



Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Hotel Grand Inna Padang

Mia Muthia Ulfa¹ Rian Surenda²

¹Univesitas Negeri Padang

²Universitas Negeri Padang

e-mail: miamuthiau@gmail.com, riansurenda201012@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini diangkat dari pengamatan penulis mengenai komunikasi kepuasan kerja karyawan yang belum terlaksana dengan baik. Dalam hal ini penulis menemukan permasalahan, seperti : Adanya karyawan yang mengeluh terhadap beban kerja yang melebihi 12 jam kerja, Adanya keluhan karyawan food&beverage service ketika *high season*, Adanya karyawan yang merasakan sikap otoriter dari pemimpinnya, Kurang terjalannya kerjasama antara sesama karyawan yang dikarenakan konflik dalam bekerja. Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Grand Inna Hotel Padang. Penelitian ini merupakan penelitian asosiatif kausal. Penelitian menggunakan sampel jenuh yang mana seluruh karyawan yang ada di Grand Inna Hotel Padang dijadikan responden dari penelitian. Selanjutnya cara mengumpulkan data ini ialah dengan menyebar angket dengan memakai metode *skala likert*. Analisis data menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh komunikasi terhadap kepuasan kerja. Hasil penelitian ini sebagai berikut: komunikasi berada pada kategori cukup baik (49,19%), kepuasan kerja beradapada kategori cukup baik (49,19%) didapatkan nilai F 16.714, nilai t 4.088 dan nilai R square 0,221. Dengan nilai signifikan sebesar $0,00 < 0,05$, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan di hotel Grand Inna Padang.

Kata kunci : Komunikasi, Kepuasan Kerja.

PENDAHULUAN

Perkembangan pariwisata saat ini semakin pesat, pariwisata saat ini sudah menjadi aset penting setiap Negara, hal ini juga berdampak pada Indonesia salah satunya adalah jasa perhotelan dan akomodasi lainnya. Perhotelan berperan aktif dalam menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah atau Negara, dan meningkatkan devisa Negara.

[1]"Hotel adalah suatu usaha yang dijalankan pemiliknya yang menyediakan produk dan jasa kepada seseorang yang melakukan perjalanan dan membayarnya sesuai apa yang diterima."Hotel juga memiliki peran penting dalam industri pariwisata karena hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang mempunyai unsur pelayanan, kenyamanan, dan fasilitas untuk liburan maupun bisnis, oleh karena itu melihat adanya peluang dalam bidang pariwisata maka banyaknya perusahaan yang mendirikan jasa akomodasi dengan mendirikan hotel, Salah satunya Hotel Grand Inna Padang.

Hotel Grand Inna Padang tentu memerlukan beberapa elemen, salah satunya adalah Sumber Daya Manusia, [2]"Sumber Daya Manusia merupakan salah satu *asset* perusahaan paling penting dan perlu dijaga, karena Sumber Daya Manusia yang menjalankan untuk tercapainya tujuan. Oleh karena itu Sumber Daya Manusia yang dibina secara teratur juga tidak terhindar dari masalah. Salah satu masalah yang terjadi dalam Sumber Daya Manusia ialah kepuasan kerja.

[3]"Kepuasan Kerja adalah perasaan positif atau negatifnya perasaan seseorang tentang berbagai macam pekerjaan, lingkungan dan hubungan antar karyawan."Hasil pra penelitian penulis menemukan adanya salah satu *staff F&B Service* Grand Inna Padang menjelaskan bahwa banyaknya karyawan yang mengeluh karena beban kerja karyawan lebih dari 12 jam. Selanjutnya penulis menemukan salah satu *staff* Grand Inna Padang mengeluhkan adanya kekurangan karyawan sehingga pada saat high season banyak pekerjaan yang tidak dapat ditangani oleh karyawan. masalah selanjutnya yang penulis temui saat pra penelitian dengan salah satu *staff* Grand Inna Padang adalah adanya sikap atasan yang cenderung otoriter dalam melimpahkan pekerjaan. Permasalahan selanjutnya kurang terjalannya kerjasama antara sesama karyawan yang dikarenakan konflik dalam bekerja. Adapun. Komunikasi merupakan hal sangat penting dalam kehidupan masyarakat, organisasi atau perusahaan untuk saling berinteraksi.

Adapun beberapa permasalahan yang ditemui ketika penulis melakukan pra penelitian pada 2020 di hotel tersebut, penulis menemukan beberapa masalah, adanya miss komunikasi yang terjadi antara karyawan *Front Office* (FO) dan *Housekeeping* (HK), seperti salah menginformasikan status kamar dan permintaan tamu. Dalam hal ini dapat dilihat dengan adanya *Front Office* yang salah menginformasikan status kamar kepada *Housekeeping* seperti status *check out* dan banyak terjadi kesalahan pemberian *request* tamu.

