

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN GRAND ROCKY
HOTEL BUKITTINGGI**



VIA GUSTI

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Maret 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN GRAND ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI**

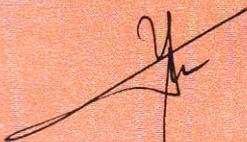
VIA GUSTI

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Via Gusti Untuk Persyaratan Wisuda
Periode Maret 2015 dan Telah Diperiksa/ Disetujui Oleh Kedua Pembimbing*

Padang, Maret 2015

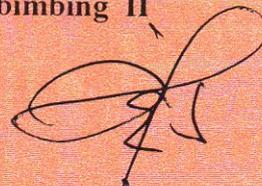
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Hijriyantomi/Suyuthie, SIP, MM
NIP. 19780903 201012 1 001

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI

Via Gusti¹, Yuliana², Hijriyantomi Suyuthie²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: viagusti11@yahoo.co.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Jenis penelitian ini asosiatif kausal pendekatan korelasional. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan tetap Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjumlah 114 orang. Pemilihan sampel penelitian menggunakan teknik *proportionate stratified random sampling* (54 orang). Pengumpulan data menggunakan angket berdasarkan Skala *Likert* yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum komunikasi interpersonal tergolong pada kategori baik dan produktivitas kerja tergolong pada kategori cukup baik. Berdasarkan uji regresi terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja sebesar 23%.

Kata kunci : Komunikasi, Interpersonal, Produktivitas, Kerja

Abstract

This study is aimed to determine the effect of Interpersonal Communication towards Employee Productivity Grand Rocky Hotel Bukittinggi. The research type is using associative causal correlation approach. The population of this study were permanent employees of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi with amount of 114 people. Selection of the sample using proportionate stratified random sampling technique (54). Collecting data using a questionnaire based on Likert Scale which has been tested for validity and reliability. The results showed that in general, the interpersonal communication was classified as good category and the labor productivity was classified as passably. Based on regression analysis the study had found influence significant between interpersonal communication with labor productivity by 23%.

Keywords: Communication, Interpersonal, Productivity, Work

¹Prodi Manajemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Usaha perhotelan merupakan salah satu sector penunjang pariwisata disamping usaha jasa biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana dan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut *Hotel Proprietors Act* dalam Sulastiyono (2011: 5) “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus”. Usaha perhotelan sangat tergantung pada tingkat kunjungan wisatawan, jika tingkat kunjungan wisatawan meningkat, maka pertumbuhan dan tingkat hunian dalam bisnis perhotelan juga akan meningkat.

Salah satu usaha perhotelan yang ada di Bukittinggi adalah Grand Rocky Hotel. Bangunan Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebelumnya milik Bumi Minang Hotel Grup diambil alih kepemilikan oleh PT.SAM INDOPERKASA dan dijadikan sebuah Hotel Berbintang 4. Grand Rocky Hotel Bukittinggi mulai beroperasi (*soft opening*) pada bulan 8 Maret 2012 dan hotel ini merupakan *sister* hotel dari Rocky Plaza Hotel Padang yang telah *re-opening* tanggal 8 Juli 2011. Keberadaan Hotel Grand Rocky Bukittinggi sejak Maret 2012 lalu telah melayani kebutuhan akan tempat menginap wisatawan yang jumlahnya semakin meningkat ke Kota Bukittinggi. Sebagai hotel yang memiliki bangunan tertinggi di Kota Bukittinggi saat ini, eksistensi Grand Rocky Hotel Bukittinggi sangat di perhitungkan di dunia pariwisata Bukittinggi dan Sumatera Barat umumnya.

