

PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PEKANBARU

Abstract

***Frandida Fajar Allensky**

 <https://orcid.org/>
Universitas Negeri Padang
Departemen Pariwisata dan Perhotelan
frandidafajarallensky@gmail.com

***Nidia Wulansari**

 <https://orcid.org/>
Universitas Negeri Padang
Departemen (jika ada)
E-mail Nidia.wulansari@fpp.unp.ac.id

Penelitian ini mengkaji terkait fenomena produktivitas kerja di The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru yang diduga terkait dengan komunikasi dalam organisasi. Untuk menyelidiki hal ini, studi kausal asosiatif dilakukan dengan menggunakan metodologi survei. Sampel sebanyak 140 karyawan dari hotel berpartisipasi dalam penelitian ini. Data didapatkan melalui kuesioner yang lulus pengujian validitas dan reliabilita. Data yang didapat dari penelitian dikumpulkan dengan mentabulasi serta deskripsi data. Langkah seterusnya data dianalisis untuk melihat hubungan antara komunikasi dan produktivitas kerja. Dalam riset ini, komunikasi dianggap sebagai variabel independen, sedangkan produktivitas adalah variabel dependen. Analisis dilakukan dengan menggunakan teknik PLS-SEM. Temuan penelitian ini menunjukkan dampak positif yang signifikan dari komunikasi terhadap produktivitas karyawan di The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru.

Keywords: Komunikasi, Organisasi, Produktivitas, Kausal asosiatif

PENDAHULUAN

Peningkatan jumlah wisatawan di setiap daerah harus berimbang dengan jumlah akomodasi, serta sarana prasarana yang tersedia agar semua kebutuhan wisatawan ketika berkunjung terpenuhi. Salah satu usaha akomodasi yang dimaksud adalah hotel. The ZHM Premiere Pekanbaru merupakan satu dari hotel bintang 4 yang berada di Jl. Jendral Sudirman No.389 Simpang Empat, Kecamatan Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. The ZHM Premiere Hotel memiliki berbagai fasilitas yang lengkap, guna memenuhi segala kebutuhan tamu, yaitu 168 kamar yang dilengkapi dengan TV sebesar 32 dan 42 inch, Bathroom, wifi, serta mini bar yang terdapat di setiap kamarnya. Selain itu hotel ini juga mempunyai swimming pool, gym, the lounge restaurant, the cafe, executive club lounge, 11 meeting room, serta 1 ballroom yang memiliki kapasitas penampungan sebanyak 3000 orang.

Pelayanan jasa yang disajikan oleh The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru berupa kenyamanan dan keamanan kepada pengunjung. Dibalik kenyamanan yang didapat pengunjung, terdapat sumber daya manusia (SDM) bermutu yang harus disediakan oleh hotel. Sumber daya manusia (SDM) yang bermutu tinggi adalah elemen vital dalam meraih tujuan perusahaan. Dengan demikian, perusahaan yang berhasil biasanya mencerminkan kualitas SDM yang baik, sementara perusahaan yang kurang berhasil atau produktif cenderung memiliki SDM yang kurang berkualitas.

Agustina (2014) menjelaskan bahwa produktivitas mengacu pada keahlian untuk menghasilkan barang atau jasa melalui pemanfaatan secara efektif dari sumber daya manusia yang tersedia. Sunyoto (2012) mendefinisikan produktivitas merupakan sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari esok lebih baik dari hari ini.

Sutemeister (2016), naik turunnya produktivitas kerja dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah komunikasi organisasi. Menurut Effendy (2016) merumuskan komunikasi organisasi sebagai proses pernyataan antar manusia. Rangkuti (2017:96) komunikasi organisasi mempunyai peran penting dalam memadukan fungsi manajemen dalam suatu perusahaan. Komunikasi organisasi yang baik mampu meningkatkan kualitas pekerjaan yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan tugas-tugasnya.

Sesuai pengamatan sewaktu pra riset yang dilakukan di The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru, peneliti menemui beberapa konflik mengenai produktivitas yaitu kualitas kinerja karyawan terkait layanan pembelian (*room*) kamar tidak sesuai dengan keinginan tamu. Permasalahan mengenai Komunikasi juga ditemukan oleh peneliti, yaitu terdapat miskomunikasi antara tamu dan front office terkait kebutuhan tamu dengan layanan yang disediakan, dan kesalahan komunikasi antara sesama karyawan saat berkoordinasi menyediakan layanan dan memenuhi permintaan tamu.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengaplikasikan model kuantitatif dengan metode asosiatif kausal untuk menganalisis dua variabel, yaitu Komunikasi Organisasi (X) dan Produktivitas Kerja Karyawan (Y), yang saling berhubungan. Populasi dalam objek penelitian adalah karyawan yang bekerja di The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru. Dalam menentukan jumlah sampel dilakukan menggunakan teknik sampel jenuh, yang berarti semua bagian populasi yang memenuhi kriteria penelitian dijadikan sebagai sampel. Total sampel yang terlibat adalah 140 orang keseluruhan karyawan hotel. Untuk analisis data, penelitian ini menerapkan metode PLS-SEM (Partial Least Squares Structural Equation Modeling) guna melakukan analisis inferensial.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Komunikasi

