

## KINERJA KARYAWAN MEMPENGARUHI LINGKUNGAN KERJA DAN KOMUNIKASI KARYAWAN DI GRAND INNA KUTA HOTEL

Ni Putu Karina Meiliana<sup>1\*)</sup>, Anak Agung Ketut Sri Asih<sup>2</sup>, I Made Gede Darma Susila<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Triatma Mulya

E-mail: karinameiliana1805@gmail.com<sup>1</sup>, sri.asih@triatmamulya.ac.id<sup>2</sup>,  
darma.susila@triatmamulya.ac.id<sup>3</sup>

### **Abstract**

*Employees are the main asset that plays an important role in achieving the goals of a company. A supportive work environment and good communication between employees can result in optimal performance. This study aims to obtain empirical evidence of the influence of the work environment and communication on employee performance at the Grand Inna Kuta Hotel. The sample is 62 respondents. This study uses primary data by distributing questionnaires using a Likert scale. The data analysis technique used in this study is a multiple linear regression analysis technique with the SPSS test. The results of hypothesis testing found that the work environment has a positive and significant effect on employee performance, communication has a positive and significant effect on employee performance, work environment and communication simultaneously affect employee performance, and the magnitude of the influence of work environment and communication on employee performance at Grand Inna Kuta Hotel is 45.3%, while the remaining 54.7% is explained by other variables not examined in this study.*

**Keywords:** work environment, communication, employee performance

### **PENDAHULUAN**

Sumber daya manusia merupakan bagian yang memegang peranan penting untuk mencapai tujuan organisasi, baik perusahaan besar maupun kecil. Hal ini karena sumber daya manusia sebagai penggerak utama dari segala aktivitas perusahaan dalam mencapai tujuannya, baik untuk memperoleh keuntungan maupun untuk mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan (Saidi, 2019:15). Sumber daya manusia tidak lepas dari karyawan yang merupakan aset utama dalam suatu perusahaan dan memiliki peran strategis dalam organisasi atau perusahaan (Maidiyanto dkk. 2020:123). Baik atau tidaknya karyawan dapat dinilai melalui kinerja karyawan pada suatu perusahaan (Ramli dan Mariam, 2020:281). Kinerja karyawan merupakan hasil kinerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu perusahaan baik secara kualitatif maupun kuantitatif, sesuai dengan kewenangannya, tugas, dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya mencapai tujuan perusahaan yang bersangkutan secara sah, tidak melanggar hukum dan moral atau etika (Moeheriono, 2015:11). Semakin baik kinerja karyawan maka akan semakin mudah tujuan perusahaan tercapai (Nurdiansyah dkk, 2020:156).

Faktor Lingkungan kerja yang baik akan membuat karyawan bekerja dengan tenang sehingga berdampak pada hasil dan kinerja karyawan (Ramli dan Novariani, 2020: 280). Lingkungan kerja mencakup beberapa faktor, yaitu kebijakan, aturan, budaya, sumber daya, hubungan kerja, lokasi kerja, faktor lingkungan internal dan eksternal, yang semuanya memengaruhi cara karyawan melakukan fungsi pekerjaannya. Menurut Chandra dkk. (2019: 48) lingkungan kerja juga terdiri dari lingkungan kerja fisik dan non fisik. Lingkungan kerja fisik merupakan kondisi fasilitas yang mendukung atau berfungsi sebagai alat bantu dalam melakukan suatu pekerjaan. Sedangkan lingkungan kerja non fisik adalah hubungan kondisi kerja antara karyawan dengan atasan, rekan kerja, dan

bawahan. Di sisi lain, ketika karyawan memiliki persepsi negatif terhadap lingkungan kerja mereka, maka karyawan berpotensi mengalami stres kronis (Saidi, 2019: 15).

Faktor lainnya adalah komunikasi yang juga memegang peranan penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan. Komunikasi merupakan perilaku yang dilakukan oleh seseorang untuk saling berinteraksi dalam kehidupan sehari-hari yang bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari orang lain tentang pesan yang disampaikan (Fatimah dkk, 2020: 107). Komunikasi yang dimaksud adalah komunikasi antara sesama karyawan (horizontal), dan antara karyawan dengan atasan atau sebaliknya (vertikal). Komunikasi horizontal mengoordinasikan kegiatan berbagai departemen di dalam perusahaan (Ramdhani dkk. 2017: 826). Hal ini membantu dalam mengembangkan hubungan yang lebih kuat bagi karyawan di departemen yang sama dan departemen yang berbeda. Komunikasi horizontal juga meningkatkan keterlibatan karyawan dalam organisasi (Mutuku dan Mathooko, 2014: 30) dimana adanya ketersediaan untuk mengungkapkan pandangan dan pendapat, saling membantu dalam pekerjaan sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan konflik dalam perusahaan. Sedangkan komunikasi vertikal mengoordinasikan kegiatan dari karyawan ke atasan atau sebaliknya dari atasan ke karyawan.

