



Strategi Komunikasi Kepemimpinan Ketua KPSDM dalam Membangun Motivasi Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel S Jakarta

Naila Refalina Alaya Anastasya^{1*}, Clarisa Dwinanda Febriani²

¹⁻²Program Studi Psikologi, Universitas Islam 45 Bekasi, Indonesia

Email: refalinanaila@gmail.com¹, clarisadwinandafebriani@gmail.com²

*Penulis Korespondensi: refalinanaila@gmail.com

Abstract. *Leadership communication strategies are essential for fostering employee motivation and improving organizational performance. This study aims to analyze the leadership communication strategy implemented by the Head of KPSDM in enhancing employee motivation and performance at Hotel S Jakarta. A qualitative approach with a case study design was employed. Data were collected through semi-structured interviews and documentation, with the Head of KPSDM serving as the key informant. Data validity was ensured through source triangulation, while analysis involved data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings reveal that the Head of KPSDM applies communication strategies through regular meetings, direct and online communication, continuous monitoring, and performance evaluation. Communication functions not only to deliver information but also to strengthen coordination, supervision, and work control. Furthermore, employee motivation is enhanced through guidance, constructive feedback, problem-solving support, and appreciation for successfully completed tasks. Continuous evaluation and reward systems also contribute to improving employee discipline, teamwork, and the achievement of organizational targets. The study concludes that effective leadership communication significantly strengthens work motivation and supports improved employee performance, highlighting its strategic role in achieving organizational objectives and maintaining sustainable organizational effectiveness.*

Keywords: Case Study; Employee Performance; Leadership Communication Strategy; Leadership; Work Motivation.

Abstrak. Strategi komunikasi kepemimpinan merupakan faktor penting dalam membangun motivasi kerja karyawan dan meningkatkan kinerja organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi komunikasi kepemimpinan yang diterapkan oleh Kepala KPSDM dalam meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan di Hotel S Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi, dengan Kepala KPSDM sebagai informan utama. Keabsahan data dijamin melalui triangulasi sumber, sedangkan analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kepala KPSDM menerapkan strategi komunikasi melalui rapat rutin, komunikasi secara langsung maupun daring, pemantauan berkelanjutan, serta evaluasi kinerja. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai media untuk memperkuat koordinasi, pengawasan, dan pengendalian pekerjaan. Selain itu, motivasi kerja karyawan ditingkatkan melalui pemberian arahan, umpan balik yang konstruktif, dukungan dalam pemecahan masalah, serta pemberian apresiasi atas tugas yang berhasil diselesaikan. Evaluasi yang berkesinambungan dan sistem penghargaan juga berkontribusi terhadap peningkatan disiplin, kerja sama tim, serta pencapaian target organisasi. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi kepemimpinan yang efektif berperan signifikan dalam memperkuat motivasi kerja dan meningkatkan kinerja karyawan, sehingga mendukung pencapaian tujuan organisasi serta keberlangsungan efektivitas organisasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan; Kinerja Karyawan; Motivasi Kerja; Strategi Komunikasi Kepemimpinan; Studi Kasus.

1. LATAR BELAKANG

Pengembangan sumber daya manusia perlu menjadi perhatian utama organisasi dan dikelola secara efektif melalui berbagai strategi serta praktik manajemen yang tepat. Sumber daya manusia memiliki peran yang sangat penting karena menjadi penggerak utama dalam pemanfaatan berbagai sumber daya organisasi, seperti modal, teknologi, dan sistem kerja. Oleh

karena itu, keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang dimilikinya (Damayanti, 2023 (Maharani et al., 2026)).

Meskipun demikian, produktivitas tenaga kerja di Indonesia masih relatif rendah dibandingkan dengan negara-negara lainnya. Berdasarkan laporan International Labour Organization (ILO), Indonesia menempati posisi ke-111 dari 189 negara dengan produktivitas tenaga kerja sebesar US\$14 per jam kerja pada tahun 2023 (International Labour Organization, sebagaimana dikutip dalam Ramadhani & Athalina, 2025). Data tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas dan produktivitas sumber daya manusia masih menjadi tantangan yang perlu diperhatikan oleh berbagai organisasi maupun sektor industri (Ramadhani & Athalina, 2025).

