

Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Tentrem Yogyakarta

Hadyan Wahyu Dewanto^{1*}, Irene Hanna H. Sihombing², Ida Ayu Kalpikawati³

¹⁻³Politeknik Pariwisata Bali, Indonesia

Email: hadyanwahyu3110@gmail.com¹, irenesihombing@ppb.ac.id², idaayukalpikawati@ppb.ac.id³

Korespondensi penulis: hadyanwahyu3110@gmail.com*

Abstract. Communication plays a crucial role in influencing employee performance. Performance decline is often caused by communication issues, particularly in the hotel back office, such as the lack of effectiveness in information delivery and miscommunication among employees. This study aims to analyze the impact of communication on employee performance at Hotel Tentrem Yogyakarta. The data used includes quantitative data from employee performance evaluations in 2023, the number of employees, employee communication levels from 2019-2023, and qualitative data from interviews with human resources. The study population consists of 241 employees at Hotel Tentrem Yogyakarta. Data was collected using documentation and questionnaires distributed to respondents. Data analysis techniques include validity testing, reliability testing, normality testing, heteroskedasticity testing, simple linear regression, t-test, and coefficient of determination (R^2). The study findings show that the calculated t value (38.728) is greater than the t table value (0.1264) with a significance level of 0.000, indicating a positive and significant effect of communication on employee performance at Hotel Tentrem Yogyakarta. The coefficient of determination value of 0.863 indicates that 86.3% of the impact on employee performance is due to communication, while 13.7% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Employee Performance, Communication, Hotel

Abstrak. Komunikasi memegang peran penting dalam mempengaruhi kinerja karyawan. Penurunan kinerja sering disebabkan oleh masalah komunikasi, terutama di bagian back office hotel, seperti kurangnya efektivitas dalam menyampaikan informasi dan adanya kesalahan komunikasi antar karyawan. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Tentrem Yogyakarta. Data yang digunakan meliputi data kuantitatif dari penilaian kinerja karyawan tahun 2023, jumlah karyawan, tingkat komunikasi karyawan dari 2019-2023, serta data kualitatif dari wawancara dengan pihak human resources. Populasi studi ini adalah 241 karyawan Hotel Tentrem Yogyakarta. Data dikumpulkan menggunakan dokumentasi dan kuesioner yang dibagikan kepada responden. Teknik analisis data mencakup uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2). Temuan studi menunjukkan bahwa nilai t hitung (38,728) lebih besar dari t tabel (0,1264) dengan tingkat signifikansi 0,000, yang berarti ada pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi dan kinerja karyawan di Hotel Tentrem Yogyakarta. Nilai koefisien determinasi sebesar 0,863 menunjukkan bahwa 86,3% pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, sedangkan 13,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model studi ini.

Kata Kunci: Kinerja Karyawan, Komunikasi, Hotel

1. PENDAHULUAN

Perusahaan agar tetap berdaya saing dari perusahaan lainnya, maka harus merekrut sumber daya manusia yang tepat dan berbakat (Halisa et al., 2020). Perusahaan yang memiliki manajemen terhadap karyawan yang tidak baik dan maksimal, akan menemukan jalan buntu serta bisnis akan terancam colaps hingga perusahaan akan mengalami gulung tikar (Basri et al. 2021). Kondisi baik pada kinerja karyawan dapat mengoptimalkan target yang ingin diraih perusahaan, yang berdampak pada kemajuan perusahaan (Simanjuntak, 2022). Beragam faktor, baik internal maupun eksternal, mempengaruhi kinerja karyawan. Faktor dalam dirinya termasuk keterampilan, pengetahuan, kompetensi yang dimiliki, sikap, motivasi kerja,

kepribadian, serta komunikasi yang mempengaruhi kinerja. Hal terpenting adalah terdapat keinginan serta sikap terbuka dari karyawan dalam melaksanakan tanggung jawab mereka, maka secara tidak langsung mengoptimalkan produktivitas pegawai yang akan berujung pada kinerja (Lestary & Harmon, 2017).

