

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA
HOTEL NOVOTEL AIRPORT NGURAH RAI**

**Donna Meilia Indirawati¹
Ni Luh Sili Antari²
Anak Agung Jemi Harta³**

Fakultas Bisnis, Universitas Triatma Mulya, Badung - Bali^{1,2,3}
email: donna.meilia@triatmamulya.ac.id

Abstract

This study aims to determine whether there is a simultaneous or partial influence between communication and work environment on employee performance at the Novotel Airport Ngurah Rai Hotel. The respondents of this study were 69 employees of Novotel Airport Ngurah Rai Hotel. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis techniques. The T test is used to determine the effect of the independent variable on the dependent variable partially and the Determination test is used to determine the significant effect of the independent variable on the dependent variable simultaneously (simultaneously). Based on the analysis results it is known that the significance level of t is 0,000 which is smaller than 0.05 so that H1 and H2 are accepted. This means that communication and work environment have a significant effect on employee performance. And based on the test of determination that communication and work environment together significantly influence the performance of employees of the Novotel Airport Ngurah Rai Hotel. The results of the communication determination coefficient (X1) and work environment (X2) on employee performance (Y) in the Table shows a value of 0.671 or 67.1%. This means that the influence of communication and work environment variables of 67.1% while the remaining 32.9% is influenced by other factors outside the study. Based on the results of the study, it can be suggested that company leaders are expected to be more open in providing direction to subordinates, good and effective communication to continue to be established between superiors and subordinates or fellow employees in the company.

Keywords: communication, work environment, employee performance.

PENDAHULUAN

Pertumbuhan perusahaan swasta dewasa ini mengalami perkembangan yang pesat, baik perusahaan industry maupun perusahaan jasa, dimana keadaan ini dapat memberikan dampak yang positif bagi perusahaan itu, seperti memberikan kemudahan dalam hal pemenuhan kebutuhan bahan baku dan pemasaran hasil produksinya. Namun dibalik itu juga timbul dampak negatif, seperti meningkatnya persaingan,

mempersempit market share, tidak dapat menentukan harga secara mudah, sehingga perusahaan dituntut untuk selalu bertindak secara efektif dan efisien.

Kunci sukses suatu perusahaan ditentukan oleh kemampuannya untuk melakukan adaptasi yang tepat (sesuai dengan kondisi perusahaan) dan pada saat yang tepat pula. Disamping faktor diatas, perusahaan tentunya juga tidak

boleh melupakan apa yang disebut dengan persaingan perusahaan sejenis. Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan baik, jika Sumber Daya Manusia didalam perusahaan tersebut ditangani oleh Manajemen Sumber Daya Manusia yang tepat. Faktor Sumber Daya Manusia merupakan faktor produksi yang berbeda dengan faktor-faktor lainnya, karena manusia merupakan faktor yang unik, dinamis, mempunyai akal dan hati nurani, keinginan dan kepribadian yang berbeda-beda sehingga diperlukan pendekatan yang berbeda-beda untuk masing-masing Individu.

Keikutsertaan masyarakat dalam menyumbang tenaga, pikiran, ilmu pengetahuan, ketrampilan dan kemampuan merupakan suatu hal yang sangat positif untuk mencapai tujuan dari pembangunan. Perusahaan perlu menyediakan fasilitas yang dapat mendukung kinerja Sumber Daya Manusia dan mampu menciptakan suatu komunikasi yang baik terhadap sesama ataupun atasan, serta menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan kondusif. Hal ini karena komunikasi dan lingkungan kerja tidak hanya sebatas kondisi-kondisi material namun kondisi psikologis yang ada dalam perusahaan tersebut.

Komunikasi mencerminkan seseorang dapat menyampaikan keinginan-keinginan yang terpendam dalam hatinya, baik melalui suara, atau gerak isyarat anggota badan dan sebagainya. Semakin lancar dan cepat komunikasi yang dilakukan, akan semakin cepat pula terbinanya hubungan kerja. Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian pesan dari satu pihak kepada pihak lain atau perpindahan informasi dan arti dari satu pihak ke pihak lain melalui penggunaan symbol bersama, komunikasi yang baik akan

meminimalisir konflik antar karyawan sehingga kinerja karyawan bisa meningkat dan lebih baik.

