

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata berpotensi besar untuk meningkatkan penyerapan tenaga kerja karena Industri pariwisata saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat di banyak negara. Hal ini menciptakan banyak peluang kerja baru di berbagai sektor terkait seperti transportasi, akomodasi, makanan dan minuman, serta jasa pariwisata lainnya. Pariwisata singkatnya dapat didefinisikan sebagai seorang atau sekelompok yang melakukan perjalanan atau berpindah lokasi dari suatu daerah ke daerah lainnya. Kegiatan wisata mencakup pergerakan individu atau grup yang berpindah dari satu lokasi ke lokasi lainnya. Motivasi utama perjalanan ini umumnya berkaitan dengan hiburan, mencari kesenangan atau memenuhi hasrat pribadi. Aktivitas ini melibatkan eksplorasi tempat-tempat baru dengan tujuan utama untuk bersantai, menikmati pengalaman baru, atau memenuhi keinginan pribadi tertentu. Aktivitas ini seringkali melibatkan perencanaan dalam jangka waktu tertentu untuk menikmati dan menjelajahi berbagai tempat, budaya, dan pengalaman yang berbeda. Dalam konteks ini, tujuan pariwisata dapat bervariasi, mulai dari liburan santai hingga petualangan ekstrem, dan meliputi berbagai aktivitas seperti berwisata ke tempat-tempat wisata alam, sejarah, budaya, atau bahkan kegiatan olahraga dan kegiatan outdoor lainnya (Prayogo, 2019). Definisi ini menekankan aspek perjalanan yang direncanakan dan dilakukan untuk memperoleh kepuasan dan kesenangan, baik secara individu maupun kelompok.

Jika sektor lain di Indonesia mengalami penurunan, seperti industri dan perdagangan, pariwisata adalah alternatif yang lebih baik. Sebagian fakta, seperti gaya hidup warga, terutama warga Indonesia yang lebih suka berwisata, memungkinkan peningkatan sektor pariwisata. Indonesia selalu menarik turis karena alamnya yang indah, penduduknya yang ramah, dan budaya lokalnya yang unik. Sektor pariwisata menarik minat masyarakat karena karakteristiknya yang terus berubah dan melibatkan berbagai pihak. Dampak pariwisata terasa di berbagai bidang kehidupan, mulai dari ranah politik, perekonomian, kehidupan

sosial, aspek budaya, hingga masalah pertahanan dan keamanan. Di destinasi wisata yang ramai dikunjungi, pariwisata membawa pengaruh signifikan terhadap penduduk setempat dan wilayah tersebut, terutama dalam hal perekonomian, sosial-budaya, serta kondisi lingkungan. Aktivitas utama dalam sektor ini melibatkan penjualan momen dan kenangan, bukan barang fisik yang bisa disimpan. Pengunjung membawa pulang cerita dan pengalaman untuk dibagikan, selayaknya cinderamata. Pariwisata sering disebut sebagai industri ekspor fana, atau industri ekspor yang tidak terlihat. Konsep ini menekankan bahwa produk pariwisata yang paling penting adalah pengalaman dan kenangan yang dinikmati wisatawan selama perjalanan mereka, bukan barang fisik yang dapat dibawa pulang (Ismayanti, 2020).

Menurut Undang-Undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, pariwisata mencakup berbagai kegiatan wisata dan didukung oleh fasilitas dan layanan yang disediakan oleh penduduk lokal, sesama wisatawan, pemerintah daerah, dan pengusaha. Jika ada peraturan otonomi daerah, pariwisata dapat membantu kemajuan sebuah negara. Para pakar pariwisata menyatakan bahwa pariwisata diharapkan dapat mendorong rakyat untuk membuka banyak peluang bisnis. Menurut penelitian yang dilakukan pada tahun 2019 oleh (Yakup, 2019) pariwisata memiliki efek positif pada pertumbuhan ekonomi dan sebaliknya. Pariwisata memiliki kemampuan untuk Memacu dan mempercepat perkembangan perekonomian suatu negara dengan meningkatkan kebutuhan akan barang dan jasa serta mendorong investasi yang dapat meningkatkan pendapatan negara dalam bentuk devisa, menciptakan lapangan kerja baru, dan mendorong pertumbuhan sektor lain. Dengan demikian, pertumbuhan sektor pariwisata dapat menjadi katalisator untuk pertumbuhan ekonomi nasional. Studi yang dilaksanakan Nizar pada tahun 2015 mengungkapkan adanya korelasi yang menguntungkan antara perkembangan sektor pariwisata dan kemajuan perekonomian di Indonesia. Ini menunjukkan bahwa pertumbuhan ekonomi dan pariwisata saling menguntungkan satu sama lain, menurut hipotesis kausalitas timbal balik (*Reciprocal Causal Hypothesis*). Akibatnya, pengaruh pertumbuhan sektor pariwisata juga akan mengganggu sektor lain. Melemahnya sektor pariwisata di tengah tingkat