Selama melakukan Pengalaman Lapangan Industri di Grand Rocky Hotel Bukittinggi pada periode bulan Agustus-Desember 2013, penulis mengamati adanya permasalahan yang berkaitan dengan produktivitas kerja karyawan. Sebagai bukti yaitu pada November 2013 terjadinya *double booking* yang di lakukan oleh pihak *front office* dengan *marketing* yang mana kamar yang sudah di *booking* tamu rombongan oleh departemen *marketing* yang sudah blok ke sistem, tiba-tiba kamar yang sudah di *booking* di jual oleh

departement front office kepada tamu *walk in guest* yang di lakukan pada malam hari tanpa di informasikan sebelumnya ke *departemen marketing*. Selain itu kesalahan input status kamar pada sistem mempengaruhi produktivitas kerja dari karyawan pada saat tamu melakukan reservasi. Masalah lain yang terlihat pada saat tamu mau membooking kamar hotel pada saat itu keadaan kamar hotel *full* dan seorang *reception* tidak memberikan alternatif lain kepada tamu yang ingin menginap tersebut ke hotel lainnya yang setara dengan fasilitas hotel yang mereka miliki, *reception* hanya menolak tamu tersebut. Selanjutnya kurangnya dukungan sesama karyawan dalam penanganan keluhan tamu yang melaksanakan *event* di hotel tersebut yang terlihat pada saat panitia penyelenggara *event* memberikan informasi kerusakan *sound sistem* yang mereka gunakan ke *front office*, dan pihak *front office* menyampaikan informasi tersebut ke *departement engineering* yang kurang cepat dalam penanganannya.

Permasalahan di atas diduga penyebab terjadinya menurunnya produktivitas kerja yang dihasilkan karyawan saat operasional kerja. Menurut Ravianto (2001) dalam Bayu (2012) produktivitas kerja karyawan adalah “sebagai suatu konsep yang mewujudkan adanya kaitan antara output (hasil kerja) dengan waktu yang di butuhkan untuk menghasilkan produk dari seorang tenaga kerja, maksudnya bahwa produktivitas seorang tenaga kerja sangat berkaitan dengan hasil kerja yang di peroleh terhadap waktu yang di perlukan untuk menghasilkannya”.

Setiap pekerjaan yang dilakukan menginginkan hasil produktivitas kerja yang baik salah satu bentuknya meningkatkannya dengan komunikasi interpersonal. Menurut Thoha (2000:165) komunikasi interpersonal adalah “sebagai proses penyampaian pesan atau berita yang di lakukan oleh seseorang dan di terimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera”.

Berdasarkan penjelasan di atas, hal penting yang perlu diperhatikan pada saat bekerja adalah komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja.karyawan. Menurut Hasibuan (2012: 12) karyawan adalah “penjual jasa

(pikiran dan tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Posisi karyawan dalam suatu perusahaan dibedakan atas karyawan operasional dan karyawan manajerial (pimpinan)”.

Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi ditinjau dari indikator keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, kualitas kerja, kuantitas kerja dan ketepatan waktu dalam melakukan pekerjaan.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif kausal pendekatan korelasional. Populasi penelitian adalah semua karyawan tetap Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 114 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *proportionate stratified random sampling* dengan total sampel adalah 54 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert*. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), dan standar deviasi (S_{di}). Klasifikasi menurut Arikunto (2010) dapat dibagi menjadi 5 kategori yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(M_i + 0,5S_{di}) - < (M_i + 1,5S_{di}) = \text{Baik}$$

$$(M_i - 0,5S_{di}) - < (M_i + 0,5S_{di}) = \text{Cukup Baik}$$

$$(M_i - 1,5S_{di}) - < (M_i - 0,5S_{di}) = \text{Kurang Baik}$$

$$(M_i - 1,5S_{di}) - < \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden terdapat 4 kategori yaitu: 1) berdasarkan jenis kelamin, 2) berdasarkan umur, 3) berdasarkan departemen, 4)

berdasarkan pendidikan. Dapat dijelaskan dibawah ini karakteristik berdasarkan jenis kelamin terbagi dua yaitu jenis kelamin laki-laki sebanyak 59% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 41%. Karakteristik responden berdasarkan usiaterbagi atas usia 20-30 tahun sebanyak 48%, usia 31-40 tahun sebanyak 37%, usia 41-50 tahun sebanyak 9% dan untuk usia diatas 50 tahun sebanyak 6%.

Karakteristik responden berdasarkan departemen terbagi atas departemen *front office* sebanyak 17%, departemen *housekeeping* sebanyak 15%, departemen *laundry* 5%, *food and beverage product* sebanyak 13%, *food and beverage service* sebanyak 15%, departemen *engineering* sebanyak 9%, departemen *sales and marketing* sebanyak 4%, departemen *accounting* sebanyak 13%, dan *human recoucer* sebanyak 9%. Dan untuk karakteristik responden berdasarkan pendidikan yaitu terbagi atas pendidikan SMA/SMK sederajat sebanyak 54%, pendidikan Diploma 3 sebanyak 18% dan untuk pendidikan Sarjana sebanyak 28%.