Masalah komunikasi yang dihadapi Hotel Novotel Airport Ngurah Rai dalam menegakkan komunikasi untuk meningkatkan kinerja karyawan, agar mereka dapat bekerja sesuai dengan pemahaman informasi yang diberikan, sehingga tidak menimbulkan dampak buruk terhadap kinerja karyawan di dalam Novotel Airport Ngurah Rai. Komunikasi dan Lingkungan Kerja dapat meningkatkan Kinerja karyawan dan berpengaruh terhadap pelayanan suatu hotel. Pelayanan di hotel tidak dapat berjalan dengan baik bila pengelolaan karyawan dalam komunikasi dan lingkungan kerja tidak dikelola dengan sebaik-baiknya.

Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Komunikasi

Komunikasi adalah sebuah proses dua arah dalam penyampaian informasi atau pesan-pesan oleh seseorang kepada orang lain dengan tujuan dapat saling mengerti dan memahami. Arti komunikasi demikian penting dalam meneruskan informasi kepada orang lain sehingga dapat diterima dan dipahami.

Robbins, 2006: 310-311, menyebutkan fungsi komunikasi dibagi menjadi 4 yaitu sebagai kendali, sebagai motivasi, sebagai pengungkapan emosional, serta sebagai informasi. Faktor-faktor

yang umumnya mempengaruhi komunikasi antara lain karena pengaruh jabatan, tempat, alat komunikasi, kepadatan kerja.

b. Lingkungan Kerja

Lingkungan kerja adalah segala sesuatu yang ada di sekitar tempat kerja karyawan, baik fisik maupun non fisik yang dapat mendukung kinerja seorang karyawan dalam menjalankan tugas yang dibebankan kepadanya. Faktor-Faktor yang mempengaruhi lingkungan kerja antara lain kenyamanan karyawan, perilaku karyawan, kinerja karyawan, tingkat stres karyawan.

c. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan merupakan hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seseorang dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan yang diukur dengan sebuah standar kerja yang sudah ditentukan sebelumnya oleh perusahaan

Menurut Gibson (2008:123) Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah :

- 1) Faktor dari variable individu yang terdiri dari kemampuan dan ketrampilan, latar belakang dan demografis.
- 2) Faktor dari variable psikologi yang terdiri dari persepsi, sikap, kepribadian, motivasi, kepuasan kerja dan stress kerja.
- 3) Faktor organisasi yang terdiri dari kepemimpinan, kompensasi, konflik, kekuasaan, struktur

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif verifikatif. Variabel yang digunakan meliputi dua variable yaitu variabel independen atau variabel bebas dalam penelitian ini yang menjadi variabel bebas adalah komunikasi (X1) serta lingkungan kerja (X2), dan variabel dependen atau variabel terikat dalam penelitian ini yang menjadi variabel terikat adalah kinerja karyawan (Y). Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data ialah melalui wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Jenis data yang digunakan ada dua, yaitu data kualitatif dan data kuantitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampel yaitu seluruh karyawan Hotel Novotel Airport Ngurah Rai, Kuta – Badung sebanyak 69 karyawan. Untuk mengolah dan menganalisis data digunakan *software SPSS (Statistical Package for Social Science)* versi 19.0 for Windows, dengan teknik uji validitas dan uji reliabilitas data, uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji heteroskedastisitas, uji analisis regresi linier berganda, analisis T-test (Uji t) serta analisis determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap karyawan yang bekerja pada Hotel Novotel Airport Ngurah Rai sebanyak 69 responden dapat diketahui beberapa karakteristik responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan lama bekerja.

Responden yang bekerja pada Hotel Novotel Airport Ngurah Rai yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 30 orang atau 43,48 %.