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang dan memiliki tingkat persaingan yang tinggi. Kondisi ini mengharuskan perusahaan memiliki sumber daya manusia yang kompeten, mampu beradaptasi dengan perubahan, serta bekerja secara produktif dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sebagai industri yang berfokus pada pelayanan, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kemampuan karyawan dalam memberikan layanan yang profesional, cepat tanggap, dan mampu memenuhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi faktor penting untuk mendukung tercapainya tujuan dan keberhasilan organisasi (Budi Santoso et al., 2024, sebagaimana dikutip dalam Damayanti & Prayitno, 2025).

Kualitas sumber daya manusia dalam organisasi dapat tercermin melalui kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Menurut Sutrisno (Putri & Ratnasari, 2019), kinerja karyawan merupakan hasil yang dicapai dalam pelaksanaan pekerjaan yang dapat dilihat dari kualitas dan kuantitas kerja, ketepatan waktu, serta kemampuan bekerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Kualitas sumber daya manusia yang baik umumnya tercermin dari tingkat kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan. Oleh karena itu, kinerja karyawan menjadi salah satu ukuran penting dalam menilai keberhasilan organisasi karena menggambarkan sejauh mana sumber daya manusia mampu memberikan kontribusi terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan (Aula, Hanoum, & Prihananto (Sandira et al., 2025)).

Motivasi kerja merupakan salah satu faktor penting yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Melalui motivasi, karyawan terdorong untuk mengoptimalkan kemampuan dan potensi yang dimiliki sehingga dapat berkontribusi secara efektif dalam pencapaian tujuan organisasi. Tingkat motivasi yang dimiliki karyawan dapat memengaruhi kualitas kinerja yang ditunjukkan, sehingga rendahnya motivasi berpotensi menyebabkan penurunan kinerja karyawan (Agustian et al., 2025).

Selain motivasi, kepemimpinan memiliki peran yang signifikan dalam mendukung pencapaian kinerja karyawan. Efektivitas kepemimpinan dapat memengaruhi perilaku, semangat kerja, serta kemampuan karyawan dalam mencapai tujuan organisasi. Kepemimpinan dan motivasi merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam organisasi karena keduanya berkontribusi terhadap efektivitas kerja dan pencapaian tujuan organisasi. Pemimpin memiliki peran dalam memengaruhi serta mengarahkan perilaku karyawan, sedangkan motivasi menjadi dorongan internal yang mendorong karyawan untuk bekerja dan mencapai target yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, kepemimpinan yang efektif dapat membantu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung tumbuhnya motivasi kerja karyawan (Hajiali et al. (Febriantina et al., 2025).

Dalam upaya meningkatkan motivasi kerja karyawan, organisasi perlu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung melalui berbagai strategi, salah satunya dengan membangun komunikasi yang baik antara pimpinan dan karyawan (Armstrong & Taylor, 2020; Sanjaya et al., 2025). Komunikasi dalam organisasi memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional serta membangun hubungan yang harmonis antara pimpinan dan karyawan (Muhammada & Simamora, 2025). Hovland, Janis, dan Kelly (Simbolon, 2023) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian stimulus, umumnya dalam bentuk verbal, untuk memengaruhi perilaku individu lain. Melalui komunikasi yang efektif, informasi dapat tersampaikan dengan jelas, koordinasi kerja dapat berjalan dengan baik, serta hubungan kerja yang positif dapat terbentuk. Selain itu, komunikasi yang baik juga berperan dalam mendukung motivasi karyawan dan meningkatkan produktivitas kerja (Armstrong & Taylor, 2020 (Sanjaya et al., 2025). Temuan penelitian Dani dan Tumanggor (2026) mengungkapkan bahwa komunikasi memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi kerja karyawan, sehingga menjadi salah satu faktor yang mendukung peningkatan motivasi dalam lingkungan kerja.

