



PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN: Study case Anigre Kitchen

Nurul Sukma Lestari¹, Achmad Hidayat Sutawijaya², Novita Indah Mulyaningrum³, Albert Christminho Kesuma⁴

^{1,3,4} Hotel Management Department, Faculty of Economics and Communications, Universitas Bina Nusantara

² Program Doktor Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana

ARTICLE INFO

Keywords:

Communication, work discipline, employee performance, sustainability, operational

Submit : 8 Nov 2021
Accepted : 9 Apr 2022
Publish : 30 Apr 2022

Corresponding author. E-mail addresses:
nurul.lestari@binus.edu

ABSTRACT

Communication within an organization/company can have a major impact on the performance and viability of the company, this affects things like innovation, safety and operational improvement. Likewise with work discipline, every organization requires work discipline because it is important for company operations to follow the rules that have been set. The main purpose of this study is to determine whether there is an influence between communication and work discipline on employee performance at Anigre Kitchen. The research method used is qualitative research, using a saturated sample of 17 Anigre kitchen employees. Data were obtained through questionnaires, interviews and literature studies. The results of the study partially show that communication and work discipline have a positive and significant effect on employee performance. While the results simultaneously show that the variables of communication and work discipline together have a significant effect on employee performance. The R square value of employee performance is influenced by independent variables, namely communication and work discipline, obtained from the results of the determination test, while the rest is explained by variables outside the study. It is recommended for companies to improve communication and work discipline so that employee performance can continue to improve and be maintained for the company's sustainability. For further research, it is recommended to use a larger sample size and choose hotels from various local and international brands to see wider results.

1. Pendahuluan

Anigrea adalah restoran yang dimiliki oleh Sheraton Grand Jakarta Gandaria City Hotel yang berdiri pada tanggal 15 Oktober 2015. Anigre terletak di Jakarta Selatan, tepatnya di Jl. Sultan Iskandar Muda, RT.10/RW.6, Kby. Lama Utara, Kec. Kby. Baru, Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12240. Sedangkan Kitchen Anigrea adalah tempat atau ruang yang digunakan untuk mengolah makanan yang merupakan pesanan dari tamu. Berdasarkan data jumlah *turn over* dari *associates* di Anigre Kitchen pada periode 2019–2020 berkurang sebanyak 2 orang karyawan yang disebabkan karena dikeluarkan dan mengundurkan diri. Selain data tersebut, melalui wawancara yang dilakukan dengan *Sous Chef Anigré Kitchen*, disampaikan bahwa pengurangan yang terjadi di dalam staf Anigré Kitchen adalah karena adanya masalah kinerja. Dimana menurut *Sous Chef Anigré Kitchen* kinerja staf kitchen yang tidak baik adalah karena adanya masalah komunikasi dan disiplin kerja.

Mengelola sumber daya organisasi merupakan aspek penting dalam keberhasilan dari setiap organisasi di dunia bisnis saat ini. Sumber daya manusia adalah faktor yang paling penting dalam hal ini (Tag-Eldeen *et al.*, 2017). Karyawan adalah sumber daya manusia dari suatu perusahaan, dimana karyawan merupakan aset berharga yang membantu perusahaan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan dapat menjadi keunggulan kompetitif bagi perusahaan (Fachrezi & Khair, 2020).

Tercapainya suatu tujuan dari perusahaan dapat dilihat dari kualitas hasil kerja karyawan, yang dinilai dari aspek kualitas, kuantitas kerja, dan kerjasama antar karyawan. Hasil kerja yang dicapai dan menjadi suatu prestasi bagi seorang karyawan yang dilakukan sesuai dengan arahan yang telah diberikan dikenal dengan kinerja (Sherlie & Hikmah, 2020). Kinerja karyawan dapur hotel dipengaruhi oleh beberapa hal seperti, tekanan kerja, tugas dan tanggung jawab, peluang kemajuan karir, dan lingkungan kerja fisik yang berat (Deeb et al., 2020).