pengangguran yang tinggi. Beberapa destinasi lokasi wisata, masyarakatnya memang menggantungkan hidup pada parawisata dan mendapatkan penghasilan dari hasil transaksi dengan wisatawan, setelah adanya pandemi COVID-19 yang menyebabkan penurunan minat pariwisata, beberapa daerah di Indonesia juga sedang mengalami krisis iklim yang sedang tidak dapat di prediksi sehingga menyebabkan kerusakan alam. Pemerintah dapat melakukan pembenahan sektor pariwisata dengan mempromosikan bisnis melalui kunjungan virtual. Ini dapat digunakan untuk mensosialisasikan dan menarik pelanggan potensial pada tahap awal. Kunjungan virtual dan fotografi 360 dapat menjadi strategi pemasaran yang efektif untuk industri pariwisata, menurut Sulaiman et al. (2020).

Sektor pariwisata ternyata memberikan pengaruh yang sangat kritis terhadap masyarakat, terkhusus bagi masyarakat yang memiliki tempat tinggal di sekitar lokasi yang menjadi tujuan wisata. Pengaruh yang dimaksud mengarah pada pertumbuhan usaha kecil serta sektor informal seperti pengadaan jasa di sekitar kawasan wisata. Sektor pariwisata terbukti berpotensi memperbesar pemasukan kas daerah lewat pungutan pajak dan retribusi, dan Masyarakat lokal juga dapat terlibat dengan menyewakan rumah sebagai homestay. Namun demikian, pengembangan pariwisata juga perlu memperhatikan dampak negatifnya, seperti perubahan gaya hidup dan nilai-nilai sosial masyarakat. Oleh karena itu, perlu untuk dilakukan perencanaan yang matang dan keterlibatan masyarakat lokal untuk memaksimalkan manfaat positif pariwisata bagi kesejahteraan masyarakat sekitar destinasi wisata. Pengembangan sektor pariwisata merupakan salah satu program perencanaan pembangunan yang menjadi perhatian pemerintah daerah di Indonesia. Hal ini disebabkan oleh potensi besar sektor pariwisata dalam mengembangkan perekonomian daerah. Berikut adalah beberapa alasan dan strategi yang mendasari fokus pemerintah daerah pada pengembangan sektor pariwisata ialah kontribusi ekonomi, peningkatan kunjungan wisatawan dan pengurangan pengangguran dan kemiskinan. Sedangkan untuk strategi pengembangan pariwisata sendiri ialah, Rencana Induk Pengembangan Pariwisata Nasional, Pembangunan Infrastruktur, Promosi dan Pemasaran, Pariwisata berkelanjutan dan Kolaborasi dan kemitraan. Di Indonesia, pariwisata menjadi