Masalah lain yang penulis temui pada review negatif di TripAdvisory yaitu adanya kurang koordinasi antara bagian reservasi dengan *front office* tentang waktu *check in*. bagian *reservasi* mengatakan bisa untuk *check in* jam 08:00 kepada tamu dan pada saat tamu datang ke hotel ternyata *front office* mengatakan harus menunggu jam *check in*.

Berdasarkan penjelasan diatas masih adanya masalah yang terkait dengan komunikasi, baik antara karyawan dengan tamu maupun sesama karyawan lainnya. Agar permasalahan-permasalahan diatas tidak dibiarkan saja yang nantinya akan berdampak bagi pendapatan hotel, hal ini membuat penulis merasa penting untuk melakukan penelitian terkait pengaruh dari komunikasi yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian dilakukan di Grand Inna Hotel Padang, jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal, penelitian asosiatif yaitu penelitian yang melihat hubungan antara dua variabel atau lebih [4]. Sampel yang digunakan yakni sampel jenuh, pengumpulan data dalam penelitian menggunakan kusioner, angket atau kuisisioner yang disebar dalam penelitian ini menggunakan skala

likert dengan 5 pilihan jawaban, yang telah melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Pengujian hipotesis penelitian menggunakan analisis regresi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Komunikasi

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	$\geq 55,995$	2	3,27
Baik	$46,665 - < 55,995$	29	47,54
Cukup	$37,335 - < 46,665$	30	49,19
Buruk	$27,005 - < 37,335$	0	0
Sangat buruk	$< 27,005$	0	0
Jumlah		61	100

Sumber: Data primer 2020 (telah diolah)

Dari hasil tersebut tentang Komunikasi 3,27% tergolong kategori sangat baik, 47,54% tergolong kategori baik, 49,19% tergolong kategori cukup baik, 0 responden menunjukkan kategori buruk, dan 0 responden menunjukkan sangat buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Komunikasi di Grand Inna Hotel Padang termasuk kategori cukup dengan persentase 49,19%

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Kepuasan Kerja Karyawan

Kategori	Rentang skor	F	%
Sangat baik	≥ 60	4	6,55
Baik	$50 - < 60$	27	44,27
Cukup baik	$40 - < 50$	30	49,18
Buruk	$30 - < 40$	0	0
Sangat buruk	< 30	0	0
Jumlah		61	100

Sumber: Data primer 2020 (telah diolah)

Dari hasil tersebut tentang Kepuasan Kerja Karyawan 6,55% tergolong kategori sangat baik, 44,27% tergolong kategori baik, 49,18% tergolong kategori cukup baik, 0 menunjukkan kategori buruk. Hasil pengolahan data menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan Kepuasan kerja di Grand Inna Hotel Padang termasuk kategori cukup dengan persentase 49,18%

Uji Prasyarat Analisis untuk regresi linear :

1. Uji Normalitas.

Diperoleh uji normalitas pada *Kolmogrov-Smirnov Test* Nilai Asymp Sig untuk variabel Komunikasi yaitu 0,121 dan untuk Kepuasan Kerja adalah 0,335 dengan nilai $> 0,05$ jadi bisa dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

2. Uji Homogenitas.

Diperoleh uji homogenitas pada *Test of Homogeneity of Variance* Nilai Signifikansi sebesar 0,967 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. artinya signifikansi data besar dari taraf sig.

3. Uji Linearitas

Diperoleh uji linearitas pada *Test for Linearity* Nilai sig 0.293 dengan taraf signifikansi $\geq 0,05$. Diartikan terdapat hubungan yang linear secara signifikan antara Komunikasi (X) dengan Kepuasan Kerja (Y).

Pengujian Hipotesis

1. Uji Regresi Linear Sederhana

Tabel 3. Nilai Signifikan

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	588.894	1	588.894	16.714	.000 ^a
	Residual	2078.745	59	35.233		
	Total	2667.639	60			

a. Predictors: (Constant), TX

Tabel 4. Koefisien regresi variable X dan Y

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	49.730	8.708		5.711	.000
	TX	.747	.183	.470	4.088	.000

a. Dependent Variable: TY

Sumber: Data primer 2020 (telah diolah)

Tabel 5. (R square)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.470 ^a	.221	.208	5.93574

a. Predictors: (Constant), TX

Sumber: Data primer 2020 (telah diolah)

Dari table-table 3 dapat dijelaskan, nilai F sebesar 16,714 dengan signifikansi 0,000 < 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa komunikasi dapat menjelaskan atau mempengaruhi kepuasan kerja karyawan secara signifikan. Sedangkan koefisien regresi diperoleh sebesar 0,747, dengan signifikansi 0,000 < 0,05, dengan demikian setiap peningkatan pada variabel komunikasi akan dapat menaikkan kepuasan kerja karyawan sebesar 0,747. R square = 0,221 artinya kontribusi pengaruh variabel Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan 22,1%, sedangkan 77,9% ditentukan oleh faktor lain.

