

# Budaya Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Komitmen Karyawan: Studi Kualitatif Pada Rocky Plaza Hotel

Febrisa Yosanti<sup>1</sup>, Feri Ferdian<sup>2</sup>  
Universitas Negeri Padang, febrisa04@gmail.com

## ABSTRACT

*The background of this study focuses on the importance of organizational culture, rewards, internal communication, and work environment in creating employee comfort in the hospitality industry. Many hotels face challenges in creating a comfortable work environment, despite having implemented positive organizational culture. The gap identified in this research is the lack of studies that holistically link these factors to measure their impact on employee comfort and commitment, particularly at Hotel Plaza Rocky Padang. The research problem in this study is how organizational culture, rewards, and internal communication influence employee comfort at Hotel Plaza Rocky Padang, as well as the challenges faced in creating a supportive work environment. The aim of this study is to analyze the impact of organizational culture, rewards, and internal communication on employee comfort and to provide recommendations for hotel management to improve employee comfort. This study uses a qualitative method with in-depth interviews conducted with seven informants working in various hotel departments. The data obtained were analyzed thematically to identify relevant patterns. The findings indicate that an open organizational culture and effective internal communication significantly influence employee comfort. However, challenges related to communication between departments still need to be addressed. The recommendations provided are to improve internal communication, strengthen the family-oriented culture, and enhance physical facilities in the work environment to improve employee comfort.*

**Keywords:** *organizational culture, work environment, employee comfort, employee commitment*

## ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini berfokus pada pentingnya budaya organisasi, penghargaan, komunikasi internal, dan lingkungan kerja dalam menciptakan kenyamanan karyawan di industri perhotelan. Banyak hotel menghadapi tantangan dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman meskipun telah menerapkan budaya organisasi yang positif. Gap masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah kurangnya penelitian yang menghubungkan faktor-faktor tersebut secara holistik untuk mengukur pengaruhnya terhadap kenyamanan dan komitmen karyawan, terutama di Hotel Plaza Rocky Padang. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana budaya organisasi, penghargaan, dan komunikasi internal mempengaruhi kenyamanan karyawan di Hotel Plaza Rocky Padang, serta tantangan yang dihadapi dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi, penghargaan, dan komunikasi internal terhadap kenyamanan karyawan, serta memberikan rekomendasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kenyamanan karyawan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan wawancara mendalam kepada tujuh informan yang bekerja di berbagai divisi hotel. Data yang diperoleh dianalisis secara tematik untuk menemukan pola-pola yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang terbuka dan komunikasi internal yang efektif berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan karyawan. Namun, tantangan terkait

komunikasi antar departemen masih perlu diperbaiki. Rekomendasi yang diberikan adalah untuk meningkatkan komunikasi internal, memperkuat budaya kekeluargaan, dan meningkatkan fasilitas fisik di lingkungan kerja untuk meningkatkan kenyamanan karyawan.

**Kata Kunci:** budaya organisasi, lingkungan kerja, kenyamanan karyawan, komitmen karyawan

*Naskah diterima: 22 Januari 2025, direvisi: 08 Februari 2025, diterbitkan: 12 Februari 2025*  
*DOI : <https://doi.org/10.37253/altasia.v7i1.10092>*

## **PENDAHULUAN**

Budaya organisasi dan lingkungan kerja merupakan faktor krusial dalam menentukan kenyamanan karyawan, terutama di industri perhotelan yang bergantung pada interaksi manusia (Pujiyanto et al., 2024). Karyawan yang merasa nyaman di tempat kerja cenderung memiliki motivasi yang lebih tinggi, yang berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Salau et al., 2020). Beberapa penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang kuat serta lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan kepuasan kerja, keterlibatan, dan komitmen karyawan terhadap organisasi (Lo et al., 2024). Dalam sektor perhotelan, budaya organisasi yang menekankan kerja sama tim, komunikasi terbuka, dan penghargaan terhadap kontribusi individu terbukti meningkatkan kenyamanan kerja dan memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi (Lee et al., 2024). Di sisi lain, lingkungan kerja yang kurang mendukung, baik dari segi fasilitas maupun aspek psikologis, dapat menghambat produktivitas dan meningkatkan tingkat *turnover* karyawan (Arboleda, 2023). Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk memahami bagaimana budaya organisasi dan lingkungan kerja berkontribusi terhadap kenyamanan dan komitmen karyawan.