Tabel 1. Data Penilaian Kerja Karyawan Hotel Tentrem Yogyakarta Tahun 2023

Departement	Jumlah Karyawan	Skor Penilaian Kerja				
		>95	86-94	75-85	61-74	50-60
<i>Executive Office</i>	2	2	0	0	0	0
<i>Engineering</i>	24	0	15	5	2	2
<i>F&B Services</i>	38	10	15	8	5	0
<i>F&B Product</i>	41	5	12	14	7	3
<i>Rooms</i>	84	16	31	24	8	5
<i>Security</i>	13	0	7	4	2	0
<i>Reservation</i>	5	2	2	1	0	0
<i>Sales & Marketing</i>	12	7	3	2	0	0
<i>Human Resources</i>	4	2	2	0	0	0
<i>Finance</i>	18	7	7	2	2	0

Sumber: HRD Hotel Tentrem Yogyakarta, 2024 (Diolah)

Data pada Tabel 1. mengungkapkan bahwasanya pada tahun 2023 terjadi penurunan kinerja karyawan. Hasil ini merujuk dari target manajemen agar karyawan mendapat hasil “*Outstanding Objective*” masih belum terpenuhi dikarenakan beberapa departemen yang tidak mencapai target. Rata-rata karyawan hanya mencapai hasil “*Meets objective*” dan “*Meets & Exceeds objective*” dimana pada hasil ini karyawan sudah mencapai standard target yang ditetapkan dan beberapa melampaui target hanya saja masih inkonsistensi serta masih ada beberapa bagian yang harus ditingkatkan. Beberapa departemen juga didapati karyawan yang hasil penilaian kerjanya berada pada skala “*Below Objective*” yang mengungkapkan bahwasanya masih ada banyak ruang yang harus dibenahi terkait *development* kinerja karyawan.

Hasil wawancara dengan *Asst. Human Resources Manager* salah satu faktor yang memengaruhi kinerja karyawan didapat dari adanya masalah komunikasi yang dihadapi di hotel khususnya bagian *back office* yakni kurangnya efektifitas dalam penyampaian informasi dan masih didapati *misscommunication* antar karyawan.

Menurut salah satu karyawan komunikasi yang terjalin cenderung mengalami penurunan yang ditunjukkan dengan koordinasi beberapa pekerjaan yang tidak tuntas, banyaknya kesalahan informasi yang disampaikan hingga menimbulkan konflik antar karyawan. Hal ini sejalan dengan hasil *Associate Opinion Survey* tahun 2023 yang salah satu poinnya mengungkapkan persentase tingkat komunikasi.

Tabel 2. Data Associate Opinion Survey Tahun 2023

Dimensions Surveyed	2019	2020	2021	2022	2023
Performance	96,8%	95,9%	97,7%	96,5%	96,0%
Cooperation And Teamwork	97,5%	97,1%	97,2%	97,1%	94,2%
Communication	98,6%	98,0%	98,3%	96,7%	93,1%

Sumber: *Human Resource Department* Hotel Tentrem Yogyakarta, 2024

Berdasarkan Tabel 2, dapat dijelaskan persentase tingkat komunikasi karyawan selama lima tahun terakhir. Tahun 2019 tingkat persentase berada di angka 98,6% dan mengalami penurunan pada tahun 2020 di angka 98,0%. Kemajuan tingkat persentase komunikasi terjadi pada tahun 2021 yaitu persentase tingkat komunikasi karyawan berada di angka 98,3% dan pada dua tahun kemudian kembali mengalami penurunan tingkat persentase yang cukup signifikan dimana pada tahun 2022 menurun ke angka 96,7% dan tahun 2023 menurun ke angka 93,1%. Berdasarkan penjelasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwasanya komitmen karyawan untuk menjaga komunikasi yang baik masih kurang. Hal ini bisa dilihat dari penurunan selama dua tahun yang sangat drastis. Penurunan yang terjadi juga terlepas dari adanya tantangan dalam komunikasi internal organisasi yang disebabkan oleh keragaman latar belakang karyawan serta pengalaman. Hambatan komunikasi dapat mempengaruhi lingkungan kerja dan bagaimana karyawan bekerja (Madera, 2011).