Berdasarkan data yang didapatkan, variabel Komunikasi (X) terdiri dari 12 item pertanyaan yang diberikan kepada karyawan di ZHM Premiere Hotel Pekanbaru. Hasil analisis data menunjukkan bahwa rata-rata (mean) nilai yang didapatkan adalah 50,09, dengan nilai median 51,00 dan mode 53. Deviasi standar yang diperoleh adalah 3,539, dengan nilai minimum sebesar 37 dan maksimum 55. Total nilai yang terkumpul mencapai 7012.

2. Produktivitas

Berdasarkan data yang diperoleh, variabel Produktivitas (Y) terdiri dari 17 pernyataan yang dibagikan kepada karyawan di ZHM Premiere Hotel Pekanbaru. Hasil analisis menunjukkan bahwa rata-rata (mean) nilai yang diperoleh adalah 73,18, dengan nilai median 75,00 dan mode 76. Deviasi standar yang dihitung sebesar 5,808, sementara nilai minimum yang tercatat adalah 42 dan nilai maksimum mencapai 78. Total keseluruhan nilai yang terkumpul mencapai 10.245.

Partial Least Square Equation Modelling (PLS-SEM)

Measurement Model

1. Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity)

Tabel dibawah ini menjelaskan hasil pengolahan data untuk nilai outer loading awal pada variabel Komunikasi dan Produktivitas.

Tabel 1. Hasil Outer Loading

	Komunikasi	Produktivitas Karyawan
X.1	0.835	
X.10	0.842	
X.11	0.841	

X.2	0.794	
X.3	0.862	
X.4	0.811	
X.5	0.848	
X.6	0.856	
X.7	0.849	
X.8	0.839	
X.9	0.858	
Y.1		0.721
Y.10		0.742
Y.11		0.735
Y.12		0.697
Y.13		0.630
Y.14		0.649
Y.16		0.714
Y.17		0.659
Y.2		0.654
Y.3		0.678
Y.4		0.784
Y.5		0.728
Y.6		0.753
Y.7		0.762
Y.8		0.750
Y.9		0.763

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Pada model ini, berdasarkan tabel hasil outer loading untuk variabel X dan Y, beberapa item pertanyaan dihapus atau dihilangkan karena memiliki tingkat validitas yang rendah.

2. Uji Internal Consistency

Seperti yang terlihat pada tabel, nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,7, menandakan data yang kita gunakan cukup reliabel:

Tabel 2. Construct Reliability and Validity

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Analisis reliabilitas menunjukkan bahwa indikator variabel penelitian telah mencapai kriteria reliabilitas. Selain itu, hasil uji validitas konvergen menggunakan nilai Average Variance Extracted (AVE) menunjukkan bahwa variabel Komunikasi memiliki nilai AVE sebesar 0,689, melampaui ambang batas minimum 0,50. Hal ini mengindikasikan bahwa variabel Komunikasi telah memenuhi kriteria validitas konvergen.

3. Uji Discriminant Validity

Validitas diskriminan dari konstruk-konstruk penelitian ini diuji menggunakan kriteria Fornell-Larcker. Hasil analisis dapat diamati pada tabel yang terlampir:

Tabel 3 Nilai Discriminant Validity (Fornell Larcker)

	Komunikasi	Produktivitas Karyawan
X	0.830	
Y	0.777	0.715

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) untuk setiap variabel lebih besar dibandingkan dengan korelasi antar variabel. Hal ini mengindikasikan bahwa masing-masing variabel memiliki validitas konstruk dan diskriminan yang memadai.

Tabel 4 Nilai Discriminant Validity (Cross Loading)

	Komunikasi	Produktivitas Karyawan
X.1	0.835	0.662
X.10	0.842	0.669
X.11	0.841	0.623
X.12	0.717	0.685
X.2	0.794	0.560
X.3	0.862	0.652
X.4	0.811	0.616
X.5	0.848	0.622

X.6	0.856	0.703
X.7	0.849	0.647
X.8	0.839	0.641
X.9	0.858	0.629
Y.1	0.582	0.721
Y.10	0.530	0.742
Y.11	0.540	0.735
Y.12	0.539	0.697
Y.13	0.611	0.630
Y.14	0.648	0.649
Y.16	0.661	0.714
Y.17	0.620	0.659
Y.2	0.536	0.654
Y.3	0.565	0.678
Y.4	0.530	0.784
Y.5	0.452	0.728
Y.6	0.494	0.753
Y.7	0.470	0.762
Y.8	0.434	0.750
Y.9	0.491	0.763