Meskipun banyak penelitian telah membahas pentingnya budaya organisasi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan kepuasan serta kinerja karyawan (Aepli et al., 2021; Cayrat & Boxall, 2023), masih terdapat kesenjangan penelitian terkait bagaimana kedua faktor ini secara spesifik mempengaruhi kenyamanan dan komitmen karyawan dalam konteks perhotelan di

Indonesia. Beberapa studi sebelumnya meneliti dampak budaya organisasi terhadap keterlibatan karyawan secara umum, tetapi masih minim kajian yang menghubungkan budaya organisasi dan lingkungan kerja secara simultan dengan kenyamanan karyawan di industri perhotelan (Haeckl et al., 2024). Selain itu, penelitian mengenai dampak lingkungan kerja terhadap kenyamanan karyawan umumnya lebih menekankan aspek fisik dibandingkan faktor psikologis yang juga memiliki pengaruh signifikan terhadap kesejahteraan karyawan (Fatima et al., 2024).

Hotel Plaza Rocky Padang, sebagai salah satu hotel ternama di Sumatera Barat, berupaya menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan mendukung. Namun, tantangan seperti kurangnya komunikasi antar departemen dan ketidakseimbangan dalam sistem penghargaan dapat berdampak negatif terhadap kenyamanan dan komitmen karyawan. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengeksplorasi lebih dalam faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan kerja dan bagaimana hal tersebut berdampak pada komitmen karyawan. Berdasarkan latar belakang dan gap penelitian yang telah diidentifikasi, penelitian ini berupaya menjawab pertanyaan utama, yaitu bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kenyamanan karyawan di Hotel Plaza Rocky Padang, bagaimana pengaruh lingkungan kerja terhadap kenyamanan karyawan, serta bagaimana hubungan antara kenyamanan karyawan dengan komitmen mereka terhadap organisasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh budaya organisasi terhadap kenyamanan karyawan, mengkaji

dampak lingkungan kerja terhadap kenyamanan karyawan, serta menjelaskan bagaimana kenyamanan karyawan berdampak pada komitmen mereka terhadap organisasi. Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroiti pentingnya budaya organisasi dan lingkungan kerja dalam meningkatkan keterlibatan serta komitmen karyawan. (Ibrahim & Aljneibi, 2022) menekankan pentingnya komitmen afektif karyawan dalam menjaga keberlanjutan organisasi, sementara (Kromah et al., 2024) menyoroiti bahwa lingkungan kerja yang mendukung dapat meningkatkan keterikatan emosional karyawan terhadap perusahaan. Namun, penelitian ini berbeda dari studi sebelumnya karena mengkaji secara spesifik keterkaitan antara budaya organisasi, lingkungan kerja, dan kenyamanan karyawan dalam sektor perhotelan di Indonesia.

Kebaruan penelitian ini terletak pada pendekatan kualitatif yang digunakan untuk menggali pengalaman langsung karyawan dalam bekerja di Hotel Plaza Rocky Padang, yang belum banyak dilakukan dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian ini memberikan wawasan lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang dapat ditingkatkan oleh manajemen hotel untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan meningkatkan komitmen karyawan. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dalam bidang manajemen sumber daya manusia serta rekomendasi praktis bagi industri perhotelan dalam mengelola sumber daya manusia secara lebih efektif.

## **KAJIAN PUSTAKA**

### **Budaya Organisasi**

Budaya organisasi merujuk pada sistem nilai, norma, dan keyakinan yang berkembang di dalam organisasi dan mempengaruhi perilaku anggotanya (Nguyen et al., 2024). Budaya ini berperan penting dalam menciptakan iklim kerja yang mendukung karyawan untuk merasa dihargai, diterima, dan terlibat dalam pekerjaan mereka. Menurut (Ruan et al., 2024), budaya organisasi yang

kuat dapat meningkatkan rasa memiliki dan keterlibatan karyawan dalam organisasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kenyamanan kerja mereka. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka dan kolaborasi tim dapat meningkatkan kenyamanan karyawan ((Pai et al., 2020; Perdomo-Verdecia et al., 2024).

Di sisi lain, budaya yang tidak mendukung atau tidak selaras dengan nilai-nilai karyawan dapat menyebabkan ketidaknyamanan dan berkurangnya komitmen terhadap organisasi. Penelitian oleh (Cherian et al., 2021) menunjukkan bahwa budaya yang tidak mendukung keseimbangan kehidupan kerja, kurangnya pengakuan, atau ketidakjelasan peran dapat merugikan kenyamanan dan komitmen karyawan.

### **Lingkungan Kerja**

Lingkungan kerja merujuk pada segala hal yang ada di sekitar individu saat mereka bekerja, yang mencakup elemen fisik dan sosial, serta faktor-faktor organisasi yang memengaruhi kesejahteraan dan kenyamanan mereka (Haseeb & Mitra, 2023). Penelitian oleh (Serravalle et al., 2023) menunjukkan bahwa lingkungan kerja yang kondusif baik secara fisik (seperti fasilitas yang memadai) maupun sosial (seperti dukungan dari rekan kerja) dapat meningkatkan kenyamanan karyawan. Sebaliknya, lingkungan kerja yang tidak mendukung, seperti fasilitas yang terbatas, peralatan yang rusak, atau ketidakjelasan tugas, dapat mengurangi kenyamanan dan produktivitas karyawan.

