak 33 orang atau 22,3%, diikuti *Beverage & Food* sebanyak 28 orang atau 18,9%, *Front Office* sebanyak 17 orang atau 11,5%, dan *Styling* sebanyak 16 orang atau 10,8%, sehingga sebaran ini menunjukkan bahwa sampel penelitian telah mewakili berbagai departemen yang terlibat dalam kegiatan operasional dan pendukung hotel.

Deskripsi Variabel Penelitian

Tabel 2. Deskripsi Variabel Penelitian.

Variabel	Jumlah Butir	Rata-rata	Kriteria	Indikator Tertinggi	Indikator Terendah
Kerjasama Tim (X1)	12	3,60	Tinggi	X1.1 (3,76)	X1.6 (3,48)
Komunikasi (X2)	10	3,58	Tinggi	X2.3 (3,66)	X2.4 (3,47)
<i>Knowledge Sharing</i> (X3)	10	3,56	Tinggi	X3.7 (3,69)	X3.9 (3,43)
Kinerja Karyawan (Y)	6	3,63	Tinggi	Y.1 (3,74)	Y.3 (3,55)

Tabel 2 menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian berada dalam kriteria tinggi berdasarkan interval penilaian skala Likert lima kriteria. Variabel kerjasama tim (X1) memperoleh rata-rata sebesar 3,60 yang mengindikasikan bahwa kerjasama tim pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dinilai baik oleh responden, khususnya dalam aspek penyelesaian tugas, tanggung jawab, kontribusi ide, keterlibatan, penggunaan keterampilan, pemahaman tujuan bersama, komunikasi terbuka, pemberian umpan balik, dan fokus pada tugas, dengan indikator tertinggi pada pernyataan “Saya menyelesaikan tugas yang diberikan tepat waktu sesuai peran saya dalam tim” (3,76) dan terendah pada “Saya menerapkan keterampilan khusus saya untuk mendukung tugas-tugas tim” (3,48). Variabel komunikasi (X2) memperoleh rata-rata 3,58 dengan indikator tertinggi “Saya merasa senang saat berkomunikasi dengan rekan kerja” (3,66) dan terendah “Komunikasi di tempat kerja berlangsung dalam suasana yang nyaman” (3,47), yang menunjukkan bahwa suasana komunikasi di tempat kerja masih dapat ditingkatkan agar penyampaian informasi antar

karyawan menjadi lebih terbuka dan nyaman. Variabel *knowledge sharing* (X3) memperoleh rata-rata 3,56 dengan indikator tertinggi “Saya memiliki hubungan kerja yang baik dengan rekan kerja sehingga mudah untuk berbagi pengetahuan” (3,69) dan terendah “Saya percaya bahwa rekan kerja saya akan menggunakan informasi yang saya bagikan dengan baik” (3,43), sehingga kepercayaan dalam penggunaan informasi yang dibagikan masih perlu diperkuat. Sementara itu, variabel kinerja karyawan (Y) memperoleh rata-rata tertinggi sebesar 3,63 dengan indikator tertinggi “Saya mampu menyelesaikan seluruh target pekerjaan yang menjadi tanggung jawab saya dalam periode waktu yang ditentukan” (3,74) dan terendah “Hasil kerja saya sesuai dengan standar kualitas yang telah ditetapkan” (3,55), yang menunjukkan bahwa kualitas hasil kerja tetap perlu ditingkatkan agar dapat semakin memenuhi standar pelayanan hotel berbintang lima.

Hasil Uji Instrumen Penelitian

Tabel 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.