Merujuk pada informasi yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat dinyatakan bahwasanya faktor komunikasi mempengaruhi secara positif serta berperan penting dalam kinerja karyawan. Temuan tersebut didukung beberapa studi terdahulu, meliputi studi Sandi *et al.* (2023) Hasil studi mengungkapkan bahwasanya komunikasi berdampak positif signifikan pada kinerja pegawai. Hasil yang serupa juga diperoleh oleh studi dengan mengatakan Komunikasi memengaruhi kinerja karyawan dimana perusahaan sangat bergantung pada komunikasi. Komunikasi sangat penting untuk meningkatkan kinerja dan adaptasi organisasi, yang merupakan penelitian oleh Sari & Asnur (2023). Hasil penelitian lain oleh Hamdani (2019) memiliki hasil yang tidak sejalan dimana komunikasi tidak terdapat pengaruh signifikan dan cenderung lemah pada kinerja karyawan. Temuan serupa juga terdapat dalam studi Mochamad Akbar (2020) yang menyebutkan kinerja karyawan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh komunikasi. Fenomena ini mengungkapkan adanya gap penelitian yang dapat dijadikan bahan untuk studi lebih lanjut. Studi ini bertujuan guna menganalisis menganalisis pengaruh Komunikasi pada Kinerja Karyawan Hotel Tentrem Yogyakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Kinerja atau pencapaian mengungkapkan tingkat realisasi dalam melaksanakan program kegiatan ataupun kebijakan tertentu untuk mencapai tujuan, visi, sasaran, serta misi organisasi, selaras dengan rencana strategis organisasi (Rampengan et al., 2019). Kinerja karyawan sering

sekali dalam kelangsungannya dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor tertentu. Ada sejumlah variabel yang mempengaruhi kinerja, baik kinerja pada individu ataupun pada organisasi. Salah satu variabel yang berpengaruh pada ialah aspek komunikasi. Hubungan antara manajer dengan staf dalam berkomunikasi haruslah berjalan dengan baik, karena itu akan lebih mudah untuk menyelesaikan tugas perusahaan (Safarini, 2020).

Faktor komunikasi memengaruhi pemahaman makna antara individu yang terlibat dalam komunikasi serta dampaknya terhadap proses dan pekerjaan. Pertama, perkembangan berhubungan erat dengan kemampuan berkomunikasi; pengaruh orang tua sangat penting dalam membentuk cara anak berkomunikasi. Kedua, emosi dapat menyebabkan salah interpretasi pesan; emosi yang tidak terkontrol sering kali memicu perdebatan dan konflik. Ketiga, gender memengaruhi komunikasi melalui stereotip budaya dan norma sosial, memengaruhi cara pria dan wanita berinteraksi serta dinamika kekuasaan dalam komunikasi.

Komunikasi yang baik membuat lingkungan kerja yang sehat serta transparan. Hal ini juga disampaikan melalui studi Mariani & Sariyathi, (2017)) serta Sengkey et al., (2021) yang mengungkapkan bahwasanya komunikasi mempengaruhi secara positif signifikan pada kinerja pegawai. Temuan ini juga semakin diperkuat atas pernyataan yang mengatakan Kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh komunikasi dimana semakin baik komunikasi, semakin baik kinerja karyawan (Fikri et al., 2022; Sugiono & Lumban Tobing, (2021)).

Inkonsistensi juga ditunjukkan di beberapa studi sebelumnya, yakni dengan mengungkapkan bahwasanya komunikasi tidak mempengaruhi signifikan dan tidak berarah positif pada kinerja karyawan, seperti temuan Akbar et al., (2020) yang mendapatkan hasil bahwasanya keterkaitan komunikasi pada kinerja karyawan tidak terdapat hubungan ataupun korelasi yang signifikan. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Noviherni & Hanifah, (2020), Widhia et al., (2019), serta (Lustono & Hasnaeni, 2019) yang mengungkapkan bahwasanya komunikasi tidak terlalu berpengaruh secara signifikan pada kinerja. Hasil studi tersebut mengungkapkan pengaruh negatif antara komunikasi dan kinerja. Ini karena perbedaan industri dan lanskap kerja responden penelitian, yang sebagian besar bekerja di industri primer dan sekunder. Hotel Tentrem Yogyakarta, sebuah bisnis yang bergerak di industri tersier hotel adalah hotel yang akan menjadi subjek pada studi ini. Perbedaan ini yang menjadi dasar dalam penentuan hipotesis ini, berdasarkan penjelasan diatas maka hipotesis yang digunakan pada studi ini ialah:

