

PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI GRAND IXORA KUTA RESORT

I Made Arie Kasnawa¹, Ni Ketut Dewi Irwanti^{1*}, Sulistyoadi Jokosaharjo¹

STIPAR Triatma Jaya Badung

nk_dewi_irwanti@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the effect of communication (X1) and work discipline (X2) partially or simultaneously on employee performance (Y) at Grand Ixora Kuta Resort. The respondents used in this study were all employees of Grand Ixora Kuta Resort with a total of 86 respondents. The data used in this study are primary data originating from questionnaires, then the questionnaires were tested using validity and reliability tests followed by classic assumption tests and hypotheses proved using multiple linear regression analysis. The results showed that communication (X1) and work discipline (X2) had a partial effect on employee performance (Y) at Grand Ixora Kuta Resort, this is indicated by the value of the calculated communication variable t (X1) of $3.254 > t$ table which is 1.989 with a value significance of $0.002 < 0.05$ and the value of t counts the work discipline variable (X2) of $4.406 > t$ table which is 1.989 with a significance value of $0.000 < 0.05$. F count value of 37,629 is greater than F table of 2,716 ($df1 = 3$, $df2 = 82$) so that it can be concluded that simultaneous communication variables (X1) and work discipline (X2) affect employee performance (Y) at Grand Ixora Kuta Resort. The coefficient of determination shows the value of R Square of 0.476. This shows that 47.6% of employee performance (Y) in Grand Ixora Kuta Resort is influenced by communication (X1), and work discipline (X2), while the remaining 52.4% is influenced by other variables outside of this study.

Keywords: Communication, Work Discipline, Employee Performance.

Pendahuluan

Bali merupakan salah satu destinasi wisata yang sangat diminati, karena Bali memiliki wisata alam, wisata pantai, wisata seni dan budaya, wisata belanja serta keramah tamahan masyarakat sekitar. Minat wisatawan untuk berkunjung atau berwisata ke Pulau Bali terus meningkat, terbukti dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi. Pertumbuhan jumlah wisatawan dari tahun 2013-2014 tercatat sebesar 14,89%, pada periode 2014-2015, pertumbuhan wisatawan hanya mencapai 6,24%, dan mencapai puncaknya wisatawan tumbuh 23,14% pada periode 2015-2016. Sementara presentase perubahan pada tahun 2016-2017 tercatat sebesar 15,62% sedangkan pada tahun 2017-2018 tercatat sebesar 6,61% dengan jumlah wisatawan yang mampu menembus angka empat juta orang. Meningkatnya kunjungan wisatawan yang datang ke Bali menjadi tantangan bagi Sumber Daya Manusia untuk meningkatkan perekonomian di Bali.

Sumber daya manusia merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam memajukan sektor pariwisata, karena pariwisata merupakan sektor jasa yang dikerjakan manusia sendiri. Untuk mewujudkan hal tersebut dibutuhkan sumber daya manusia yang berpengalaman dibidangnya dan memiliki pengetahuan yang luas. Oleh karena itu karyawan harus diperlakukan dengan baik sehingga mereka bersungguh – sungguh dalam melakukan pekerjaannya yang kemudian dapat menciptakan kinerja karyawan yang baik di dalam perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan yang baik

dibutuhkan suatu komunikasi yang baik di dalam suatu perusahaan. Menurut Gorda (2002 : 163) menyatakan bahwa “Komunikasi merupakan suatu proses penyampaian informasi dari seorang kepada orang lain dengan harapan timbul kesamaan pengertian dan persepsi yang kemudian untuk diarahkan kepada suatu tindakan tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu”. Komunikasi sangat penting dalam faktor penentuan kinerja karyawan. Tanpa adanya komunikasi, kinerja karyawan di dalam suatu perusahaan akan menurun. Berikut ini adalah *schedule breafing* di setiap *Departement* di Grand Ixora Kuta Resort.