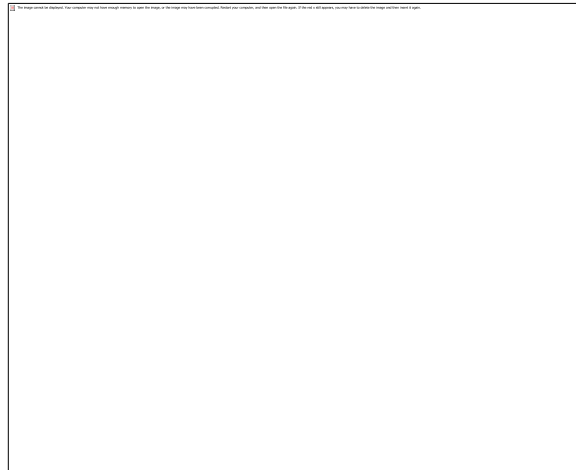
Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Item X.1 hingga X.12 seharusnya memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabel Komunikasi dan lebih rendah dengan variabel Produktivitas Karyawan. Berdasarkan tabel yang ada, seluruh item X.1 hingga X.12 menunjukkan korelasi yang lebih kuat dengan variabel yang diukur (Komunikasi) dan lebih rendah dengan variabel lainnya (Produktivitas Karyawan). Hal ini menunjukkan bahwa diskriminant validity untuk variabel Komunikasi telah terpenuhi.

Begitu juga dengan item Y.1 hingga Y.17, yang menunjukkan korelasi lebih tinggi dengan variabel Produktivitas Karyawan dibandingkan dengan variabel lainnya. Dengan demikian, diskriminant validity untuk variabel Produktivitas Karyawan juga dapat dianggap terpenuhi. Secara keseluruhan, setiap item memiliki korelasi yang lebih tinggi dengan variabel yang diukurnya, yang menunjukkan bahwa evaluasi diskriminant validity telah berhasil terpenuhi.

Sructural Model

Analisis model struktural berguna untuk menguji hipotesis penelitian mengenai hubungan kausal antar konstruk laten. Pengujian ini melibatkan evaluasi signifikansi statistik koefisien jalur dan penentuan koefisien determinasi (R^2) untuk melihat proporsi varians variabel dependen yang dapat didefenisikan oleh variabel independen.



Gambar 1. Structural Model

Analisis model struktural yang disajikan pada Gambar 1 bertujuan untuk mengukur kekuatan hubungan antara variabel komunikasi dan produktivitas karyawan. Nilai R-Square yang didapat dari analisis ini mengindikasikan proporsi varians variabel produktivitas yang dapat dijelaskan oleh variabel komunikasi:

Tabel 5. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Y	0.604	0.601

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Analisis regresi menunjukkan bahwa variabel produktivitas karyawan memiliki kontribusi sebesar 60,4% terhadap variasi dalam variabel komunikasi, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai R-Square sebesar 0,604 pada Tabel 5.

Pengujian Hipotesis

Suatu hipotesis dianggap benar jika nilai probabilitas (signifikansi) kejadian tersebut terjadi secara kebetulan lebih kecil dari 5%. Selain itu, jika nilai t hitung lebih tinggi dari nilai t tabel (1,96), maka hipotesis juga diterima. Artinya terdeteksi pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel yang diteliti. Untuk melihat seberapa besar pengaruh tersebut, kita bisa melihat tabel koefisien jalur sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Tabel Path Coefficient

Sumber: Hasil Olah Data Smart PLS versi 4 (2024)

Analisis statistik menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat erat antara komunikasi dan produktivitas karyawan. Artinya, semakin baik komunikasi di tempat kerja, semakin tinggi pula produktivitas karyawan. Hasil ini didukung oleh nilai signifikansi yang sangat kecil (0,000) dan koefisien jalur yang cukup besar (0,792).

B. PEMBAHASAN

Hasil penelitian mengungkapkan variabel Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan di The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru. Berikut adalah penjelasannya:

1. Komunikasi

Analisis data menunjukkan bahwa 83% responden menilai kualitas komunikasi di perusahaan ini baik. Angka ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara empiris tidak terjadi permasalahan yang diidentifikasi saat pra penelitian yang berkaitan miscommunication yang dialami karyawan saat memberikan atau menerima informasi saat berkerja.