H₀ : Tidak adanya pengaruh signifikan komunikasi (X) pada kinerja karyawan (Y) di Hotel Tentrem Yogyakarta

H_a : Terdapat Pengaruh Signifikan komunikasi (X) pada kinerja karyawan (Y) di Hotel Tentrem Yogyakarta

3. METODE PENELITIAN

Studi ini bertujuan guna mengevaluasi komunikasi dan kinerja karyawan di Hotel Tentrem Yogyakarta. Studi melibatkan 241 karyawan tetap sebagai responden, dengan lokasi di Jl. P. Mangkubumi No. 72A, Yogyakarta. Penelitian dilakukan selama dua bulan, dari April hingga Mei, menggunakan kuesioner Google Form yang disebar melalui WhatsApp. Data yang dikumpulkan meliputi data ordinal dengan skala Likert untuk mengukur komunikasi internal dan eksternal serta kinerja karyawan. Data primer diperoleh dari kuesioner, sementara itu data sekunder meliputi data kinerja karyawan dan hasil survei komunikasi dari Human Resources. Data diperoleh melalui sesi wawancara dan penyebaran angket. Analisis meliputi pengujian validitas serta reliabilitas kuesioner, pengujian asumsi klasik (normalitas & heteroskedastisitas), serta analisis regresi linier sederhana, pengujian hipotesis serta koefisien determinasi menggunakan SPSS.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis

1. Uji Validitas dan Realiniltas

Merujuk hasil analisis dapat dijelaskan bahwasanya setiap indikator yang berupa pernyataan variabel komunikasi (X) serta kinerja karyawan (Y) mempunyai nilai r hitung $> 0,1264$. Dengan demikian, indikator berbentuk pernyataan dianggap sesuai untuk digunakan karena telah teruji validitasnya dan memenuhi standar validasi data.

Tabel 3. Output Uji Reliabilitas

No.	Variable	Cronbach's Alpha	Catatan
1.	Komunikasi (X)	0,937	Reliabel
2.	Kinerja Karyawan (Y)	0,911	Reliabel

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Sementara itu, mengacu pada output *cronbach's alpha* dari variabel komunikasi (X) adalah 0,937 serta variabel kinerja karyawan (Y) adalah 0,911. Keseluruhan nilai *cronbach's alpha* melebihi 0,60, sehingga dinyatakan sudah reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

a) Pengujian Normalitas

Pengujian normalitas ialah sebuah pengujian yang digunakan guna mengidentifikasi apakah variabel bebas dan variabel terikat dalam metode regresi terdistribusi normal. Studi ini mengukur uji normalitas menggunakan nilai *Kolmogorov-Smirnov Test* yang mana apabila nilai signifikansi $> 0,05$, maka dari itu dinyatakan terdistribusi dengan normal (Ginting, 2019).

Tabel 4. Output Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstd. Residual
N		241
Normal Parameter ^{a,b}	Mean	.00000
	Std. Deviation	2.56250933
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.041
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.096 ^{c,d}

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Mengacu pada output uji normalitas yang disajikan dalam Tabel 4, terlihat bahwasanya nilai tingkat signifikansi (*Asymp. Sig. (2-tailed)*) ialah $0,096 > 0,05$, dengan demikian ditarik kesimpulan dalam distribusi data menunjukkan normalitas yang memadai, sehingga analisis berikutnya dapat dilakukan.

b) Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas adalah untuk mengevaluasi apakah variansi residual berbeda-beda antara pengamatan dalam model regresi. Studi ini menggunakan uji *Glejser* yang mengacu pada nilai signifikansi, apabila nilai signifikansi > 0.05 , dengan demikian gejala data heteroskedastisitas tidak terdeteksi.