Sedangkan yang berjenis kelamin perempuan hanya sebanyak 39 orang atau sebesar 56,52 %. Karyawan yang berusia < 21th berjumlah 42 orang atau 60,87%, yang berusia 21 th – 28 th berjumlah 19 orang atau 27,54%, dan yang berusia 29 th – 35 th berjumlah 8 orang atau 11,59%. Karyawan yang berpendidikan SMA berjumlah 15 orang atau 21,74%, karyawan yang berpendidikan Diploma berjumlah 26 orang atau 37,68%. Karyawan yang berpendidikan S1 berjumlah 14 orang atau 20,29%, dan Karyawan yang berpendidikan S2 berjumlah 14 orang atau 20,29%. Dan karyawan pada Hotel Novotel Airport Ngurah Rai karyawan yang bekerja di bawah 1th berjumlah 32 orang atau 46,38% dan karyawan yang bekerja 2th – 4th berjumlah 37 orang atau 53,62%.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa variabel komunikasi, lingkungan kerja dan kinerja karyawan memiliki *nilai pearson correlation* lebih dari 0,30. Hal ini menunjukkan bahwa pernyataan dalam kuesioner telah memenuhi syarat valid. Berdasarkan hasil perhitungan dari setiap variabel nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel diperoleh hasil yang besarnya di atas 0,60. Hal ini berarti semua variabel dalam kuesioner tersebut dapat dikatakan reliabel. Pada uji normalitas residual data dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*.

Nilai probabilitas signifikansi atau koefisien *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti residual data yang digunakan dalam penelitian ini berdistribusi normal. Hasil uji multikolonieritas yang disajikan menunjukkan nilai *tolerance* dan VIF dari variabel komunikasi dan lingkungan kerja. Nilai tersebut

menunjukkan bahwa nilai *tolerance* untuk setiap variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 yang berarti model persamaan regresi bebas dari multikolonieritas. Dan nilai uji heteroskedastiditas diperoleh penyebaran titik-titik pada scatterplot tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah titik nol sumbu Y, sehingga disimpulkan tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi. Untuk hasil uji analisis regresi linier berganda diperoleh hasil yaitu diketahui nilai konstanta sebesar 2,231 mengandung arti jika variabel komunikasi dan lingkungan kerja bernilai 0 (nol), maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 2,231. $\beta_1 = 0,354$; berarti, variabel komunikasi memiliki hubungan positif pada kinerja karyawan. Artinya, jika variabel komunikasi (X1) meningkat, maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,354. $\beta_2 = 0,514$; berarti variabel Lingkungan Kerja memiliki hubungan positif pada kinerja karyawan. Artinya, jika variabel lingkungan kerja (X2) meningkat maka kinerja karyawan (Y) akan meningkat sebesar 0,514.

Untuk hasil pengujian pengaruh pada masing-masing variabel independen pada variabel dependen dalam penelitian ini dapat dijabarkan. Penilaian pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan didapatkan hasil tingkat signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_1 diterima. Hal ini berarti komunikasi berpengaruh signifikan pada kinerja karyawan. Dan untuk penilaian pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan didapatkan hasil tingkat signifikansi t sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 sehingga H_2 diterima. Hal ini berarti lingkungan kerja berpengaruh

signifikan pada kinerja karyawan. Sedangkan untuk uji koefisien determinasi besarnya nilai koefisien determinasi ditunjukkan dengan nilai *adjusted R square*. Dalam pengujian ini memperlihatkan bahwa besarnya nilai *adjusted R square* adalah sebesar 0,671 ini berarti pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 67,1 % dan sisanya 32,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

Jadi kinerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain :

1. Komunikasi

Jika karyawan memiliki komunikasi yang baik, maka kinerja karyawan juga akan baik, hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis pengaruh komunikasi (X1) pada kinerja karyawan (Y) menunjukkan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti komunikasi berpengaruh pada kinerja karyawan. Nilai koefisien regresi komunikasi (X1) sebesar 0,354 menunjukkan adanya pengaruh positif komunikasi pada kinerja karyawan. Hasil ini menerima hipotesis H₁₁ yang menyatakan komunikasi berpengaruh positif pada kinerja karyawan.

