

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi manajer Hotel ZuriExpress dilaksanakan secara terencana melalui *briefing* rutin, rapat koordinasi, serta pemanfaatan media digital (WhatsApp dan email). Strategi ini menjadikan komunikasi bersifat terbuka, dua arah, dan terstruktur sehingga koordinasi antar-departemen lebih efektif dan pelayanan kepada tamu lebih optimal.

Kepemimpinan transformasional di Hotel ZuriExpress tercermin dalam empat dimensi utama:

1. Pengaruh Ideal, melalui keteladanan dan konsistensi visi misi.
2. Motivasi Inspirasional, melalui dorongan moral dan arahan yang jelas.
3. Stimulasi Intelektual, melalui keterbukaan terhadap ide baru dan pelatihan staf.
4. Pertimbangan Individual, melalui perhatian personal terhadap kondisi karyawan.

Keempat dimensi kepemimpinan ini, ketika dipadukan dengan strategi komunikasi yang efektif, terbukti mampu meningkatkan motivasi kerja. Motivasi yang tinggi berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, baik secara individu maupun kolektif, sehingga kualitas layanan hotel dapat terjaga.

Hambatan komunikasi yang muncul, seperti perbedaan gaya antar-departemen, keterbatasan waktu koordinasi, dan keterlambatan informasi, diatasi melalui langkah strategis berupa penyusunan panduan komunikasi internal, rapat singkat, serta pemanfaatan media digital untuk *update* cepat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa kombinasi strategi komunikasi yang efektif, kepemimpinan transformasional, serta manajemen hambatan merupakan faktor utama yang membangun motivasi dan kinerja karyawan di Hotel ZuriExpress.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hambatan yang ditemukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Menyusun dan menerapkan panduan komunikasi internal yang berlaku di seluruh departemen untuk meminimalkan perbedaan gaya komunikasi dan menjaga keseragaman informasi.
2. Mengoptimalkan pemanfaatan media digital (WhatsApp group, aplikasi kerja internal, email) untuk penyampaian informasi mendadak agar koordinasi lebih cepat dan tepat.
3. Menjadwalkan rapat koordinasi singkat secara rutin, meskipun dengan durasi terbatas, untuk memastikan informasi penting tersampaikan lintas departemen.
4. Melaksanakan pelatihan berkala terkait komunikasi, kepemimpinan, dan manajemen konflik sebagai upaya meningkatkan kompetensi staf, sekaligus memperkuat dimensi stimulasi intelektual dan motivasi inspirasional dalam kepemimpinan transformasional.
5. Mendorong pimpinan hotel untuk terus mengembangkan dimensi kepemimpinan transformasional, khususnya perhatian individual kepada karyawan, guna meningkatkan motivasi, loyalitas, dan kinerja tim.

