

## Pengaruh Strategi Manajemen Konflik Terhadap Kinerja Tim: Studi Kasus di Industri Hotel Khas

Henry Yuliamir<sup>1\*</sup>, Renny Aprilliyani<sup>2</sup>, Umar Abdul Jabbar<sup>3</sup>

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia

Email: [henry.yuliamir@stiepari.ac.id](mailto:henry.yuliamir@stiepari.ac.id)

Korespondensi penulis: [henry.yuliamir@stiepari.ac.id](mailto:henry.yuliamir@stiepari.ac.id)

**Abstract.** *This research aims to investigate the relationship between conflict management strategies and team performance in the Khas Hotel industry. Against the backdrop of the unique team dynamics and potential for conflict in the hospitality environment, this research focuses on deeper understanding to improve the effectiveness of conflict management and team performance. The research method used is a mixed approach, combining quantitative and qualitative analysis. Through surveys and interviews with hotel managers and staff, data was collected and analyzed to identify patterns and relationships between the variables studied. The research findings indicate an influence between implemented conflict management strategies and team performance, with important implications for practitioners in the hospitality industry in improving human resource management and team productivity.*

**Keywords:** *Conflict Management Strategy, Team Performance, Work environment.*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja tim di industri Khas Hotel. Dengan latar belakang dinamika tim yang unik dan potensi konflik di lingkungan perhotelan, penelitian ini berfokus pada pemahaman yang lebih dalam untuk meningkatkan efektivitas manajemen konflik dan kinerja tim. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan campuran, yaitu memadukan analisis kuantitatif dan kualitatif. Melalui survei dan wawancara dengan manajer dan staf hotel, data dikumpulkan dan dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan hubungan antar variabel yang diteliti. Temuan penelitian menunjukkan adanya pengaruh antara strategi manajemen konflik yang diterapkan dan kinerja tim, dengan implikasi penting bagi para praktisi di industri perhotelan dalam meningkatkan manajemen sumber daya manusia dan produktivitas tim.

**Kata kunci:** Strategi Manajemen Konflik, Kinerja Tim, Lingkungan kerja.

### LATAR BELAKANG

Lingkungan kerja di industri Hotel Khas seringkali melibatkan dinamika tim yang kompleks dan potensi konflik antar anggota tim. Strategi manajemen konflik menjadi kunci dalam mengelola dan mengatasi konflik yang mungkin timbul, dengan harapan dapat meningkatkan kinerja tim. Meskipun telah banyak penelitian yang mengkaji faktor-faktor tersebut secara terpisah, keterkaitan dan pengaruh strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim di lingkungan Hotel Khas masih belum sepenuhnya dipahami.

Penelitian ini akan menggunakan pendekatan campuran, menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif. Analisis kuantitatif akan dilakukan untuk mengukur hubungan antara variabel Strategi Manajemen Konflik dan Kinerja Tim melalui pengumpulan data numerik. Di sisi lain, pendekatan kualitatif akan digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pengalaman individu dalam mengelola konflik dan dampaknya terhadap kinerja tim.

Dengan kebutuhan penelitian teridentifikasi, tujuan penelitian yang jelas ditetapkan. Pertanyaan penelitian dirumuskan untuk memandu seluruh proses penelitian. Tujuan utama adalah membawa pemahaman baru tentang pengaruh strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim di industri hotel khas.

## **KAJIAN TEORITIS**

Pendidikan dan pelatihan (Melati 2022) menyoroti hubungan antara pelaksanaan pendidikan dan pelatihan dan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja, namun fokusnya mungkin tidak spesifik pada industri perhotelan. Gaya kepemimpinan transformasional dan kinerja karyawan Penelitian (Ni Made Dwi Priskilla and I Putu Santika 2020) menjelaskan implikasi gaya kepemimpinan transformasional dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan sektor perhotelan. Motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja (Rahman, Purwati, and Hasbi 2017) mengeksplorasi pengaruh motivasi, kepuasan kerja, dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan di Sabrina City Hotel Pekanbaru.

Lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kerjasama tim di masa pandemi. Penelitian (Rosmana and Wahyuningsih 2023) membahas pengaruh lingkungan kerja, disiplin kerja, dan kerjasama tim terhadap kinerja karyawan di gtv Hotel dan Apartemen pada masa pandemi COVID-19. Analisis Dampak Pandemi Covid-19 penelitian yang dilakukan (Rosmana and Wahyuningsih 2023) menyinggung mengenai pandemi, namun penelitian dapat mengeksplorasi dampak pandemi lebih dalam terhadap kinerja tim pada umumnya industri perhotelan. Riset teknologi dan inovasi dapat mempertimbangkan peran teknologi dan inovasi dalam manajemen konflik dan kinerja tim, terutama dengan mempertimbangkan sistem informasi pengukuran produktivitas hotel (Ramadhani, Prihandoko, and Adiwijaya 2018). Pengaruh komunikasi dan kreativitas Memperhatikan pengaruh komunikasi, kerjasama tim, dan kreativitas seperti pada penelitian (Lakoy et al. 2015) dapat memberikan tambahan wawasan. Gaya kepemimpinan dan kepuasan tamu Faktor-faktor seperti gaya kepemimpinan (Putu et al. 1990) dan strategi manajemen staf dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu mungkin juga relevan untuk dipertimbangkan. Pengaruh pelatihan di masa pandemi. Penelitian dapat mengeksplorasi bagaimana pelatihan dan pengembangan karyawan beradaptasi dan berdampak pada masa pandemi, sesuai dengan kondisi yang dilaporkan dalam referensi terkait pelatihan (Yulianti 2015). Pandangan dari berbagai pihak Menyimak pandangan dari berbagai pihak seperti manajemen, karyawan bahkan tamu hotel dapat

memberikan sudut pandang yang lebih holistik. Pengaruh penelitian perencanaan pembangunan pesisir oleh (Stefano 2017).

Fokus pada Industri Perhotelan Khas tidak semua penelitian secara khusus berfokus pada industri perhotelan. Penelitian yang direncanakan akan membawa kebaruan dengan menggantinya secara mendalam dalam penelitian ini. Integrasi analisis kuantitatif dan kualitatif Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi analisis kuantitatif dan kualitatif, menjanjikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja tim. Menekankan pada perubahan dan inovasi, penelitian ini berencana untuk mengeksplorasi strategi manajemen konflik yang efektif, perubahan yang dapat diterapkan, dan inovasi yang dapat diterapkan di lingkungan kerja hotel.

### Manajemen konflik

Manajemen konflik adalah suatu pendekatan untuk menghindari serta mencegah perselisihan antaranggota organisasi serta dapat dijadikan sebagai alternatif dalam pemecahan suatu masalah yang menyebabkan munculnya konflik (Nainggolan, N.T. 2021) .Strategi Manajemen Konflik dimana (Sudarmanto et al. 2021) manajemen konflik adalah cara yang dapat digunakan dari pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga untuk menghadapi perselisihan antara dua orang atau lebih atau dua kelompok atau lebih supaya menemukan titik terang atas permasalahan.

### **Pemahaman tentang Strategi Manajemen**

Konflik Pengelolaan konflik karyawan dibutuhkan untuk menciptakan suasana kerja yang kondusif dalam organisasi perusahaan. Arahan dari seorang manajer atau bagian direksi dari perusahaan harus diimplementasikan dalam ranah teknis oleh para karyawan. Konflik yang sering terjadi dalam pelaksanaan teknis kerja karyawan diakibatkan oleh adanya komunikasi yang tidak efektif. Menurut (Program, Magister, and Komunikasi n.d.) beberapa hal yang menjadi penyebab konflik adalah rasa ketakutan akan ketersediaan sumber daya (resources), bentuk kecurangan, ketidaknyamanan, penyerangan, kelelahan, emosi karyawan, hubungan yang terjalin, tingkat pemahaman dan pengalaman individu pada masa lalu. Maka, peran manajemen konflik dibutuhkan untuk mengelola perilaku supaya tercipta interaksi kerja yang kondusif dan mengurangi konflik yang terjadi dalam organisasi perusahaan.

Efektivitas Strategi Manajemen Konflik Sementara itu menurut (Kusworo. 2019) manajemen konflik adalah proses pihak yang terlibat konflik atau pihak ketiga dalam menyusun strategi konflik dan menerapkannya untuk mengendalikan konflik agar menghasilkan resolusi yang diinginkan. Suatu konflik dapat ditengahi oleh pihak ketiga yang

tidak memiliki konflik, dan tujuan dari manajemen konflik itu sendiri adalah untuk menghasilkan resolusi atau penyelesaian agar konflik tidak berlangsung terus-menerus.

### **Komunikasi dan Kolaborasi**

Komunikasi Pemasaran sering disebut juga sebagai bauran pemasaran Ada 5 (lima) sarana bauran komunikasi marketing beberapa macam komunikasi pemasaran menurut para ahli sebagai adalah 1). Periklanan menjelaskan periklanan merupakan salah satu bentuk dari komunikasi impersonal yang digunakan oleh perusahaan dalam mengomunikasikan produknya, baik barang maupun jasa (R. 2013). 2). Pemasaran langsung adalah pemasaran langsung merupakan unsur terakhir dalam bauran komunikasi dan promosi. Terdapat enam area dari pemasaran langsung, yaitu sebagai berikut: surat langsung, pesanan melalui pos, respons langsung, penjualan langsung, telemarketing, pemasaran digital (R. 2013) 3). Promosi Penjualan dapat dibedakan menjadi dua bagian yaitu promosi penjualan yang berorientasi kepada konsumen dan promosi penjualan yang berorientasi kepada Pelanggan.