Menurut Fahmi (Laurentia, 2024), kompetensi komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam kepemimpinan. Kemampuan pemimpin dalam menyampaikan informasi secara jelas dan efektif kepada karyawan dapat mendukung efektivitas komunikasi dalam organisasi, sehingga memudahkan proses pemberian arahan, koordinasi kerja, serta pencapaian tujuan organisasi. Organisasi diyakini dapat berkembang apabila pemimpin mampu berkomunikasi secara baik dan bijaksana dalam menerapkan kebijakan organisasi (Sihombing, 2024). Dalam pengelolaan sumber daya manusia, kemampuan komunikasi pemimpin menjadi aspek penting karena berkaitan dengan upaya mengarahkan, membina, dan memotivasi karyawan. Pada penelitian ini, peran tersebut dijalankan oleh Ketua Komisi Pengembangan Sumber Daya

Manusia (KPSDM) yang memiliki tanggung jawab dalam mengembangkan potensi karyawan serta membangun motivasi kerja melalui berbagai strategi komunikasi yang diterapkan kepada karyawan. Menurut Abidin (Sitepu et al., 2024), berbagai strategi komunikasi tersebut dapat dilakukan melalui pendekatan *redundancy*, *canalizing*, informatif, persuasif, edukatif, dan koersif, sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Berbagai penelitian tentang komunikasi kepemimpinan, motivasi kerja, dan kinerja karyawan telah banyak dilakukan. Meskipun demikian, kajian yang secara khusus membahas strategi komunikasi kepemimpinan Ketua Komisi Pengembangan Sumber Daya Manusia (KPSDM) dalam meningkatkan motivasi kerja untuk mendukung kinerja karyawan di industri perhotelan masih belum banyak ditemukan. Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih menitikberatkan pada pengaruh atau hubungan antarvariabel, sementara pembahasan mengenai proses dan strategi komunikasi yang digunakan pemimpin dalam membangun motivasi kerja masih terbatas. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian yang mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai penerapan strategi komunikasi kepemimpinan Ketua KPSDM dalam membangun motivasi kerja guna meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji strategi komunikasi kepemimpinan Ketua KPSDM dalam membangun motivasi kerja guna meningkatkan kinerja karyawan di Hotel S Jakarta. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi berbagai bentuk strategi komunikasi yang digunakan Ketua KPSDM dalam memotivasi karyawan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai penerapan komunikasi kepemimpinan dalam pengelolaan sumber daya manusia, khususnya dalam upaya meningkatkan motivasi kerja dan kinerja karyawan di industri perhotelan.

2. KAJIAN TEORITIS

Komunikasi dan Kepemimpinan

Menurut Hovland, Janis, dan Kelly (Simbolon, 2023), komunikasi adalah proses penyampaian stimulus yang disampaikan secara verbal dengan tujuan memengaruhi sikap maupun perilaku individu yang menerima pesan tersebut. Dalam organisasi, proses komunikasi berperan penting dalam penyampaian informasi dan koordinasi antara pemimpin dengan karyawan (Simbolon, 2023). Jones dan George (2019) menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah proses pemberian pengaruh oleh seorang individu kepada orang lain melalui inspirasi, motivasi, dan pengarahan aktivitas kerja guna mencapai tujuan bersama dalam organisasi (Putra & Ma'ruf, 2020). Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi

salah satu faktor penting yang mendukung keberhasilan pemimpin dalam menjalankan fungsi kepemimpinannya di dalam organisasi.