Tabel 1
Schedule Breafing

<i>Morning Briefing</i>	10.00 am- 11.00 am
<i>Housekeeping Briefing</i>	08.30 am- 09.30 am 15.00 pm- 15.30 pm 17.00 pm- 17.30 pm
<i>Front Office Briefing</i>	15.00 pm- 16.00 pm
<i>F&B Briefing</i>	15.00 pm- 16.00 pm
<i>Security Briefing</i>	07.00 am- 07.30 am 15.00 pm- 15.30 pm
<i>Enginering Briefing</i>	15.00 pm- 16.00 pm

Sumber: HRD Grand Ixora Kuta Resort, 2019

Grand Ixora Kuta Resort dipilih menjadi objek penelitian karena hotel ini mengalami masalah komunikasi, dimana sering terjadi salah komunikasi antara atasan dengan karyawan dan juga sesama karyawan, sehingga hal tersebut menyebabkan terjadinya saling berargumentasi yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Selain itu, kesalahan dalam penyampaian informasi ini seringkali menyebabkan kekeliruan dalam bekerja, sehingga menyebabkan penurunan kinerja karyawan. Hal seperti ini sering ditunjukan dalam hal penyiapan pesanan kamar dari tamu kepada departemen *housekeeping* yang disampaikan oleh departemen *front office*. Informasi yang sering terlambat dan juga kesalahan penyampaian informasi sehingga departemen *housekeeping* salah dalam penyiapan kamar. Oleh karena itu komunikasi sangat penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di suatu perusahaan. Selain komunikasi, dalam operasional hotel sangat dibutuhkan juga kesadaran karyawan terhadap peraturan yang ada dalam perusahaan. Kedisiplinan menjadi kunci terwujudnya tujuan perusahaan dan juga karyawan. Dengan disiplin yang baik berarti karyawan sadar dan bersedia mengerjakan semua tugasnya dengan baik (Hasibun, 2012: 198). Ada beberapa faktor yang harus diperhatikan dalam penerapan disiplin seperti: ketepatan waktu, menggunakan peralatan kantor dengan baik, tanggung jawab yang tinggi dan ketaatan terhadap aturan perusahaan.

Di Grand Ixora Kuta masih ditemukan masalah kedisiplinan karyawan yang sering datang terlambat. Disiplin merupakan faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan dalam suatu perusahaan, tentunya disiplin kerja dapat memberikan kelancaran dalam proses bekerja guna meningkatkan kinerja karyawan. Jika karyawan disiplin dalam kehadiran dan bekerja, tentunya karyawan akan melakukan sesuatu yang sesuai dengan aturan, standar maupun tugas dan tanggung jawab yang menjadi kewajibannya. Hal

seperti ini juga akan sangat berpengaruh dengan hasil kinerja karyawan. Grand Ixora Kuta Resort memiliki karyawan dengan jumlah sebesar 86 orang yang dibagi dalam beberapa *department*, diantaranya yaitu: *Front Office, Housekeeping, SPA, Engineering, FB Service, FB Product, Security, Accounting dan HRD*.

Grand Ixora Kuta Resort merupakan salah satu hotel yang selalu mengedepankan disiplin kerja dari masing-masing karyawan. Adapun kegiatan yang dilakukan pihak manajemen hotel untuk mengontrol masing-masing karyawan adalah mengevaluasi dan melakukan penilaian karyawan. Di Grand Ixora Kuta Resort tentunya setiap peraturan memiliki sanksi untuk membatasi karyawan agar tidak melanggar. Metode yang digunakan dalam pemberian sanksi karyawan adalah metode disiplin *preventif*. Handoko (2002:208) metode ini diterapkan sebelum terjadinya suatu pelanggaran terhadap peraturan yang berlaku. Metode ini dilaksanakan untuk mendorong para karyawan agar mengikuti berbagai *standard* dan aturan organisasi sehingga setiap tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan waktu yang diberikan.

Berdasarkan data yang ada, masih ditemukan karyawan yang belum disiplin dilihat dari tingkat absensi dari karyawan yang sering terlambat masuk kerja. Berikut ini tingkat absensi karyawan Grand Ixora Kuta Resort periode Januari-Desember 2018 dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 2
Keterlambatan Karyawan

Bulan	Karyawan	Terlambat
Januari	86	5 orang
Februari	86	3 orang
Maret	86	5 orang
April	86	-
Mei	86	5 orang
Juni	86	-
July	86	-
Agustus	86	-
September	86	8 orang
Oktober	86	-
November	86	6 orang
Desember	86	2 orang

Sumber: HRD Grand Ixora Kuta Resort, 2018

Berdasarkan data yang tersaji pada tabel di atas dapat dilihat bahwa disiplin yang ada pada karyawan masih terbilang kurang disiplin. Hal tersebut terbukti dengan adanya karyawan yang datang terlambat di Grand Ixora Kuta Resort, hal ini akan berpengaruh pada kinerja karyawan.