### **Kinerja Individual dan Tim**

(Dewantara, Suharta, Ali 2010) untuk mencapai kualifikasi yang baik, strategi peningkatan kinerja yang baik diperlukan untuk mempertahankan keunggulan bersaing perusahaan, demikian juga pada perusahaan hotel yang memiliki kinerja baik akan menjadi pilihan pelanggan untuk menggunakan jasa akomodasi, sehingga bisa dilihat semakin banyak jumlah kunjungan tamu hotel maka perusahaan hotel telah menerapkan kinerja perusahaan dengan baik dan memiliki daya saing yang baik

#### **Kualitas Kerja dan Efisiensi**

Dalam industri perhotelan yang kompetitif, manajemen hotel yang efektif dan efisien sangat penting untuk mencapai kesuksesan bisnis (Perhotelan 2021.)

#### **Kepuasan dan Retensi Karyawan**

Motivasi karyawan dan retensi adalah hal yang penting dalam mengelola sumber daya manusia (Zaky et al. 2020). Dalam sesi ini, kami akan membahas tentang strategi motivasi yang efektif, seperti pengakuan dan penghargaan, kesempatan pengembangan karir, dan kompensasi yang adil. Kami juga akan memberikan tips untuk meningkatkan retensi karyawan dan menciptakan lingkungan kerja yang positif.

## METODE PENELITIAN

Dalam menentukan metode penelitian, pendekatan campuran dipilih. Survei manajer dan staf hotel sebanyak 57 dan akan dilakukan dengan menggunakan kuesioner untuk mendapatkan data kuantitatif. (LJ. 2014) Sementara itu, wawancara mendalam akan dilakukan dengan manajer dan staf hotel untuk memperoleh wawasan kualitatif yang mendalam.

Pendekatan yang digunakan untuk analisa merupakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif atau mixed methods. Variabel yang dianalisa meliputi variabel independent (variabel yang mempengaruhi) dan variabel dependent (dipengaruhi). Variabel independent dalam penelitian ini Strategi Manajemen Konflik (X) dan variabel dependent adalah Kinerja Tim (Y). Berdasarkan sumber datanya, penelitian ini termasuk studi kasus karena ruang lingkup yang diteliti hanya Hotel Khas. (Sugiyono 2014) Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan kualitatif dimana data yang diperoleh dari hasil data kuantitatif diperkuat dengan data kualitatif. Data kuantitatif membentuk data yang berbentuk angka yaitu angket Strategi Manajemen Konflik dan Kinerja Tim. Data kualitatif berbentuk uraian dalam display data yang diakhiri sebuah kesimpulan guna menjawab tujuan penelitian.

Tabel 1. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Presentase (%)
1	≤ 20 tahun	12	21,1
2	21-30 tahun	34	59,6
3	31-40 tahun	7	12,3
4	≥ 41 tahun	4	7
<b>Jumlah</b>		57	100

Sumber : diolah peneliti 2023

Tabel 2. Deskripsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Presentase (%)
1	SMA/SMK	44	77,2
2	D1-D4	3	5,3
3	S1	6	10,5
4	S2	4	7
<b>Jumlah</b>		57	100

Sumber : diolah peneliti 2023

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis statistic variable Strategi Manajemen Konflik dapat dilihat bahwa frekuensi variable tersebut, dimana manajer dan staf hotel dengan persentase tidak baik sebanyak 0 manajer dan staf hotel 0%, kurang baik sebanyak 0 manajer dan staf hotel 0%, baik 46% dan sangat baik 11%. Hasil analisis ini menunjukkan jumlah skor.

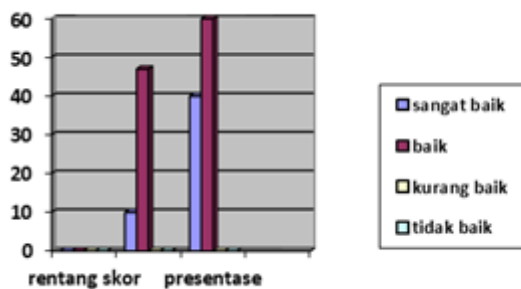
Tabel 3. Hasil Strategi Manajemen Konflik.