Tabel 5. Output Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstd. Coefficients		Std. Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	[Constant]	1.377	.508		2.712	.007
	X	.013	.011	.080	1.236	.218

a. Variabel terikat: ABS_RES

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Merujuk pada output pada Tabel 5, tidak ada indikasi bahwasanya variabel independen memengaruhi residual absolut, dengan nilai signifikansi variabel komunikasi (X) sebesar 0,218 yang melebihi dari 0,05. Oleh karena itu, model regresi ini terbebas atas permasalahan heteroskedastisitas dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana dalam studi ini, bertujuan guna nilai seberapa kuat hubungan antar kedua variabel serta mengidentifikasi arah pengaruh variabel independen pada variabel dependen (Sugiyono, 2017).

Tabel 6. Output Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstd Coefficients		Std Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	[Constant]	-.480	.812		-.591	.555
	X	.663	.017	.929	38.728	.000

a. Variabel terikat: Y

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Merujuk pada output Tabel 6, konstanta yang diperoleh adalah -0,480, sementara koefisien regresi untuk variabel Komunikasi adalah 0,663. Berdasarkan nilai-nilai ini, persamaan regresi untuk analisis variabel independen dapat dirumuskan dibawah ini:

$$Y = - 0,480 + 0,663 X$$

Persamaan regresi linier sederhana ini mengindikasikan bagaimana setiap variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Persamaan regresi linier sederhana dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Konstanta

Diperoleh nilai α sebesar $- 0,480$, artinya ketika variabel komunikasi (X) ditiadakan (bernilai konstan) atau bernilai 0, maka dari itu kinerja karyawan bernilai sebanyak $- 0,480$.

2. Komunikasi

Koefisien regresi untuk komunikasi yang mencapai 0,663 mengindikasikan bahwasanya setiap peningkatan satu unit dalam komunikasi akan berimbas pada peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,663. Angka ini menandakan adanya efek positif dari komunikasi terhadap kinerja karyawan, sehingga ada hubungan yang searah antara komunikasi dan kinerja karyawan.

4. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t berfungsi guna menentukan apakah ada pengaruh yang signifikan dari setiap variabel independen (X) pada variabel dependen (Y). Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t jika nilai probabilitas signifikansi $\leq 0,05$.

Tabel 7. Output Uji t

		<i>Coefficients^a</i>			
		<i>Unstd. Coefficients</i>	<i>Std. Coefficients</i>		
<i>Model</i>		<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>	<i>t</i>
1	[Constant]	-.480	.812		-.591
	X	.663	.017	.929	38.728

a. *Variabel terikat: Y*

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Merujuk pada Tabel 7, diperoleh nilai signifikans $0,00 < 0,05$. Hal ini berarti variabel komunikasi (X) mempengaruhi secara positif dan signifikan pada variabel kinerja karyawan (Y) Hotel Tentrem Yogyakarta. Koefisien regresi senilai 0,663 mengungkapkan bahwasanya semakin tinggi komunikasi, maka kinerja pegawai atau karyawan juga semakin meningkat.

5. Koefisien Determinasi (R^2)

Pengujian Koefisien Determinasi diterapkan guna menentukan seberapa besarnya variabel bebas yang ada dapat menggambarkan penjelasan mengenai variabel terikat. Jika

nilainya mendekati satu (1), itu mengungkapkan bahwasanya kemampuan variabel bebas semakin kuat untuk menunjukkan keberadaan variabel terikat.

Tabel 8. Output Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary ^b				
Model	R	R ²	Adj. R ²	Std. Error of the Estimate
1	.929	.863	.862	2.568

Sumber: Hasil Penelitian, 2024

Merujuk pada Tabel 8, diperoleh koefisien determinasi bernilai 0,863 atau 86,3% yang mana artinya pengaruh komunikasi (X) pada kinerja karyawan (Y) bernilai 86,3%, sementara sisanya, bernilai 13,7% dipengaruhi faktor lain di luar penerapan model studi ini.

