

PENGARUH KOMPETENSI DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN DI ADIWANA ARYA VILLA

Oleh

Nyoman Surya Wijaya<sup>1</sup>, Ni Kadek Bella Milena<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

E-mail: <sup>1</sup>[surya.wijaya@ipb-intl.ac.id](mailto:surya.wijaya@ipb-intl.ac.id), <sup>2</sup>[bellamilenaaa@gmail.com](mailto:bellamilenaaa@gmail.com)

**Abstract**

In the midst of the current development of the tourism industry, hotels are required to continue to improve their services to be able to compete amid the rapidly growing growth of hotels and other accommodations. Employee performance is an aspect that can affect the course of the tourism industry, so it is important for accommodation businesses to pay attention to factors that can improve employee performance. This study aims to determine the effect of competence and communication on employee performance at Adiwana Arya Villa partially. The research period starts from February to July 2022. The data collection techniques used are observation, interviews with three employees from different departments, literature study, and distributing questionnaires to a sample of 43 respondents. The respondents were taken using the saturated sample technique or using the entire population as the research sample. The results of the questionnaire were then analysed quantitatively, including: validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear regression analysis, hypothesis testing through t test, and analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The results showed that: (1) competence has a positive and significant effect on employee performance with a sig value of 0.000 < 0.05. (2) Communication has a positive and significant effect on employee performance with a sig value of 0.000 < 0.05. The coefficient of determination is 95.1%, while the remaining 4.9% is influenced by other factors not examined in this study.

**Keywords : Competence, Communication, Employee Performance**

**PENDAHULUAN**

Seiring dengan makin berkembangnya industri pariwisata saat ini, hotel dituntut untuk terus meningkatkan pelayanannya untuk mampu bersaing ditengah pertumbuhan hotel dan akomodasi lainnya yang semakin pesat. Sebab bukan tanpa alasan, dalam dunia hospitality, tamu akan cenderung memilih akomodasi yang memiliki tingkat pelayanan yang baik demi kenyamanan dan keamanannya selama tinggal. Keberhasilan suatu hotel tidak terlepas dari peran karyawannya. Karyawan berkontribusi besar bagi hotel sehingga menghasilkan kinerja yang optimal, semakin baik kinerja perorangan maka memperbesar kemungkinan kinerja perusahaan juga meningkat, karena keduanya mempunyai hubungan yang erat (Kasmir,

2018). Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel untuk terus memonitor kinerja dari setiap karyawan dan mencari tahu apakah tingkat kinerja karyawan dalam melakukan tugasnya sudah sesuai dengan ekspektasi atau tidak.

Adiwana Arya Villa merupakan perusahaan yang bergerak di industri pariwisata khususnya akomodasi yang terletak di Singakerta, Ubud. Berdasarkan observasi awal, peneliti menemukan pemasalahan terkait kinerja karyawan. Dilihat dari kualitas kerja, karyawan belum maksimal dalam memberikan pelayanan hal tersebut karena masih adanya *complaint* dari tamu akibat dari adanya miskomunikasi antara karyawan dengan tamu karena karyawan tidak memahami sepenuhnya apa yang

disampaikan oleh tamu. Apabila dilihat dari kuantitas kerja, permasalahan yang terjadi adalah karyawan tidak mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Pada bagian housekeeping yang seharusnya diberikan standar waktu pembersihan kamar selama 15-20 menit per kamar namun pada kenyataannya lebih dari waktu yang ditentukan sehingga tamu yang akan check-in harus menunggu terlebih dahulu untuk dapat memasuki kamarnya. Hal ini juga diperkuat dengan wawancara dengan HR Administrator pada tanggal 6 Februari 2022, menyebutkan bahwa jika ditinjau dari penilaian kinerja, kinerja karyawan terjadi penurunan dari skor 79% pada tahun 2020 menjadi 74,5% pada tahun 2021. Penurunan kinerja karyawan ini disebabkan oleh penurunan kriteria kompetensi yang meliputi kemampuan komunikasi juga.

Peneliti juga menemukan permasalahan ditemukan permasalahan dalam kompetensi dan komunikasi yang terindikasi mempengaruhi kinerja karyawan. Permasalahan kompetensi yang ditunjukkan dengan kurangnya pengetahuan karyawan kitchen mengenai bahan makanan untuk beberapa alergi dan *special dietary* tamu serta kemampuan yang kurang dalam menjaga higienitas makanan. Permasalahan terkait komunikasi yang kurang antara para karyawan Adiwana Arya Villa yang sering terjadi seperti kurangnya koordinasi pihak kitchen dengan waiter mengenai ketersediaan makananan, miskomunikasi mengenai jam pick-up tamu. Hal ini dapat berakibat penurunan kinerja karyawan sehingga pada tamu mengajukan *complaint* dan memberikan review yang buruk pada hotel. Hal ini sejalan dengan yang dinyatakan oleh tiga orang karyawan dalam wawancara pada tanggal 6 Februari 2022 bahwa miskomunikasi merupakan masalah yang masih sering terjadi. Selain itu, permasalahan mengenai kompetensi dan komunikasi tersebut juga diperkuat dari beberapa ulasan negatif di Tripadvisor dan

Booking.com yang mengeluhkan mengenai hal yang sama.