Strategi Komunikasi Kepemimpinan

Menurut Suryadi (2018), strategi merupakan serangkaian proses, teknik, metode, aktivitas, interaksi, serta perencanaan yang disusun sebagai arah dan langkah untuk mencapai tujuan tertentu (Sihombing, 2024). Sementara itu, strategi komunikasi diartikan sebagai keseluruhan keputusan yang berkaitan dengan tindakan komunikasi yang dirancang untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Melalui strategi komunikasi, individu maupun organisasi dapat mempertimbangkan serta mengantisipasi berbagai situasi dan kondisi yang mungkin dihadapi sehingga tujuan komunikasi dapat tercapai secara efektif (Sihombing, 2024). Melalui strategi komunikasi kepemimpinan yang efektif, pemimpin dapat membangun suasana kerja yang positif, memotivasi karyawan untuk bekerja secara optimal, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara lebih efektif (Sitepu et al., 2024).

Menurut Abidin (Sitepu et al., 2024), terdapat beberapa teknik yang dapat diterapkan dalam strategi komunikasi, yaitu *redundancy*, *canalizing*, informatif, persuasif, edukatif, dan koersif. Teknik *redundancy* atau repetition dilakukan dengan menyampaikan pesan secara berulang agar pesan lebih mudah dipahami dan diingat oleh penerima. Teknik *canalizing* merupakan upaya menyesuaikan penyampaian pesan dengan karakteristik, nilai, dan kondisi penerima sehingga perubahan yang diharapkan dapat tercapai secara lebih efektif (Sitepu et al., 2024). Teknik informatif dilakukan dengan menyampaikan informasi berdasarkan fakta yang sebenarnya agar penerima memperoleh pemahaman yang jelas mengenai pesan yang disampaikan. Selanjutnya, teknik persuasif digunakan untuk memengaruhi sikap maupun perilaku penerima melalui pendekatan yang bersifat membujuk tanpa adanya paksaan (Sitepu et al., 2024). Teknik edukatif dilakukan dengan memberikan pengetahuan, pemahaman, serta pengalaman yang dapat menjadi dasar bagi penerima dalam mengambil tindakan tertentu. Adapun teknik koersif merupakan strategi komunikasi yang dilakukan melalui penerapan aturan, instruksi, atau ketentuan tertentu yang harus dipatuhi oleh penerima pesan (Sitepu et al., 2024).

Motivasi Kerja

Menurut Abraham Maslow (2021), motivasi merupakan kekuatan yang berasal dari dalam diri individu yang mendorong seseorang untuk bertindak dan berupaya memenuhi berbagai kebutuhan yang dimilikinya (Irfan et al., 2024). Sedangkan menurut Gitosudarmo (Sihombing, 2024), motivasi merupakan dorongan yang diberikan oleh pemimpin kepada karyawan agar dapat melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Motivasi memiliki peran

penting dalam organisasi karena dapat memengaruhi semangat dan kesungguhan karyawan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki motivasi tinggi cenderung memberikan kontribusi yang lebih optimal dalam mendukung perkembangan organisasi dibandingkan dengan karyawan yang memiliki motivasi rendah. Motivasi kerja yang tinggi dapat mendorong karyawan untuk bekerja secara lebih optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Salah satu bentuk pencapaian tersebut dapat dilihat melalui kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan.

Kinerja Karyawan

Menurut Sutrisno (Putri & Ratnasari, 2019), kinerja karyawan merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang yang ditunjukkan melalui kualitas dan kuantitas pekerjaan, efektivitas penggunaan waktu kerja, serta kemampuan bekerja sama dalam mencapai tujuan organisasi. Kinerja menjadi salah satu indikator penting keberhasilan organisasi karena mencerminkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan.

Menurut Sedarmayanti (2017), kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai aspek yang berkaitan dengan individu maupun lingkungan kerja, seperti motivasi, disiplin, keterampilan, kepemimpinan, kesehatan, teknologi, dan kesempatan berprestasi. Berbagai aspek tersebut berkontribusi terhadap kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya secara optimal (Pusparani, 2021).