dalah satu sektor ekonomi yang cukup penting sebagai penghasil devisa negara pula. Pariwisata dianggap mampu menurunkan angka pengangguran dan menjadi mesin penggerak ekonomi nasional. Selain itu, diharapkan sektor ini meningkatkan ekonomi nasional melalui penerimaan devisa (Aliansyah & Hermawan, 2019). Adapun sektor pariwisata yang dapat meningkatkan pendapatan negara salah satunya ialah perhotelan. Hotel merupakan sebuah akomodasi penunjang wisata yang biasanya di operasikan secara profesional dan komersil, ditujukan untuk siapa saja yang membutuhkan layanan penginapan (kamar), makanan dan minuman, hiburan seperti klub malam dan diskotek, serta berbagai layanan menarik lainnya. Meskipun demikian, layanan dan produk hotel pada dasarnya dinikmati oleh tamu sejak mereka melakukan check-in dan registrasi, setelah menginap di kamar mereka, pengunjung memiliki akses ke berbagai fasilitas dan aktivitas selama kunjungan mereka. Mereka bisa menikmati hidangan di tempat makan, berpartisipasi dalam olahraga seperti tenis atau renang, serta menghibur diri dengan berbagai pilihan hiburan yang tersedia. Semua ini dapat mereka nikmati sampai waktu kepulangan tiba (Hermawan, 2018). Industri perhotelan tidak hanya menawarkan produk fisik, tetapi juga layanan yang dapat dinikmati oleh para tamu. Di antara berbagai aspek layanan tersebut, Efektivitas dalam berkomunikasi menjadi faktor krusial yang tidak dapat diabaikan. Komunikasi yang baik berfungsi sebagai jembatan yang membangun dan memelihara relasi harmonis di berbagai tingkatan. Ini mencakup interaksi antara staf hotel dengan para tamu, komunikasi di antara sesama karyawan, serta hubungan antara karyawan dan jajaran manajemen hotel. Komunikasi yang efektif menjadi pondasi penting dalam menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi semua pihak yang terlibat dalam operasional hotel. Komunikasi yang baik tidak hanya mempererat ikatan dan kerja sama di antara karyawan, tetapi juga menciptakan kesan positif pada tamu sehingga mereka cenderung akan kembali menginap di hotel tersebut di masa mendatang. Dengan demikian, terwujudnya lingkungan kerja yang kompak tidak terlepas dari peran komunikasi yang efektif, memberikan pelayanan prima kepada tamu, dan menjaga reputasi hotel dalam jangka panjang. Komunikasi interpersonal dapat dianggap berhasil dan efektif

ketika Gagasan yang dikemukakan pembicara mampu dicerna dan dipahami secara cermat oleh pendengar, sesuai dengan maksud asli pengirim. Dengan kata lain, efektivitas komunikasi interpersonal tercapai saat penerima pesan mampu menangkap dan menginterpretasikan isi serta maksud pesan secara tepat, persis seperti yang diinginkan dan dimaksudkan oleh pengirim pesan tersebut. Komunikasi yang efektif ditandai dengan adanya respons positif dari penerima pesan, yang secara sukarela mengambil tindakan sesuai dengan isi pesan yang diterimanya. Hal ini mengindikasikan bahwa pesan tersebut berhasil mempengaruhi penerima untuk bertindak atas inisiatifnya sendiri, tanpa adanya dorongan atau tekanan dari pihak lain. Selanjutnya, proses komunikasi semacam ini berpotensi untuk meningkatkan kualitas relasi interpersonal antara pengirim dan penerima pesan, seperti yang dikemukakan oleh Gabriel dan Maria (dalam studi mereka pada tahun 2023). Komunikasi yang efektif memiliki dampak positif dalam memperkuat hubungan dan meningkatkan kedekatan antara pihak-pihak yang terlibat. Proses komunikasi yang berjalan lancar tanpa hambatan berarti memungkinkan terjadinya pertukaran pesan yang optimal. Efektivitas komunikasi interpersonal dapat tercapai ketika semua pihak yang berinteraksi mampu menciptakan suasana yang kondusif untuk berkomunikasi. Hal ini ditandai dengan adanya sikap saling percaya, keterbukaan dalam menjelaskan hal-hal yang perlu disampaikan, serta pemilihan tindakan yang selaras dengan tujuan komunikasi yang disepakati bersama. Dengan demikian, komunikasi yang efektif tidak hanya melibatkan pertukaran informasi, tetapi juga mencakup aspek emosional dan perilaku yang mendukung terciptanya hubungan yang harmonis antar individu yang berkomunikasi. Kedua belah pihak bernilai, memiliki kepentingan, dan membutuhkan satu sama lain. Komunikasi yang efektif akan meningkatkan rasa percaya antar anggota organisasi dan memperkuat hubungan mereka.

