

## PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN *ROOM DIVISION DEPARTMENT* DI HOTEL AXANA PADANG

**Ongki Prinanda<sup>1</sup>, Youmil Abrian<sup>2</sup>**

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan  
Universitas Negeri Padang  
Email : [ongkimae@gmail.com](mailto:ongkimae@gmail.com)

**Abstract.** *Based on this study to determine the effect of interpersonal communication on the work productivity of room division department employees the Axana Hotel Padang. This type of research is causal associative. The sample used is non-probability sampling, which is as many as 35 employees who are in the room division department, through a questionnaire with a Likert scale whose validity and reliability have been tested. The result obtained from this study are as follows: (1) Work productivity of room division department employees at the Axana Padang Hotel obtained an average score of 85.7% categorized as very good. (2) Interpersonal room division department communication at the Axana Padang Hotel obtained an average score of 82.9% categorized as very good. (3) The results this study indicate that there is no significant influence between variables X and Y with a regression coefficient of 0.265 with sig values.  $0.064 < 0.05$ .*

**Keywords:** employee work productivity, interpersonal communication

### PENDAHULUAN

Pertumbuhan industri pariwisata Kota Padang mengalami kemajuan yang cukup pesat akhir-akhir ini. Pertumbuhan industri pariwisata yang terjadi tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, salah satu aspek yang mendukungnya adalah ketersediaan sarana akomodasi atau hotel. Perkembangan dunia perhotelan di Kota Padang, khususnya pasca gempa 2009 menyebabkan adanya persaingan antara hotel-hotel.

Salah satu usaha akomodasi yang ada di Kota Padang adalah Hotel Axana Padang. Hotel Axana Padang

merupakan sebuah perusahaan yang bergerak dibidang jasa akomodasi perhotelan dan restoran yang berlokasi di Jalan Bundo Kandung No. 14-16 Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat.

Hotel Axana memiliki lima lantai dengan bangunan yang dilengkapi berbagai fasilitas standar hotel bintang empat. Hotel ini memiliki jumlah kamar sebanyak 141 kamar yang terbagi menjadi lima tipe kamar. Selain itu Hotel Axana juga memiliki fasilitas lainnya seperti *restaurant, lounge, swimming pool, fitness center, spa and massage, billiard dan diskotic*.

**Tabel 1. Klasifikasi Kamar di Hotel Axana**

No	Jenis Kamar	Jumlah Kamar
1	<i>Superior Room</i>	43 kamar
2	<i>Deluxe Room</i>	77 kamar
3	<i>Executive Room</i>	3 kamar
4	<i>Family Room</i>	4 kamar
5	<i>Junior Suite Room</i>	6 kamar

Sumber: HRD Hotel Axana Padang (2018)

Hotel Axana Padang memiliki sembilan *departments* dalam mendukung berjalannya operasional dengan baik. Setiap department memiliki karyawan untuk menjalankan tugas di masing- masing department. Karyawan-karyawan tersebut dituntut mampu berkomunikasi dengan baik satu sama lain. Namun, terkadang dalam menjalankan tugasnya sering terjadi *miscommunication*, yaitu terjadi kesalahpahaman pengertian dalam komunikasi. Hal ini mengakibatkan komunikasi tidak akan berjalan efektif karena pesan yang dikirim tidak dapat diterima dengan baik oleh penerima pesan. *Miscommunication* ini terjadi baik di dalam satu *department* maupun antar *department*. Salah satu bagian hotel yang sering terjadi *miscommunication* adalah bagian *room division*.

*Rooms Division* adalah sebuah bagian pada hotel yang merupakan satuan department dan fungsi yang mempunyai peran penting dan bertanggungjawab untuk pemesanan dan penyediaan kamar serta memberikan pelayanan perawatan, kebersihan dan pemeliharaan kamar serta area umum pada hotel. Bagian

yang memiliki tanggung jawab dalam pemesanan dan penyediaan kamar adalah *Front Office Department* (FO). Sedangkan bagian yang memiliki tanggung jawab terhadap pelayanan jasa perawatan, kebersihan dan pemeliharaan kamar serta area umum yaitu *Housekeeping Department* (HK). Karyawan yang bekerja pada bagian *room division* selalu diharapkan mampu meningkatkan produktivitas dalam bekerja.