Selain itu, Rivai dan Sagala (Pusparani, 2021) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dapat diukur melalui tiga aspek, yaitu kemampuan teknis, kemampuan konseptual, dan kemampuan interpersonal. Ketiga aspek tersebut menggambarkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan dan menjalin hubungan yang baik dengan orang lain di lingkungan kerja. Sementara itu, Anwar Prabu (2017) menyatakan bahwa penilaian kinerja dapat dilakukan berdasarkan beberapa indikator, yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, tanggung jawab, kerja sama, dan inisiatif. Indikator-indikator tersebut digunakan untuk mengetahui sejauh mana karyawan mampu melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dalam mendukung tercapainya tujuan organisasi (Pusparani, 2021).

Dengan demikian, strategi komunikasi kepemimpinan yang efektif dapat menjadi salah satu upaya untuk membangun motivasi kerja karyawan sehingga mampu mendukung peningkatan kinerja dalam organisasi.

3. METODE PENELITIAN

Desain dan Subjek Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Menurut Zulkarmain (2021), penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena berdasarkan pengalaman, persepsi, motivasi, serta perilaku subjek penelitian secara menyeluruh (Wulandari et al., 2024). Menurut Yin (Hollweck (Poltak & Widjaja, 2024) studi kasus adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena dalam situasi kehidupan nyata. Metode ini digunakan ketika fenomena yang diteliti tidak dapat dipisahkan secara jelas dari konteks yang melatarbelakanginya. Oleh karena itu, metode studi kasus dipilih karena sesuai untuk mengkaji secara mendalam strategi komunikasi kepemimpinan Ketua KPSDM dalam membangun motivasi kerja guna meningkatkan kinerja karyawan di Hotel S Jakarta.

Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai strategi komunikasi kepemimpinan Ketua KPSDM dalam membangun motivasi kerja karyawan. Sementara itu, studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data penelitian melalui berbagai dokumen yang relevan, seperti kebijakan organisasi, laporan kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia di Hotel S Jakarta. Dalam penelitian kualitatif, peneliti bertindak sebagai instrumen utama yang berperan dalam mengumpulkan, menginterpretasikan, dan menganalisis data penelitian.

Kredibilitas dan Analisis Data

Untuk memastikan kredibilitas data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari beberapa informan. Selanjutnya, data dianalisis secara sistematis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari hasil wawancara dan dokumentasi kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola, tema, serta berbagai temuan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Strategi Komunikasi Kepemimpinan Ketua KPSDM

Berdasarkan hasil wawancara, Ketua KPSDM menyampaikan bahwa arahan dan informasi kepada PIC diberikan melalui pertemuan atau rapat sebelum suatu proyek dijalankan. Dalam rapat tersebut, berbagai arahan, masukan, serta ide terkait pelaksanaan proyek didiskusikan bersama agar setiap PIC memahami tugas dan tanggung jawabnya. Sebagaimana disampaikan oleh informan:

"Cara menyampaikan arahan itu biasanya dalam suatu meeting sebelum satu project dikerjakan." (Ketua KPSDM, 2026).

Selain itu, komunikasi juga dilakukan selama pelaksanaan proyek berlangsung, baik secara langsung maupun melalui media daring. Untuk memastikan bahwa arahan yang diberikan telah dipahami, Ketua KPSDM melakukan pemantauan terhadap pelaksanaan proyek dan hasil pekerjaan yang dicapai oleh PIC.

"Pesan dipahami itu dapat dilihat dari pantauan project waktu dieksekusi atau dikerjakan." (Ketua KPSDM, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi digunakan sebagai sarana koordinasi, pengawasan, dan pengendalian pekerjaan. Hal ini sejalan dengan teori strategi komunikasi kepemimpinan yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan instrumen penting bagi pemimpin untuk memberikan arahan, membangun koordinasi, serta memengaruhi perilaku anggota organisasi dalam mencapai tujuan bersama. Penyampaian informasi melalui rapat dan diskusi sebelum proyek berlangsung menunjukkan adanya penerapan strategi komunikasi informatif yang bertujuan memberikan pemahaman kepada anggota organisasi mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan.