2. Deskripsi Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi

a. Komunikasi Interpersonal

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Maka variabel komunikasi interpersonal diperoleh nilai rata-rata 62,02, skor terendah 43 dan skor tertinggi 73. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1
Klasifikasi Variabel Komunikasi Interpesonal (X)

Kategori	Rentang Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	$\geq 67,95$	11	20,3
Baik	56,65 - <67,95	35	64,9
Cukup Baik	45,35-<56,65	7	12,9
Kurang Baik	34,05-<45,35	1	1,9
Tidak Baik	< 34,05	0	0
	Jumlah	54	100

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata komunikasi interpersonal sebesar 64,9 berada pada rentang skor 56,65 – 67,95 dengan kategori baik. Hasil variabel komunikasi interpersonal dapat diuraikan berdasarkan indikatornya sebagai berikut: 1) Indikator Keterbukaan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 46,2 berada pada rentang skor >15,9 dengan kategori sangat baik. 2) Indikator Empati pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 63 berada pada rentang skor >7,95 dengan kategori sangat baik. 3) Indikator Dukungan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 46,2 berada pada rentang skor 13,3 - 15,9 dengan kategori baik. 4) Indikator Kepositifan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, sebesar 42,6 berada pada rentang skor 13,3 - 15,9 dengan kategori baik. 5) Indikator Kesamaan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 44,4 berada pada rentang skor 10,7 - 13,3 dengan kategori cukup baik.

b. Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Maka variabel produktivitas kerja diperoleh nilai rata-rata 40,44, skor terendah 34 dan skor tertinggi 48. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2
Klasifikasi Variabel Produktivitas Kerja (Y)

Kategori	Rentang Skor	f	Presentase (%)
Sangat Baik	≥ 48	1	1,9
Baik	40-<48	25	46,2
Cukup Baik	32 - <40	28	51,9
Kurang Baik	24-<32	0	0
Tidak Baik	<24	0	0
	Jumlah	54	100

Sumber : Data Primer, 2015

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata produktivitas kerja sebesar 51,9 berada pada rentang skor 32 – 40 dengan kategori cukup baik. Hasil variabel produktivitas kerja dapat diuraikan berdasarkan indikatornya sebagai berikut: 1) Kuantitas Kerja pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 61,1 berada pada rentang skor 10,7 -13,3 dengan kategori cukup baik. 2) Kualitas Kerja pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 48,1 berada pada rentang skor 13,3 - 15,9 dengan kategori baik. Dan 3) Ketepatan Waktu pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian sebesar 63 berada pada rentang skor 10,7- 13,3 dengan kategori cukup baik.

3. Hasil Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data berdistribusi secara normal atau tidak. Pengujian normalitas dianalisa dengan menggunakan uji *one sample kolmogorov smirnov*. Kriteria pengujian adalah jika nilai signifikan (Sig) atau nilai probabilitas (p) $> 0,05$ maka data tersebut berdistribusi normal. Nilai Asym Sig untuk variabel komunikasi interpersonal adalah 0,018 dan untuk produktivitas kerja adalah 0,010. Dengan nilai $>$ dari 0,05, maka dapat dikatakan bahwa kedua data terdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Pengujian ini dilakukan untuk melihat apakah sampel berasal dari populasi yang memiliki karakteristik yang sama atau tidak, untuk pengujian ini digunakan uji *levene statistic*. Berdasarkan hasil yang diperoleh nilai Sig adalah 0,070 dengan taraf signifikansi $> 0,05$. Ini artinya nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa data berasal dari populasi yang mempunyai varians yang sama atau data bersifat homogen.

c. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis di gunakan untuk mengetahui derajat hubungan (r_{xy}) antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hasil analisis Korelasi Pearson *Product Moment* dengan menggunakan program SPSS 17.00 diperoleh besarnya hubungan Komunikasi Interpersonal (X) dengan Produktivitas Kerja (Y) seperti yang dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3
Uji Korelasi
Komunikasi Interpersonal (X) dengan Produktivitas Kerja (Y)