Pembahasan

1. Komunikasi (X)

Berdasarkan hasil penilaian dari 61 orang sampel, data komunikasi karyawan di Grand Inna Hotel Padang menunjukkan secara keseluruhan termasuk kategori cukup dengan nilai persentase 49,19%. Artinya penilaian karyawan tentang Komunikasi di Grand Inna Hotel Padang. [5] "Komunikasi yaitu informasi, ide, perasaan, keterampilan, memanfaatkan lambang, isyarat, rambu-rambu. sikap itulah yang dikatakan komunikasi." Selanjutnya [6] Komunikasi adalah pertukaran informasi kepada seseorang dan lainnya dengan menggunakan isyarat. Berdasarkan penjelasan diatas menunjukkan bahwa komunikasi memiliki peran

penting dalam segala hal terutama dalam dunia pekerjaan. Oleh sebab itu perlu bagi seseorang untuk membangun komunikasi yang bagus sesama karyawan agar terbentuknya kepuasan kerja. Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang menunjukkan komunikasi karyawan di Grand Inna Hotel Padang berada pada kategori cukup, yang berarti komunikasi karyawan di Grand Inna Hotel Padang sebaiknya lebih ditingkatkan lagi dan jadi masalah yang perlu di tindak lanjuti oleh pihak hotel. Karena jika komunikasi karyawan menurun nantinya juga akan menurunkan kepuasan kerja karyawan tersebut.

2. Kepuasan Kerja Karyawan(Y)

Hasil penilaian dari 61 orang sampel, data kepuasan kerja karyawan di Grand Inna Hotel Padang menunjukkan kategori cukup dengan nilai persentase 49,18%. Artinya penilaian Karyawan terhadap variabel Kepuasan kerja karyawan mayoritas menyatakan cukup baik. [6]Kepuasan kerja sesuatu karakter. Setiap individu mempunyai bermacam kepuasan sesuai dengan sistem yang berlaku Selanjutnya [7] Kepuasan Kerja ialah suatu pikiran yang mendukung atau tidak mendukung seseorang yang berkaitan dengan kerjaan menyangkut gaji dan lingkungan kerja. perihal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan menginginkan adanya kepuasan kerja yang didapatkan baik dari diri sendiri maupun dari lingkungan kerjanya.

3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di Grand Inna Hotel Padang.

Berdasarkan dari hasil pengujian hipotesis, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,221 , pengaruh variabel Komunikasi terhadap variabel Kepuasan Kerja sebesar 22,1% sementara itu 77,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Kemudian didapatkan koefisien regresi sebesar 0,747 dengan signifikan $0,000 < 0,05$.. dapat dikatakan hipotesis yang diterima dalam penelitian ini adalah H_a diterima dan H_0 ditolak. Komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 22,1%, dikarenakan komunikasi pendukung terjadinya kepuasan kerja karyawan. Komunikasi yang kurang baik dapat dikatakan sebagai penyebab masalah antar individu [8]. Komunikasi yang terjalin baik antar sesama karyawan akan dapat meminimalkan kesalahan-kesalahan dalam pekerjaan dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan yang membantu peningkatan kinerja karyawan [9]. Komunikasi yang baik akan mampu membentuk Kerjasama team yang solid dalam meningkatkan kinerja karyawan [10].

KESIMPULAN

Hasil uji analisis variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan, ini dapat dilihat nilai koefisien regresi sebesar 0,747 dengan taraf sig $0,000 > 0,05$ artinya variabel komunikasi mempengaruhi variabel kepuasan kerja karyawan secara signifikan. Pada hasil *r square* dalam penelitian ini menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan sebesar 22,1% sedangkan 77,9% dipengaruhi faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sulastiyono, Agus.2011 .Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Bandung: Alfabeta
- [2] Husein, Umar. 2000Riset Pemasaran Dan Penilaian Konsumen. Jakarta: PT Gramedia Pustaka..
- [3] Wibowo. 2012. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- [4] Sugiyono. 2013.Metode Penelitiankuantitatif, kualitatifdanR&D. Bandung: Alfabeta.
- [5] Mulyana, D., 2013. Ilmu Komunikasi, Suatu Pengantar (Cetakan Kelimabelas). Remaja Rosdakarya. Bandung.
- [6] Bateman, Thomas S, dan Snell, Scott A. 2014.*Management*, Jakarta
- [7] Hasibuan. (2010) .Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Bumi Aksara
- [8] A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*.Bandung : Remaja Rosdakarya.
- [9] ARDIANSYAH, D.. PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KERJA (Studi Pada Bagian Produksi Pabrik Kertas PT. Setia Kawan Makmur Sejahtera Tulungagung).. **Jurnal Bisnis dan Manajemen**, North America, 3, Dec. 2017
- [10] LAWASI, E., TRIATMANTO, B.. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim Terhadap Peningkatan Kinerja Karyawan. **Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan**, North America, 5, jun. 2017. Available at: <<http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/article/view/1313>>