Lingkungan kerja yang positif juga dapat menciptakan rasa aman dan nyaman bagi karyawan untuk berinovasi dan mengembangkan diri. (Luong, 2023) menyatakan bahwa fasilitas kerja yang baik dan interaksi sosial yang positif antara karyawan dan manajemen dapat meningkatkan kenyamanan, yang berkontribusi pada peningkatan kinerja dan komitmen karyawan terhadap organisasi.

### **Kenyamanan Karyawan**

Kenyamanan karyawan dapat didefinisikan sebagai perasaan aman, puas, dan dihargai dalam pekerjaan yang dapat mendorong karyawan untuk berperan aktif dalam organisasi (Adi Kusuma, 2024; Brailovskaia et al., 2024). Kenyamanan ini tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik tempat kerja tetapi juga berkaitan dengan aspek sosial dan emosional, termasuk hubungan antar karyawan dan atasan, pengakuan terhadap kontribusi, serta kebijakan perusahaan yang mendukung kesejahteraan karyawan.

Penelitian oleh (Dzulkifli, 2020) menunjukkan bahwa budaya organisasi yang baik, di mana komunikasi terbuka dan penghargaan terhadap karyawan ada, dapat menciptakan kenyamanan yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan dan loyalitas karyawan (Heru et al., 2024). Kenyamanan karyawan juga berkaitan erat dengan pengelolaan stres di tempat kerja, yang dapat menurunkan ketidaknyamanan fisik maupun psikologis (Mgammal & Al-Matari, 2021).

### **Komitmen Organisasi**

Komitmen organisasi merujuk pada sejauh mana karyawan merasa terikat dengan organisasi mereka dan berusaha untuk mencapai tujuan organisasi (Tomer et al., 2024). Komitmen ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk budaya organisasi dan lingkungan kerja yang menciptakan kenyamanan bagi karyawan. Penelitian oleh (Nguyen et al., 2024) menunjukkan bahwa komitmen karyawan terhadap organisasi meningkat ketika mereka merasa nyaman, dihargai, dan terlibat dalam keputusan yang berkaitan dengan pekerjaan mereka.

Sejumlah penelitian juga mengungkapkan bahwa kenyamanan kerja memiliki peran penting dalam meningkatkan komitmen karyawan. Kenyamanan kerja yang tercipta dari budaya organisasi yang sehat dan lingkungan kerja yang baik membuat karyawan merasa dihargai dan memiliki ikatan emosional dengan organisasi (Lo et al.,

2024; Zhu et al., 2024). Dalam konteks ini, kenyamanan yang dirasakan karyawan dapat mempengaruhi sejauh mana mereka merasa termotivasi untuk berkontribusi secara maksimal terhadap organisasi.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk memahami pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kenyamanan karyawan di Hotel Plaza Rocky Padang. Penelitian ini bertujuan untuk menggali pengalaman dan persepsi karyawan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan mereka dalam bekerja, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada komitmen mereka terhadap organisasi (Zhu et al., 2024). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan tujuh informan yang merupakan karyawan yang bekerja di berbagai departemen di hotel tersebut. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, berdasarkan kriteria tertentu, seperti pengalaman kerja yang cukup dan pengetahuan tentang budaya organisasi dan lingkungan kerja di Hotel Plaza Rocky Padang. Wawancara dilakukan secara langsung dan direkam untuk memastikan keakuratan informasi yang diperoleh. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis tematik, di mana peneliti mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara, yang mencerminkan pengaruh budaya organisasi dan lingkungan kerja terhadap kenyamanan karyawan. Proses analisis juga melibatkan triangulasi data untuk memastikan validitas hasil penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti juga mengacu pada penelitian-penelitian relevan yang telah dilakukan sebelumnya untuk memperkuat temuan dan interpretasi hasil.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Penelitian ini dilakukan dengan metode wawancara terhadap tujuh informan yang berasal dari berbagai divisi di Hotel Plaza

Rocky Padang, yaitu divisi *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, serta manajemen sumber daya manusia. Informan dipilih berdasarkan pengalaman kerja mereka serta keterlibatan dalam operasional hotel sehari-hari.

### **Temuan Umum**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa budaya organisasi yang positif serta lingkungan kerja yang mendukung memiliki pengaruh signifikan terhadap kenyamanan karyawan di Hotel Plaza Rocky Padang. Sebagian besar informan menyatakan bahwa budaya organisasi yang menekankan komunikasi terbuka, kerja sama tim, dan penghargaan terhadap kontribusi individu menciptakan suasana kerja yang nyaman. Karyawan merasa lebih dihargai dan memiliki rasa keterikatan yang lebih kuat terhadap organisasi ketika mereka dilibatkan dalam pengambilan keputusan serta diberikan penghargaan atas kinerja mereka.