Selain itu, evaluasi yang dilakukan ketika terjadi kendala dalam pelaksanaan proyek menunjukkan bahwa komunikasi digunakan sebagai sarana untuk mengidentifikasi permasalahan dan menentukan langkah perbaikan. Dengan demikian, komunikasi yang diterapkan Ketua KPSDM berperan penting dalam menjaga kelancaran pelaksanaan proyek serta mendukung pencapaian target organisasi.

Peran Strategi Komunikasi dalam Membangun Motivasi Kerja

Berdasarkan hasil penelitian, motivasi kerja PIC dibangun melalui pemberian arahan, dukungan, solusi terhadap permasalahan yang dihadapi, serta apresiasi atas keberhasilan proyek yang telah diselesaikan. Ketua KPSDM menjelaskan bahwa motivasi diberikan secara berkelanjutan selama pelaksanaan proyek.

"Leader memberikan motivasi dan arahan ke semua PIC sesuai dengan project yang ditetapkan." (Ketua KPSDM, 2026).

Selain memberikan arahan dan dukungan, Ketua KPSDM juga memberikan penghargaan kepada PIC yang berhasil melaksanakan proyek dengan baik.

"Memberikan apresiasi ketika satu project sukses dieksekusi atau dikerjakan." (Ketua KPSDM, 2026).

Apresiasi tersebut tidak hanya berupa pengakuan terhadap hasil kerja PIC, tetapi juga dapat diberikan dalam bentuk insentif sebagai penghargaan atas kontribusi yang diberikan.

"Memberikan semangat, memberikan solusi atau jalan keluar pemecahan masalah, dan apresiasi dalam bentuk insentif kepada PIC ketika satu project sukses dikerjakan." (Ketua KPSDM, 2026).

Temuan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran penting dalam membangun motivasi kerja karyawan. Pemberian apresiasi dan insentif atas keberhasilan proyek merupakan bentuk penghargaan yang dapat meningkatkan semangat kerja dan mendorong PIC untuk mempertahankan maupun meningkatkan kinerjanya. Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara terbuka memberikan kesempatan bagi PIC untuk menyampaikan ide, masukan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan.

"Semua arahan, masukan dan ide-ide dalam pelaksanaan selalu didiskusikan melalui komunikasi secara langsung tatap muka atau melalui media online." (Ketua KPSDM, 2026).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya penerapan strategi komunikasi persuasif, yaitu komunikasi yang bertujuan memengaruhi sikap dan perilaku anggota organisasi agar lebih termotivasi dalam melaksanakan tugasnya. Melalui komunikasi yang terbuka dan suportif, hubungan antara pemimpin dan PIC dapat terjalin dengan baik sehingga tercipta lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Kinerja PIC dalam Pelaksanaan Proyek

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja PIC dinilai berdasarkan kemampuan dalam menyelesaikan proyek, ketepatan waktu pelaksanaan, pencapaian target, serta pelaksanaan audit dan evaluasi terhadap pekerjaan yang telah dilakukan. Ketua KPSDM menjelaskan bahwa penilaian kinerja dilakukan berdasarkan hasil pelaksanaan tugas yang menjadi tanggung jawab masing-masing PIC.

"Cara menilai kinerjanya dilihat dari bagaimana PIC tersebut menyelesaikan tugas yang telah dibudgetkan atau dianggarkan." (Ketua KPSDM, 2026).

Selain itu, kinerja PIC juga dinilai melalui kemampuan dalam mengelola proyek sesuai target yang telah ditetapkan.

"Kinerja PIC dilihat dari project yang dijalankan, ketepatan waktu pengerjaan (timeline), dan cara PIC melakukan audit dan evaluasi project." (Ketua KPSDM, 2026).

Ketua KPSDM juga menjelaskan bahwa setiap proyek yang telah selesai selalu dievaluasi untuk mengidentifikasi kesalahan maupun kekurangan yang terjadi selama proses pelaksanaan.