Kriteria	Rentang Skor	Jumlah Skor	Prosentase
Sangat Baik	81-100	11	11%
Baik	71-80	46	46%
Kurang Baik	61-70	0	0%
Tidak Baik	50-60	0	0%

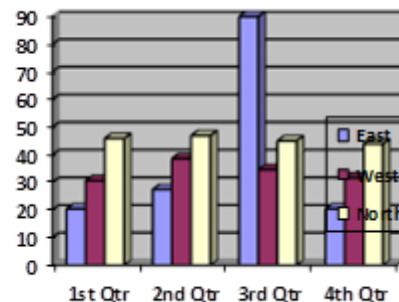
Hasil analisis statistic variable Kinerja Tim dapat dilihat bahwa frekuensi variable tersebut, dimana manajer dan staf hotel dengan persentase tidak baik sebanyak 0 manajer dan staf hotel 0%, kurang baik sebanyak 0 manajer dan staf hotel 0%, baik 43% dan sangat baik 14%. Hasil analisis ini menunjukkan jumlah skor.

Tabel 4. Hasil Kinerja Tim.

Kriteria	Rentang Skor	Jumlah Skor	Prosentase
Sangat Baik	81-100	14	0,14%
Baik	71-75	43	0,43%
Kurang Baik	66-70	0	0%
Tidak Baik	60-65	0	0%



Gambar 1. Strategi Manajemen Konflik



Gambar 2. Kinerja Tim

Tabel 3. Hasil Anova

ANOVA <sup>b</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.790	1	20.790	9.286	.004 <sup>a</sup>
	Residual	123.140	55	2.239		
	Total	143.930	56			

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan uji Anova atau F-test pada tabel 3, maka dapat diperoleh  $F_{hitung}$  sebesar 9.286 dengan tingkat signifikansi 0,004. Oleh karena probabilitas jauh lebih kecil daripada 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ) dan  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $9.286 > 2,779$ ) maka dapat dinyatakan bahwa variabel independen yang meliputi strategi manajemen konflik secara simultan atau bersama-sama mempengaruhi variabel kinerja tim (Y) secara signifikan.

**Tabel 4. Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.353	2.833		5.772	.000
	VAR00007	.356	.117	.380	3.047	.004

a. Dependent Variable: Y

Untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan yang linear atau tidak. Dua variabel dikatakan mempunyai hubungan yang linear bila signifikansi (Linearity) kurang dari 0,05. Berdasarkan hasil uji linearitas, diketahui bahwa nilai signifikansi 0,000 untuk variabel penelitian. Berarti terdapat hubungan yang linear antara Strategi Manajemen Konflik dan Kinerja Tim.

**Tabel 5. Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.480 <sup>a</sup>	.544	.429	1.49630

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel 4.3, koefisien determinasi memiliki adjusted R square sebesar 0,544. Hal ini berarti 54,4% kinerja tim (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen yaitu variabel Strategi manajemen konflik. Sedangkan sisanya ( $100\% - 54,4\% = 45,6\%$ ) dijelaskan oleh variabel-variabel lain di luar model yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Analisa data kualitatif bersifat induktif. Sumber data kualitatif digunakan metode triangulasi teknik yakni terdiri dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari triangulasi tersebut masih bersifat umum dan banyak, sehingga perlu dilakukan inferensi. Berikut ini merupakan analisis data yang dilakukan pra-penelitian (sebelum di lapangan) dan selama di lapangan. Analisis Pra-Penelitian Sebelum Lapangan:

### Strategi Manajemen Konflik:

1. Berdasarkan tinjauan literatur dan observasi awal, terlihat bahwa kebanyakan karyawan tidak menerima pelatihan yang memadai dalam manajemen konflik. Hal ini terutama berlaku untuk karyawan dengan posisi non-manajerial.
2. Terdapat kecenderungan bahwa manajemen konflik lebih bersifat reaktif daripada proaktif. Strategi formal dalam menangani konflik seringkali tidak diterapkan secara konsisten.
3. Beberapa manajer cenderung menggunakan pendekatan otoriter dalam menangani konflik, yang dapat meningkatkan ketegangan di antara anggota tim.

### Kinerja Tim:

1. Observasi awal menunjukkan adanya kesenjangan dalam komunikasi antar anggota tim, terutama di antara berbagai departemen. Hal ini menghambat kolaborasi dan koordinasi yang efektif.
2. Beberapa anggota tim tampak kebingungan tentang tugas dan tanggung jawab mereka, yang dapat mempengaruhi produktivitas dan kualitas kerja tim secara keseluruhan.
3. Tinjauan literatur dan observasi awal menunjukkan adanya tanda-tanda bahwa motivasi karyawan dalam mencapai tujuan tim tidak optimal. Faktor-faktor seperti kurangnya penghargaan dan pengakuan dapat menjadi penyebab utama.