Komunikasi efektif tentunya memiliki peran yang penting dalam membangun hubungan yang positif dan baik antara staf hotel dengan pengunjung maupun di antara sesama staf. Hal ini dapat mencegah terjadinya masalah yang berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu. Komunikasi yang baik berkontribusi dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu,

sehingga mendorong mereka untuk kembali menginap di masa mendatang. Keterkaitan antara komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan dapat dipahami melalui teori-teori yang telah dibahas sebelumnya. Teori-teori tersebut menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kualitas hubungan antar individu serta membangun rasa saling percaya. Dampak positif dari hal ini adalah peningkatan motivasi karyawan dalam melaksanakan tugas-tugas mereka, yang pada akhirnya Motivasi karyawan yang lebih tinggi berdampak positif terhadap performa perusahaan secara menyeluruh. Semangat kerja yang meningkat diharapkan dapat mendorong pencapaian hasil kerja yang jauh lebih baik dan berarti. Grand Hotel Preanger, yang terkenal dengan tema vintage-nya, telah lama menjadi salah satu hotel ikonik dan favorit di Bandung. Namun, seiring berjalannya waktu, industri perhotelan di kota ini semakin kompetitif dengan munculnya berbagai pesaing baru. Dalam menghadapi persaingan industri perhotelan yang kian kompetitif, Grand Hotel Preanger secara konsisten mengimplementasikan beragam langkah dan inisiatif taktis guna menjaga daya saingnya di mata konsumen. Fokus utama mereka adalah pada dua aspek penting: pertama, peningkatan kualitas sarana dan prasarana hotel untuk memastikan fasilitas yang ditawarkan tetap relevan dan menarik bagi tamu. Kedua, Salah satu fokus utama dari strategi manajemen hotel ini adalah investasi yang signifikan dalam peningkatan kompetensi dan kapabilitas para karyawannya, dengan tujuan meningkatkan kompetensi dan kinerja staf mereka. Dalam industri perhotelan yang berbasis jasa, peningkatan kualitas kinerja Karyawan adalah aset vital yang berperan sebagai tulang punggung kesuksesan perusahaan. Mereka memainkan peran krusial dalam upaya memberikan pengalaman layanan prima dan tak terlupakan bagi para pelanggan. Perusahaan harus memastikan bahwa kecakapan dan kompetensi stafnya berada pada level yang optimal. Hal ini menjadi prasyarat mutlak agar dapat menarik dan mempertahankan minat konsumen. Untuk mencapai kepuasan konsumen yang diharapkan, perusahaan perlu memulai dengan meningkatkan keterampilan komunikasi internal terlebih dahulu. Komunikasi yang efektif di antara sesama karyawan dan manajemen akan menciptakan sinergi dan koordinasi yang baik dalam memberikan layanan terbaik

kepada tamu hotel. Dengan demikian, peningkatan kemampuan berkomunikasi secara internal merupakan langkah awal yang penting sebelum dapat diterapkan dalam interaksi dengan konsumen eksternal.

Grand Hotel Preanger Bandung, sebagai salah satu hotel bersejarah dan terkemuka di kota Bandung, saat ini menghadapi tantangan signifikan dalam komunikasi internal yang berdampak langsung pada kualitas layanan pelanggan. Dalam industri perhotelan yang sangat kompetitif, di mana kepuasan pelanggan menjadi kunci keberhasilan, masalah komunikasi ini menjadi ancaman serius terhadap reputasi dan keberlanjutan bisnis hotel. Masalah utama yang teridentifikasi adalah seringnya terjadi miskomunikasi antar staf, yang mengakibatkan berbagai kesalahan operasional, terutama dalam penyampaian pesanan tamu. Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidakpuasan di kalangan tamu, tetapi juga berpotensi merusak citra hotel secara keseluruhan. Dalam era digital saat ini, di mana ulasan online memiliki pengaruh besar terhadap keputusan calon tamu, setiap kesalahan dalam layanan dapat memiliki dampak jangka panjang yang merugikan. Fenomena ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal di antara staf hotel. Komunikasi yang efektif bukan hanya tentang menyampaikan informasi, tetapi juga membangun hubungan kerja yang harmonis, meningkatkan kerja tim, dan menciptakan lingkungan kerja yang positif. Semua aspek ini pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja karyawan dan kualitas layanan.

