



Struktur Organisasi dan Efektivitas Operasional Hotel Berbintang 5: Hubungan, Dampak, dan Implikasinya Terhadap Kinerja Hotel

Oslanto Hatoguan^{1*}, Pasrah Setiawan Hia², W. Irawan Saputra³, Budi Setiawan⁴, Heru Suheryadi⁵

^{1,2,3,5}Politeknik Sahid Jakarta, Indonesia

⁴Universitas Pradita, Indonesia

Oslanto.H@gmail.com^{1*}, pasrahsetiawanhia@gmail.com², wawanosmanour@gmail.com³, budi.setiawan@pradita.ac.id⁴, herusuheryadi@gmail.com⁵

Korespondensi penulis: Oslanto.H@gmail.com*

Abstract. Organizational structure plays a crucial role in enhancing the operational effectiveness of an organization or company. In the context of a five-star hotel, a clear and appropriate organizational structure helps improve coordination between departments, clarifies employees' roles and responsibilities, and optimizes operational processes. This study aims to determine the extent of the influence of organizational structure on operational effectiveness in five-star hotels. The research method employed is quantitative, using simple linear regression analysis. The findings indicate that organizational structure has a significant impact on the operational effectiveness of hotel employees. Specifically, the organizational structure, along with the work environment and shared motivation, contributes to 73% of the impact on employee performance.

Keywords: Organizational Structure, Operational Effectiveness, Hotel Performance, Five-Star Hotels.

Abstrak. Struktur organisasi memiliki peran penting dalam meningkatkan efektivitas operasional suatu organisasi atau perusahaan. Dalam konteks hotel berbintang 5, struktur organisasi yang jelas dan tepat akan membantu meningkatkan koordinasi antar departemen, memperjelas tugas dan tanggung jawab karyawan, serta mengoptimalkan proses operasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui besarnya pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas operasional di hotel berbintang 5. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan analisis regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas operasional karyawan hotel. Bahwa struktur organisasi, bersama-sama dengan lingkungan kerja dan kesamaan motivasi bekerja, menimbulkan hasil 73% dampak kepada kinerja karyawan.

Kata kunci: Struktur Organisasi, Efektivitas Operasional, Kinerja Hotel, Hotel Berbintang 5.

1. LATAR BELAKANG

Struktur organisasi adalah kerangka formal yang menggambarkan pembagian tugas, wewenang, dan hubungan antar unit dalam suatu organisasi. Gutterman (2019) dalam bukunya *Selecting & Implementing A Structure for Your Business* menjelaskan bahwa struktur organisasi biasanya terdiri dari beberapa unit bisnis yang disusun berdasarkan fungsi. Di era modern ini, struktur organisasi juga dipengaruhi oleh gaya kepemimpinan yang diterapkan oleh manajer atau pemimpin suatu organisasi. Di hotel berbintang 5, keberadaan struktur organisasi yang jelas sangat penting untuk kelancaran operasional. Hotel yang memiliki struktur yang baik dapat memaksimalkan efisiensi operasional, meningkatkan koordinasi antar departemen, serta mencegah kesalahan dalam pengambilan keputusan. Namun, banyak hotel yang masih

memiliki struktur organisasi yang tidak jelas, yang dapat menurunkan efektivitas operasional. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas operasional di hotel berbintang 5.

Tren terbaru menunjukkan bahwa struktur organisasi menjadi semakin penting dalam organisasi modern. Menurut ViseCoach (Desember 2022) tentang lima tren utama kepemimpinan yang mengubah dunia organisasi, struktur organisasi harus lebih ramping. Dibutuhkan para pemimpin yang mampu berkolaborasi dan bekerja sama dengan berbagai departemen. Selain itu, faktor-faktor lain seperti pengembangan keterampilan interpersonal dan kepemimpinan yang baik juga turut mendukung efektivitas struktur organisasi.