Pra-Penelitian Sebelum di lapangan, analisis menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dalam penerapan strategi manajemen konflik dan kinerja tim di industri Hotel Khas. Faktor-faktor seperti kurangnya pelatihan, komunikasi yang tidak efektif, dan motivasi yang rendah mungkin menjadi kontributor utama terhadap tantangan ini. Diperlukan pendekatan yang lebih sistematis dan proaktif dalam mengelola konflik dan meningkatkan kinerja tim di lingkungan kerja hotel tersebut. Berawal dari hal tersebut, kemudian ada pertanyaan yang dituliskan oleh beberapa ahli mengenai Bagaimana menilai pemahaman tentang strategi manajemen konflik yang diterapkan di tempat kerja, serta dukungan yang diberikan oleh manajemen dalam penerapannya?. Bagaimana menilai kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan tim, kepuasan terhadap pencapaian tim dalam mencapai target, penilaian terhadap kualitas kerja tim, dan efisiensi tim dalam menyelesaikan tugas-tugasnya?. Berangkat dari pertanyaan tersebut, maka perlu dilakukan penelitian untuk membuktikan dugaan tersebut.



## 2. Analisis selama di lapangan

Selama di lapangan, analisis yang dilakukan memperkuat temuan sebelumnya dan memberikan wawasan tambahan tentang praktik manajemen konflik dan kinerja tim di industri Hotel Khas:

### Strategi Manajemen Konflik:

1. Meskipun terdapat sedikit peningkatan dalam penerimaan pelatihan, masih terdapat sebagian besar karyawan yang tidak merasa menerima pelatihan yang memadai dalam manajemen konflik. Hal ini terutama berlaku untuk karyawan dengan posisi non-manajerial.
2. Ditemukan bahwa kecenderungan manajemen konflik masih cenderung bersifat reaktif. Ketika konflik muncul, langkah-langkah proaktif untuk mencegahnya jarang ditemui, dan strategi formal masih belum diterapkan secara konsisten.
3. Beberapa manajer masih cenderung menggunakan pendekatan otoriter dalam menangani konflik. Hal ini terbukti dapat meningkatkan ketegangan di antara anggota tim dan menghambat kolaborasi yang efektif.

### Kinerja Tim:

1. Meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan komunikasi, kesenjangan antar anggota tim masih terjadi, terutama di antara berbagai departemen. Keterbatasan ini terus menghambat kolaborasi dan koordinasi yang optimal.
2. Meskipun ada peningkatan dalam penjelasan peran, beberapa anggota tim masih mengalami kebingungan tentang tugas dan tanggung jawab mereka. Hal ini berdampak negatif pada produktivitas dan kualitas kerja tim secara keseluruhan.
3. Meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan motivasi, masih ada tanda-tanda bahwa karyawan tidak sepenuhnya termotivasi untuk mencapai tujuan tim. Kurangnya penghargaan dan pengakuan terus menjadi masalah yang perlu diatasi.

Analisis selama di lapangan mengkonfirmasi temuan sebelumnya, menunjukkan bahwa kelemahan dalam penerapan strategi manajemen konflik dan kinerja tim masih menjadi tantangan utama di industri Hotel Khas. Diperlukan pendekatan yang lebih sistematis dan proaktif, termasuk peningkatan dalam pelatihan, penerapan strategi formal, komunikasi yang lebih efektif, klarifikasi peran yang jelas, dan upaya yang lebih besar untuk meningkatkan motivasi karyawan. Penelitian lebih lanjut diperlukan untuk mengembangkan solusi yang lebih efektif dalam mengelola konflik dan meningkatkan kinerja tim di lingkungan kerja hotel.

Hasil akhir pembahasan pembahasan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa analisis data menggunakan *mixed method* atau metode campuran yakni menggunakan analisis kuantitatif dan kualitatif menunjukkan data yang sama yakni adanya pengaruh antara strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja tim di industri Hotel Khas.