Beberapa penelitian terdahulu yang membahas tentang lingkungan dapur, terutama yang berkaitan dengan karakteristik yang tidak biasa seperti: pelecehan psikologis dan kekerasan fisik yang dialami oleh karyawan (Bloisi & Hoel, 2008) kondisi yang menyebabkan pergantian dan tingkat gesekan yang tinggi (Robinson & Barron, 2007), tingkat stress kerja yang tinggi (Murray-Gibbons & Gibbons, 2007) dan tantangan manajerial lainnya, seperti kekurangan tenaga kerja, kekurangan pelatihan dan tantangan retensi karyawan (Pratten & O'Leary, 2007). Sehingga dapat dikatakan bahwa individu yang bekerja di lingkungan dapur memiliki keterampilan kuliner dan kemampuan untuk mengelola, mengendalikan, dan memimpin sumberdaya organisasi menuju pencapaian tujuan organisasi, tetapi Chef merupakan profesi yang paling menantang karena lingkungan kerja yang menuntut, sering kali, tidak manusiawi, memerlukan tingkat toleransi akan stres yang tinggi dan tidak ada toleransi terhadap kesalahan (Zopiatis et al., 2011).

Karyawan di industri hotel banyak mengalami depresi daripada karyawan di sektor lain, sebagian disebabkan karena pekerjaan yang monoton, jam kerja tidak teratur yang biasa mereka hadapi (Kim et al., 2019). Pada saat yang sama, mereka harus memastikan kepuasan pelanggan dan komunikasi dengan rekan kerja berjalan dengan lancar (Kensbock et al., 2015). Dilihat dari lingkungan kerja yang selalu sibuk dan bising pada saat operasional, tekanan yang muncul karena lingkungan yang panas, pekerjaan yang terus menerus dan sangat tidak mentolerir akan kesalahan (Giousmpasoglou et al., 2018), maka hal ini menjadi hambatan dari proses komunikasi antar karyawan di dapur (Committee, 2015). Dengan adanya gangguan komunikasi, hal ini tentu akan mengganggu operasional karena proses komunikasi sangat penting di dalam operasional kerja untuk tercapainya tujuan kerja. Komunikasi yang terjadi di dalam kitchen termasuk diantaranya adalah ekspresi wajah dan gerak tubuh (Sohn & Lee, 2018), dimana hal ini juga akan sangat sulit untuk dimengerti ditengah situasi kerja yang sibuk dan bising selama jam operasional.

Proses komunikasi tidak hanya terbatas antara atasan dan bawahan, tetapi juga terjadi antar rekan kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan baik (Hamali, 2016). Sedangkan menurut (Dewi & Panuju, 2018), jika di dalam suatu organisasi terjalin komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan atau antara rekan sekerja akan dapat menimbulkan jalinan yang erat sehingga hubungan kerja yang baik dapat dipertahankan. Komunikasi merupakan pusat dari manajemen, sehingga dalam praktiknya komunikasi harus dapat dimengerti oleh semua pihak, sehingga semua pekerja bisa mendapatkan informasi yang disampaikan secara tepat waktu dan sesuai dengan yang disampaikan (Sapoetra et al., 2013). Tujuan dari komunikasi adalah untuk membantu organisasi sehingga dapat mengembangkan hubungan yang kuat antar pekerja, sehingga tidak terjadi salah paham satu sama lain (Dewi & Panuju, 2018).

Salah satu informasi yang diberikan oleh perusahaan kepada karyawannya adalah untuk menjaga disiplin kerja dan bertanggungjawab atas tanggung jawab mereka untuk mencapai hasil yang memuaskan (Shinta & Siagian, 2020). Disiplin kerja adalah suatu sikap karyawan untuk taat dan patuh terhadap peraturan yang telah ditetapkan, dengan cara menjalankan perintah kerja dengan benar sehingga operasional dapat berjalan dengan baik (Hidayat, 2021). Disiplin kerja adalah cara yang digunakan oleh pemimpin untuk berkomunikasi dengan bawahannya dalam rangka memperbaiki perilakunya, dengan tujuan meningkatkan kesadaran diri agar sesuai dengan standar perusahaan (Siagian, 2018).