Produktivitas kerja karyawan di Hotel Axana Padang, khususnya di *room division* memiliki masalah. Masalah tersebut diantaranya adalah lambatnya kerja *room boy* dalam proses *make up room*. Pada *Standart Operational Procedure* (SOP) *make up room* di Hotel Axana Padang, *room boy* hanya diberi waktu selama 20 menit untuk mempersiapkan satu kamar. Akan tetapi, *room boy* sering mencatat waktu lebih dari 20 menit untuk mempersiapkan kamar. Hal ini mengakibatkan tamu yang komplain kepada *reception* karena terlalu lama menunggu kamar yang telah mereka *booking* untuk bisa ditempati. Selain itu, lambatnya kerja *room boy* dalam proses

*make up room* juga dipengaruhi adanya faktor *late check out*.

Masalah produktivitas lainnya adalah tentang produktivitas kerja *front desk*. Dalam hal ini, *front desk* memakan waktu yang terlalu lama untuk melakukan pelayanan proses *check in* ataupun *check out* kepada tamu. Peristiwa ini cukup sering terjadi sehingga membuat daftar antrean tamu menjadi panjang. Selain lamanya proses *check in* dan *check out*, *front desk* juga memiliki masalah produktivitas lainnya. Masalah tersebut yaitu lamanya waktu yang dibutuhkan untuk membuat *report* pekerjaan, sehingga membuat jam kerja bertambah. Kejadian ini terjadi dikarenakan *front desk* yang suka menunda-nunda untuk membuat *report*.



**Gambar 1. Antrean tamu *check in* dan *check out* di Hotel Axana Padang**  
Sumber : Dokumentasi Penelitian, 2018

Produktivitas kerja karyawan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Sebagaimana yang diungkapkan Sutrisno (2009), “Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu : 1) Pelatihan, berkenaan dengan kemampuan dalam mengerjakan sesuatu dengan tepat dan benar, 2) Mental karyawan, mencakup

hubungan komunikasi antar sesama karyawan, 3) Hubungan atasan dan bawahan, yaitu pandangan antara atasan terhadap bawahan maupun sebaliknya”.

Saat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Hotel Axana Padang periode Agustus – Desember 2017, penulis melihat beberapa permasalahan yang terjadi antara *front office department* dan *housekeeping department*. Permasalahan pertama yang penulis amati adalah sering terjadinya perbedaan *report mini bar* pada kedua *department* tersebut. Selain itu, saat *front desk* meminta *room boy* untuk terlebih dahulu membersihkan kamar yang sudah di *request* sebelumnya, karena tamu reservasi yang akan menempati kamar tersebut sudah menunggu. Akan tetapi *room boy* sering kali mengabaikan pesan tersebut, sehingga mengakibatkan tamu tersebut menjadi *complaint* dikarenakan lamanya menunggu kamar tersebut siap digunakan.

Permasalahan selanjutnya, yaitu pada saat tamu tidak merasa nyaman pada kamar yang ditempati, dan ingin melakukan perpindahan kamar. Pada saat *front desk* telah memproses permintaan tamu untuk pindah kamar, terkadang *front desk* tidak memberi konfirmasi pada *housekeeping* bahwa terjadi perpindahan kamar. Hal ini tentu membuat terjadinya perbedaan informasi antara kedua *department* tersebut

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan

pendekatan *asosiatif kausal*. Sampel yang digunakan *non probability sampling* yaitu sebanyak 35 orang karyawan yang berada pada departemen *room division*, dengan kuesioner yang memakai skala *likert* dengan validitas dan reliabilitasnya yang telah teruji. Teknik pengolahan data dilakukan dengan cara mentabulasi data, selanjutnya menjelaskan deskripsi data, lalu menghitung berdasarkan kategori skor. Uji persaratan analiisis dilakukan lewat menghitung uji normalitass serta uji homogenitas. Teknik analisis data memakai uji regresi linear sederhana yang bertujuan untuk menentukan pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Kriteria pengambilan keputusan adalah :