"Setiap suatu project diselesaikan tentu selalu dilakukan evaluasi untuk mengetahui ada atau tidaknya kesalahan atau kekurangan yang nantinya dapat dijadikan masukan untuk peningkatan project selanjutnya." (Ketua KPSDM, 2026).

Dari aspek kedisiplinan, setiap PIC telah memiliki standar kerja yang mengacu pada SOP yang berlaku dalam organisasi.

"Tingkat kedisiplinan dan tanggung jawab masing-masing PIC sudah memiliki standar dan aturannya yang tertuang dalam SOP." (Ketua KPSDM, 2026).

Sementara itu, hubungan kerja antar PIC dinilai berjalan dengan baik karena meskipun masing-masing memiliki tanggung jawab yang berbeda, mereka tetap saling membantu dalam menyelesaikan proyek.

"PIC yang lain biasanya dalam satu project mereka saling membantu dalam satu teamwork." (Ketua KPSDM, 2026).

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan Ketua KPSDM berkontribusi terhadap peningkatan kinerja PIC. Arahan yang jelas, komunikasi yang terbuka, evaluasi yang berkelanjutan, serta pemberian motivasi dan apresiasi mampu mendorong PIC untuk bekerja lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada pencapaian target kerja yang telah ditetapkan. Selain itu, evaluasi yang dilakukan setelah proyek selesai menunjukkan adanya penerapan strategi komunikasi edukatif yang bertujuan memberikan pembelajaran dan perbaikan berkelanjutan bagi anggota organisasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi kepemimpinan Ketua KPSDM di Hotel S Jakarta diterapkan melalui penyampaian arahan, koordinasi, evaluasi, serta komunikasi yang berlangsung secara langsung maupun melalui media daring. Strategi komunikasi tersebut berperan dalam membangun motivasi kerja PIC melalui pemberian dukungan, solusi, dan apresiasi atas pelaksanaan pekerjaan. Motivasi kerja yang terbentuk kemudian mendukung peningkatan kinerja PIC yang tercermin dari kemampuan menyelesaikan proyek sesuai target, menjaga kedisiplinan, serta bekerja sama dalam tim.

Dengan demikian, strategi komunikasi kepemimpinan memiliki peran penting dalam membangun motivasi kerja dan mendukung peningkatan kinerja karyawan di Hotel S Jakarta.

Penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu organisasi dan melibatkan jumlah informan yang terbatas. Oleh sebab itu, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasikan untuk menggambarkan kondisi pada organisasi lain secara luas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan lebih banyak informan serta dilakukan pada berbagai organisasi atau sektor yang berbeda agar diperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai penerapan strategi komunikasi kepemimpinan dalam membangun motivasi kerja dan meningkatkan kinerja karyawan.

DAFTAR REFERENSI

- Agustian, A., Sudaryanto, E., & Rully, T. (2025). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Afixkogyo Indonesia. *Namara: Jurnal Manajemen Pratama*, 2(2), 1–16.
- Damayanti, N. K. D., & Prayitno, J. (2025). Analisis pengelolaan sumber daya manusia dalam industri perhotelan. *Jurnal Economic Resources*, 9(1), 509–514. <https://doi.org/10.57178/jer.v9i1.2118>
- Dani, R., & Tumanggor, R. (2026). Pengaruh fasilitas kerja dan komunikasi terhadap motivasi kerja karyawan pada PT Teknoplast Kabupaten Tangerang. *Anthronomics: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(2), 386–398.
- Febriantina, S., Daeli, J. N., Fadhliah, K. A., Hanjani, U. A., & Febrila, Z. A. (2025). Kepemimpinan dan motivasi: Tinjauan literatur tentang pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Journal of Student Research*, 3(5), 34–44. <https://doi.org/10.55606/jsr.v3i1.3505>
- Irfan, A., Aminah, A., & Armelia, C. (2024). Pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada PT Liny Jaya Informatika Makassar. *Jurnal Manuhara: Pusat Penelitian Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 2(1), 107–121. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v2i1.439>
- Laurentia, D. R., Ramadani, K. U., Made, P. N., Yas, M. D. A. P., & Meisya, A. F. (2024). Efektivitas komunikasi dalam organisasi: Dampaknya terhadap kepemimpinan dan kinerja karyawan. *Jurnal Studi Komunikasi dan Politik*, 1(2), 224–228.
- Maharani, W. P., Ariani, M., & Yuliani, T. (2026). Pengaruh motivasi, lingkungan kerja, dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan di Platinum Hotel & Convention Hall Balikpapan. *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 11(2), 1855–1864. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v11i2.64082>
- Muhammada, R. G. Y. K., & Simamora, S. L. (2025). Implementasi strategi komunikasi pemimpin dalam meningkatkan kinerja pegawai. *Jurnal Ilmiah Komunikasi*, 6(1), 141–151. <https://doi.org/10.55122/kom57.v6i1.1774>
- Poltak, H., & Widjaja, R. R. (2024). Pendekatan metode studi kasus dalam riset kualitatif. *Journal of Local Architecture and Civil Engineering*, 2(1), 31–34. <https://doi.org/10.59810/lejlace.v2i1.89>