Variabel	Rentang Koefisien Korelasi	Keterangan	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kerjasama Tim (X1)	0,643 - 0,775	Valid	0,908	Reliabel
Komunikasi (X2)	0,658 - 0,753	Valid	0,888	Reliabel
<i>Knowledge Sharing</i> (X3)	0,600 - 0,787	Valid	0,886	Reliabel
Kinerja Karyawan (Y)	0,657 - 0,798	Valid	0,808	Reliabel

Tabel 3 menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kerjasama tim (X1), komunikasi (X2), *knowledge sharing* (X3), dan kinerja karyawan (Y) memperoleh nilai koefisien korelasi lebih besar dari 0,30. Variabel kerjasama tim memperoleh rentang koefisien korelasi antara 0,643 hingga 0,775, komunikasi antara 0,658 hingga 0,753, *knowledge sharing* antara 0,600 hingga 0,787, dan kinerja karyawan antara 0,657 hingga 0,798. Hal ini membuktikan bahwa seluruh item pernyataan dalam instrumen penelitian telah memenuhi syarat validitas data dan dapat digunakan untuk proses analisis selanjutnya. Selanjutnya, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60, yaitu kerjasama tim sebesar 0,908, komunikasi sebesar 0,888, *knowledge sharing* sebesar 0,886, dan kinerja karyawan sebesar 0,808. Nilai-nilai tersebut menunjukkan tingkat konsistensi internal yang sangat baik pada setiap konstruk yang diukur, sehingga seluruh pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel serta dapat diandalkan untuk digunakan dalam penelitian ini.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik.

Jenis Pengujian	Variabel/Keterangan	Nilai	Kriteria	Keterangan
Uji Normalitas (Kolmogorov-Smirnov)	Asymp. Sig. (2-tailed)	0,200	> 0,05	Berdistribusi Normal
	Kerjasama Tim (X1)	0,966 / 1,036	> 0,10 / < 10	Lolos Uji
Uji Multikolinearitas (Tolerance/VIF)	Komunikasi (X2)	0,965 / 1,036	> 0,10 / < 10	Lolos Uji
	Knowledge Sharing (X3)	0,963 / 1,039	> 0,10 / < 10	Lolos Uji
Uji Heteroskedastisitas (Glejser)	Kerjasama Tim (X1)	0,206	> 0,05	Lolos Uji
	Komunikasi (X2)	0,070	> 0,05	Lolos Uji
	Knowledge Sharing (X3)	0,323	> 0,05	Lolos Uji

Tabel 4 menunjukkan bahwa model regresi dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh persyaratan uji asumsi klasik. Hasil uji normalitas dengan metode *Kolmogorov-Smirnov* memperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), sehingga dapat diindikasikan bahwa residual data dalam penelitian ini telah berdistribusi normal dan layak digunakan untuk analisis parametrik. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa nilai *Tolerance* setiap variabel bebas lebih besar dari 0,10, yaitu kerjasama tim sebesar 0,966, komunikasi sebesar 0,965, dan *knowledge sharing* sebesar 0,963, serta nilai VIF yang seluruhnya lebih kecil dari 10, yaitu 1,036 untuk kerjasama tim, 1,036 untuk komunikasi, dan 1,039 untuk *knowledge sharing*. Hasil ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas atau korelasi yang kuat di antara variabel bebas pada model regresi yang digunakan. Selanjutnya, hasil uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* menunjukkan bahwa nilai signifikansi setiap variabel bebas lebih besar dari 0,05, yaitu kerjasama tim sebesar 0,206, komunikasi sebesar 0,070, dan *knowledge sharing* sebesar 0,323, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas atau perbedaan *variance* residual pada model regresi. Dengan demikian, seluruh asumsi klasik telah terpenuhi dan model regresi dapat dilanjutkan pada tahap analisis berikutnya.

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 5. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.

Model	B	Std. Error	Beta	t	Signifikansi
Konstanta	0,285	2,075		0,137	0,891
Kerjasama Tim (X1)	0,188	0,032	0,373	5,833	0,000
Komunikasi (X2)	0,179	0,038	0,301	4,700	0,000
Knowledge Sharing (X3)	0,195	0,038	0,326	5,086	0,000