		Komunikasi Interpersonal	Produktivitas Kerja
Komunikasi Interpersonal	Pearson Correlation	1	.480(**)
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	54	54
Produktivitas Kerja	Pearson Correlation	.480(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	54	54

Dari Tabel 3 diatas terlihat besarnya koefisien korelasi antara komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja karyawan adalah 0,480 dengan koefisien korelasinya bersifat positif. Jika di interprestasikan ke dalam kriteria interprestasi koefisien korelasi *Pearson Product Moment* nilai r, maka koefisien korelasi cukup kuat karena nilai r berada pada rentang 0,400-0,599. Dengan nilai signifikansi 0.000 berarti terdapat hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja karena r hitung 0,480 berada pada r tabel 0,400-0,599 dan nilai signifikansinya $\leq 0,05$. Maka keputusan uji hipotesis penelitian ini adalah $H_a: \rho \neq 0$ terdapat hubungan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah “ Terdapat Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Produktivitas Kerja”. Untuk mengetahui besarnya pengaruh ini dilakukan analisis regresi sederhana. Analisis ini dilakukan dengan menggunakan program SPSS 17 pada Tabel 4 dibawah ini.

Tabel 4
Analisis Regresi Sederhana

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.480	.230	.215	3.281	.230	15.545	1	52	.000

Pada Tabel 4 diatas diperoleh nilai R = 0,480 dengan R Square = 0,230. Nilai R merupakan hubungan X dengan Y. Harga R tersebut menunjukkan korelasi X dengan Y adalah rendah. Hipotesis yang menyatakan signifikansi produktivitas kerja dipengaruhi komunikasi interpersonal sebesar 23% sedangkan 77% dipengaruhi oleh faktor lain.

Untuk menentukan persamaan regresi sederhana dapat ditentukan berdasarkan hasil analisis regresi sederhana variabel X terhadap Y pada Tabel 5 dibawah ini.

Tabel 5
Uji Regresi Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error		
1 (Constant)	23.215	4.393	5.285	.000
Komunikasi Interpersonal	.278	.070	3.943	.000

a. Dependent Variabel: Produktivitas Kerja

Dari Tabel 5 diatas didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 = 23.215 + 0,278 X_1$$

Konstanta sebesar 23.215 menyatakan bahwa jika tidak ada kenaikan nilai dari variabel komunikasi interpersonal (X), maka nilai produktivitas kerja (Y) adalah 23.215, koefisien regresi sebesar 0.278 menyatakan bahwa setiap peningkatan satu skor nilai komunikasi interpersonal akan memberikan sebesar 0,278.

Berdasarkan pengujian dan serangkaian analisis diatas maka dapat diambil kesimpulan bahwa hipotesis yang menyatakan signifikansi produktivitas kerja dipengaruhi komunikasi interpersonal sebesar 23% sedangkan 77% dipengaruhi oleh faktor lain.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan komunikasi interpersonal karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tergolong kategori baik, dan produktivitas kerja karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi tergolong kategori cukup baik. Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi 0,480 dan signifikansi 0,000 dan koefisien determinasi yang ditunjukkan pada analisa ini sebesar 23% produktivitas kerja dipengaruhi komunikasi interpersonal dan sisanya sebesar 77% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

2. Saran

Untuk manajemen Grand Rocky Hotel Bukittinggi diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan produktivitas kerja terutama dalam berkomunikasi interpersonal antar sesama karyawan dalam satu perusahaan untuk mendukung kelancaran operasional kerja. Diharapkan penelitian ini menjadi bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait dan menjadi bahan pembelajaran. Untuk peneliti lain diharapkan lebih memperluas kajian tentang komunikasi interpersonal mengenai keterbukaan, empati, dukungan, kepositifan, kesamaan, sedangkan untuk produktivitas kerja mengenai kuantitas kerja, kualitas kerja dan ketepatan waktu.

Catatan: Artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 1998. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bayu, Candra. 2012 . *Sumberdaya Manusia (Human Resource Management.:* <http://chandrabayu.blogspot.com> diakses tanggal 11 April 2014
- Hasibuan, Malayu. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Rineka Cipta
- Thoha, Miftha. 2000. *Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.