Mayoritas informan juga mengungkapkan bahwa bentuk penghargaan, baik dalam bentuk bonus, pengakuan, maupun apresiasi di hadapan rekan kerja, berperan penting dalam meningkatkan motivasi dan produktivitas. Mereka merasa lebih termotivasi untuk bekerja dengan baik ketika kontribusi mereka mendapatkan pengakuan yang jelas dari manajemen.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang diungkapkan oleh informan, terutama dalam aspek komunikasi antar departemen. Meskipun budaya organisasi yang kekeluargaan sudah terbentuk, kurangnya komunikasi yang efektif antar divisi menjadi salah satu faktor yang menghambat kenyamanan kerja.

### **Temuan Khusus**

#### **1. Pengaruh Budaya Organisasi terhadap Kenyamanan Karyawan**

Budaya organisasi yang terbuka dan bersifat kekeluargaan di Hotel Plaza Rocky Padang membantu menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman. Mayoritas informan menyatakan bahwa suasana kerja yang mendukung kerja

sama tim meningkatkan kenyamanan mereka dalam bekerja.

Informan A dari Divisi *Front Office* menyampaikan:

*"Di sini, kami diajarkan untuk bekerja sebagai tim. Budaya yang kekeluargaan ini membuat saya merasa dihargai dan semakin nyaman bekerja lebih baik."* (Wawancara, 17 November 2024).

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian (Ruan et al., 2023) yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang menekankan kerja sama dan keterbukaan dapat meningkatkan kenyamanan kerja serta keterikatan emosional karyawan terhadap organisasi.

Namun, beberapa informan dari Divisi *Housekeeping* dan *Engineering* menyatakan bahwa meskipun budaya terbuka sudah diterapkan, masih terdapat tantangan dalam komunikasi antar departemen.

Informan C dari Divisi *Engineering* mengungkapkan:

*"Kadang-kadang meskipun budaya terbuka sudah ada, kurangnya komunikasi yang jelas antar departemen bisa mengganggu kenyamanan saya dalam bekerja."* (Wawancara, 17 November 2024).

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian (Nassani et al., 2024) yang menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif antar departemen dapat menciptakan kebingungan dan mengurangi produktivitas karyawan.

#### **2. Penghargaan terhadap Kontribusi Karyawan**

Sebagian besar informan menilai bahwa penghargaan memainkan peran penting dalam meningkatkan kenyamanan kerja mereka. Penghargaan dalam bentuk bonus, pengakuan dari atasan, dan apresiasi publik di depan rekan kerja

dianggap sebagai faktor motivasi yang kuat.

Informan B dari Divisi *Food and Beverage* menyampaikan:

*"Setiap kali kami mencapai target, manajemen memberikan penghargaan, baik dalam bentuk bonus atau ucapan terima kasih secara langsung. Ini sangat memberi saya motivasi lebih untuk bekerja lebih keras."* (Wawancara, 17 November 2024).

Hal ini didukung oleh penelitian (Li et al., 2023), yang menemukan bahwa penghargaan, baik materi maupun non-materi, dapat meningkatkan kenyamanan kerja dan memperkuat komitmen karyawan terhadap organisasi.

Namun, ada perbedaan preferensi terkait bentuk penghargaan yang diberikan. Beberapa informan lebih menghargai pengakuan sosial dibandingkan insentif finansial.

Informan D dari Divisi *Human Resources* mengungkapkan:

*"Saya merasa bahwa penghargaan yang diberikan lebih sering bersifat material, tetapi saya lebih menghargai penghargaan yang berupa pengakuan atas usaha saya di depan rekan-rekan kerja."* (Wawancara, 17 November 2024).

Temuan ini didukung oleh penelitian (Bouteska et al., 2024) yang menyatakan bahwa penghargaan dalam bentuk pengakuan sosial memiliki dampak lebih besar terhadap kepuasan dan kenyamanan kerja dibandingkan dengan penghargaan finansial semata.

### **3. Tantangan dalam Komunikasi Internal dan Lingkungan Kerja**

Beberapa informan menyebutkan bahwa ketidakjelasan komunikasi dalam organisasi menjadi salah satu

faktor yang mengurangi kenyamanan mereka di tempat kerja.

Informan E dari Divisi *Marketing* menyatakan:

*"Walaupun kami punya budaya yang terbuka, kadang-kadang kebijakan yang diterapkan tidak selalu konsisten antar departemen. Hal ini menyebabkan kebingungan, terutama dalam hal prosedur operasional yang berubah secara tiba-tiba."* (Wawancara, 17 November 2024).