Tabel 5 menunjukkan hasil analisis regresi linear berganda yang memperoleh persamaan regresi $Y = 0,285 + 0,188X_1 + 0,179X_2 + 0,195X_3 + e$. Nilai konstanta sebesar 0,285 menunjukkan bahwa apabila variabel kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* dianggap konstan, maka kinerja karyawan akan sebesar 0,285. Koefisien regresi variabel kerjasama tim (X1) bernilai positif sebesar 0,188 yang menunjukkan adanya hubungan

searah dengan kinerja karyawan, sehingga meningkatnya kerjasama tim sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,188 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Koefisien regresi variabel komunikasi (X2) bernilai positif sebesar 0,179 yang juga menunjukkan hubungan searah, sehingga meningkatnya komunikasi sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,179 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Selanjutnya, koefisien regresi variabel *knowledge sharing* (X3) bernilai positif sebesar 0,195 yang menunjukkan hubungan searah dengan kinerja karyawan, sehingga meningkatnya *knowledge sharing* sebesar satu satuan akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,195 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Berdasarkan nilai koefisien *Beta* terstandarisasi, kerjasama tim memiliki kontribusi terbesar sebesar 0,373, diikuti *knowledge sharing* sebesar 0,326 dan komunikasi sebesar 0,301, sehingga kerjasama tim menjadi variabel yang paling dominan dalam menjelaskan kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi.

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
0,656	0,431	0,419	2,956

Tabel 6 menunjukkan nilai R sebesar 0,656 yang mengindikasikan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* secara bersama-sama dengan kinerja karyawan. Koefisien determinasi atau *R Square* sebesar 0,431 memiliki arti bahwa sebesar 43,1% variasi kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa dipengaruhi oleh kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing*, sedangkan sisanya sebesar 56,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model penelitian ini, seperti motivasi kerja, disiplin kerja, kompensasi, kepemimpinan, maupun lingkungan kerja. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,419 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel bebas dan ukuran sampel, ketiga variabel tersebut masih mampu menjelaskan 41,9% variasi kinerja karyawan, sementara nilai *Std. Error of the Estimate* sebesar 2,956 menunjukkan tingkat kesalahan prediksi model yang relatif kecil. Nilai *R Square* tersebut berada dalam kategori sedang, sehingga ketiga variabel bebas dalam penelitian ini memiliki kemampuan yang cukup dalam menjelaskan perubahan kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa.

Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 7. Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t).

Variabel	Koefisien Beta	t hitung	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kerjasama Tim (X1)	0,188	5,833	0,000	H1 diterima
Komunikasi (X2)	0,179	4,700	0,000	H2 diterima
Knowledge Sharing (X3)	0,195	5,086	0,000	H3 diterima

Tabel 7 menunjukkan hasil pengujian hipotesis parsial dengan kriteria apabila nilai Sig. $t \leq 0,05$ maka hipotesis diterima, dan sebaliknya apabila nilai Sig. $t > 0,05$ maka hipotesis ditolak. Pengaruh variabel kerjasama tim (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) memperoleh nilai koefisien beta bernilai positif sebesar 0,188 dengan nilai t hitung sebesar 5,833 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H0 ditolak dan H1 diterima yang berarti kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Pengaruh variabel komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) memperoleh nilai koefisien beta bernilai positif sebesar 0,179 dengan nilai t hitung sebesar 4,700 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H0 ditolak dan H2 diterima yang berarti komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selanjutnya, pengaruh variabel *knowledge sharing* (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) memperoleh nilai koefisien beta bernilai positif sebesar 0,195 dengan nilai t hitung sebesar 5,086 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga H0 ditolak dan H3 diterima yang berarti *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Dengan demikian, ketiga hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini seluruhnya diterima.

Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 8. Hasil Uji Kelayakan Model (Uji F).

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	951,451	3	317,150	36,295	0,000
Residual	1258,299	144	8,738		
Total	2209,750	147			

Tabel 8 menunjukkan hasil uji F dengan nilai F hitung sebesar 36,295 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini layak digunakan. Nilai *Sum of Squares* pada bagian *Regression* sebesar 951,451 dengan derajat kebebasan sebesar 3 menghasilkan *Mean Square* sebesar 317,150, sedangkan bagian *Residual* memperoleh *Sum of Squares* sebesar 1258,299 dengan derajat kebebasan 144 dan *Mean Square* sebesar 8,738, sehingga total *Sum of Squares* mencapai 2209,750 dengan derajat kebebasan 147. Perbandingan antara *Mean Square Regression* dan *Mean Square Residual* tersebut