Komunikasi dari karyawan ke atasan ini biasanya terjadi ketika karyawan meminta pendapat dari atasannya yang dapat memicu keputusan. Misalnya, karyawan harus mengetahui harapan atasan mereka dan berdiskusi dengan mereka terkait dengan minat kerja dan pengembangan karir di masa depan. Dalam hal ini, atasan dan karyawan dapat bekerja secara kompak untuk menghasilkan hasil yang lebih baik dan mencapai kinerja yang sangat baik. Komunikasi dari atasan ke karyawan biasanya berbagi informasi dengan karyawan tingkat yang lebih rendah. Hal ini akan memastikan bahwa karyawan memahami tujuan organisasi dengan jelas dan memastikan karyawan bekerja untuk kepentingan terbaik perusahaan (Ajala, 2012: 5). Semakin banyak informasi yang dibagikan, semakin produktif kinerja karyawan yang diharapkan. Komunikasi dari atasan ke karyawan yang efektif dapat memberikan informasi yang berguna dan akurat kepada karyawan sehingga dapat mengurangi ketidakpastian di antara mereka, dan membuat karyawan untuk memahami alasan keputusan pihak manajemen (Hartog dkk, 2012: 1640). Atasan juga dapat menggunakan komunikasi ke karyawan untuk memberikan umpan balik atas kinerja karyawan sehingga karyawan dapat meningkatkannya dari waktu ke waktu. Komunikasi tersebut membuat karyawan lebih bahagia dan bukan tidak mungkin membuat kinerja karyawan semakin meningkat. Oleh karena itu, perusahaan harus menciptakan lingkungan kerja yang aman dan nyaman komunikasi yang baik agar terciptanya kinerja karyawan yang maksimal.

Grand Inna Kuta Hotel merupakan sebuah perusahaan akomodasi perhotelan yang bergerak dalam bidang pelayanan dan jasa dengan karakteristik karyawan yang tentunya berbeda-beda. Dengan jumlah karyawan keseluruhan di perusahaan ini adalah 166 orang, tentunya lingkungan kerja dan komunikasi berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan di Grand Inna Kuta untuk menjaga kelancaran operasional selama bekerja. Grand Inna Kuta Hotel memberikan jasa pelayanan dengan menghadirkan beberapa fasilitas seperti kamar, restoran, ruang meeting, kolam renang, playground, tempat parkir, internet, tempat ibadah dan fasilitas pendukung lainnya. Upaya dalam penerapan lingkungan kerja dan komunikasi yang dilakukan oleh manajemen Grand Inna Kuta Hotel, pada kelangsungan operasionalnya masih terhambat berbagai masalah, yang menyebabkan 5 kinerja dari karyawan yang belum maksimal. Hal tersebut terlihat dari masih banyaknya masalah yang terjadi yang disebabkan oleh kinerja dari karyawan yang

belum mumpuni. Masalah tersebut dapat dilihat dari fasilitas yang belum memadai seperti parkir sepeda motor karyawan yang sempit dan sudah bocor di beberapa sisi bangunan, di beberapa kantor di departemen khususnya di Front Office sirkulasi udaranya kurang baik karena tidak adanya pendingin ruangan dimana menyebabkan ruangan menjadi panas, begitu juga dengan sarana dan prasarana yang ada seperti printer dan komputer yang sering rusak yang menyebabkan keterlambatan staff dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada tamu.