Mengingat pentingnya komunikasi yang baik dalam industri perhotelan, di mana interaksi langsung dengan tamu menjadi bagian integral dari produk yang ditawarkan, permasalahan ini perlu mendapat perhatian serius dari manajemen. Komunikasi yang buruk antar staf tidak hanya mempengaruhi operasional internal, tetapi juga berdampak langsung pada pengalaman tamu selama menginap, yang merupakan inti dari bisnis perhotelan. Selain itu, dalam konteks persaingan industri perhotelan di Bandung yang semakin ketat, dengan munculnya berbagai hotel baru dan alternatif akomodasi seperti Airbnb, kemampuan untuk memberikan layanan prima melalui komunikasi yang efektif menjadi faktor pembeda yang krusial. Hotel yang mampu mengelola komunikasi internal dengan

baik akan memiliki keunggulan kompetitif yang signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji "Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan Grand Hotel Preanger Bandung". Hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya dapat memberikan solusi konkret untuk meningkatkan kualitas komunikasi dan kinerja di Grand Hotel Preanger Bandung, tetapi juga dapat menjadi referensi berharga bagi industri perhotelan secara umum dalam menghadapi tantangan serupa. Dengan dilakukannya penelitian ini, di harapkan dapat mengidentifikasi faktor – faktor yang dapat mempengaruhi komunikasi interpersonal antar staff hotel, serta bagaimana hal tersebut berdampak pada interaksi mereka dengan para tamu. Hasil studi ini juga diharapkan dapat memberikan wawasan dan masukan kepada managerial personalia untuk dapat meningkatkan program yang berkaitan dengan permasalahan yang ada, guna meningkatkan kualitas komunikasi internal maupun eksternal di Grand Hotel Preanger Bandung.

Kinerja merupakan ukuran seberapa baik seseorang mampu berperilaku dan menjalankan fungsi sesuai dengan tugas yang diberikan. Kinerja karyawan yang optimal sangat penting untuk meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan dan membangun budaya kerja yang positif. Ketika seorang karyawan mampu menyelesaikan tugas dengan tepat waktu, memenuhi atau melampaui standar kuantitas dan kualitas yang ditetapkan, maka kinerja tersebut dapat dikategorikan tinggi. Dalam penelitian ini, indikator kinerja karyawan meliputi: 1) Stabilitas Emosi, 2) Kemampuan Komunikasi, 3) Adaptabilitas, 4) Kemampuan Menyampaikan Pendapat, dan 5) Kerjasama.

Terdapat berbagai faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya faktor internal yakni jumlah gaji yang diterima, lingkungan kerja, budaya dalam organisasi tempat bekerja, gaya kepemimpinan yang digunakan oleh pimpinan tiap tingkatan motivasi kerja yang dimiliki, disiplin kerja, rasa kepausan kerja dan komunikasi. Baik secara individu maupun kolektif, faktor ini membantu membetukan seberapa baik karyawan mampu melaksanakan pekerjaannya. Bagaimana karyawan berinteraksi satu sama lain adalah faktor penting yang dapat berdampak besar pada hasil kerja mereka. Komunikasi yang

efektif antar individu di tempat kerja memungkinkan terjadinya pertukaran informasi yang lebih baik, koordinasi kerja yang lebih nyaman dan mempermudah menemukan jalan keluar dalam masalah yang ada sehingga dapat meningkatkan produktivitas maupun meningkatkan kualitas kerja karyawan. Di sisi lain, komunikasi yang buruk atau tidak lengkap dapat menghambat komunikasi, menimbulkan masalah komunikasi, dan menimbulkan hambatan kerjasaman, Situasi seperti ini dapat berdampak buruk terhadap perilaku karyawan yang mungkin akan menurunkan kinerjanya secara keseluruhan. Sehingga, memastikan bahwa karyawan dapat berkomunikasi secara efektif satu sama lain merupakan bagian penting dalam meningkatkan kinerja organisasi. Selain komunikasi, faktor seperti gaji dan lingkungan kerja juga berperan penting dalam menentukan kinerja karyawan. Pemberian gaji dan tunjangan yang layak merupakan motivasi materiil yang kuat agar mendorong para pekerja untuk memberikan dedikasi penuh dalam bekerja sehingga target-target organisasi dapat tercapai. Lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung turut berperan dalam menumbuhkan rasa puas para karyawan terhadap pekerjaan mereka. Hal ini pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja secara keseluruhan. Budaya perusahaan yang solid dan memiliki tujuan bersama berperan penting dalam menciptakan suasana kerja yang positif. Di mana para karyawan merasa diapresiasi dan terdorong untuk mengoptimalkan potensi mereka. Gaya manajemen yang mampu memberi semangat dan membangkitkan motivasi pegawai juga penting guna meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja secara menyeluruh. Kepemimpinan yang efektif dan visioner diperlukan untuk membangun lingkungan yang suportif dan menginspirasi seluruh anggota organisasi agar terus berprestasi. Pemimpin yang baik mampu memberikan instruksi yang jelas, membantu karyawan mencapai tujuan mereka, dan menciptakan lingkungan kerja yang mendorong pertumbuhan dan perkembangan Semangat kerja yang tinggi mendorong karyawan untuk lebih giat, efisien, dan produktif dalam menjalankan tugasnya. Disiplin kerja sangat penting karena pegawai yang taat pada aturan dan tepat waktu akan lebih mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan baik. Indikator komunikasi antarpribadi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi: keterbukaan, empati, sikap mendukung,