Pernyataan ini sejalan dengan penelitian (Albhirat et al., 2024) yang menunjukkan bahwa inkonsistensi dalam kebijakan organisasi dapat menyebabkan ketidakpastian di tempat kerja, yang berdampak negatif terhadap kenyamanan dan motivasi karyawan.

Selain itu, beberapa informan menyoroti keterbatasan fasilitas kerja sebagai kendala dalam menciptakan lingkungan kerja yang nyaman.

Informan F dari Divisi *Finance* mengatakan:

*"Lingkungan kerja saya kadang terasa kurang nyaman karena fasilitas yang terbatas. Kadang kami harus bekerja di ruang yang tidak cukup luas, atau ada peralatan yang tidak berfungsi dengan baik."* (Wawancara, 17 November 2024).

Penelitian (Nanu et al., 2024) menunjukkan bahwa lingkungan kerja fisik yang mendukung, termasuk ruang kerja yang ergonomis dan fasilitas yang memadai, sangat penting dalam menciptakan kenyamanan kerja serta meningkatkan produktivitas karyawan.

### **4. Implikasi Praktis**

#### **a. Perbaikan Komunikasi Internal**

Meskipun budaya organisasi di Hotel Plaza Rocky Padang sudah terbuka dan kekeluargaan, masih ada tantangan dalam komunikasi

antar departemen. Untuk meningkatkan kenyamanan karyawan, manajemen harus memastikan bahwa komunikasi antar departemen lebih jelas dan terkoordinasi. Salah satu langkah yang dapat diambil adalah mengadakan pertemuan rutin antar departemen untuk menyelaraskan kebijakan dan prosedur operasional. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh (Albhirat et al., 2024), yang menunjukkan bahwa ketidakjelasan komunikasi dapat mengganggu kenyamanan karyawan. Dengan memperkuat komunikasi melalui teknologi digital, seperti *platform* pesan instan atau aplikasi internal, manajemen dapat memastikan penyebaran informasi yang lebih cepat dan konsisten.

**b. Penghargaan yang Lebih Personalisasi**

Penelitian ini menunjukkan bahwa penghargaan terhadap kontribusi karyawan berperan penting dalam meningkatkan kenyamanan dan motivasi kerja. Oleh karena itu, penghargaan yang diberikan perlu disesuaikan dengan preferensi karyawan. Penghargaan yang bersifat personal, seperti pengakuan di depan rekan kerja atau pengakuan sosial, dapat memberikan dampak yang lebih besar daripada penghargaan materi semata. Ini didukung oleh penelitian oleh (Bouteska et al., 2024) yang menegaskan bahwa penghargaan sosial memiliki dampak yang lebih besar terhadap kenyamanan karyawan. Manajemen dapat merancang program penghargaan yang lebih beragam untuk mencakup preferensi individu,

seperti memberikan bonus bagi karyawan yang mengutamakan penghargaan material dan penghargaan publik bagi yang lebih menghargai pengakuan sosial.

**c. Peningkatan Fasilitas Kerja**

Beberapa informan menyebutkan bahwa keterbatasan fasilitas kerja mengurangi kenyamanan mereka. Oleh karena itu, untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman dan mendukung produktivitas, manajemen perlu meningkatkan fasilitas yang ada. Salah satu langkah praktis yang bisa dilakukan adalah dengan menyediakan ruang kerja yang lebih luas, memperbaiki peralatan yang kurang memadai, dan menyediakan ruang istirahat yang nyaman. Penelitian oleh (Nanu et al., 2024) menunjukkan bahwa lingkungan fisik yang nyaman dapat meningkatkan kenyamanan karyawan dan produktivitas. Selain itu, (Dul & Ceylan, 2023) juga mengungkapkan bahwa peningkatan fasilitas kerja yang ergonomis akan mengurangi stres di tempat kerja dan menciptakan suasana yang lebih positif.

**Implikasi Teoritis**

Penelitian ini memberikan kontribusi signifikan dalam memperdalam pemahaman mengenai hubungan antara budaya organisasi, penghargaan, komunikasi internal, dan lingkungan kerja terhadap kenyamanan dan komitmen karyawan di Hotel Plaza Rocky Padang. Temuan ini tidak hanya memperkaya literatur mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kenyamanan karyawan di industri perhotelan, tetapi juga mengidentifikasi bagaimana faktor-faktor tersebut saling terkait dalam membentuk lingkungan kerja yang produktif.