Ada hal lain juga yang menyebabkan terjadinya masalah adalah dengan jarangnyanya diadakan meeting untuk seluruh karyawan, yang menyebabkan kurang updatenya karyawan terhadap informasi-informasi yang diterima dari atasan untuk staffnya. Masalah lain yaitu mengenai keluhan yang diberikan oleh tamu yang menginap. Berdasarkan informasi dari pihak karyawan terupdate pada tahun 2021-2022 tepatnya pada bulan Desember tahun 2021 telah terjadi keluhan dari tamu yang dikirim melalui salah satu website review tripadvisor terkait kekecewaannya menginap di Grand Inna Kuta Hotel karena staff Receptionist yang melupakan permintaan tamu yang mempunyai dua reservasi yang berbeda, untuk perpanjangan tinggalnya agar dapat diakomodasi di kamar yang sama, supaya tidak perlu pindah kamar lagi. Namun, Receptionist tersebut tidak menginformasikan kepada teman yang bertugas selanjutnya sehingga terjadi miskomunikasi dan membuat tamu harus mengonfirmasi kembali kepada pihak Receptionist yang sedang bertugas pada saat itu. Selain itu, terdapat juga keluhan tamu pada bulan Januari 2022 dimana Housekeeping yang melupakan memberi handuk setelah membersihkan kamar. Kesalahan terjadi karena pihak housekeeping melupakan untuk memberi handuk di kamar, sehingga membuat tamu harus menanyakan kembali mengenai hal tersebut. Selanjutnya ada ulasan Tripadvisor pada bulan Januari 2022 mengenai keluhan tamu tentang staff reception yang kurang ramah, bangunan hotel yang sudah tua, perlengkapan kamar mandi yang kurang, sprei dan handuk yang sudah tidak layak pakai. Hal ini membuat tamu tersebut sangat kecewa sehingga tidak mau merekomendasikan Hotel Grand Inna Kuta. Jika ini terus terjadi, dikhawatirkan dapat menurunkan tingkat hunian tamu karena tamu tidak mau menginap lagi di Grand Inna Kuta, dimana hal tersebut bisa menyebabkan terjadinya penurunan penghasilan sehingga secara tidak langsung menurunkan kinerja dari karyawan itu sendiri.

Melihat kondisi lapangan tersebut, maka penelitian ini mencoba mengangkat masalah tersebut kedalam penelitian ilmiah dengan judul “Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Grand Inna Kuta Hotel. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan, untuk mengetahui pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan terhadap kinerja karyawan dan untuk mengetahui besar pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Grand Inna Kuta Hotel.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan unit analisis individu dengan mengamati persepsi karyawan terhadap dirinya dengan obyek penelitian pada karyawan yang bekerja pada bidang jasa dan pelayanan, yaitu di Grand Inna Kuta Hotel. Prosedur pengumpulan data menggunakan survei berbasis web melalui google form. Survei yang disebar berupa pernyataan tertutup dalam bentuk kuesioner dengan skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert 1-5. Kuesioner online dipilih bertujuan untuk memberikan perasaan aman dan nyaman kepada responden saat mengisi kuesioner. Selain itu, media online

dapat digunakan untuk memudahkan dalam menjangkau responden (Cooper dan Schindler, 2014: 298). Jumlah total responden yang terkumpul sebanyak 62 responden, melalui metode purposive sampling (Neuman, 2014: 198).

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini adalah data kuantitatif. Data variabel penelitian diolah dengan menggunakan software Statistic Package for Social (SPSS) versi 24 for windows. Pengujian ini meliputi: analisis statistik deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik (meliputi: uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), uji analisis regresi linier berganda, dan uji hipotesis (meliputi: uji t dan uji F). Uji t digunakan untuk menguji pengaruh signifikansi variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen (Ghozali, 2016: 179). Sedangkan, uji F digunakan untuk menguji pengaruh signifikansi antara variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan signifikansi level 0,05 (5%).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Karakteristik responden dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja. Berdasarkan data yang diperoleh melalui kuesioner yang disebar kepada 62 responden, menunjukkan bahwa karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel didominasi oleh karyawan berjenis kelamin laki-laki. Berdasarkan usia menunjukkan bahwa karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel didominasi oleh karyawan berumur > 45 tahun. Selain itu, berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan bahwa karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel didominasi oleh karyawan berpendidikan D1-D4. Terakhir, berdasarkan masa kerja menunjukkan bahwa karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel didominasi oleh karyawan dengan masa kerja < 10 tahun.

### **A. Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hipotesis pertama ( $H_1$ ) menyatakan bahwa Lingkungan kerja berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Untuk menguji pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan dilakukan dengan melihat hasil uji statistik t, dimana  $T_{hitung} = 2,203 > T_{tabel} = 1,67$ . Tingkat probabilitas (sig.) t variabel lingkungan kerja =  $0,032 < \alpha (0,05)$ . Hasil uji statistik t juga menyatakan bahwa lingkungan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Jumaidin (2022) yang menyatakan bahwa variabel lingkungan kerja memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, maka hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Lingkungan kerja dengan kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel dapat diterima dan terbukti.

### **B. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan**

Hipotesis kedua ( $H_2$ ) menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Untuk menguji pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan dilakukan dengan melihat hasil uji statistik t, dimana  $T_{hitung} = 6,459 > T_{tabel} = 1,67$ . Tingkat probabilitas (sig.) t variabel komunikasi =  $0,000 < \alpha (0,05)$ . Hasil uji statistik t menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Arnawa dan Heryanda (2021) yang menyatakan bahwa variabel komunikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Maka,

hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara komunikasi terhadap kinerja karyawan di Grand Inna Kuta Hotel dapat diterima dan dibuktikan.