Struktur organisasi sangat penting karena mengatur hubungan antar unit kerja, pembagian tugas, serta tanggung jawab dan kewenangan yang lebih efektif. Struktur organisasi mendeskripsikan dengan jelas tanggung jawab, akuntabilitas, dan kewenangan untuk setiap peran dalam organisasi atau perusahaan (Vindiasari Yunizha, RuangKerja, Juni 2024). Organisasi atau perusahaan dengan struktur yang baik dapat menjalankan operasional lebih efisien dibandingkan dengan yang tidak memiliki struktur atau yang kurang tepat. Kesuksesan suatu organisasi atau perusahaan sangat bergantung pada manajemen yang ada dalam struktur organisasinya yang efektif.

Sayangnya, masih banyak perusahaan atau organisasi yang tidak memiliki struktur organisasi yang jelas atau yang ada belum efektif. Hal ini dapat mengganggu kelancaran operasional, karena karyawan kesulitan mengetahui cara terbaik dalam menyelesaikan masalah. Tanpa struktur yang jelas, akan sulit bagi karyawan atau tim untuk memvalidasi keputusan, mengetahui siapa yang harus ditanya, dan ke mana mereka harus melapor. Karyawan atau tim akan kesulitan memahami peran mereka dalam organisasi. Sebagai contoh, menurut Jurnal SECAD oleh Anung Haryanto (2021), dampak struktur organisasi terhadap kinerja karyawan diperusahaan yang diteliti, mencapai 8,60%. Dalam hal kerja sama atau kolaborasi, kekurangan struktur yang jelas akan menyulitkan anggota tim dan manajer dalam pengambilan keputusan dan konsultasi.

Struktur organisasi yang baik harus menciptakan jalur komando yang jelas. Jika struktur organisasi tidak dirancang dengan baik, maka kinerja organisasi akan terganggu, dan tujuan organisasi tidak akan tercapai. Keuntungan dari struktur organisasi yang baik meliputi adanya kerangka kerja yang teratur, memudahkan koordinasi antar departemen, peran dan tanggung jawab yang jelas, memperlancar kolaborasi antar individu atau divisi, serta memberikan kepastian mengenai posisi yang akan mempermudah pengambilan keputusan dan penentuan kewenangan yang jelas (Mekari Talenta, Mei 2024).

Struktur organisasi menggambarkan hierarki yang terdiri dari komponen-komponen yang membentuk organisasi, di mana setiap individu atau sumber daya manusia dalam perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi dibuat untuk kepentingan perusahaan, dengan menempatkan orang-orang sesuai dengan keahlian dan fungsinya masing-masing. Struktur ini juga memudahkan divisi SDM dalam menentukan gaji dan keuntungan yang diterima karyawan selama bekerja di perusahaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas operasional di hotel berbintang 5. Sering banyak keluhan tamu, ketidakpuasan dalam operasional dan penurunan keuangan adalah banyak contoh dari akibat ketidakbagusan dalam struktur organisasi Perusahaan.

Dengan memahami hubungan antara struktur organisasi dan efektivitas operasional, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pengelola hotel dalam merancang struktur organisasi yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan efisiensi, kualitas pelayanan, dan keberlanjutan operasional di hotel berbintang

2. KAJIAN TEORITIS

Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah suatu sistem yang mengatur pembagian tugas, kewenangan, dan hubungan antar individu dalam organisasi. Menurut Robins & Judge (2020, 18th Edition), struktur organisasi membagi tugas dan pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif.

Teori-teori struktur organisasi yang berkembang selama ini termasuk teori manajemen ilmiah, teori hubungan antar manusia, dan teori aliran kualitatif, yang masing-masing memiliki pandangan berbeda mengenai cara terbaik untuk membangun struktur yang efisien dalam organisasi. Struktur organisasi yang efektif diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan efektivitas operasional.

Efektivitas Operasional

Efektivitas operasional merupakan kemampuan suatu organisasi untuk mencapai tujuan dengan cara yang efisien dan efektif. Dalam konteks hotel, terutama hotel bintang 5, efektivitas operasional sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi yang diterapkan. Struktur organisasi yang jelas membantu dalam pembagian tugas dan tanggung jawab, sehingga setiap karyawan dapat memahami peran mereka dalam mencapai tujuan bersama.