Budaya organisasi yang terbuka dan bersifat kekeluargaan, sebagai salah satu variabel utama dalam penelitian ini, terbukti meningkatkan kenyamanan karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh (Mgammal & Al-Matari, 2021), yang menyatakan bahwa budaya organisasi yang positif dapat menciptakan rasa aman dan meningkatkan keterikatan karyawan dengan organisasi. Temuan ini mendukung penelitian oleh (Ruan et al., 2024) yang menunjukkan bahwa budaya yang mendukung kolaborasi antar individu dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman.

Selanjutnya, penghargaan terhadap kontribusi karyawan yang diberikan dalam bentuk bonus dan pengakuan sosial terbukti memainkan peran penting dalam meningkatkan kenyamanan dan komitmen karyawan. Hal ini konsisten dengan teori (Nicolau et al., 2024), yang menyatakan bahwa penghargaan yang tepat dapat berfungsi sebagai faktor motivasi yang meningkatkan kepuasan dan kinerja karyawan. Temuan ini juga didukung oleh penelitian (Li et al., 2023), yang menegaskan bahwa penghargaan baik materi maupun non-materi dapat memperkuat rasa loyalitas terhadap organisasi.

Komunikasi internal yang jelas dan terkoordinasi antar departemen juga terbukti menjadi faktor penting dalam kenyamanan kerja. Meskipun budaya organisasi di Hotel Plaza Rocky Padang sudah terbuka, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa kurangnya koordinasi antar departemen dapat mengganggu kenyamanan karyawan. Hal ini sesuai dengan teori komunikasi organisasi yang dikemukakan oleh (Walzer, 2021), yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif antar departemen merupakan kunci dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian oleh (Albhirat et al., 2024) juga memperkuat temuan ini, yang menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak jelas dapat menurunkan kenyamanan karyawan.

Akhirnya, temuan penelitian ini mengenai lingkungan kerja yang nyaman

menunjukkan bahwa fasilitas kerja yang memadai berperan penting dalam kenyamanan karyawan. Menurut teori lingkungan fisik yang diungkapkan oleh (Dul & Ceylan, 2023), kondisi fisik tempat kerja seperti ruang kerja yang cukup luas dan peralatan yang memadai dapat meningkatkan kenyamanan dan produktivitas karyawan. Temuan ini mendukung penelitian oleh (Nanu et al., 2024) yang menekankan bahwa lingkungan kerja yang ergonomis dapat mengurangi stres dan meningkatkan kesejahteraan karyawan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan baru mengenai bagaimana faktor-faktor tersebut saling terkait dan berpengaruh terhadap kenyamanan karyawan di sektor perhotelan. Penelitian ini juga menyoroti pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen sumber daya manusia untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, produktif, dan mendukung komitmen karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja organisasi.

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penelitian ini menunjukkan bahwa budaya organisasi yang mendukung komunikasi terbuka, kerja sama tim, dan penghargaan terhadap individu di Hotel Plaza Rocky Padang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kenyamanan karyawan, yang pada gilirannya meningkatkan komitmen mereka terhadap organisasi. Sebagian besar karyawan merasa lebih nyaman bekerja di lingkungan yang memiliki budaya kekeluargaan dan kolaboratif. Namun, masih terdapat tantangan terkait komunikasi antar departemen, yang menunjukkan bahwa meskipun budaya positif sudah ada, aspek komunikasi internal perlu ditingkatkan untuk lebih mendukung kenyamanan kerja karyawan. Selain itu, lingkungan kerja yang kondusif, baik dari sisi fasilitas fisik maupun iklim sosial yang tercipta di dalam organisasi, memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kenyamanan karyawan. Hal ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa

kenyamanan karyawan akan meningkatkan kinerja dan komitmen mereka terhadap (Tafese Keltu, 2024). Temuan ini juga mendukung bahwa peningkatan kualitas fasilitas dan dukungan sosial dapat menciptakan suasana yang lebih produktif bagi karyawan.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi praktis dapat diberikan. Pertama, untuk mengatasi tantangan dalam komunikasi internal antar departemen, disarankan agar manajemen meningkatkan mekanisme komunikasi, seperti melalui pertemuan rutin antar departemen dan penggunaan teknologi komunikasi yang lebih efisien. Kedua, budaya organisasi yang sudah positif perlu lebih dikuatkan dengan meningkatkan kerja sama tim dan saling menghargai antar individu. Program pelatihan dan kegiatan *bonding* bisa diadakan untuk mempererat hubungan antar karyawan. Ketiga, manajemen perlu meningkatkan fasilitas fisik di tempat kerja, seperti menyediakan ruang kerja yang lebih luas dan peralatan yang lebih baik, guna menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman. Keempat, program penghargaan yang lebih personal dan variatif perlu diterapkan, di mana penghargaan tidak hanya bersifat material, tetapi juga mencakup pengakuan sosial yang lebih berarti bagi karyawan. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan wawasan yang penting bagi manajer sumber daya manusia di sektor perhotelan untuk merumuskan strategi yang berfokus pada pengembangan budaya organisasi dan peningkatan lingkungan kerja yang positif. Dengan demikian, manajemen dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih nyaman, yang pada gilirannya akan meningkatkan produktivitas, kenyamanan karyawan, dan komitmen mereka terhadap organisasi.