menghasilkan nilai F hitung yang jauh melebihi nilai F tabel pada tingkat signifikansi 5%. Hasil ini mengindikasikan bahwa kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* secara bersama-sama atau simultan mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. Dengan demikian, model regresi yang digunakan telah memenuhi kelayakan untuk dilanjutkan pada interpretasi pengaruh masing-masing variabel independen terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian pengaruh parsial antara kerjasama tim (X1) terhadap kinerja karyawan (Y) menunjukkan nilai koefisien beta positif sebesar 0,188 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, sehingga H1 diterima. Hasil pengujian tersebut dapat diartikan bahwa semakin baik kerjasama tim yang dibangun antar karyawan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila kerjasama tim menurun, maka pencapaian kinerja karyawan juga berpotensi mengalami penurunan.

Kerjasama tim dalam penelitian ini tercermin dari kemampuan karyawan dalam menyelesaikan tugas sesuai peran, bertanggung jawab terhadap hasil pekerjaan, memberikan ide, terlibat dalam penyelesaian pekerjaan tim, menggunakan pengetahuan dan keterampilan, memahami tujuan bersama, berkomunikasi terbuka, menerima umpan balik, dan fokus pada tugas (Fadillah et al., 2025). Pada organisasi hotel, kerjasama tim menjadi sangat penting karena pelayanan kepada tamu tidak bergantung pada satu departemen saja, namun melibatkan koordinasi lintas departemen seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *engineering*, dan departemen pendukung lainnya. Apabila karyawan mampu bekerja secara terkoordinasi, maka proses pelayanan menjadi lebih cepat, kesalahan kerja dapat berkurang, dan standar pelayanan hotel dapat lebih mudah dicapai.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Phulpoto et al. (2023) yang menyatakan bahwa *teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Zarlianty et al. (2025) yang menunjukkan bahwa kerjasama tim berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai. Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan Kusumiartono et al. (2022) yang menyatakan bahwa *teamwork* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dijelaskan bahwa kerjasama tim merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan, khususnya pada perusahaan jasa perhotelan yang sangat bergantung pada koordinasi dan kualitas interaksi antar karyawan.

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian pengaruh parsial antara komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) menunjukkan nilai koefisien beta positif sebesar 0,179 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, sehingga H2 diterima. Hasil pengujian tersebut dapat diartikan bahwa semakin efektif komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila komunikasi tidak berjalan efektif, maka kinerja karyawan dapat terganggu karena munculnya kesalahpahaman, keterlambatan informasi, dan ketidaktepatan pelaksanaan tugas.

Komunikasi mencakup pemahaman terhadap pesan atau instruksi, kejelasan informasi, kenyamanan dalam berkomunikasi, kemampuan komunikasi dalam mengubah sikap kerja menjadi lebih baik, munculnya rasa saling percaya, hubungan kerja yang semakin erat, serta tindak lanjut atas informasi yang diterima (Butarbutar et al., 2021). Pada operasional hotel, komunikasi yang jelas dan konsisten sangat diperlukan agar informasi terkait kebutuhan tamu, jadwal kerja, prioritas pelayanan, serta tugas antar *shift* dapat tersampaikan dengan baik. Komunikasi yang efektif membantu karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta mengurangi kemungkinan kesalahan dalam pelayanan kepada tamu.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Zarlianty et al. (2025) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Mawardi et al. (2024) yang menyatakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Selain itu, Tyoso et al. (2023) juga membuktikan bahwa komunikasi secara langsung meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena komunikasi yang baik mampu memperlancar koordinasi, memperkuat hubungan kerja, dan mendukung efektivitas pelaksanaan tugas.

Pengaruh Knowledge Sharing terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian pengaruh parsial antara *knowledge sharing* (X3) terhadap kinerja karyawan (Y) menunjukkan nilai koefisien beta positif sebesar 0,195 serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hasil ini mengindikasikan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, sehingga H3 diterima. Hasil pengujian tersebut dapat diartikan bahwa semakin

baik proses berbagi pengetahuan yang dilakukan karyawan, maka kinerja karyawan juga akan meningkat. Sebaliknya, apabila *knowledge sharing* tidak berjalan optimal, maka pengetahuan dan pengalaman kerja berpotensi hanya dimiliki oleh individu tertentu sehingga dapat menghambat peningkatan kinerja secara menyeluruh.