Selain komunikasi dan disiplin kerja, kinerja karyawan juga sangat mempengaruhi dalam pencapaian tujuan perusahaan. Kinerja merupakan suatu potensi yang harus dimiliki oleh setiap karyawan untuk melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab yang diberikan perusahaan kepada karyawan. Kinerja perlu dijadikan sebagai bahan evaluasi bagi perusahaan untuk mengetahui tinggi rendahnya kinerja yang ada pada perusahaan. Kurangnya komunikasi dan disiplin kerja pada Grand Ixora Kuta Resort menyebabkan menurunnya kinerja karyawan dan memberikan *bad comment* dari tamu. Berikut beberapa contoh *bad comment* dari tamu di Grand Ixora Kuta Resort yang dikutip dari *guest comment online* Grand Ixora Kuta Resort pada *Traveloka.com*.

1. Minta kunci dua-duanya ribetnya minta ampun padahal seharusnya boleh atau bisa. Mintak yang ada *view*-nya tidak dikasih , padahal sudah *request*. Tamu lokal dibedakan sama tamu *internasional*, parah. (*Traveloka* 12/04/19)
2. *Not so clean bed sheets, limited options food, toilet and shower room a bit small and dark.* (*Traveloka* 01/012019) *Sheets* tidak bersih, sedikit plihan makanan, toilet dan kamar mandinya kecil dan gelap. (*Traveloka* 01/01/2019).
3. Kamar belum siap (01) *Room not ready when arrived at 2 pm, only manage to check in almost at 3 pm.* (02) *So noisy the next room and along the corridors loud voice and laughing through out the whole night* (*Traveloka* 01/10/2018)
4. Kamar belum ready (01) Kamar belum siap saat datang jam 2 pm, baru diurus *check-in* hampir jam 3pm. (02) Kamar disebalah sangat ribut dan sepanjang koridor suaranya keras dan tertawa sepanjang malam. (*Traveloka* 01/10/2018)

Berdasarkan beberapa *bad comment* yang diberikan tamu, terlihat masih kurangnya kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort sehingga perlunya pihak perusahaan untuk lebih sering memperhatikan kinerja karyawan untuk mencapai tujuan dari perusahaan. Berdasarkan permasalahan yang telah dijelaskan maka peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian dengan permasalahan pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Grand Ixora Kuta Resort.

Metode Penelitian

Penelitian dilakukan di Grand Ixora Kuta Resort beralamat di Jl.Kartika Plasa No.92 Kuta, Badung Bali. Lokasinya sangat dekat jika ditempuh dari bandara I Gusti Ngurah Rai. Definisi operasional masing-masing variabel dalam penelitian ini adalah Komunikasi (X_1) adalah suatu usaha yang dilakukan Grand Ixora Kuta Resort dalam memindahkan pesan dari satu orang ke orang lain, seperti komunikasi yang dilakukan antar *department*, antara bawahan dengan atasan, Disiplin kerja (X_2) adalah kepatuhan terhadap aturan yang berlaku di Grand Ixora Kuta Resort, seperti datang lebih awal saat bekerja, Kinerja (Y) sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan. Penentuan sampel dengan total sampling (Arikunto, 2002:107) “apabila subjek kurang dari 100, lebih baik subjek diambil sehingga semua penelitiannya merupakan penelitian populasi. Jika subjeknya besar, yakni lebih dari seratus, maka subjeknya dapat di ambil antara 10%-15% atau 20%-25% atau lebih. Dari pernyataan diatas maka dalam penelitian ini diambil sampel sebanyak 100% dari seluruh karyawan di Grand Ixora Kuta Resort, karena jumlah karyawannya 86 orang. Untuk memperoleh sampel yang sesuai maka diambil sampel sebesar 100% dengan menggunakan sampling jenuh atau sensus teknik penentuan sampel dimana semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Hal ini sering dilakukan apabila jumlah populasi realtif kecil.

Hasil dan Pembahasan

Untuk mengetahui secara lebih rinci pengaruh komunikasi (X_1) terhadap kinerja karyawan di Grand IxoraKuta Resort dapat dianalisis melalui koefisien regresi dimana nilai koefisien regresi variabel komunikasi (X_1) sebesar 0,206 memiliki arti bahwa apa bila variabel komunikasi naik sebesar satu (1) satuan maka kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort juga akan meningkat sebesar 0,206 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai konstan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai t hitung variabel komunikasi sebesar 3,254 angka ini menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar $0.002 < 0.05$ yang berarti maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand IxoraKuta Resort.