Disiplin kerja adalah sikap pegawai untuk mentaati aturan, peraturan dan norma yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis. Perusahaan perlu untuk meningkatkan disiplin kerja, seperti dengan melakukan pengawasan, meningkatkan kepuasan kerja karyawan dan menerapkan kepemimpinan yang baik (Loo, 2020). Sebaiknya setiap industry dapat meningkatkan disiplin kerja dari karyawannya akan bisa menghasilkan lebih banyak pendapatan karena pekerjaan lebih cepat selesai, tingkat kerusakan rendah, ketidakhadiran karyawan berkurang dan berkurangnya tingkat pergantian karyawan. Disiplin merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja dari karyawan (Darmanto, 2015). Kedisiplinan sangat diperlukan agar operasional perusahaan dapat berjalan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan dan karyawan tidak akan melakukan sesuatu yang merugikan perusahaan (Martha & Putra, 2020).

Dapur adalah penentu utama hotel di antara banyak departemen lain dan kinerja stafnya sangat penting untuk kepuasan tamu (Deeb et al., 2020). Tujuan organisasi akan dapat dicapai jika karyawan menampilkan kinerja yang baik, hal yang sama berlaku untuk karyawan dapur yang bekerja di hotel (Genc & Akoglan Kozak, 2020). Sehingga banyak perusahaan yang berusaha untuk dapat meningkatkan kinerja karyawannya agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Menurut penelitian terdahulu, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari karyawan. Salah satu faktor yang dapat menjadi pendorong dalam tercapainya kinerja dari karyawan adalah komunikasi, dimana dengan terciptanya komunikasi yang baik akan memperlancar dalam menjalankan tugas (Fachrezi & Khair, 2020). Disiplin juga menjadi faktor yang mendorong tercapainya kinerja, karena dengan adanya disiplin berarti karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan (Ambarita et al., 2018).

Dari latar belakang dan beberapa penelitian terdahulu yang sudah dijabarkan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan kitchen Anigre.

2. Tinjauan Pustaka

Komunikasi dan Kinerja Karyawan

Proses komunikasi merupakan salah satu aspek terpenting dalam kehidupan sehari-hari. Pertukaran pesan antara orang-orang dengan tujuan penjelasan yang sama dikenal sebagai komunikasi (Desani et al., 2019). Komunikasi mengacu pada upaya untuk mengkomunikasikan suatu tujuan dengan cara yang dapat dipahami orang lain, dan kualitasnya ditentukan oleh tingkat penjelasan penerima pesan (Dewita, 2020). Komunikasi dianggap efektif jika terjadi reproduksi yang tepat dari suatu pemikiran, ide, pengamatan, instruksi, permintaan, salam, atau peringatan, yang diungkapkan dalam peringatan alarm elektronik secara lisan, tertulis, atau media gambar, yang berasal, dan dikirimkan oleh komunikator atau alat komunikasi. ke penerima atau kelompok penerima yang ditargetkan secara khusus (Halcovitch & Thibodeau, 2019).

Komunikasi merupakan elemen yang sangat penting dan signifikan dalam suatu organisasi, dan diperlukan untuk menciptakan kolaborasi dalam lingkungan kerja yang berdampak pada kinerja organisasi dan pengambilan keputusan (Musheke & Phiri, 2021). Peranan komunikasi di dalam suatu organisasi adalah sebagai alat untuk berinteraksi antar karyawan, bertukar informasi, menyampaikan ide, perintah kerja dan motivasi (Jumrad & Mayang Sari, 2019). Komunikasi yang baik berpengaruh positif secara signifikan terhadap kinerja karyawan (Desani et al., 2019). Komunikasi internal di dalam suatu organisasi sangat diperlukan untuk tercapainya kinerja karyawan (Hidayat, 2021).

Komunikasi yang baik dapat terjadi dengan memperhatikan lima hal (Umam.K, 2012), yaitu: (1) Kejelasan (clarity), informasi harus tersampaikan dengan jelas; (2) Ketepatan (accuracy), informasi yang disampaikan harus akurat; (3) Konteks (contex), informasi yang dikomunikasikan harus sesuai dengan kondisi dan lingkungan penyampaiannya; (4) Alur (flow), untuk membangun komunikasi yang efektif, harus ada aliran kata dan informasi yang konsisten; (5). Budaya (culture), hal ini sebagian besar berkaitan dengan etiket dan etika.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang komunikasi dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, penelitian ini berpendapat bahwa komunikasi akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Anigre Kitchen. Oleh karena itu, hal ini mengarah pada hipotesis berikut:

H1: Terdapat pengaruh antara komunikasi dengan kinerja karyawan di Anigre Kitchen.