Penelitian ini memberikan kontribusi yang signifikan terhadap pengembangan teori dalam dua bidang utama, yaitu manajemen konflik dan kinerja tim di sektor perhotelan. Penelitian ini mengidentifikasi bahwa manajemen konflik dalam konteks industri perhotelan cenderung bersifat reaktif daripada proaktif. Ini menunjukkan bahwa ada kebutuhan untuk mengembangkan teori-teori yang menekankan pentingnya pendekatan proaktif dalam manajemen konflik di lingkungan kerja hotel. Teori baru ini dapat memperinci strategi yang efektif untuk mencegah timbulnya konflik, serta mengelola konflik secara konstruktif ketika terjadi. Penelitian ini menyoroti pentingnya kinerja tim dalam mencapai tujuan organisasi di sektor perhotelan. Teori-teori baru dapat dikembangkan untuk mengeksplorasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tim secara khusus dalam konteks industri hotel. Ini dapat mencakup penelitian lebih lanjut tentang pentingnya komunikasi yang efektif antar tim, pengelolaan tugas dan tanggung jawab yang jelas, serta faktor-faktor motivasional yang memengaruhi produktivitas tim. Selain itu, penelitian ini menawarkan peluang untuk mengembangkan teori yang mengintegrasikan manajemen konflik dengan kinerja tim. Teori-teori ini dapat menguraikan bagaimana strategi manajemen konflik yang efektif secara langsung memengaruhi kualitas kerja tim dan produktivitas keseluruhan. Integrasi ini dapat membantu organisasi dalam merancang pendekatan yang holistik dalam mengelola dinamika tim di lingkungan kerja hotel. Terakhir, teori-teori yang dikembangkan dari penelitian ini akan sangat relevan dengan konteks industri perhotelan. Penelitian lebih lanjut dapat menyesuaikan teori-teori umum tentang manajemen konflik dan kinerja tim dengan tantangan dan kebutuhan yang unik dalam industri ini. Ini akan memberikan landasan yang kuat bagi praktisi perhotelan untuk meningkatkan strategi manajemen sumber daya manusia mereka secara efektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada ruang untuk meningkatkan pengaruh strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim. Dengan menerapkan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan, manajemen dapat memperkuat dampak positifnya terhadap produktivitas dan kualitas kerja tim. Manajemen perhotelan dapat menginvestasikan lebih banyak sumber daya dalam pelatihan dan pembinaan karyawan dalam hal manajemen konflik. Pelatihan yang

komprehensif akan membantu karyawan memahami konsep-konsep dasar manajemen konflik, serta memberi keterampilan dan strategi untuk mengelola konflik dengan baik ketika itu terjadi. Pembinaan secara teratur juga penting untuk memperkuat penerapan strategi manajemen konflik dalam situasi nyata di tempat kerja. Manajemen dapat mengubah pendekatannya dari reaktif menjadi proaktif dalam menangani konflik. Daripada menunggu konflik muncul, manajemen dapat mengidentifikasi potensi sumber konflik dan mengambil langkah-langkah preventif untuk mengatasi masalah tersebut sebelum berkembang menjadi konflik yang lebih besar. Komunikasi yang terbuka dan jelas adalah kunci dalam mengelola konflik dengan efektif. Manajemen harus mempromosikan budaya di mana karyawan merasa nyaman untuk menyampaikan masalah dan keprihatinan mereka tanpa takut dihukum atau diabaikan. Dengan demikian, konflik dapat diatasi lebih awal sebelum menjadi masalah yang serius. Kolaborasi antar tim dan departemen juga penting dalam mendorong kinerja tim yang lebih baik. Manajemen dapat memfasilitasi pertukaran informasi dan koordinasi antar tim untuk memastikan bahwa semua anggota tim bekerja menuju tujuan bersama dengan efisien dan efektif. Penghargaan dan pengakuan atas kontribusi individu dan kinerja tim juga dapat meningkatkan motivasi dan komitmen anggota tim. Manajemen perhotelan dapat mengimplementasikan program penghargaan yang jelas dan adil untuk mendorong perilaku positif dan prestasi yang luar biasa.

Pengaruh yang tidak baik dari strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim dapat memiliki beberapa penyebab dan dampak yang perlu diperhatikan. Penggunaan pendekatan otoriter oleh beberapa manajer dalam menangani konflik dapat menciptakan suasana kerja yang tidak kondusif. Pendekatan yang otoriter cenderung menekan partisipasi aktif anggota tim dan dapat menghambat komunikasi terbuka serta kolaborasi.