Dari perspektif teoretis, penelitian ini berkontribusi pada pengembangan pengetahuan mengenai hubungan antara budaya organisasi, lingkungan kerja, kenyamanan, dan komitmen karyawan, khususnya dalam konteks industri perhotelan.

Penelitian ini menguatkan teori-teori sebelumnya yang menekankan pentingnya budaya organisasi yang positif dan lingkungan kerja yang mendukung sebagai faktor yang berpengaruh terhadap kenyamanan dan komitmen karyawan. Temuan ini memberikan wawasan baru tentang cara-cara konkret yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kedua faktor tersebut dalam praktik perhotelan, serta memperkaya literatur yang ada mengenai kenyamanan karyawan di tempat kerja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Adi Kusuma, Y. (2024). Manajemen Pengelolaan Wisata Pahlawan Center Melalui Analisis Potensi dan Manajemen Strategi. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(2), 120–131. <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i2.9114>
- Aepli, M., Kuhn, A., & Schweri, J. (2021). Culture, norms, and the provision of training by employers: Evidence from the Swiss language border. *Labour Economics*, 73, 102057. <https://doi.org/10.1016/J.LABECO.2021.102057>
- Arboleda, A. M. (2023). Satisfaction with life and perception of healthcare services. *International Journal of Hospitality Management*, 110, 103450. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103450>
- Brailovskaia, J., Siegel, J., Precht, L. M., Friedrichs, S., Schillack, H., & Margraf, J. (2024). Less smartphone and more physical activity for a better work satisfaction, motivation, work-life balance, and mental health: An experimental intervention study. *Acta Psychologica*, 250, 104494. <https://doi.org/10.1016/J.ACTPSY.2024.104494>
- Cayrat, C., & Boxall, P. (2023). The roles of the HR function: A systematic review of tensions, continuity and change. *Human Resource Management*

- Review*, 33(4), 100984.  
<https://doi.org/10.1016/J.HRMR.2023.100984>
- Cherian, J., Gaikar, V., Paul, R., & Pech, R. (2021). Corporate Culture and Its Impact on Employees' Attitude, Performance, Productivity, and Behavior: An Investigative Analysis from Selected Organizations of the United Arab Emirates (UAE). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(1), 45. <https://doi.org/10.3390/JOITMC7010045>
- Dzul kifli, M. (2020). The Measurements of Tourist Satisfaction Levels on Attractions, Accessibility, and Amenities in Pulesari Tourism Village, Sleman Regency. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 4(1), 48. <https://doi.org/10.22146/jpt.51330>
- Fatima, F., Hyatt, J. C., Rehman, S. U., De La Cruz, E., Nadella, G. S., & Meduri, K. (2024). Resilience and risk management in cybersecurity: A grounded theory study of emotional, psychological, and organizational dynamics. *Journal of Economy and Technology*, 2, 247–257. <https://doi.org/10.1016/J.JECT.2024.08.004>
- Haeckl, S., Sausgruber, R., & Tyran, J.-R. (2024). Work motivation and teams. *Economics Letters*, 244, 112020. <https://doi.org/10.1016/J.ECONLET.2024.112020>
- Haseeb, A., & Mitra, R. (2023). Do environmentally sustainable travel behaviours contribute to transportation-related social exclusion? *Journal of Transport Geography*, 113, 103734. <https://doi.org/10.1016/J.JTRANGEO.2023.103734>
- Heru, A. A., Siska, L. P., & Eri, B. (2024). Peranan Memorable Tourist Experience dalam Memediasi Hubungan Antara Tourist Engagement dan Revisit Intention. *Altasia Jurnal Pariwisata Indonesia*, 6(2), 222–235. <https://doi.org/10.37253/altasia.v6i2.9176>
- Ibrahim, A., & Aljneibi, F. (2022). The influence of personal and work-related factors on teachers' commitment during educational change: A study on UAE public schools. *Heliyon*, 8(11), e11333. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2022.E11333>
- Kromah, M. D., Ayoko, O. B., & Ashkanasy, N. M. (2024). Commitment to organizational change: The role of territoriality and change-related self-efficacy. *Journal of Business Research*, 174, 114499. <https://doi.org/10.1016/J.JBUSRES.2024.114499>
- Lee, J. Y., Kim, S., Noh, S., Jang, S. H., & Lee, S. Y. (2024). Paradoxical organizational culture, authoritarian leadership, and international firm performance: evidence from international firms in China. *Journal of International Management*, 30(1), 101117. <https://doi.org/10.1016/J.INTMAN.2023.101117>
- Lo, Y. C., Lu, C., Chang, Y. P., & Wu, S. F. (2024). Examining the influence of organizational commitment on service quality through the lens of job involvement as a mediator and emotional labor and organizational climate as moderators. *Heliyon*, 10(2), e24130. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2024.E24130>
- Luong, T. B. (2023). Eco-destination image, environment beliefs, ecotourism attitudes, and ecotourism intention: The moderating role of biospheric values. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 57, 315–326. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2023.11.002>