Disiplin Kerja dan Kinerja Karyawan

Disiplin tempat kerja mengacu pada kesediaan karyawan untuk mengikuti semua aturan, peraturan, dan standar yang berlaku, baik tertulis maupun tidak tertulis (Loo, 2020). Disiplin kerja yang baik menjadi suatu gambaran bahwa karyawan bekerja keras dalam melakukan tanggung jawabnya (Dewita, 2020). Pegawai yang memiliki disiplin yang baik akan memiliki kinerja yang baik dibandingkan dengan pegawai yang malas, karena waktu kerjanya digunakan untuk melaksanakan pekerjaan sesuai dengan target. Disiplin dalam pekerjaan harus dimiliki oleh setiap karyawan dan menjadi budaya dalam suatu organisasi sehingga tujuan yang sudah ditetapkan dapat tercapai (Thaief et al., 2015).

Disiplin karyawan memegang peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan tugas sehari-hari dan akan berimbas terhadap kinerja karyawan (Hersona & Sidharta, 2017). Ada beberapa indikator yang dapat mempengaruhi disiplin kerja (Hasibuan, 2012), yaitu: (1) Dukungan dan kemampuan; (2) Teladan pimpinan; (3) Balas Jasa; (4) Pengawasan Melekat (Waskat); dan (5) Sanksi Hukuman.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang disiplin kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, penelitian ini berpendapat bahwa disiplin kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Anigre Kitchen. Oleh karena itu, hal ini mengarah pada hipotesis berikut:

H2: Terdapat pengaruh antara disiplin kerja dengan kinerja karyawan di Anigre Kitchen.

Kinerja karyawan

Kinerja adalah seperangkat tugas yang harus dilakukan oleh seorang karyawan tertentu untuk mencapai standar yang ditetapkan untuk setiap tugas dan memenuhi kepuasan penerima layanan (Deeb et al., 2020). Kinerja karyawan yang baik dapat membantu dalam memenuhi target untuk mendapatkan keuntungan, karena itu perusahaan harus mampu untuk mengelola karyawan secara efektif untuk memaksimalkan kinerja karyawan (Suganda et al., 2020). Menurut Mondy, Noe, Premeaux dalam (Priansa, 2014) menyatakan bahwa pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan menggunakan indikator: (1) Kuantitas Pekerjaan; (2) Kualitas Pekerjaan; (3) Kemandirian; (4) Inisiatif; (5) Adaptabilitas; dan (6) Kerjasama. Kinerja karyawan dipengaruhi beberapa hal, diantaranya adalah insentif, komunikasi, budaya organisasi (Rangkuti et al., 2019) dan disiplin kerja (Ambarita et al., 2018).

Berdasarkan penelitian terdahulu yang membahas tentang komunikasi dan disiplin kerja serta pengaruhnya terhadap kinerja karyawan, maka penelitian ini berpendapat bahwa komunikasi dan disiplin kerja akan berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Anigre Kitchen. Oleh karena itu, hal ini mengarah pada hipotesis berikut:

H3: Terdapat pengaruh antara komunikasi dan disiplin kerja secara bersama – sama terhadap terhadap kinerja karyawan Anigre kitchen.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Anigre Kitchen, Populasi dalam penelitian ini adalah 17 staff Kitchen. Seleruh populasi digunakan di dalam penelitian ini, karena anggota populasi berjumlah kecil. Dikenal juga dengan nama sampel jenuh. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, dan data dari kuisioner akan diolah dengan menggunakan SPSS. Kuisioner

akan menggunakan skala likert yang dimulai dari 1 = sangat tidak setuju sampai 5 = sangat setuju.

Komunikasi akan diukur melalui tujuh pertanyaan yang diadaptasi dan dimodifikasi dari (Umam.K, 2012), untuk disiplin kerja diukur melalui tujuh pertanyaan yang diadaptasi dan dimodifikasi dari (Hasibuan, 2012) dan Kinerja karyawan akan diukur melalui sebelas pertanyaan yang diadaptasi, diterjemahkan dan dimodifikasi dari Mondy, Noe, Premeaux dalam (Priansa, 2014).

4. Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum Objek Penelitian

Analisa data responden diperlukan agar latarbelakang dari responden dapat diketahui dan dapat menjadi masukan yang jelas dari data penelitian. Berikut ini adalah gambaran umum responden berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan lama bekerja.

Dari data responden berdasarkan usia didapatkan hasil sebagian besar responden yang mengisi kuesioner ini adalah berusia antara 23 - 28 tahun, yaitu sebanyak 9 responden (52,9%). Data tentang jenis kelamin menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner ini berjenis kelamin laki - laki, yaitu sebanyak 15 responden (88,2%). Sedangkan data tentang lama kerja, menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang mengisi kuesioner ini adalah responden dengan lama bekerja selama 25 – 36 bulan, yaitu sebanyak 6 responden (35,3%). Dan untuk data responden tentang pendidikan akhir, adalah sebagian besar responden yang mengisi kuesioner ini adalah memiliki pendidikan terakhir berupa Diploma 3, yaitu sebanyak 14 responden (82,4).

Analisa Data

Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa tujuh indikator komunikasi, tujuh indikator disiplin kerja dan sebelas indikator dari kinerja dinyatakan valid, dengan Rtabel 0,482. Hasil uji reliabilitas untuk masing-masing variabel dinyatakan reliabel. Sehingga masing-masing variabel dapat diandalkan, sehingga penelitian ini dapat dilanjutkan ke tahap analisis selanjutnya.

Uji Hipotesis parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh dari masing – masing variabel komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Hasil perhitungan pengujian parsial adalah sebagai berikut:

Tabel 1: Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

		Coefficients ^a				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,378	5,158		2,012	,064
	Komunikasi	,779	,206	,562	3,784	,002
	Disiplin kerja	,449	,153	,436	2,934	,011

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai thitung untuk variabel komunikasi (X1) sebesar 3,784 dan ttabel 2,145. Dikarenakan nilai thitung > ttabel, maka Hipotesis 1 diterima, yang artinya variable komunikasi (X1) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) di Kitchen Anigre Restaurant. Tanda positif menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi maka akan semakin baik pula kinerja karyawan.

Berdasarkan Tabel 1 diperoleh nilai thitung untuk variabel disiplin kerja (X2) sebesar 2,934 dan ttabel 2,145. Dikarenakan nilai thitung > ttabel, maka Hipotesis 2 diterima, yang artinya variable disiplin kerja (X2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) di Kitchen Anigre Restaurant. Tanda positif menunjukkan bahwa semakin baik disiplin kerja maka akan semakin baik pula kinerja karyawan.

Uji Hipotesis Simultan adalah pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh secara bersama – sama variabel bebas komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) terhadap variabel terikat kinerja karyawan (Y).

Tabel 2: Hasil Pengujian Hipotesis secara Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	192,327	2	96,164	29,630	,000 ^b
	Residual	45,437	14	3,246		
	Total	237,765	16			

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

b. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Komunikasi

Berdasarkan Tabel 2 di atas diketahui nilai Fhitung sebesar 29,630 dengan p-value (sig) 0,000. Dengan $\alpha = 0,05$ serta derajat kebebasan (df) $v_1 = 14$ ($n - (k + 1)$) dan $v_2 = 2$, maka di dapat Ftabel 3,739. Dikarenakan nilai Fhitung > Ftabel ($29,630 > 3,739$) dan nilai sig ($0,000 < 0,05$) maka Hipotesis 3 diterima, artinya variabel komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) secara bersama – sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y).

Tabel 3: Uji Koefisien Korelasi Pearson Product Moment

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,899 ^a	,809	,782	1,80153

a. Predictors: (Constant), Disiplin kerja, Komunikasi

Pada tabel diatas menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi (R) adalah sebesar 0,89, yang menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) dengan kinerja karyawan (Y). Komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara bersama-sama sebesar 80,9% terhadap kinerja karyawan (Y). Sisanya 19,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diamati dalam penelitian ini.

5. Kesimpulan dan Saran

Tujuan utama dari penelitian ini adalah mengetahui apakah terdapat pengaruh antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan kitchen Anigre. Dari hasil olah data maka didapatkan hasil bahwa komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Anigre Kitchen. Hasil dari penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi banyak hal salah satunya adalah komunikasi dan disiplin kerja (Ambarita et al., 2018; Rangkuti et al., 2019). Hasil penelitian juga menunjukkan hubungan yang kuat antara komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Anigre Kitchen. Komunikasi (X1) dan disiplin kerja (X2) berpengaruh secara bersama-sama sebesar 80,9% terhadap kinerja karyawan (Y). Sisanya 19,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor yang tidak diamati dalam penelitian ini.

