

**ANALISIS PENGARUH MOTIVASI DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL MY HOME DI
PONTIANAK**

Margareta Enjel

Email: menjel1999@gmail.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Widya Dharma Pontianak

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh motivasi dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian asosiatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Sampel yang peneliti gunakan adalah sampling jenuh. Jumlah sampel sebanyak enam puluh (60) responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa linear berganda yang diolah dengan menggunakan komputer menggunakan program SPSS versi 22 (*Statistical Program For Social Science*, 22). Hasil analisis uji F pada penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh motivasi dan keterampilan komunikasi secara bersama-sama berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Hasil dari uji t menunjukkan motivasi dan keterampilan komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan pula bahwa motivasi dan keterampilan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Saran peneliti untuk pihak Hotel My Home di Pontianak adalah harus lebih meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja, agar selalu yakin atas kemampuan yang dimiliki, harus lebih cerdas dalam mencerna informasi yang diterima agar tidak mudah terpengaruh oleh pendapat orang yang belum tentu benar.

KATA KUNCI: Motivasi, Keterampilan Komunikasi dan Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Motivasi merupakan dorongan yang timbul pada diri seseorang secara disadari maupun tidak disadari yang membuat seseorang mau dan rela untuk mengerahkan kemampuannya dalam bentuk keterampilan tenaga dan waktu. Motivasi diberikan pada karyawan agar tetap semangat bekerja dan meningkatkan kinerja mereka sehingga perusahaan juga akan mencapai tujuannya.

Berdasarkan riset yang dilakukan oleh Tanuwibowo dan Setiawan (2015: 68) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian riset yang dilakukan oleh Suyaman, Sirojudin dan Puspasari (2020: 75) juga menyatakan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah keterampilan komunikasi. Keterampilan komunikasi merupakan potensi untuk meningkatkan

pengetahuan yang diperoleh melalui latihan dan pengalaman dalam bekerja, sehingga seseorang dapat lebih cepat menyelesaikan pekerjaannya. Jadi keterampilan komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam berkomunikasi untuk melaksanakan suatu tugas baik secara fisik maupun mental.

Menurut penelitian Purba (2016: 45) motivasi dan komunikasi secara bersamaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Kemudian riset yang dilakukan oleh Airlangga dan Mufarrihun (2019: 38) juga menyatakan bahwa keterampilan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Dalam penelitian ini penulis memilih Hotel My Home di Pontianak sebagai objek penelitian. Hotel My Home di Pontianak merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa yaitu perhotelan. Hotel My Home ini memiliki dua cabang salah satunya yaitu di Pontianak.

KAJIAN TEORITIS

1. Motivasi

Motivasi merupakan dorongan gerak jiwa dan perilaku seseorang untuk melakukan sesuatu. Motivasi dapat diartikan sebagai dorongan (*driving force*) dimaksudkan sebagai desakan alami untuk memuaskan keinginan seseorang dan mempertahankan kehidupannya (Tanuwibowo dan Setiawan 2015: 60).

Adanya motivasi dapat membuat individu untuk melakukan sesuatu perbuatan untuk mencapai hasil yang maksimal, apabila individu tersebut memiliki motivasi yang kuat maka mereka akan melakukan suatu tindakan yang positif untuk mencapai target keberhasilannya.

Motivasi merupakan proses dimana usaha seseorang diberi energi, diarahkan, dan berkelanjutan menuju tercapainya suatu tujuan (Robbins 2015: 96).

Menurut Sardiman (2011: 83) motivasi dapat diukur dengan :

- a. Tekun menghadapi tugas
Mengerjakan pekerjaan dengan baik dalam periode waktu tertentu.
- b. Ulet menghadapi kesulitan
Dapat bekerja dengan baik dalam bermacam-macam situasi.
- c. Menunjukkan minat terhadap bermacam-macam masalah

Adanya kemauan/minat dan tindakan dalam menyelesaikan masalah yang ada.

d. Lebih senang bekerja mandiri

Mampu melakukan pekerjaan sendiri dengan baik.

e. Cepat bosan pada tugas-tugas yang rutin

Tugas yang dilakukan dengan pola kerja yang sama menyebabkan kejenuhan.

f. Dapat mempertahankan pendapatnya

Mampu mempertahankan pendapat yang diyakini benar.

g. Tidak mudah melepaskan hal yang diyakini itu

Yakin akan kemampuan akan suatu hal atau bidang tertentu.

h. Senang mencari dan memecahkan masalah

Mencari letak kesalahan yang ada dan cara penyelesaiannya.

2. Keterampilan Komunikasi

Keterampilan komunikasi adalah kemampuan yang dimiliki seseorang untuk berinteraksi dengan orang-orang yang berada disekitarnya.

Menurut Cangara (2007: 85) Keterampilan komunikasi merupakan kemampuan seseorang dalam menyampaikan atau mengirim pesan kepada penerima pesan.

Menurut Frestynor (2009: 17) keterampilan komunikasi dapat diukur dengan :

a. Membina hubungan sesama anggota organisasi.