Pembahasan

Temuan analisis karakteristik responden menunjukkan bahwasanya mayoritas responden adalah laki-laki (70,5%), dengan pendidikan terakhir Sarjana (42,3%) dan usia terbanyak berada dalam rentang 31 – 40 tahun (39,8%). Selain itu, sebagian besar responden telah bekerja lebih dari 5 tahun (49,4%). Faktor-faktor seperti gender, pendidikan, dan usia ini tidak hanya berfungsi sebagai data demografis tetapi juga mempengaruhi pola komunikasi dan kinerja di tempat kerja.

Gender sebagai salahsatu faktor yang mempengaruhi komunikasi. Laki-laki dan perempuan memiliki gaya komunikasi yang berbeda. Laki-laki cenderung menggunakan gaya komunikasi yang lebih langsung dan tegas, sementara perempuan cenderung menggunakan gaya komunikasi yang lebih kooperatif dan empatik. Perbedaan ini dapat mempengaruhi cara memahami dan merespons komunikasi satu sama lain. Perempuan dengan gaya komunikasi yang lebih empatik dan kolaboratif dapat meningkatkan kepuasan kerja dan mengurangi konflik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kinerja individu dalam aspek kualitas dan hubungan kerja. Namun, dalam beberapa kasus, pendekatan yang terlalu hati-hati bisa memperlambat pengambilan keputusan. Disisi lain, Laki-laki dengan gaya komunikasi yang lebih langsung, laki-laki mungkin lebih cepat dalam mencapai hasil dan menyelesaikan tugas, yang dapat meningkatkan kinerja individu dalam aspek produktivitas. Namun, kurangnya perhatian pada aspek interpersonal dapat mempengaruhi kualitas hubungan kerja.

Hal ini tercermin dalam kuesioner variabel komunikasi (X) dengan skor tertinggi tercatat pada pernyataan X11: "Saya merasa manajemen selalu mengutamakan kepentingan warga sekitar hotel" dengan nilai 3,29, menunjukkan hubungan yang baik antara karyawan Hotel Tentrem Yogyakarta dan warga sekitar. Namun, pada pernyataan X8, "Saya merasa pendapat/usulan yang diberikan dipertimbangkan oleh atasan", skor lebih rendah, yakni 2,83, yang menunjukkan bahwa meskipun komunikasi eksternal baik, masih ada tantangan dalam komunikasi internal dengan atasan.

Demikian pula, kinerja karyawan dinilai baik, namun dengan beberapa catatan. Pada variabel kinerja (Y), skor tertinggi diperoleh pada pernyataan Y8: "Saya dapat bekerja secara efektif sesuai jadwal dan tidak berlebih" dengan nilai 3,17. Ini menunjukkan bahwa jadwal kerja sudah sesuai, memungkinkan karyawan bekerja efektif. Namun, skor rendah pada pernyataan Y3: "Saya merasa banyaknya tugas yang diberikan sudah sesuai kemampuan", yang hanya mencapai 2,95, menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tugas yang diberikan dan kemampuan yang dimiliki. Secara keseluruhan, baik komunikasi maupun kinerja di Hotel Tentrem Yogyakarta dinilai baik, namun peningkatan dalam perhatian terhadap pendapat karyawan dan penyesuaian beban kerja masih diperlukan untuk memaksimalkan produktivitas dan kualitas kerja.

Berdasarkan hasil regresi linier sederhana, diperoleh rumus regresi $Y = -0,480 + 0,663X$. Nilai konstanta (α) sebesar -0,480 menunjukkan bahwa jika komunikasi (X) bernilai nol, maka kinerja karyawan akan negatif sebesar -0,480. Koefisien regresi 0,663 mengindikasikan bahwa peningkatan satu satuan dalam komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,663. Ini menunjukkan hubungan positif antara komunikasi dan kinerja karyawan, di mana semakin baik komunikasi yang terjalin, semakin tinggi pula kinerja karyawan. Hasil uji t memperkuat temuan ini dengan nilai signifikansi 0,000, yang berada di bawah ambang batas 0,05. Ini menunjukkan bahwa komunikasi secara signifikan mempengaruhi kinerja karyawan di Hotel Tentrem Yogyakarta. Koefisien determinasi (R^2) senilai 0,863 mengungkapkan bahwasanya 86,3% variasi dalam kinerja karyawan dijelaskan oleh variabel komunikasi, sementara 13,7% disebabkan dari faktor lainnya yang tidak diteliti dalam model ini.