Disarankan untuk perusahaan agar meningkatkan komunikasi staf dengan mengadakan rapat koordinasi yang lebih intensif atau memberikan pelatihan tentang bagaimana cara berkomunikasi yang efektif. Dalam hal disiplin kerja, organisasi dapat meningkatkan dengan menerapkan strategi motivasi kerja, seperti menawarkan insentif atau penghargaan yang diberikan kepada karyawan yang mempertahankan tingkat disiplin yang tinggi.

Keterbatasan dari penelitian ini adalahnya kecilnya sampel penelitian. Untuk penelitian selanjutnya, bisa digunakan jumlah sampel yang lebih besar dan brand hotel yang berbeda, seperti perbandingan brand lokal dan internasional misalnya.

Daftar Pustaka

- Ambarita, G., Lie, D., Efendi, & Sisca. (2018). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Badan Pertahanan Nasional (BPN) Kota Pematangsiantar. *Jurnal MAKER*, 4(2), 40–50.
- Bloisi, W., & Hoel, H. (2008). Abusive work practices and bullying among chefs: A review of the literature. *International Journal of Hospitality Management*, 27(4), 649–656.
- Committee, T. B. C. C. A. (2015). Working in the Food Service Industry. Creative Commons Attribution 4.0 International Licence.
- Darmanto. (2015). Pengaruh Motivasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Di Lingkungan Balai Besar Konservasi Sumber Daya Alam Sumatera Utara. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 1–30.
- Deeb, A., Alananzeh, O. A., Tarhini, A., & Masa'deh, R. (2020). Factors affecting job performance: The case of jordanian hotels' kitchen staff. *International Journal of Public Sector Performance Management*, 6(3). <https://doi.org/10.1504/ijpspm.2020.107766>
- Desani, A., Tangelica, M., & Irisa, W. (2019). Pengaruh Komunikasi dan Komitmen terhadap Kinerja Karyawan PT. Garuda Mesin Agri. *Jurnal Darma Agung*, 27(2). <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v27i2.274>
- Dewi, N., & Panuju, R. (2018). Pengaruh Iklim Komunikasi dan Gaya Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di SMA Dwijendra DenPasar. *Jurnal Promosi Program Studi Pendidikan Ekonomi*, 6(2), 85–98.
- Dewita, N. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT Yeakin Plastic Industry di Kota Batam. *JURNAL PUNDI*, 4(1). <https://doi.org/10.31575/jp.v4i1.240>
- Fachrezi, H., & Khair, H. (2020). Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Angkasa Pura II (Persero) Kantor Cabang Kualanam. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(1), 107–119.
- Genc, V., & Akoglan Kozak, M. (2020). Emotional and social competence in the aestheticization of labor in the restaurant industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(3). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2019-0011>