Sedangkan untuk mengetahui secara lebih rinci pengaruh disiplin (X_2) terhadap kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort dapat dianalisis melalui koefisien regresi dimana nilai koefisien regresi variabel disiplin (X_2) sebesar 0,369 memiliki arti bahwa apabila variabel disiplin naik sebesar satu (1) satuan maka kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,369 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai konstan. Berdasarkan hasil analisis, diperoleh nilai t hitung variabel disiplin sebesar 4,406 angka ini menunjukkan bahwa nilai t hitung $> t$ tabel yaitu 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ yang berarti maka H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel disiplin (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort. Untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara simultan komunikasi dan disiplin kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort dilakukan uji F atau uji Anova. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5%. Jika probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis ditolak dan jika probabilitas $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Dilihat dari nilai F hitung sebesar 37,629 lebih besar dari F tabel 3,107 ($df_1 = 3, df_2 = 83$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan bahwa komunikasi dan disiplin berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort diterima.

Simpulan

Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik suatu simpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi (X_1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di Grand Ixora Kuta Resort. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 3,254 > t_{tabel} (0.05 : 83) = 1,989$. sehingga dapat disimpulkan apabila komunikasi (X_1) meningkat maka kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort juga akan meningkat.
2. Disiplin (X_2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y) di Grand Ixora Kuta Resort. Hal ini dapat dilihat dari nilai $t_{hitung} 4,406 > t_{tabel} (0.05 : 83) = 1,989$. sehingga dapat disimpulkan apabila disiplin (X_2) karyawan meningkat maka kinerja karyawan di Grand Ixora Kuta Resort juga akan mengalami peningkatan.
3. Komunikasi (X_1), dan Disiplin (X_2) berpengaruh terhadap kinerja karyawan (Y) pada Grand Ixora Kuta Resort. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F_{hitung} sebesar 37,629 $> F_{tabel} 3,107$ ($df_1 = 3, df_2 = 83$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan komunikasi dan disiplin berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan (Y) di Grand Ixora Kuta Resort.

Daftar Pustaka

- Algifari. 2000. *Analisis Regresi, Teori Kasus dan Solusi*, Edisi Kedua, BPFE, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bartono dan Ruffino. 2007. *Hotel Communication Management*. Yogyakarta: Andi Offset
- Era Juliawan, I Gede. 2018. *Pengaruh Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Koenokoeni Villa Seminyak Bali*. Hal: 76. Badung: Stipar Triatma Jaya
- Gunawan, Gusti Ngurah Hendra. 2018. *Pengaruh Disiplin Kerjadan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Le Jardin Villas*. Hal 65. Badung: Stipar Triatma Jaya
- Gomes. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Andi
- Ghozali, Iman. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponogoro

- Handoko, T.H. 2011. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Yogyakarta: BPFE
- Handoko, T.H. 2002. *Manajemen*; Edisi Kedua, Cetakan Ketiga belas. Yogyakarta, Liberty.
- Handoko, T.H. 2003. *Manajemen. Edisi 2*. Penerbit BPFE Yogyakarta, Yogyakarta.
- Handoko, T.H. 2009. *Manajemen*. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta.
- Hasibuan, Melayu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisike 9. Jakarta: PT.Bumi Aksara
- Hasibuan, Melayu S.P, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, Edisi Revisi: Jakarta, Bumi Aksara.
- <https://m.traveloka.com/hotel/indonesia/grand-ixora-kuta-resort--292496> (di akses 26 Februari)
- Mangkunegara. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mariana, Luh Mang Indah. 2017. *Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan Di Denpasar*. *E-Jurnal Manajemen Unud. Vol.6 No.7 Hal: 3540-3569*. Denpasar: Fakultas Ekonomi Uneversitas Udayana.
- Notoatmodjo, S.2010. *Ilmu Perilaku Kesehatan*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Ridwan dan Sunarto, 2010. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan Sosial, Komunikasi, Ekonomi dan Bisnis*, Bandung: Alfabeta.
- Sinambela, L.P. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Bumi Aksara.
- Suarmini. 2018. *Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Tugu Bali*; Badung. StiparTriatma Jaya.
- Sudaryonto. 1993. *Metodedan Aneka Teknik Analisis Bahasa (Pengantar Penelitian Wahana Kebudayaan Secara Lenguistis)*. Yogyakarta: Duta Wacana University Press.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2010. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, Wiratna. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabet.
- Thoha. 2012. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Ghalia
- Wibowo. 2013. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo. 2007. *Manajemen Kerja*. Jakarta: PT. Raja Graf