Menurut Robins & Judge (2020), "Struktur organisasi yang baik memungkinkan pengelolaan sumber daya yang lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja." Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Vindiasari Yunizha (2024), yang menekankan bahwa "organisasi dengan struktur yang baik dapat menjalankan operasional lebih efisien dibandingkan dengan yang tidak memiliki struktur atau kurang tepat." Dengan demikian, struktur organisasi yang efektif tidak hanya berkontribusi pada kelancaran proses operasional tetapi juga pada peningkatan kinerja keseluruhan hotel.

Kinerja Hotel

Kinerja hotel dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas layanan dan kepuasan tamu. Struktur organisasi yang baik dapat meningkatkan kinerja melalui koordinasi yang lebih baik antar departemen. Sebagaimana dijelaskan oleh Puspita Sari & Oktafianto (2017), "Kualitas layanan yang unggul di hotel bintang 5 sangat bergantung pada implementasi struktur organisasi yang efektif." Hotel bintang 5 harus mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi untuk memenuhi ekspektasi tamu. Menurut penelitian oleh Haryanto (2021), "Dampak struktur organisasi terhadap kinerja karyawan mencapai 8,60%, menunjukkan pentingnya pengaturan tugas dan tanggung jawab dalam meningkatkan produktivitas." Dengan demikian, penerapan struktur organisasi yang jelas dan terencana dapat membantu hotel dalam memberikan layanan terbaik kepada tamu, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas mereka.

Hotel Bintang 5

Hotel bintang 5 memiliki standar tinggi dalam pelayanan dan fasilitas. Oleh karena itu, mereka memerlukan struktur organisasi yang kompleks untuk memastikan semua aspek operasional berjalan lancar. Menurut LinovHR (2024), "Struktur organisasi hotel bintang 5 harus dirancang untuk mendukung berbagai departemen agar dapat berfungsi secara optimal." Hal ini mencakup pengelolaan departemen seperti front office, housekeeping, dan food and beverage, di mana masing-masing memiliki peran spesifik dalam memberikan pengalaman menginap yang luar biasa bagi tamu. Sebagai tambahan, Mekari Talenta (2024) menyatakan bahwa "Keuntungan dari struktur organisasi yang baik meliputi adanya kerangka kerja teratur, memudahkan koordinasi antar departemen, serta memberikan kepastian mengenai posisi untuk pengambilan keputusan."

Dengan demikian, penerapan struktur organisasi yang efektif di hotel bintang 5 tidak hanya mendukung operasional sehari-hari tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan

jangka panjang hotel dalam memberikan layanan berkualitas tinggi kepada tamu. Bagian ini menguraikan teori-teori relevan yang mendasari topik penelitian dan memberikan ulasan tentang beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dan memberikan acuan serta landasan bagi penelitian ini dilakukan. Jika ada hipotesis, bisa dinyatakan tidak tersurat dan tidak harus dalam kalimat tanya.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan korelasional. Pendekatan kuantitatif diterapkan untuk mengukur hubungan antara dua variabel, yakni struktur organisasi sebagai variabel independen dan efektivitas operasional sebagai variabel dependen. Desain deskriptif bertujuan untuk menggambarkan karakteristik masing-masing variabel, sementara desain korelasional digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara struktur organisasi dan efektivitas operasional.

Populasi dalam penelitian ini terdiri dari karyawan yang bekerja di beberapa hotel berbintang 5 di Jakarta. Sebanyak 100 karyawan dipilih secara acak (random sampling) sebagai sampel penelitian, memastikan bahwa setiap karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih. Data dikumpulkan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang dirancang untuk mengukur persepsi karyawan mengenai struktur organisasi dan efektivitas operasional hotel.