Membina hubungan komunikasi dimulai dengan cara kita berhubungan dengan rekan kerja lainnya.

b. Memberi dan menerima informasi.

Memberikan informasi bertujuan memudahkan karyawan untuk menerima dan menanggapi informasi yang diberikan. Sedangkan penerimaan informasi mengandung tiga faktor yaitu ingin diberi informasi, memberikan perhatian, menggunakan informasi dengan baik.

c. Menentukan arah untuk melihat masa depan perusahaan.

Yang perlu dilakukan dalam menentukan arah adalah melihat masa depan, memiliki visi jangka panjang, mempertahankan gerakan kearah visi, dan pencapaian pengembangan diri.

d. Mempengaruhi setiap anggota organisasi untuk melakukan hal yang terbaik dalam organisasi.

Memberikan arahan yang bersifat membangun pada karyawan agar organisasi dapat terus berkembang.

3. Kinerja Karyawan

Kinerja diartikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara 2017: 74).

Menurut Mangkunegara (2017: 74) penilaian kinerja karyawan diukur dengan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas

Berkaitan dengan kerapihan dan ketelitian dari hasil kerja yang diperoleh.

b. Kuantitas

Mengenai kecepatan dan kemampuan dalam bekerja mempengaruhi kuantitas kerja.

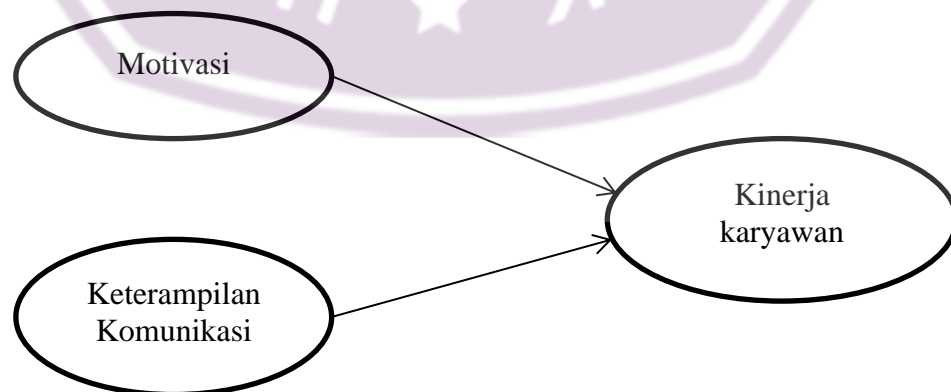
c. Handal

Seseorang yang dapat diandalkan berarti mampu, akan dan pasti menyelesaikan tugas yang mereka terima.

d. Sikap

Sikap terhadap perusahaan pegawai lain dan pekerjaan serta kerjasama dengan baik atau tidak.

**GAMBAR 1
KERANGKA PEMIKIRAN**



Sumber: Data olahan, 2021

MODEL PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti hendak mengetahui pengaruh motivasi dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Bentuk penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan kuesioner. Sampel yang peneliti gunakan adalah sampling jenuh. Jumlah sampel sebanyak enam puluh (60) responden. Metode analisa yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisa linear berganda yang diolah dengan menggunakan komputer menggunakan program SPSS versi 22 (*Statistical Program For Social Science, 22*).

PEMBAHASAN

Pada penelitian ini peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak. Oleh karena itu, perlu untuk mengetahui dan menganalisis tanggapan dari responden terhadap masing-masing indikator untuk variabel yang diukur dalam penelitian ini yang tunjukkan pada Tabel 1 berikut ini:

TABEL 1
HASIL UJI STATISTIK

Keterangan	Hasil
Uji Validitas	
X1: Motivasi X _{1.1} : 0,432 ; X _{1.2} : 0,457 ; X _{1.3} : 0,450 ; X _{1.4} : 0,450 ; X _{1.5} : 0,409 ; X _{1.6} : 0,422 ; X _{1.7} : 0,460 ; X _{1.8} : 0,451 ; X _{1.9} : 0,448 ; X _{1.10} : 0,464 ; X _{1.11} : 0,405 ; X _{1.12} : 0,421 ; X _{1.13} : 0,415 ; X _{1.14} : 0,442 ; X _{1.15} : 0,488 ; X _{1.16} : 0,465	Valid
X2: Keterampilan Komunikasi X _{2.1} : 0,429 ; X _{2.2} : 0,459 ; X _{2.3} : 0,497 ; X _{2.4} : 0,643 ; X _{2.5} : 0,630 ; X _{2.6} : 0,443 ; X _{2.7} : 0,529 ; X _{2.8} : 0,516	Valid
Y: Kinerja Karyawan Y _{1.1} : 0,393 ; Y _{1.2} : 0,454 ; Y _{1.3} : 0,510 ; Y _{1.4} : 0,489 ; Y _{1.5} : 0,530 ; Y _{1.6} : 0,616 ; Y _{1.7} : 0,617 ; Y _{1.8} : 0,573	Valid
Uji Reliabilitas	
X1: Motivasi = 0,725 X2: Keterampilan Komunikasi = 0,616 Y: Kinerja Karyawan = 0,623	Reliabel
Uji Normalitas	
<i>One Sample Kolmogorov-Smirnov Sig. (2-tailed)</i> : 0,200 Konklusi: uji normalitas dengan menggunakan <i>one sample kolmogorov-smirnov</i> menghasilkan nilai signifikan > 0,05	Normal