Knowledge sharing dalam penelitian ini tercermin dari kegiatan menyampaikan informasi atau pengetahuan terkait pekerjaan, menerima dan memahami informasi dari rekan kerja, berdiskusi untuk bertukar ide, memperoleh pengetahuan baru melalui interaksi, berbagi pengalaman kerja, serta membangun hubungan dan kepercayaan dalam berbagi informasi (Sandra et al., 2022). Dalam industri perhotelan, *knowledge sharing* sangat penting karena pelayanan kepada tamu membutuhkan standar yang konsisten. Jika karyawan saling berbagi pengalaman, cara kerja yang efektif, solusi atas masalah, maupun praktik pelayanan terbaik, maka pengetahuan kerja dapat tersebar lebih merata. Hal ini dapat membantu karyawan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih tepat dan mengurangi ketergantungan organisasi pada individu tertentu.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Hanani et al. (2024) yang menunjukkan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil serupa juga ditemukan oleh Fitri et al. (2025) yang menyatakan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Selain itu, penelitian Kusumiarsono et al. (2022) turut membuktikan bahwa *knowledge sharing* berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil tersebut, dapat dijelaskan bahwa *knowledge sharing* berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan karena proses berbagi pengetahuan dapat memperkuat kompetensi, mempercepat penyelesaian masalah, dan mendorong karyawan bekerja secara lebih efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kerjasama tim, komunikasi, dan *knowledge sharing* masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa, dengan ketiga variabel tersebut secara simultan mampu menjelaskan 44,7% variasi kinerja karyawan, sehingga semakin baik kerjasama tim yang terjalin antar karyawan, semakin efektif komunikasi yang terjadi dalam lingkungan kerja, dan semakin baik proses berbagi pengetahuan yang dilakukan antar karyawan, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan yang dihasilkan melalui koordinasi lintas departemen yang lebih lancar, pemahaman tugas yang lebih jelas, serta penyebaran pengalaman dan keterampilan kerja yang lebih merata. Berdasarkan simpulan

tersebut, manajemen Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa disarankan untuk memperkuat pemanfaatan keterampilan khusus setiap karyawan dalam tim, menciptakan suasana komunikasi kerja yang lebih nyaman dan terstruktur melalui dokumentasi *handover shift* yang konsisten, serta membangun budaya *knowledge sharing* yang lebih terorganisir melalui sesi *briefing* rutin dan platform internal untuk berbagi *best practice* layanan guna menjaga keberlanjutan pengetahuan organisasi. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya mengkaji tiga variabel bebas yang menjelaskan 43,1% variasi kinerja karyawan pada satu properti hotel saja, sehingga penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain seperti motivasi kerja, kompensasi, atau kepemimpinan, serta memperluas objek penelitian pada beberapa hotel berbintang lima agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara lebih luas.