1. Jika nilai signifikansi < 0,05, maka Ha diterima dan Ho ditolak
2. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ho ditolak

**HASIL DAN PEMBAHASAN**

**1. Komunikasi Interpersonal**

Data komunikasi interpersonal didapat lewat pernyataan yang berjumlah 22 point. Setelah itu, angket diberikan pada 35 karyawan agar segera dijawab. Untuk distribusi frekuensi komunikasi interpersonal dapat dilihat ditabel dibawah ini:

**Tabel 2. Distribusi Frekuensi Komunikasi Interpersonal**

<b>Kategori</b>	<b>Skor</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
<b>Sangat Baik</b>	$\geq 87,9$	<b>30</b>	<b>85,7</b>
Baik	73,3 - < 87,9	5	14,3
Cukup	58,7 - < 73,3	0	0
Buruk	44,1 - < 58,7	0	0
Sangat Buruk	< 44,1	0	0
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan tabel di atas, distribusi data variabel komunikasi interpersonal terdapat 85,7% responden yang termasuk dalam kategori sangat baik, 14,3% respnden termasuk dalam kategori baik, 0.0% responden termasuk kategori cukup, 0.0% responden termasuk dalam kategori buruk, 0.0% responden termasuk pada kategori sangat buruk.

**2. Produktivitas Kerja Karyawan**

Data produktivitas kerja karyawan didapat lewat pernyataan yang berjumlah 14 point. Selanjutnya, angket disebarakan kepada 35 responden untuk dijawab. Untuk distribusi frekuensi produktivitas kerja karyawan dapat dilihat ditabel dibawah ini:

**Tabel 3. Distribusi Frekuensi Produktivitas Kerja Karyawan**

Kategori	Kelas interval	Frekuensi	%
<b>Sangat Baik</b>	$\geq 55,95$	<b>30</b>	<b>85,7</b>
Baik	46,65 - < 55,95	4	11,4
Cukup	37,35 - < 46,65	1	2,9
Buruk	28,05 - < 37,35	0	0
Sangat Buruk	< 28,05	0	0
<b>Total</b>		<b>35</b>	<b>100</b>

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berdasarkan penjabaran mengenai distribusi data variabel produktivitas kerja karyawan, 85,7% koresponden yang tergabung pada kategori sangat baik, 11,4% dalam kategori baik, 2,9% tergabung pada kategori cukup,

0,0% katagori buruk dan 0,0% ke dalam katagori sangat buruk.

### 3. Analisis Data

#### a. Uji Normalitas

Hasil uji normalitas ini dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 4. Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

	Komunikasi Interpersonal	Produktivitas Kerja Karyawan
N	35	35
Normal Parameters <sup>a,b</sup> Mean	95.03	59.00
Std. Deviation	5.480	4.602
Most Extreme Differences Absolute	.109	.214
Positive	.100	.081
Negative	-.109	-.214
Kolmogorov-Smirnov Z	.642	1.266
Asymp. Sig. (2-tailed)	.804	.081

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Nilai signifikansi komunikasi interpersonal dan produktivitas kerja karyawan secara berurutan yaitu 0,804 dan 0,81. Dengan nilai signifikansi yang lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan kedua variabel berdistribusi normal

**b. Uji Homogenitas**

Hasil uji homogenitas penelitian ini akan ditampilkan pada tabel berikut.

**Tabel 5. Hasil Uji Homogenitas**

**Test of Homogeneity of Variances**

Produktivitas\_Kerja\_Karyawan

Levene Statistic	df1	df2	Sig.
1.878	9	17	.126

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Nilai signifikansi yaitu 0,126 dengan taraf signifikansi > 0,05. Hal tersebut berarti nilai signifikansi data lebih besar dari taraf signifikansi. Dengan demikian maka data berasal dari

populasi dengan varian yang sama dan bersifat homogen.