Keterangan	Hasil
yang artinya nilai residual berdistribusi normal.	
Uji Multikolinearitas	
Nilai Tolerance = $X_1= 0,582$; $X_2= 0,582$ Nilai VIF = $X_1= 1,719$; $X_2= 1,719$ Konklusi: nilai tolerance yang dihasilkan lebih $> 0,10$ dan nilai VIF yang dihasilkan < 10 , sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolienaritas.	Tidak terjadi multikolinearitas
Uji Heteroskedastisitas	
$X_1= 0,520$; $X_2= 0,410$ Konklusi: tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, karena nilai signifikan kedua variabel $> 0,05$.	Tidak terjadi heteroskedastisitas
Uji Linearitas	
X_1 : Motivasi = $0,594$ X_2 : Keterampilan Komunikasi = $0,290$ Konklusi: dapat diketahui bahwa nilai signifikan <i>deviation from linearity</i> pada variabel bebas $> 0,05$ sehingga terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas dengan kinerja variabel terikat.	Terdapat hubungan yang linear
Analisis Regresi Linear Berganda	
$Y= 0,202 X_1 + 0,512 X_2$ Konklusi: koefisien regresi variabel motivasi memiliki nilai sebesar $0,202$ dan variabel keterampilan komunikasi sebesar $0,512$ yang berarti nilai dari model regresi tersebut variabel bebas berpengaruh secara positif terhadap variabel terikat.	$0,202$ $0,512$
Uji Koefisien Determinasi	
$R square = 0,574$ Konklusi: variabel motivasi dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar $57,4$ persen, sedangkan $42,6$ persen dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	$0,574$
Uji F	
Sig= $0,000$ Konklusi: nilai signifikan sebesar $0,000$ yang berarti $<$ dari $0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi sudah fit dan layak untuk menjelaskan pengaruh hubungan variabel bebas secara simultan terhadap variabel terikat.	$0,000$
Uji t	
Sig: $X_1= 0,006$; $X_2= 0,000$ Konklusi: nilai signifikan variabel motivasi dan keterampilan komunikasi $< 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa variabel motivasi dan keterampilan komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan.	$0,006$ $0,000$

PENUTUP

Dari hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh motivasi dan keterampilan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
2. Keterampilan Komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.
3. Motivasi dan keterampilan komunikasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Hotel My Home di Pontianak.

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, maka peneliti memberikan saran dengan harapan dapat berguna dan bermanfaat bagi Hotel My Home di Pontianak.

1. Karyawan harus lebih meningkatkan kepercayaan diri dalam bekerja, agar selalu yakin atas kemampuan yang dimiliki.
2. Karyawan harus lebih cerdas dalam mencerna informasi yang diterima agar tidak mudah terpengaruh oleh pendapat orang yang belum tentu benar.
3. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi variabel Motivasi dan Keterampilan Komunikasi membentuk Kinerja Karyawan sebesar 57,4%, yang menunjukkan model tersebut moderat (Chin 2019). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Motivasi dan Keterampilan Komunikasi membentuk Kinerja Karyawan secara terbatas dan belum bisa dikatakan baik. Maka disarankan untuk peneliti yang akan melakukan penelitian pada Hotel My Home di Pontianak selanjutnya dapat menggunakan variabel selain Motivasi dan Keterampilan Komunikasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Airlangga, Ichwan Bagus., dan Mufarrihun, Ahmad. "Pengaruh Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Biro Pusat Statistik Serang." *Jurnal KAPemda*, vol.14, no. 8, Maret 2019, hal.17-42.
- Cangara, Hafied. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.

- Chin. "Pengaruh Job Involment dan Kepuasan Kerja Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan Bank Jabar Banten (BJB) Kantor Cabang Cimahi." *Resository.upi.edu*, 2019.
- Frestynor, Laura. "Pengaruh Sikap dan Keterampilan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu." Universitas Sumatera Utara, 2009.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Purba, Jon Henri. "Analisis Motivasi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pusat Pengembangan dan Pemberdayaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan (P4TK) Medan." *Jurnal Ilmiah Methonomi*, vol.2, no. 1, Januari-Juni 2016, hal.34-47.
- Robbins, Stephen P. *Manajemen, thirteenth edition*. Jakarta: Erlangga, 2015.
- Sardiman, AM. *Interaksi dan Motivasi Belajar Mengajar*. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2011.
- Suyaman, Dede Jajang., Sirojudin, Junjun., dan Puspasari, Dewi. "Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Kelas Melati Di Sumedang." *Holistic Journal of Management Research*, vol.2, no. 1, November 2020, hal.62-80.
- Tanuwiwobo, Mitchael Hutomo., dan Setiawan, Roy. "Pengaruh Budaya Organisasi dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Lestari Purnama Perkasa." *AGORA*, vol.3, no. 2, 2015, hal.60-69.