Kuesioner disusun dengan mengacu pada teori-teori yang relevan, seperti teori struktur organisasi yang dijelaskan oleh Daft (2015) mengenai berbagai jenis struktur organisasi, serta teori dari Robbins & Judge (2019) yang mengungkap bagaimana struktur organisasi dapat mempengaruhi perilaku individu dan kelompok dalam organisasi. menurut Jurnal analisis regresi linier sederhana dan berganda beserta penerapannya oleh Moh Alwy Yusuf (Vol 6, Feb 2024). Rumus yang digunakan salah satunya menggunakan Model Regresi Linier Sederhana:

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X + \epsilon$$

Dimana:

- Y = Efektivitas operasional (variabel dependen)
- X = Struktur organisasi (variabel independen)
- β_0 = Konstanta atau intercept (nilai prediksi Y ketika $X=0$)
- β_1 = Koefisien regresi (mengukur pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas operasional)
- ϵ = Error term (kesalahan model, yang menggambarkan variasi yang tidak dapat dijelaskan oleh model)

- Model regresi linear sederhana dapat ditemukan dalam buku Analisis Regresi & Analisis Jalur Untuk Riset Bisnis Menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0 yang diterbitkan oleh Eureka Media Aksara.
- Hasil interpretasi di atas adalah: digunakan untuk memprediksi efektivitas operasional berdasarkan struktur organisasi. Jika XXX meningkat (struktur organisasi lebih baik), maka YYY (efektivitas operasional) akan meningkat sesuai dengan koefisien β_1 . Jika β_1 positif, maka ada hubungan positif antara kedua variabel. Jikalau hubungannya positif, maka pengaruh struktur organisasi adalah kuat dan saling mendukung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian, berikut adalah analisis dari berbagai aspek yang terkandung di dalamnya:

Struktur Organisasi (Variabel Independen) dan Efektivitas Operasional (Variabel Dependen)

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antara struktur organisasi (X) dan efektivitas operasional (Y). Struktur organisasi diukur dengan beberapa indikator, seperti kejelasan struktur, pembagian tugas, kewenangan, kolaborasi antar departemen, serta keterlibatan karyawan dalam pengambilan keputusan. Efektivitas operasional diukur melalui kecepatan layanan, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, produktivitas karyawan, dan pengelolaan sumber daya.

Variabel Independen dan Dependen

- a) Kejelasan Struktur: Menunjukkan bagaimana alur hierarki dan tanggung jawab dalam organisasi disusun dengan jelas.
- b) Pembagian Tugas: Menggambarkan bagaimana tugas dan peran dibagi di antara individu dan departemen.
- c) Kewenangan: Berkaitan dengan siapa yang memiliki keputusan atau otoritas dalam organisasi.
- d) Kolaborasi Antar Departemen: Menggambarkan sejauh mana departemen dalam organisasi dapat bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama.

- e) Keterlibatan Karyawan dalam Pengambilan Keputusan: Menunjukkan sejauh mana karyawan dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan yang berkaitan dengan tugas dan operasi mereka.

Efektivitas Operasional (Variabel Dependen)

Efektivitas operasional dianggap sebagai hasil atau output yang dipengaruhi oleh struktur organisasi. Indikator yang digunakan untuk mengukur efektivitas operasional mencakup:

- a) Kecepatan Layanan: Menilai seberapa cepat layanan atau produk diberikan kepada pelanggan.
- b) Kualitas Pelayanan: Mengukur seberapa baik standar layanan yang diberikan memenuhi ekspektasi atau standar yang telah ditentukan.
- c) Kepuasan Tamu: Menilai tingkat kepuasan pelanggan atau pihak yang dilayani oleh organisasi.
- d) Produktivitas Karyawan: Mengukur efisiensi karyawan dalam menyelesaikan tugas-tugas mereka.