**c. Uji Linearitas**

Uji linearitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 6. Hasil Uji Linieritas**

**ANOVA Table**

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Produktivitas Kerja Karyawan * Komunikasi Interpersonal	500.633	17	29.449	2.282	.049
Within Groups	71.932	1	71.932	5.574	.030
Total	428.701	16	26.794	2.076	.073
	219.367	17	12.904		
	720.000	34			

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018



Berdasarkan hasil analisis uji linearitas pada tabel di atas, diperoleh nilai Sig adalah 0,073 dengan taraf signifikansi > 0,05. Hal ini berarti terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel komunikasi interpersonal (X) dan produktivitas kerja karyawan (Y).

**4. Pengujian Hipotesis**

Uji regresi linear sederhana dalam pengujian hipotesis program SPSS 17.00 dengan hasil seperti tabel dibawah ini :

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	71.932	1	71.932	3.663	.064 <sup>a</sup>
Residual	648.068	33	19.638		
Total	720.000	34			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi\_Interpersonal

b. Dependent Variable: Produktivitas\_Kerja\_Karyawan

**Table 7. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Hasil uji regresi linier diatas menunjukkan nilai F 3,663 dengan signifikansi 0,064. Hal tersebut berarti variabel komunikasi

interpersonal tidak berpengaruh terhadap variabel produktivitas kerja karyawan, maka Ha ditolak dan H0 diterima

**. Tabel 8. Koefisien Regresi Variabel X Terhadap Y  
Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	33.776	13.201		2.559	.015
Komunikasi_Interpersonal	.265	.139	.316	1.914	.064

a. Dependent Variable: Produktivitas\_Kerja\_Karyawan

Sumber: Hasil Pengolahan Data, 2018

Berikutnya yaitu menghitung seberapa besar koefisien regresi antar variabel komunikasi interpersonal (X) terhadap produktivitas kerja karyawan (Y), dapat dilihat pada persamaan berikut.

$$Y = 33,776 + 0,265X$$

Setelah melihat jabaran di atas, maka diperoleh koefisien regresi sebesar 0,265 dengan nilai sig. 0,064.

## 5. Pembahasan

Setelah melakukan penelitian di Hotel Axana Padang, maka dapat diuraikan pembahasan tentang komunikasi interpersonal dengan produktivitas kerja karyawan serta pengaruh antara kedua variabel tersebut. Dari analisa dapat diketahui bahwa variabel *independent* (komunikasi interpersonal) tidak berpengaruh terhadap variabel *dependent* (produktivitas kerja karyawan). Penjelasan nya adalah sebagai berikut:

### a. Komunikasi Interpersonal (X)

Berdasarkan hasil penilaian dari 35 sampel, variabel komunikasi interpersonal memperoleh sebanyak 85,7% responden yang termasuk dalam kategori sangat baik dan 14,3% responden termasuk dalam kategori baik. Setelah melihat hasil penilaian tersebut, maka dapat diartikan

komunikasi interpersonal karyawan *room division* di The Axana Hotel Kota Padang masuk dalam kategori sangat baik.

Menurut Josep A. DeeVito (2013), “Komunikasi interpersonal adalah interaksi *verbal* dan *non verbal* antara dua (atau kadang-kadang lebih dari dua) orang yang saling tergantung satu sama lain”. Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diartikan bahwa semua pelaku komunikasi interpersonal memiliki peran yang sama-sama penting dalam berinteraksi demi tercapainya komunikasi interpersonal yang baik.

Komunikasi interpersonal sejatinya memiliki fungsi untuk meningkatkan hubungan kemanusiaan sehingga bisa mempermudah seseorang dalam menjalani kehidupan sehari-hari. Apabila komunikasi interpersonal tersebut telah terjalin dengan baik, maka akan dapat menghindari atau bahkan mengatasi konflik yang terjadi.