- Pusparani, M. (2021). Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai: Suatu kajian studi literatur manajemen sumber daya manusia. *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(4), 534–543. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i4.466>
- Putra, Z., & Ma'ruf, J. J. (2020). Konsep kepemimpinan Teuku Umar dalam konteks ilmu manajemen kontemporer: Sebuah tinjauan literatur. *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen*, 4(2), 277–289. <https://doi.org/10.35308/jbkan.v4i2.3896>
- Putri, N. R., & Ratnasari, S. L. (2019). Pengaruh tingkat pendidikan, pelatihan, dan pengembangan karier terhadap kinerja karyawan PT Asuransi Takaful Batam. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi, dan Manajemen Bisnis*, 7(1), 48–55. <https://doi.org/10.30871/jaemb.v7i1.1083>
- Ramadhani, A. N., & Athalina, G. (2025). Optimalisasi kinerja karyawan berbasis HARI Analytics dengan *K-means clustering* dan analisis faktor demografi. *Jurnal Saintek: Sains, Teknologi, Komputer, dan Manajemen*, 15(1), 1–14. <https://doi.org/10.33020/saintekom.v15i1.779>
- Rusnawati. (2020). Strategi komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kinerja pegawai pada Dinas Perhubungan Gayo Lues. *Jurnal Al-Ijtima'iyah*, 6(2), 89–110. <https://doi.org/10.22373/al-ijtima'iyah.v6i2.7845>
- Sandira, A. P. W., Utami, I. W., Fauzan, F., Ridho, A. M., & Novelita, D. A. A. (2025). Peran manajemen sumber daya manusia dalam meningkatkan kinerja organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Hukum, Bisnis, Sains dan Teknologi*, 5(1), 991–996.
- Sanjaya, R. A., Firlana, H., & Priyanto, M. B. (2025). Faktor motivasi kerja yang memengaruhi produktivitas pegawai sektor publik di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 14(2), 2022–2038. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v14i2.1571>
- Sihombing, D. P. (2024). Strategi komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan motivasi kerja pegawai Dinas Kebudayaan Kota Medan. *Jurnal Creative Agung*, 14(1), 1–8.
- Simbolon, M. A. M. (2023). Strategi menjadi pemimpin bagi generasi milenial di era komunikasi digital. *Mukasi: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 2(1), 77–85. <https://doi.org/10.54259/mukasi.v2i1.1371>
- Sitepu, S. D. C. B., Lubis, S., & Tinambunan, S. (2024). Strategi komunikasi kepemimpinan dalam meningkatkan kedisiplinan karyawan PT PNM ULaMM Unit Binjai. *Jurnal Prointegrita*, 8(3), 63–69.
- Wulandari, T., Sari, D. P., & Nasution, A. R. (2024). Deskripsi mendalam untuk memastikan keteralihan temuan penelitian kualitatif. *Jurnal Literasiologi*, 11(2), 124–131.