Kurangnya pelatihan atau pembinaan dalam manajemen konflik, terutama untuk karyawan non-manajerial, dapat menyebabkan ketidakpahaman terhadap strategi yang efektif dalam menangani konflik. Hal ini dapat mengakibatkan penanganan konflik yang tidak tepat atau bahkan memperburuk situasi. Ketidakmampuan manajemen untuk mengadopsi pendekatan proaktif dalam menangani konflik dapat mengakibatkan penyelesaian konflik yang tidak efektif atau terlambat. Ketika manajemen hanya bereaksi terhadap konflik yang muncul tanpa mengambil langkah-langkah preventif, konflik dapat berkembang menjadi masalah yang lebih besar. Kurangnya komunikasi yang jelas dan terbuka antara anggota tim dan manajemen juga dapat menjadi faktor yang menghambat penyelesaian konflik. Ketidakjelasan dalam komunikasi dapat menyebabkan salah pengertian, konflik yang tidak terjawab, dan kesulitan dalam mencapai pemahaman bersama. Ketika penghargaan dan pengakuan tidak diberikan

secara adil dan konsisten kepada anggota tim, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan motivasi yang rendah. Ini dapat mengurangi kinerja tim secara keseluruhan dan menciptakan ketegangan di antara anggota tim. Salah satu temuan utama dari penelitian ini adalah bahwa strategi manajemen konflik yang diterapkan secara efektif dapat menjadi salah satu pengaruh terbesar terhadap kinerja tim di industri Hotel Khas. Hal ini menegaskan pentingnya manajemen konflik yang baik sebagai faktor kunci dalam mencapai tujuan organisasi. Penelitian ini juga menggarisbawahi bahwa lingkungan luar, seperti kondisi pasar atau faktor eksternal lainnya, tidak selalu dapat dikendalikan oleh pihak manajemen. Namun demikian, dengan menerapkan strategi manajemen konflik yang tepat, organisasi dapat lebih siap menghadapi tantangan yang muncul dari lingkungan eksternal tersebut.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu metode campuran atau mixed method, telah membuktikan kegunaannya dalam menggabungkan data kualitatif dan kuantitatif untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif tentang hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja tim di industri perhotelan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi manajemen konflik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja tim. Meskipun ada ruang untuk perbaikan dalam menerapkan strategi yang lebih efektif dan berkelanjutan, namun penggunaan strategi konflik yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja tim.

Penelitian juga mengidentifikasi beberapa faktor yang dapat menyebabkan pengaruh negatif dari strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim. Hal ini termasuk pendekatan otoriter, kurangnya pelatihan, reaktifitas terhadap konflik, ketidakjelasan dalam komunikasi, dan ketidakseimbangan dalam penghargaan.

Penelitian ini menekankan perlunya tindakan korektif dalam meningkatkan pengaruh positif strategi manajemen konflik terhadap kinerja tim. Dengan mengidentifikasi dan memperbaiki faktor-faktor yang menyebabkan pengaruh negatif, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif untuk kolaborasi, komunikasi, dan pencapaian tujuan bersama.

Penelitian ini juga membuka potensi untuk pengembangan teori baru dalam bidang manajemen konflik dan kinerja tim. Temuan dari penelitian ini dapat menjadi landasan untuk teori-teori baru yang memperkaya literatur dan memandu praktik manajemen sumber daya manusia, khususnya di sektor perhotelan.

Dengan demikian, kesimpulan dari penelitian ini menekankan pentingnya strategi manajemen konflik yang efektif dalam meningkatkan kinerja tim, sambil mengidentifikasi dan memperbaiki faktor-faktor yang dapat menghambat pencapaian hasil yang positif.

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, beberapa saran yang dapat dipertimbangkan:

Manajemen perhotelan dapat memperkuat strategi manajemen konflik dengan memberikan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan kepada karyawan, terutama kepada manajer dan staf yang berinteraksi langsung dengan tim.

Manajemen harus mengadopsi pendekatan proaktif dalam menangani konflik, daripada merespons secara reaktif. Ini dapat mencakup penerapan kebijakan dan prosedur yang jelas serta pembinaan untuk memfasilitasi penyelesaian konflik secara efektif.

Penting bagi manajemen untuk meningkatkan keterampilan komunikasi antar anggota tim dan antar departemen. Pelatihan yang difokuskan pada komunikasi yang terbuka, jelas, dan efektif dapat membantu mengurangi kesalahpahaman dan konflik.

Manajemen harus memastikan bahwa penghargaan dan pengakuan diberikan secara adil kepada anggota tim yang berprestasi. Ini dapat meningkatkan motivasi dan loyalitas karyawan, serta memperkuat kinerja tim secara keseluruhan.

Penting bagi manajemen untuk melakukan evaluasi rutin terhadap strategi manajemen konflik yang diterapkan dan kinerja tim secara keseluruhan. Dengan mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan, manajemen dapat mengambil tindakan korektif yang tepat waktu.

Diperlukan penelitian lanjutan untuk mendalami hubungan antara strategi manajemen konflik dan kinerja tim, serta untuk menguji efektivitas berbagai intervensi yang mungkin dilakukan oleh manajemen. Ini dapat membantu memperbaiki praktik manajemen sumber daya manusia di industri perhotelan secara lebih luas.

Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan manajemen perhotelan dapat meningkatkan efektivitas strategi manajemen konflik mereka dan secara signifikan meningkatkan kinerja tim di lingkungan kerja mereka.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Dewantara, Suharta, Ali, Sudirman. 2010. "Evaluasi Kinerja Inisiatif Manajemen Pemeliharaan Menggunakan Kriteria Malcolm Baldrige." Melalui <[http://Pasca.Unhas.Ac.Id/Jurnal/Fil Jurnal Ecodemica](http://Pasca.Unhas.Ac.Id/Jurnal/Fil%20Jurnal%20Ecodemica), Vol. 2 No. 1 April 2018 ISSN: 2355-0295, E-ISSN: 2549-8932 116 Es/858917be80dd3ff372f943f9fce 9fbf8.Pdf> [19/09/2017].
- Kusworo. 2019. *Manajemen Konflik Dan Perubahan Dalam Organisasi*. Sumedang: Alqaprint Jatinangor.
- Lakoy, Amanda Carolina, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis, Jurusan Manajemen, Universitas Sam, and Ratulangi Manado. 2015. "The Effect of Communication, Teamwork, and Creativity on the Employees Performance in Hotel Aryaduta Manado." *Jurnal Komunikasi* 3(3):981–91.
- LJ., Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung (ID): PT Remaja Rosdakarya.
- Melati, Berti Anggun. 2022. "Hubungan Pelaksanaan Pendidikan Dan Pelatihan Terhadap." *As-Syirkah: Islamic Economics & Finacial Journal* 1(1):39–56.
- Nainggolan, N.T., dkk. 2021. *Komunikasi Organisasi: Teori, Inovasi Dan Etika*. Medan: Yayasan Kita Menulis.
- Ni Made Dwi Priskilla, and I Putu Santika. 2020. "Implikasi Gaya Kepemimpinan Transformasional, Iklim Organisasi Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Puri Saron Hotel Seminyak." *Journal of Applied Management Studies* 1(1):61–73. doi: 10.51713/jamms.v1i1.9.
- Perhotelan. n.d. "Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Sebagai Sebuah Keunggulan Kompetitif Pada Industri Pariwisata Dan Perhotelan." 2021 2(1):10–20.
- Program, Mahasiswa, Studi Magister, and Ilmu Komunikasi. n.d. "KOMUNIKASI YANG EFEKTIF ( Studi Kasus Di Departemen Purchasing PT . Sumi Rubber Indonesia ) Choerul Anwar." 148–57.
- Putu, Ni, Putri Indah, Ni Made, Erin Prabayanti, and I. Gusti Ayu Melistyari. 1990. "STRATEGI MANAJEMEN STAF HOTEL DALAM PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU." 1(3):81–86.
- R., Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta (ID): Penerbit Salemba Empat.
- Rahman, Sarli, Astri Ayu Purwati, and Muhammad Yazid Hasbi. 2017. "Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Sabrina City Hotel Pekanbaru." *Kurs* 2(2):1–15.

- Ramadhani, Suci Nur, Antonius Cahya Prihandoko, and Nelly Oktavia Adiwijaya. 2018. "Sistem Informasi Pengukuran Produktivitas Hotel Di Kabupaten Jember Menggunakan Metode OMAX (Objective Matrix) Dan AHP (Analytical Hierarchy Process) (Studi Kasus Hotel Istana)." *Berkala Sainstek* 6(1):10. doi: 10.19184/bst.v6i1.7555.
- Rosmana, Nanda Aswan, and Sri Wahyuningsih. 2023. "Pengaruh Lingkungan Kerja, Disiplin Kerja Dan Kerjasama Tim Terhadap Kinerja Karyawan Di Gtv Hotel and Apartemen Di Masa Pandemi Covid-19." *Journal on Education* 5(4):16606–13. doi: 10.31004/joe.v5i4.2830.
- Stefano, Andrew. 2017. "Perencanaan Pengembangan Kawasan Pesisir." *Media Sains* 10(April):97–104.
- Sudarmanto, Eko, Universitas Muhammadiyah Tangerang, David Tjahjana, Shavya Sri, and Bonaraja Purba. 2021. *Manajemen Konflik*.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung (ID): Alfabeta.
- Yulianti, Eli. 2015. "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Grand Fatma Hotel Di Tenggarong Kutai." *EJournal Administrasi Bisnis* 3(4):900–910.
- Zaky, Muhammad, *Kepuasan Kerja, Retensi Karyawan, and Manajemen Sumber*. 2020. "KEPUASAN KERJA DAN RETENSI KARYAWAN." 1(2):95–104.