Uji Validitas

- Uji Validitas Struktur Organisasi: Semua item yang digunakan untuk mengukur struktur organisasi, seperti kejelasan struktur, pembagian tugas, wewenang, kolaborasi antar departemen, dan keterlibatan karyawan, menunjukkan nilai validitas yang tinggi ($r > 0.70$), yang menandakan bahwa item-item tersebut valid untuk digunakan dalam penelitian.
- Uji Validitas Efektivitas Operasional: Semua hal-hal yang digunakan untuk mengukur efektivitas operasional, termasuk kecepatan layanan, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, produktivitas karyawan, dan pengelolaan sumber daya, juga menunjukkan nilai validitas yang baik ($r > 0.70$), yang mengindikasikan bahwa instrumen yang digunakan sah untuk mengukur variabel dependen.
- Pernyataan ini mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur struktur organisasi dapat diandalkan untuk penelitian ini, karena mereka menunjukkan nilai validitas yang tinggi ($r > 0.70$). Hal ini penting untuk memastikan bahwa pengukuran yang dilakukan terhadap struktur organisasi sesuai dengan yang dimaksudkan dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut dalam penelitian.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan bahwa data berdistribusi normal dengan nilai Sig. = 0.17 yang lebih besar dari 0.05. Hal ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan memenuhi syarat untuk analisis lebih lanjut tanpa adanya masalah distribusi data yang menyimpang.

Maksudnya adalah: Pernyataan ini menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan tidak memiliki masalah distribusi yang menyimpang dan memenuhi asumsi normalitas. Dengan demikian, penelitian dapat dilanjutkan dengan analisis statistik yang lebih lanjut tanpa perlu khawatir tentang distribusi data yang tidak normal.

Uji Regresi Linier Sederhana

- Koefisien Regresi: Nilai koefisien regresi untuk variabel struktur organisasi adalah 0.57 dengan nilai standar error 0.12. Ini mengindikasikan adanya pengaruh positif yang signifikan dari struktur organisasi terhadap efektivitas operasional. Setiap peningkatan satu unit pada struktur organisasi diperkirakan akan meningkatkan efektivitas operasional sebesar 0.57 unit.
- T-Statistic dan Signifikansi: Nilai t-statistic untuk struktur organisasi adalah 4.75 dengan nilai Sig. = 0.000, yang lebih kecil dari 0.05, menunjukkan bahwa pengaruh struktur organisasi terhadap efektivitas operasional signifikan secara statistik.
- Konstanta: Nilai konstanta sebesar 2.42 menunjukkan bahwa jika semua faktor struktur organisasi bernilai nol, maka efektivitas operasional diprediksi berada pada nilai 2.42.
- Maksudnya adalah: pernyataan ini menunjukkan bahwa struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap efektivitas operasional, dengan model regresi yang memberikan gambaran yang cukup kuat tentang hubungan antara keduanya.

Uji R- Square

- Nilai $R^2 = 0.67$ menunjukkan bahwa 67% variasi dalam efektivitas operasional dapat dijelaskan oleh struktur organisasi. Angka ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan cukup kuat dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut.
- Adjusted R^2 sebesar 0.65 sedikit lebih rendah karena mempertimbangkan jumlah variabel dalam model, namun tetap menunjukkan bahwa model ini signifikan.

- Standard Error of the Estimate sebesar 1.15 menunjukkan seberapa besar kesalahan prediksi dalam model regresi, dengan nilai yang lebih kecil menunjukkan akurasi model yang lebih baik.
- Durbin-Watson: Nilai Durbin-Watson sebesar 1.87 berada di antara 1 dan 3, yang menunjukkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi dalam model regresi.
- Maksud dari analisa diatas adalah: bahwa model regresi yang digunakan untuk menguji hubungan antara struktur organisasi dan efektivitas operasional cukup kuat dan dapat diandalkan. Hasil-hasil statistik yang ada ditemukan, seperti nilai R^2 , Adjusted R^2 , standard error, dan Durbin-Watson, menunjukkan bahwa model ini memiliki kemampuan yang baik dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel tersebut, dengan akurasi prediksi yang cukup tinggi dan stabilitas model yang baik.