- Giousmpasoglou, C., Brown, L., & Cooper, J. (2018). Alcohol and other drug use in Michelin-starred kitchen brigades. *International Journal of Hospitality Management*, 70, 59–65.
- Halcovitch, D., & Thibodeau, C. T. (2019). Effective communications. In *The Professional Protection Officer: Practical Security Strategies and Emerging Trends*. <https://doi.org/10.1016/B978-0-12-817748-8.00017-1>
- Hamali, A. Y. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Media Pressindo Group.
- Hasibuan, M. (2012). *Manajemen sumber daya manusia*. PT Bumi Aksara.
- Hersona, S., & Sidharta, I. (2017). Motivation and Work Discipline on Employees ' Performance. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, 15(3).
- Hidayat, R. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal, Disiplin Kerja dan Kerjasama Tim terhadap Kinerja Karyawan. *DIMENSI*, 10(1), 58–75.
- Jumrad, O. T., & Mayang Sari, I. D. (2019). Fungsi Komunikasi dalam Organisasi melalui Group Chat Whatsapp ORIFLAME. *Jurnal Common*, 3(1), 104–114. <https://doi.org/10.34010/common.v3i1.1953>
- Kensbock, S., Bailey, J., Jennings, G., & Patiar, A. (2015). Sexual harassment of women working as room attendants within 5-star hotels. *Gender, Work and Organization*, 22(1). <https://doi.org/10.1111/gwao.12064>
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., & Chung, U. Y. (2019). Got political skill?: The direct and moderating impact of political skill on stress, tension and outcomes in restaurants. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(3). <https://doi.org/10.1108/IJCHM-01-2018-0014>
- Loo, P. (2020). Pengaruh Pengawasan, Kepuasan Kerja Dan Kepemimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pada Hotel Grand Aston Medan. *Jurnal Doktor Manajemen Mercu Buana (JDM)*, 3(2), 119–133.
- Martha, L., & Putra, R. (2020). Pengaruh Motivasi, Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. JAPFA COMFEED INDONESIA TBK. Unit Padang. *Jurnal Pundi*, 4(1), 71–82.
- Murray-Gibbons, R., & Gibbons, C. (2007). Occupational stress in the chef. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 19(1), 32–42.
- Musheke, M. M., & Phiri, J. (2021). The Effects of Effective Communication on Organizational Performance Based on the Systems Theory. *Open Journal of Business and Management*, 09(02). <https://doi.org/10.4236/ojbm.2021.92034>
- Pratten, J., & O'Leary, B. (2007). Addressing the causes of chef shortages in the UK. *Journal of European Industrial Training*, 31(1), 68–78.
- Priansa, D. J. (2014). *Perencanaan & Pengembangan SDM*. CV. Alfabeta.
- Rangkuti, D. A., Chairunnisa, S., Ryantono, A. F. R., & William. (2019). Pengaruh Insentif Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Sinar Graha Indonesia. *Jurnal Global Manajemen*, 8(1).
- Robinson, R., & Barron, P. (2007). Developing a framework for understanding the impact of deskilling and standardisation on the turnover and attrition of chefs. *International Journal of Hospitality Management*, 26(4), 913–926.
- Sapoetra, Y., Surachman, & Susilowati, C. (2013). Pengaruh Strategi Komunikasi terhadap Kinerja Individu dan Kepuasan Kerja (Studi pada Kepolisian Resort Malang Kota. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, 11(3), 503–514.
- Sherlie, & Hikmah. (2020). Pengaruh Motivasi, Disiplin Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Benwin Indonesia di Kota Batam. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 5(1).
- Shinta, D., & Siagian, M. (2020). Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Citra Mandiri Distribusindo. *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 8(2), 338–346.
- Siagian, M. (2018). Peranan Disiplin Kerja Dan Kompensasi Dalam Mendeterminasi Kinerja Karyawan Dengan Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening Pada Pt Cahaya Pulau Pura Di Kota Batam. *Urnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam*, 6(2), 22–49.
- Sohn, E. M., & Lee, K. W. (2018). The effect of chefs' nonverbal communication in open kitchens on service quality. *Journal of Foodservice Business Research*, 21(5). <https://doi.org/10.1080/15378020.2018.1459125>
- Suganda, U. K., Andi, & Hernawan, D. (2020). The Effect of Motivation and Work Discipline on Employee Performance. *Almana : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 4(3), 429–435. <https://doi.org/10.36555/almana.v4i3.1492>
- Tag-Eldeen, A., Barakat, M., & Dar, H. (2017). Investigating the impact of workplace bullying on employees' morale, performance and turnover intentions in five-star Egyptian hotel operations. *Tourism and Travelling*, 1(1). [https://doi.org/10.21511/tt.1\(1\).2017.01](https://doi.org/10.21511/tt.1(1).2017.01)
- Thaief, I., Baharuddin, A., Priyono, & Idrus, M. S. (2015). Effect of training, compensation and work discipline against employee job performance: (Studies in the office of PT. PLN (Persero) Service Area and Network Malang). *Review of European Studies*, 7(11). <https://doi.org/10.5539/res.v7n11p23>
- Umam, K. (2012). *Perilaku Organisasi (2nd ed.)*. Pustaka Setia.
- Zopiatis, A., Kyprianou, G., & Pavlou, I. (2011). Occupational Challenges Facing Chefs: The Case of Cyprus. *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 12, 104–120.