Melalui temuan penelitian ini, dapat diketahui bahwa jalinan komunikasi di hotel The ZHM Premiere Pekanbaru meliputi aspek komunikasi ke atas, ke bawah, dan horizontal mencapai tingkat optimal dan perlu dipertahankan. Komunikasi yang baik akan membuat karyawan nyaman dan semangat dalam menjalankan tugas hal ini konsisten dengan studi Rochim (2012) yang menyimpulkan bahwa semakin baik komunikasi, semakin tinggi semangat kerja karyawan.

2. Produktivitas Karyawan

Sebanyak 81% responden menilai produktivitas kerja mereka berada pada level yang baik. Angka ini sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa secara empiris tidak terjadi permasalahan yang diidentifikasi saat pra penelitian yang terkait kesalahan atau rendahnya penilaian hasil produktivitas karyawan saat menyediakan layanan terkhususnya penjualan produk kamar.

Melalui temuan penelitian ini, dapat diketahui produktivitas karyawan di Hotel The ZHM Premiere Pekanbaru meliputi aspek kemampuan, capaian hasil, semangat kerja, pengembangan diri dan mutu telah mencapai tingkat optimal dan perlu dipertahankan, Temuan ini konsisten dengan temuan Rahmat Hidayat (2016) yang menyatakan terdapat hubungan yang kuat dan signifikan antara komunikasi dengan produktivitas karyawan, yang artinya semakin tinggi aktifitas komunikasi yang dilakukan maka produktivitas karyawan juga akan semakin meningkat.

3. Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas

Hasil penelitian yang menggunakan perangkat lunak Smart PLS membuktikan adanya hubungan yang signifikan antara kualitas komunikasi dan produktivitas karyawan. Nilai koefisien jalur sebesar 0,792 menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi, semakin tinggi pula produktivitas karyawan. Temuan ini didukung oleh nilai t-hitung dan P-values yang sangat signifikan. Temuan dari penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ali Murdhani (2023) yang menyatakan komunikasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan produktivitas.

Simpulan dan Saran

Setelah melakukan pengumpulan, pengolahan, dan analisis data secara mendalam, dapat disimpulkan bahwa penelitian mengenai pengaruh komunikasi terhadap produktivitas karyawan di Hotel ZHM Premiere Pekanbaru menghasilkan temuan sebagai berikut:

1. Berdasarkan penilaian responden, kualitas komunikasi di Hotel ZHM Premiere Pekanbaru berada pada kategori baik dengan persentase mencapai 83%, masuk dalam rentang skor 66-85%.
2. Berdasarkan penilaian responden, produktivitas kerja di Hotel ZHM Premiere Pekanbaru berada pada kategori baik dengan persentase mencapai 81%, masuk dalam rentang skor 66-85%.

Berdasarkan nilai P-value yang sangat kecil (0,000) dan nilai t-statistik yang sangat besar (21,934), dapat disimpulkan bahwa hubungan antara komunikasi dan produktivitas karyawan di Hotel ZHM Premiere Pekanbaru sangat signifikan secara statistik. Ini berarti bahwa peningkatan kualitas komunikasi dalam organisasi akan berdampak langsung pada peningkatan produktivitas karyawan.

Saran

Mengacu pada temuan penelitian ini, beberapa saran yang dapat diajukan adalah:

1. Bagi The ZHM Premiere Hotel Pekanbaru

Peneliti menyarankan agar karyawan mampu berkomunikasi yang baik dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan, dimana karyawan dapat berkomunikasi dengan baik terhadap sesama karyawan, karyawan ke pimpinan atau sebaliknya.

Daftar Pustaka

- Agustina, (2014). Pengaruh Motivasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan PT. Dwimitra Palma Lestari Samarinda, Ejournal Administrasi Bisnis, 2 (3):401-415.
- Desyantoro, I., & Widhiastuti, H. (2021). Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. XYZ melalui Disiplin Kerja sebagai Variabel Intervening. *PHILANTHROPY: Journal of Psychology*, 5(1), 31.
- Effendy, Onong Uchjana. 2017. Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: Remaja
- Fuaddi, Husni & Amenda, Rafika. (2023). Pengaruh Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pada Lembaga Smart Fast Global Education Pekanbaru. *Journal of Islamic Economics, Management and Business Hompage*. 2 (1): 139-149
- Hidayat, Rahmat & Hasanah Uliyah. (2016). Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*. 4 (1) :15-20.
- Murdhani, Ali, (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal of Applied Management and Business Research (JAMBIR)* 3 (2) : 121-123
- Rangkuti, Freddy. 2017. Teknik membedah kasus bisnis analisis SWOT. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rochim, Nur. (2012) Analisis Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja terhadap Semangat Kerja Guru dan Karyawan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 1 (2), 103-113.
- Sunyoto, Danang. (2012). Teori Kuisisioner Dan Analisa Sumber Daya Manusia. Yogyakarta.CAPS