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya. Misalnya, penelitian Sari dan Asnur (2023) menemukan bahwasanya komunikasi berpengaruh positif signifikan pada kinerja karyawan, di mana komunikasi yang lebih baik diantara karyawan meningkatkan produktivitas dan kualitas kerja. Rialmi (2020) juga menekankan pentingnya komunikasi dalam kinerja karyawan, di mana interaksi yang teratur dan terbuka antara rekan kerja dan atasan menciptakan lingkungan kerja yang lebih kondusif dan memotivasi karyawan untuk berkinerja lebih baik.

Penelitian lain oleh Setyawan dan Arifin (2018) menemukan bahwa komunikasi yang efektif membantu memperjelas peran dan tanggung jawab dalam tim, mengurangi kesalahan, dan mendorong kolaborasi, yang pada gilirannya meningkatkan kinerja keseluruhan karyawan. Hal ini relevan dengan temuan di Hotel Tentrem Yogyakarta, di mana komunikasi yang efektif di antara karyawan terbukti membantu koordinasi kerja dan mengurangi miskomunikasi, yang sering kali menjadi penyebab konflik atau hambatan dalam pekerjaan. Kurangnya komunikasi dapat mengarah pada individualisme di tempat kerja, di mana karyawan menjadi lebih fokus

pada tugas pribadi dan kurang peduli dengan kolaborasi tim. Ini juga tercermin dalam penelitian ini, di mana karyawan yang kurang berkomunikasi cenderung tidak peduli satu sama lain dan hanya fokus pada pekerjaan masing-masing, yang berdampak negatif pada kinerja keseluruhan.

Mengelola keragaman dalam tim kerja menjadi aspek krusial dalam meningkatkan efektivitas dan produktivitas. Menurut Zaky (2023) bahwasanya tim yang berisikan individu dengan perbedaan latar belakang mampu mendorong inovasi serta kreativitas. Namun, keragaman ini juga berpotensi menimbulkan konflik dan juga tantangan komunikasi. Untuk mengatasi hal ini, manajemen *human resource* perlu merancang dan menerapkan strategi yang efektif guna mengelola keragaman tim serta mengoptimalkan manfaat yang ditawarkan oleh perbedaan latar belakang anggota tim. Selain itu, komunikasi dengan pihak eksternal seperti pelanggan dan masyarakat memainkan peran yang tidak kalah penting. Umpan balik dari pelanggan dan masyarakat dapat memberikan wawasan berharga yang mendukung kemajuan Hotel Tentrem Yogyakarta. Responsif terhadap kritik dan saran eksternal dapat memotivasi karyawan untuk terus memperbaiki kinerja mereka, sehingga mendorong peningkatan keseluruhan dalam kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