### b. Produktivitas Kerja Karyawan (Y)

Setelah menghitung penilaian dari 35 koresponden variabel produktivitas kerja karyawan, memperoleh sebanyak 85,7% responden yang termasuk dalam kategori sangat baik, 11,4% responden tergabung



dalam kategori baik dan 2,9% responden termasuk dalam skor cukup. Setelah melihat hasil penilaian tersebut, maka dapat diartikan produktivitas kerja karyawan *room division* di The Axana Hotel Kota Padang masuk dalam kategori sangat baik.

Menurut Sunyoto Danang (2012), “Produktivitas kerja adalah ukuran yang menunjukkan pertimbangan antara *input* dan *output* yang dikeluarkan perusahaan serta peran tenaga kerja yang dimiliki persatuan waktu”. Jika produktivitas kerja karyawan tinggi, maka menghasilkan jumlah yang lebih besar dibanding dengan jumlah masukan.

### c. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Axana Padang

Untuk dapat melihat pengaruh antara komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja karyawan di Hotel Axana Padang, maka menggunakan hasil uji hipotesis. Analisis dilakukan melalui program SPSS 17.00 dan didapat hasil uji regresi linear sederhana dengan nilai  $F$  3,663 dengan taraf sig.  $0,064 < 0,05$  dan nilai  $T$  1,914 dengan taraf sig.  $0,064 < 0,05$ , dapat disimpulkan bahwa komunikasi

interpersonal tidak berpengaruh terhadap keputusan pembelian, maka  $H_a$  ditolak dan  $H_0$  diterima. Selanjutnya koefisien regresi sebesar 0,265 pada siig.  $0,064 < 0,05$ .

Setermeister dalam Winardy (2008: 10) berpendapat, “Salah satu cara dalam meningkatkan produktivitas kerja yaitu dengan cara memperbaiki komunikasi interpersonal menjadi lebih efektif”. Komunikasi interpersonal yang terjalin dengan baik akan memberikan iklim serta mental kerja yang baik juga bagi karyawan, sehingga menciptakan etos kerja yang tinggi. Dengan tingginya etos kerja karyawan, maka akan berdampak pada meningkatnya produktivitas kerja karyawan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### 1. Kesimpulan

- Hasil tentang komunikasi interpersonal di Hotel Axana Padang menunjukkan kategori sangat baik dengan nilai persentase 82,9%.
- Hasil penilaian tentang produktivitas kerjaa karyawan di Hotel Axana Padang memperlihatkan kategori sangat baik dengan nilai persentase 85,7%.
- Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi interpersonal terhadap produktivitas kerja

karyawan. Berdasarkan analisis uji regresi linier sederhana didapati F hitung 3,663 dengan sig. 0,064 < 0,05. Selanjutnya, diperoleh persamaan dengan koefisien regresi sebesar 0,265 dengan nilai sig. 0,064 < 0,05.

## 2. Saran

- a. Bagi pihak hotel disarankan agar dapat mempertahankan komunikasi interpersonal antar karyawan khususnya departemen *room division* yang dimana menurut penelitian ini hasilnya sangat baik. Selain itu pihak hotel diharapkan agar melihat potensi lain yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan di *room division*
- b. Bagi Jurusan Pariwisata disarankan untuk dapat menambah atau melengkapi buku referensi di perpustakaan yang berkaitan dengan komunikasi.
- c. Bagi peneliti lain disarankan mencari pengaruh lain selain komunikasi interpersonal yang bisa memberi pengaruh pada produktivitas kerja karyawan, diantaranya disiplin kerja, keterampilan, teknologi dan faktor lainnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Danang, Sunyoto. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Buku Seru.
- Halimah, Siti. 2014. “*Hubungan Disiplin Kerja Dengan Produktivitas Kerja Karyawan Pada PT Mitra Saruta Indonesia di Gresik*”  
<http://digilib.uinsby.ac.id/456/3/Bab%202.pdf> (diakses tanggal 02 Maret 2018)
- Hidayat, Rahmat dan Uliya Hasanah. 2016 “*Hubungan Komunikasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan*”  
<https://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JAEMB/article/download/79/71/> (diakses tanggal 26 Maret 2018)
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Pertama. Jakarta: Pustaka Media Group.
- Thoha, Miftah. 2008. *Perilaku Organisasi. Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.