pandangan positif, dan kesetaraan. Komunikasi yang lancar dan harmonis membantu terbentuknya kerja sama yang erat di antara karyawan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja individu dan perusahaan secara menyeluruh (Rahmi & Putra, 2020).

1.2 Rumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan permasalahan yang telah dipaparkan sebelumnya, peneliti merumuskan beberapa pertanyaan penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Preanger Bandung?
2. Seberapa besar pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Preanger Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Perumusan masalah yang telah dibuat memberikan arahan terhadap tujuan penelitian ini. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Preanger
2. Mendeskripsikan seberapa besar Komunikasi Interpersonal terhadap kinerja karyawan di hotel Grand Preanger

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti sangat berharap hasil penelitian ini dapat memberi manfaat luas, baik dari sisi akademis maupun terapan. Di bawah ini merupakan sejumlah kontribusi positif yang diharapkan dari studi ini:

1. Manfaat teoritis, secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat :
 - a) Menambah wawasan dan pengetahuan baru mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan khususnya dalam konteks industri perhotelan
 - b) Menyediakan dasar ilmiah yang kuat bagi pengembangan teori – teori komunikasi interpersonal dan manajemen sumber daya manusia dalam industri perhotelan

- c) Memberikan referensi yang berguna bagi peneliti yang akan melakukan penelitian serupa
 - d) Berkontribusi pada literatur akademik dengan menambah buktir empiris mengenai pentingnya komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan,
2. Manfaat praktis, secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai :
- a) Bagi manajemen Grand Hotel Preanger Bandung, menjadi acuan dalam merancang dan mengimplementasikan strategi komunikasi interpersonal yang efektif untuk meningkatkan kinerja karaywan, mebentu manajemen memahami pentingnya kominukasi interpersonal yang baik dan dampaknya terhdap produktivitas dan kepuasan kerja karyawan, serta menyedaiakan panduan bagi pengembangan program pelatihan dan pengembangan karyawan yang berfokus pada peningkatan keterampilan komunikasi interpersonal
 - b) Bagi karyawan Grand Hotel Preanger Bandung : memberikan wawasan tentang pentingnya komunikasi interpersonal dalam lingkungan kerja dan bagaimana hal tersebut dapat mempengaruhi kinerja mereka serta mendorong karyawan untuk lebih aktif berkomunikasi dan membangun hubungan yang harmonis dengan rekan kerja dan manajemen.
 - c) Bagi Prodi Industri Pariwisata, memperoleh data dan informasi terkini mengenai perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang dapat digunakan sebagai bahan pengembangan kurikulum dan pembelajaran. Penelitian dapat mengungkap peluang, tantangan, dan isu-isu strategis terkini di sektor pariwisata.
 - d) Bagi para akademisi dan peneliti, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi yang berharga dalam penelitian akademik terkait komunikasi antarpribadi, manajemen sumber daya manusia, dan industri perhotelan. Penelitian ini juga dapat mendorong studi lebih lanjut mengenai faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan dalam berbagai konteks industri. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini dapat

memperkaya khasanah pengetahuan akademik terutama terkait peningkatan kinerja melalui komunikasi interpersonal yang efektif dalam duniaperhotelan.