5. KESIMPULAN

Merujuk pada hasil analisis di atas, maka dapat disimpulkan pada studi ini bahwasanya variabel komunikasi mempengaruhi dengan arah positif serta signifikan pada kinerja karyawan pada Hotel Tentrem Yogyakarta. Temuan ini dibuktikan atas diperolehnya tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$. Output koefisien regresi pada β_1 (variabel komunikasi) bernilai 0,663 mengungkapkan bahwasannya semakin tinggi komunikasi, maka kinerja karyawan juga semakin tinggi. Diperoleh output koefisien determinasi 0,863 atau 86,3%, artinya pengaruh komunikasi (X) pada kinerja karyawan (Y) sebesar 86,3%, sementara sisanya 13,7% dipengaruhi faktor lain di luar model studi ini. Untuk studi di masa depan, disarankan agar mempertimbangkan penambahan variabel-variabel tambahan yang mungkin memengaruhi kinerja karyawan dan belum diteliti dalam studi ini, seperti aspek pelatihan atau faktor motivasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, M. D., Saroh, S., & Zunaida. (2020). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan (Studi pada KUD Karangploso Kabupaten Malang). *Jurnal Universitas Islam Malang*.
- Basri, M., & Hasanuddin, A. A. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan pada Grand Town Hotel Mandai di Kabupaten Maros. *Jurnal Ilmiah Neraca*, 4(2). <https://jurnal.stie-lpi.ac.id/index.php/neraca>
- Fikri, K., Kusumah, A., Zaki, H., Akhmad, I., Hinggo, H. T., Setianingsih, R., & Universitas Muhammadiyah Riau. (2022). Peran kepuasan kerja sebagai variabel mediasi pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan. *Postgraduate Management Journal*, 2(1).
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariat dengan program SPSS*. Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Ginting, M. C., & Satria, I. M. (2019). Pengaruh pendanaan dari luar perusahaan dan modal sendiri terhadap tingkat profitabilitas pada perusahaan properti dan real estate yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Manajemen*, 5(2). <http://ejournal.lmiimedan.net>
- Hamdani, M. (2019). The effect of internal communication on work productivity of employees Tata Graha in star hotel in Ajibata sub-district, Toba Samosir district. *Jurnal Ilmiah Akomodasi Agung*, 6(1).
- Lestary, L., & Harmon, D. (2017). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Riset Bisnis & Investasi*, 3(2).
- Lustono, & Hasnaeni, A. D. (2019). Pengaruh komunikasi, kompetensi, dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai pada kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara. *Jurnal Medikonis Stie Tamansiswa Banjarnegara*, 19.
- Madera, J. M. (2011). Removing communication barriers at work: What workforce diversity means for the hospitality industry. *Worldwide Hospitality and Tourism Themes*, 3(4), 377–380. <https://doi.org/10.1108/17554211111162480>
- Mariani, L. M. I., & Sariyathi, N. K. (2017). Pengaruh motivasi, komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Unud*, 6(7).
- Nour Halisa, N. (2019). Peran manajemen sumber daya manusia “Sistem rekrutmen, seleksi, kompetensi dan pelatihan” terhadap keunggulan kompetitif: Literature review. *ADI Bisnis Digital Interdisiplin Jurnal*.
- Noviherni, & Hanifah, F. (2020). Komunikasi, motivasi, lingkungan kerja dan pengaruhnya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, 7(3), 51–59.
- Rampengan, C. B. L., Tewal, B., & Sendow, G. M. (2019). Pengaruh komunikasi, pengawasan dan kualitas kehidupan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA*, 7(3), 2999–3008.
- Rialmi, M. Z. (2020). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan PT Utama Metal Abadi. *Jurnal Ilmiah, Manajemen Sumber Daya Manusia*, 3(2).

- Safarini, N. (2020). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada PT. Angkasa Pura II (Persero) kantor cabang Lampung. *Jurnal Relevansi: Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 4(1).
- Sari, Y. O., & Asnur, L. (2023). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 7(2), 319–324. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v7i2.72959>
- Sengkey, E., Dotulong, L. A., Lumintang, G., & Universitas Manado. (2021). Pengaruh reward, punishment dan komunikasi terhadap kinerja karyawan PT. Bank Sulutgo Cabang Tomohon. *Jurnal EMBA*, 9(3).
- Setyawan, E., & Arifin, Z. (2018). The effect of effective communication on team performance. *Journal of Business and Management*, 20(3), 1–9.
- Simanjuntak, J. (2022). Pengaruh komunikasi dan kerjasama kelompok terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel By Prasanthi Bata. *Scientia Journal*, 4(5).
- Sugiono, E., & Tobing, G. I. L. (2021). Analisis pengaruh kepemimpinan, budaya organisasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja serta dampaknya terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen Strategi dan Aplikasi Bisnis*, 4(2), 389–400. <https://doi.org/10.36407/jmsab.v4i2.413>
- Sugiyono. (2017a). *Metode penelitian bisnis*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017b). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2013). *Metodologi penelitian akuntansi*. PT. Refika Aditama.
- Widhia, R., Lubuk, S. S., & Yayasan Pasaman. (2019). Pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja di BUMN PT. INHUTANI IV Kab. Pasaman. *Menara Ekonomi*, 5(3).