- Mgammal, M. H., & Al-Matari, E. M. (2021). Survey data of coronavirus (COVID-19) thought concern, employees' work performance, employees background, feeling about job, work motivation, job satisfaction, psychological state of mind and family commitment in two middle east countries. *Data in Brief*, *34*, 106661. <https://doi.org/10.1016/J.DIB.2020.106661>
- Nguyen, N., Dang-Van, T., Vo-Thanh, T., Do, H.-N., & Pervan, S. (2024). Digitalization strategy adoption: The roles of key stakeholders, big data organizational culture, and leader commitment. *International Journal of Hospitality Management*, *117*, 103643. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103643>
- Nicolau, J. L., Rodríguez-Sánchez, C., & Ruiz-Moreno, F. (2024). A motivation-based study to explain accommodation choice of senior tourists: Hotel or Airbnb. *International Journal of Hospitality Management*, *123*, 103911. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103911>
- Pai, C.-K., Liu, Y., Kang, S., & Dai, A. (2020). The Role of Perceived Smart Tourism Technology Experience for Tourist Satisfaction, Happiness and Revisit Intention. *Sustainability*, *12*, 6592. <https://doi.org/10.3390/su12166592>
- Perdomo-Verdecia, V., Garrido-Vega, P., & Sacristán-Díaz, M. (2024). An fsQCA analysis of service quality for hotel customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, *122*, 103793. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103793>
- Pujianto, W. E., Zaki, A., & Abdillah, I. (2024). *TIME TO CHANGE: ORGANIZATION AND Z CHANGE*. Pustaka Aksara.
- Ruan, W. Q., Jiang, G. X., Li, Y. Q., & Zhang, S. N. (2023). Night tourscape: Structural dimensions and experiential effects. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, *55*, 108–117. <https://doi.org/10.1016/J.JHTM.2023.03.015>
- Ruan, W. Q., Wang, M. Y., Zhang, S. N., Li, Y. Q., & Su, X. (2024). Knowledge-based or affection-based? The influence mechanism of heritage tourism interpretation content on tourists' willingness to inherit culture. *Tourism Management*, *102*, 104876. <https://doi.org/10.1016/J.TOURMAN.2023.104876>
- Salau, O. P., Osibanjo, A., Adeniji, A., Falola, H., Igbino, E., Atolagbe, T., & Ogueyungbo, O. (2020). Crystallising employment quality and behavioural outcomes of employees in the public service. *Heliyon*, *6*(12), e05619. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2020.E05619>
- Serravalle, F., Vanheems, R., & Viassone, M. (2023). Does product involvement drive consumer flow state in the AR environment? A study on behavioural responses. *Journal of Retailing and Consumer Services*, *72*, 103279. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103279>
- Tafese Keltu, T. (2024). The effect of human resource development practice on employee performance with the mediating role of job satisfaction among Mizan Tepi University's academic staff in Southwestern Ethiopia. *Heliyon*, *10*(8), e29821. <https://doi.org/10.1016/J.HELIYON.2024.E29821>
- Tomer, G., Stav, H., & Dalit, L. A. (2024). Reflections and insights on a mindfulness, acceptance, and commitment-based (MAC) intervention with complementary Self-

- Determination Theory (SDT) principles delivered by a coach. *Asian Journal of Sport and Exercise Psychology*, 4(3), 132–137. <https://doi.org/10.1016/J.AJSEP.2024.10.005>
- Walzer, D. (2021). Sonic thinking as a tool for creativity, communication, and sensory awareness in music production. *Thinking Skills and Creativity*, 42, 100953. <https://doi.org/10.1016/J.TSC.2021.100953>
- Zhu, D., Kim, P. B., Milne, S., & Park, I. J. (2024). How does the career commitment of hospitality employees change across career stages? A multilevel investigation into occupational self-efficacy and family support. *International Journal of Hospitality Management*, 120, 103748. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2024.103748>.

#### **BIODATA PENULIS**

Febrisa Yosanti. Lulusan D4 Manajemen Perhotelan dan saat ini sedang melanjutkan studi S2 Pariwisata di Universitas Negeri Padang.