DAFTAR REFERENSI

- Abdelazim, A. (2023). Causes of High Employee Turnover in the Jobs of the Hospitality Industry. *Proceedings International Conference on Business, Economics & Management*. <https://doi.org/10.47747/icbem.v1i1.1234>
- Abubakar, R. (2021). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Suka-Press UIN Sunan Kalijaga. <https://sl1nk.com/vr8Hi>
- Abuelhassan, A. E., & AlGassim, A. (2022). How Organizational Justice in the Hospitality Industry Influences Proactive Customer Service Performance through General Self-Efficacy. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 34(7), 2579-2596. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-10-2021-1238>
- Almulaiki, W. A. (2023). The Impact of Performance Management on Employee Performance. *Saudi Journal of Business and Management Studies*, 8(02), 22-27. <https://doi.org/10.36348/sjbms.2023.v08i02.002>
- Asmara, A. P. (2017). Pengaruh Turnover Intention terhadap Kinerja Karyawan di Rumah Sakit Bedah Surabaya. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5, 123-129.
- Butarbutar, M., Kato, I., Sahir, S. H., Nainggolan, N. T., Weya, I., Simatupang, S., Purba, S., Sisca, Butarbutar, N., Lie, D., Mu'adzah, Gandasari, D., Sugiarto, M., & Munthe, R. N. (2021). *Teori Perilaku Organisasi*. Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Chandra, A., & Yadava, V. (2024). *The Future of Tourism and Hospitality Industry - a Way Forward*, 3, 245-253. <https://doi.org/10.58532/v3bhma24ch30>
- Dewi, N. L. G. A., Sutarma, I. G. P., Utama, I. K., & Ernawati, N. M. (2022). Analysis of Service Quality of Front Office Staff in Increasing Guest Satisfaction. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(3), 190-203. <https://doi.org/10.58982/injogt.v3i3.256>
- Fachrurazi, Rinaldi, K., Jenita, Purnomo, Y. J., Harto, B., & Dwijayanti, A. (2021). *Teori dan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. <https://11nq.com/ZTNfw>
- Fadillah, I., Pratama, R., & Hasanah, N. (2025). Kerjasama Tim dalam Organisasi. *Jejak Digital: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(4), 712-719. <https://doi.org/10.63822/wet62c24>

- Fauziyah, & Rahayunus, Z. W. (2021). The Role of Knowledge Sharing and Innovation on Employee Performance. *Proceedings of the 4th International Conference on Sustainable Innovation 2020-Accounting and Management (ICoSIAMS 2020)*, 176, 133-138. <https://doi.org/10.2991/aer.k.210121.019>
- Febriansyah, Y. (2015). *Kajian Visual Poster Film Drama Pendidikan Sutradara Riri Riza Produksi Miles Films 2005-2013*, 81-88. https://repository.upi.edu/21016/6/S_PSR_1103098_Chapter3.pdf
- Fitri, M. E., Gunawan, A., & Febriyansyah, H. (2025). Employee Performance Driven by Innovation and Knowledge Sharing. *Journal of Educational Management Research*, 4(5), 1731-1742. <https://doi.org/10.61987/jemr.v4i5.1171>
- Hamiruddin, Hajar, I., & Saleh, S. (2019). Pengaruh Komunikasi Organisasi, Motivasi Kerja, dan Kerja Sama Tim terhadap Kinerja. *Jurnal Manajemen, Bisnis dan Organisasi (Jumbo)*, 3. <https://doi.org/10.33772/jumbo.v3i1.8526>
- Hanani, F. S., Juniarto, G., & Suparmi. (2024). The Role of Knowledge Sharing, Employee Competency, and Employee Empowerment to Improve Employee Performance. *Journal of Management*, 3(1), 31-38.
- Koehorst, M. M., Van Deursen, A. J. A. M., Van Dijk, J. A. G. M., & Haan, J. De. (2021). A Systematic Literature Review of Organizational Factors Influencing 21st-Century Skills. *SAGE Open*, 11(4). <https://doi.org/10.1177/21582440211067251>
- Kusumiartono, N., Brahmasari, I. A., & Ardiana, I. D. K. R. (2022). Analysis of the Effect Knowledge Sharing, Teamwork on Employee Engagement and Employee Performance in Baristand Industri Surabaya the Ministry of Industry's Work Unit. *International Journal of Economics, Business and Management Research*.
- Madiistriyatno, H., & Tunnufus, Z. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Indigo Media. <https://l1nq.com/aKOik>
- Mawardi, R., Krisnandi, H., & Digidowiseiso, K. (2024). The Influence of Work Stress, Work Motivation, and Work Discipline on Employee Performance. *Journal of Sustainable Innovation*, 1(2), 54-62. <https://doi.org/10.61552/jsi.2024.02.001>
- Phulpoto, N. H., Xi, W., Memon, S., & Phulpoto, S. (2023). Teamwork and Its Impact on Employee Performance: Mediated by Job Satisfaction - a Comprehensive Study of Services Sector of Pakistan. *Journal of Business Studies*, 14(3), 21-31.
- Pohan, D. D., & Fitria, U. S. (2021). Jenis-Jenis Komunikasi. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2.
- Putri, N. R. S., Zulqarnain, C. A., & Farhan, M. (2023). Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kualitas SDM dan Organisasi. *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi dan Bisnis*, 1(2), 165-171. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i2.211>
- Ratnawita, Tamtomo, T., Muksin, N. N., Gunarso, S., Nataly, F., Suminar, M., Rosalina, I. F., Ashfahani, S., Maduratna, E. S., Saktisyahputra, Sakti, S. R. M., Zahara, N., Mustikadara, I. S., & Asiah, N. (2024). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. PT Sonpedia Publishing Indonesia.
- Rohoza, M., & Stolyarchuk, V. (2022). Development Opportunities for the Accommodation Industry: Evidence from European Countries. *European Journal of Tourism, Hospitality and Recreation*, 12(1), 12-30. <https://doi.org/10.2478/ejthr-2022-0001>
- Sadikin, M. R., Junaedi, & Putri, W. (2025). Enhancing Employee Performance Through Motivation and Career Development. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 9(1), 117.