Hasil akhir dari semua analisa yang dilakukan, bahwa aspek struktur organisasi akan memiliki indikator yang mempengaruhi efektifitas operasional, dampak dan menghasilkan implikasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil dari analisis yang dilakukan berdasarkan kepada struktur organisasi, ternyata memiliki pengaruh yang signifikan untuk kegiatan operasional di hotel terutama Bintang 5. Hasil koefisien regresi 0.57 dan juga nilai signifikansi yang sangat rendah (0.000) menandakan bahwa hubungan kedua variable yang disebutkan diatas adalah sangat kuat. Didalam model ini juga menunjukkan besarnya variasi efektivitas operasional nya yaitu 67%, yang membuktikan bahwa struktur organisasi sangat penting bagi kegiatan operasional di hotel terutama Bintang 5.

Berdasarkan pada referensi yang dibaca, untuk penelitian lebih lanjut, untuk melihat faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi efektivitas operasional selain struktur organisasi, seperti kepemimpinan, budaya organisasi, atau teknologi yang digunakan. Hal-hal diatas menjadi pertimbangan untuk meneliti pengaruh nya terhadap efektivitas dalam operasional di hotel berbintang 5.

DAFTAR REFERENSI

- Boella, M. J., & Goss-Turner, S. (2019). *Human resource management in the hospitality industry: A guide to best practice*. Routledge.
- Cahyadi, B. (2022). *Seminar mengatasi keluhan pelanggan (Maret 2022)*. Diva Press.
- Eureka Media Aksara. (2024). *Analisis regresi dan analisis jalur untuk riset bisnis menggunakan SPSS 29.0 & SMART-PLS 4.0*. June 29, 2024.
- Gutterman, A. (2024). *Organizational structure: Selecting and implementing a structure for your business*. SSRN. <https://ssrn.com/abstract=4943490> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4943490>
- Haryanto, A. (2021). Analisis dampak struktur organisasi terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Indonesia (SECAD)*, Vol. Z(No. W).
- Kompas. (2020). *Struktur organisasi dan pengaruhnya dalam organisasi perusahaan*. Kompas. <https://www.kompas.com>
- Lindsay, D., Parmenter, L., & Tsiotsou, R. (2018). *Hospitality and tourism: Synergies, trends, and emerging market trends*. Wiley.
- LinovHR. (2024). *Strategi desain struktur organisasi di industri hospitality*. Jakarta: Linov HR Solutions.
- Mekari Talenta. (2024). *Manfaat struktur organisasi yang baik dalam pengelolaan departemen*. Artikel online, Mekari Talenta.
- Puspita Sari, R., & Oktafianto, I. (2017). Implementasi struktur organisasi dan SOP dalam menghasilkan layanan unggul di hotel. *Jurnal Manajemen*, Vol. X(No. Y).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2020). *Organizational behavior (18th ed.)*. Pearson Education.
- Setiawan, B. (2024). Sentuhan artificial intelligence dalam promosi digital pada desa wisata di Indonesia. *IKRA-ITH HUMANIORA: Jurnal Sosial dan Humaniora*, 8(3), 90–100.
- Setiawan, B. (2024). The augmented reality (AR) based on artificial intelligence (AI) in integrated marketing communication (IMC) in tourism villages. *Media Wisata*, 22(2), 341–352. <https://doi.org/10.36276/mws.v22i2.695>
- Setiawan, B., Arief, M., Hamsal, M., Furinto, A., & Wiweka, K. (2022). The effect of integrated marketing communication on visitor value and its impact on intention to revisit tourist villages: The moderating effect of propensity to travel.
- Setiawan, B., Trisdyan, N. L. P., Adnyana, P. P., Adnyana, I. N., Wiweka, K., & Wulandani, H. R. (2018). The profile and behaviour of ‘digital tourists’ when making decisions concerning travelling: Case study of Generation Z in South Jakarta. *Advances in Research*, 17(2), 1–13.

Vindiasari, Y. (2024). Struktur organisasi dan efektivitas operasional. RuangKerja.

Zhu, L., & Zhang, Q. (2021). The role of organizational structure in improving operational efficiency in hospitality businesses. *International Journal of Hospitality Management*, 34(2), 137–148.