### **C. Pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan**

Kemudian, Hipotesis ketiga ( $H_3$ ) analisis secara simultan, dapat dibuktikan melalui koefisien regresi lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Bila lingkungan kerja dan komunikasi secara simultan dinaikkan sebesar satu satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,941 ( $0,210 + 0,731$ ) satuan. Ini menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Maka, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Grand Inna Kuta Hotel dapat diterima dan dibuktikan.

### **D. Besar Pengaruh Variabel Lingkungan dan Komunikasi Kerja Berpengaruh Terhadap Kinerja Karyawan**

Terakhir, pengaruh lingkungan kerja dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel sebesar 45,3% sedangkan sisanya 54,7% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, misalnya seperti gaya kepemimpinan, motivasi kerja, kepuasan kerja, disiplin kerja dan lainnya.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik simpulan bahwa pertama, lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan lingkungan kerja, maka kinerja karyawan akan meningkat. Kedua, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan komunikasi, maka kinerja karyawan akan meningkat pula. Ketiga, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Grand Inna Kuta Hotel. Hal ini berarti jika terjadi peningkatan lingkungan kerja dan komunikasi maka kinerja karyawan akan meningkat. Terakhir, besarnya pengaruh Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di Grand Inna Kuta Hotel adalah sebesar 45,3%.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajala, E. M. (2012). "The influence of workplace environment on workers' welfare, performance and productivity." *The African Symposium*.
- Arnawa, I. M. P., & Heryanda, K. K. (2021). Pengaruh komunikasi dan motivasi terhadap kinerja karyawan PT BPR Padma. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 3(1), 56-64.
- Chandra, K, Takaya, R dan Ramli, A.H. (2019). "The Effect of Green Brand Positioning, And Green Brand Knowledge on Brand Image, And Green Purchase Intentions Green Products Consumers." *International Journal of Business and Management Invention (IJBMI)* 8 (Issue 07 Series III), pp. 47- 52.

- Cooper, D. R., dan Schindler, P. S. (2014). *Business Research Methods*. In *Business Research Methods*.
- Den Hartog, D. N., Boon, C., Verburg, R. M., dan Croon, M. A. (2013). "HRM, communication, satisfaction, and perceived performance: A cross-level test." *Journal of management*, 39(6), 1637-1665
- Fatimah, N., Eliyana, A., Sukatmadiredja, N. R., Ilham, I., Fareed, A., dan Setiawan, H. C. B. (2020). "The Optimization Of Leadership Mediation, Work Environment, And Communication For Employee Performance In District Service Division In Pt. State Electricity Company." *Dinasti International Journal of Digital Business Management*, 2(1), 104-134.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- JUMAIDIN, J. (2022). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel D-Max Convention Lombok Praya Nusa Tenggara Barat. *Cendekia: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 2(1), 54-64.
- Maidiyanto, R., Asmui, A., dan Sompaa, A. T. (2021). "The Effect Of Work Motivation, Work Environment And Quality Of Communication On Employee Performance At The Regional Secretariat Of South Kalimantan Province, Indonesia." *European Journal of Human Resource Management Studies*, 5(2).
- Moeheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Mutuku, C. K., dan Mathooko, P. (2014). "Effects of organizational communication on employee motivation: A case study of Nokia Siemens Networks Kenya." *International Journal of Social Sciences and Project Planning Management*, 1(3), 28-62.
- Neuman, W. L., dan Robson, K. (2014). *Basics of social research*. Toronto: Pearson Canada.
- Nurdiansyah, Mariam, Ameido dan Ramli, AH. (2020). "Work Motivation, Job Satisfaction and Employee Performance." *Business and Entrepreneurial Review*, 20(2), 153-162.
- Ramdhani, A., Ramdhani, M. A., dan Ainissyifa, H. (2017). "Conceptual framework of corporate culture influenced on employees commitment to organization." *International business management*, 11(3), 826-830.
- Ramli, A. H., dan Mariam, S. (2020). "Organisational commitment and job performance in banking industry." *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(3)
- Ramli, A. H., dan Novariani, F. (2020). "Emotional Intelligence, Organizational Commitment and Job Performance in the Private Hospital." In *International Conference on Management, Accounting, and Economy (ICMAE 2020)* (pp. 280-284). Atlantis Press.
- Saidi, N. S. A., Michael, F. L., Sumilan, H., Lim, S. L. O., Jonathan, V., Hamidi, H., dan Ahmad, A. I. A. (2019). "The relationship between working environment and employee performance." *Journal of Cognitive Sciences and Human Development*, 5(2), 14-22.
- Sunyoto, D. (2015). *Management and Development of Human Resources*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service.