<https://doi.org/10.22441/indikator.v9i1.30134>

- Sandra, E., Maryati, & Paramita, B. (2022). Knowledge Sharing pada Dosen STIE Pembangunan Tanjungpinang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(1), 286-294. <https://media.neliti.com/media/publications/394684-none-c6748941.pdf>
- Sanger, C. V., & Abadi, F. (2022). Pengaruh Kerjasama Tim, Knowledge Sharing dan Efikasi Diri terhadap Kinerja Karyawan PT Kluege International. *KALBISIANA: Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi dan Bisnis Kalbis*, 8(3), 3516-3525.
- Sari, M., Indrajaya, T., & Nurminingsih. (2023). The Influence of Internal Communication and Teamwork on Employee Performance in the Microwave Dismantle Project Division PT. Panca Karsa Sejahtera Bekasi City. *Journal of Humanities, Social Sciences and Business*, 3(1). <https://doi.org/10.55047/jhssb.v3i1.770>
- Setiabudhi, H., & Nugraha, G. A. (2024). *Analisis Data Penelitian Menggunakan SPSS: Langkah Praktis dan Studi Kasus*. Borneo Novelty Publishing. <https://ebooks.borneonovelty.com/media/publications/584981-analisis-data-penelitian-menggunakan-sps-6337891c.pdf>
- Seto, A. A., Febrian, W. D., Mon, M. D., Senoaji, F., Kusumawardhani, Z. N., Rusman, I. R., Simarmata, N., Sari, Y. P., Novita, D., Hasanah, H., Kristanti, D., Sukaesih, I., Jaya, H., Nuraeni, & Arifin. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Global Eksekutif Teknologi.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yayasan Kita Menulis. <https://sl1nk.com/pQ3vL>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penulisan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta Bandung.
- Sumarmi, S. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Eureka Media Aksara. <https://l1nq.com/e7M8p>
- Tyoso, J. S. P., Sukardi, & Mahesa, D. (2023). Analysis of Communication, Knowledge Management, Teamwork, Ability, and Performance of Private Sector Employees in the City of Semarang. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(01), 354-370. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i01.515>
- Utomo, A. N., Wisnawa, I. M. B., & Rusmiati, N. N. (2025). Pengelolaan Kualitas Layanan di Palms Restaurant Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Pediaqu: Jurnal Pendidikan Sosial dan Humaniora*, 4(2), 2572-2581. <https://doi.org/10.51713/jarma.2025.6251>
- Winoyo, D. (2021). Kerjasama Tim dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti. *Jurnal Administrasi dan Kesekretarisan*, III(2), 1-12. <https://sl1nk.com/YXxzc>
- Zarlianty, T. A., Addin, S., & Mujiaty, Y. (2025). Pengaruh Kerjasama Tim dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai Biro Organisasi dan Sumber Daya Manusia Kementerian Perindustrian Indonesia. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(4), 138-153. <https://doi.org/10.59603/ppiman.v3i4.1111>