2. Lingkungan Kerja

Hasil penelitian menunjukkan bahwa, jika lingkungan kerja karyawan baik, maka kinerja karyawan juga akan baik, hal ini dibuktikan dengan hasil uji hipotesis lingkungan kerja (X2) pada kinerja karyawan (Y) menunjukkan tingkat signifikansi 0,000 lebih kecil dari $\alpha = 0,05$. Hal ini berarti variabel lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai koefisien regresi variabel lingkungan kerja (X2) sebesar

0,514 menunjukkan adanya pengaruh positif lingkungan kerja pada kinerja karyawan. Hasil ini menerima hipotesis H₁₂ yang menyatakan lingkungan kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan di Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.

3. Besar pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja

Pada nilai *adjusted R square* Hasil uji koefisien determinasi komunikasi (X1) dan lingkungan kerja (X2) pada kinerja karyawan (Y) pada Tabel 4.10 menunjukkan nilai sebesar 0,671 atau 67,1%. Hal ini berarti pengaruh variabel komunikasi dan disiplin kerja sebesar 67,1% sisanya 32,9% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Semakin tinggi pengaruh variabel komunikasi dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan maka dapat meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

1. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan pada kinerja karyawan. Artinya semakin efektif komunikasi mampu meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.
2. Lingkungan Kerja berpengaruh positif pada kinerja karyawan. Artinya, semakin kondusif lingkungan kerja mampu meningkatkan kinerja karyawan di Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.
3. Sebesar 67,1% kinerja karyawan dipengaruhi oleh variabel komunikasi dan lingkungan kerja sisanya sebesar 32,9% di pengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

Saran

1. Dalam penelitian ini meneliti pengaruh komunikasi dan lingkungan kerja pada kinerja karyawan. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya melakukan penelitian tentang faktor-faktor yang dapat meningkatkan lingkungan kerja karyawan.
2. Hasil nilai koefisien regresi variable lingkungan kerja lebih besar dari nilai koefisien regresi variabel komunikasi. Artinya komunikasi di Hotel Novotel Ngurah Rai perlu di tingkatkan agar semakin baik komunikasi antara karyawan di Hotel Novotel Airport Ngurah Rai.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori, Kasus, dan Solusi*. BPFE UGM, Yogyakarta.
- Aprimulki, E. (2018). Pengaruh Konflik Peran, Kelebihan Peran, Independensi, dan Kompetensi terhadap Kinerja Auditor dengan Kecerdasan Spiritual sebagai Variabel Moderasi (Study Empiris pada Kantor Akuntan Publik Pekanbaru dan Padang). *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Ekonomi*, 4(1), 1-15.
- Arikunto, 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Penerbit PT. Rineka Cipta.
- Aw Suranto. 2010. *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Deikme, P. (2013). *Motivasi Kerja dan Budaya Organisasi Pengaruhnya terhadap Kinerja Pegawai bagian Keuangan Sekda Kabupaten Mimika Provinsi Papua*. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(3).
- Febrianto, A, Minarsih, M. M., & Warso, M. M. (2016). Pengaruh Insentif, Komunikasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja dan Implikasinya terhadap Produktivitas Kerja di CV. Duta Karya Semarang. *Jurnal Of Management*, 2(2).
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, A. S. 1992. *Manajemen Personalia Dan Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Robbins Stephen P., 2007, *Perilaku Organisasi, Edisi Kesepuluh, Indeks, Kelompok Gramedia*, Jakarta.
- Satriani, D. A. (2015). *Pengaruh Kompensasi Terhadap Semangat Kerja Karyawan New Kuta Hotel (Doctoral*

Dissertation, Universitas
Warmadewa).

Sedarmayanti, M. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Mandar Maju. Bandung.

Subianto, M.(2016). Pengaruh Gaji dan Insentif terhadap Kinerja Karyawan pada PT>Serba Mulia Auto di Kabupaten Kutai Barat. Jurnal. Kalimantan Timur, Universitas Mulawarman.Jurnal Administrasi Bisnis, 4(03).

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Supranto, J. 2003. *Metode Riset Aplikasi Dalam Pemasaran*. Edisi Revisi Ketujuh.Yogyakarta: Rineka Cipta.