Penelitian ini juga dilatar belakangi oleh hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berbeda. Penelitian yang dilakukan oleh Mafra (2017) menunjukkan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT. Bukit Asam (Persero). Hal berbeda ditemukan pada penelitian oleh Chairunnisa dkk. (2021) yang menghasilkan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang signifikan. Sedangkan kompetensi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan PT Carsurindo Siperkasa Medan. Ajijah & Selvi (2021) menemukan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja perangkat desa di wilayah Kecamatan Jasinga Kabupaten Bogor. Namun berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Lustono & Hasnaeni (2019) yang menyatakan bahwa kompetensi dan komunikasi berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kinerja pegawai Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara.

Berdasarkan fenomena yang terjadi serta ketidakkonsistenan dari penelitian sebelumnya, peneliti melihat permasalahan bahwa kinerja karyawan di Adiwana Arya Villa belum mencapai hasil maksimal. Hal ini membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Adiwana Arya Villa”.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kompetensi dan komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan di Adiwana Arya Villa.

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai kinerja karyawan berdasarkan teori dari peneliti sebelumnya. Sementara secara

praktis, untuk perusahaan yang bergerak di bidang akomodasi, penelitian ini diharapkan menghasilkan temuan yang berguna bagi pemilik maupun manajemen hotel dan villa khususnya Adiwana Arya Villa sebagai tempat dari penelitian ini berupa informasi sebagai pertimbangan atau masukan dalam pengambilan kebijakan dalam meningkatkan kinerja karyawan agar lebih optimal.

## LANDASAN TEORI

### Kinerja Karyawan (Y)

Kinerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugasnya atas kecakapan, usaha, dan kesempatan. Kinerja juga merupakan suatu hasil yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan, serta waktu menurut standar dan kriteria yang telah ditetapkan (Hasibuan, 2014). Menurut (Kasmir, 2018) mengatakan kinerja merupakan hasil kerja dan perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu. Meningkatnya kinerja perorangan (*individual performance*) maka kemungkinan besar juga akan meningkatkan kinerja perusahaan (*corporate performance*) karena keduanya mempunyai hubungan yang erat. Dalam mengukur kinerja karyawan, peneliti menggunakan indikator dari Kasmir (2018) yakni kualitas (mutu), kuantitas (jumlah), waktu (jangka waktu), penekanan biaya, pengawasan, dan hubungan antar karyawan.

### Kompetensi (X1)

Kompetensi adalah suatu kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut

(Wibowo, 2017). Dengan demikian, kompetensi menunjukkan *skill* (keterampilan), *knowledge* (pengetahuan), dan *attitude* (sikap) yang dicirikan dengan profesionalisme dalam suatu bidang tertentu sebagai sesuatu yang terpenting, sebagai unggulan bidang tersebut. Menurut UU No. 13 Tahun 2013 menyatakan bahwa kompetensi adalah kemampuan kerja setiap individu yang mencakup aspek pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang sesuai dengan standar yang ditetapkan. Dalam mengukur kompetensi, peneliti menggunakan indikator dari Otoo (2019) yakni *self competency*, *team competency*, *change competency*, *communication competency*, dan *ethical competency*.

### Komunikasi (X2)

Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan tersebut tidak hanya memerlukan transmisi data, tetapi bahwa seseorang mengirimkan berita dan menerimanya sangat tergantung pada keterampilan-keterampilan tertentu seperti membaca, mendengar, berbicara, dan lain-lain untuk membuat sukses pertukaran informasi (Handoko, 2015). tujuan untuk mengubah perilaku (*behaviour change*), sikap (*attitude change*), sosial (*social change*), dan pendapat (*opinion change*) seseorang yang dilakukan secara lisan maupun tertulis. Dalam mengukur komunikasi, peneliti menggunakan indikator dari Wibowo (2017) yakni kemudahan memperoleh informasi, intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi, tingkat pemahaman pesan, dan perubahan sikap

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Adiwana Arya Villa yang terletak di Singakerta, Ubud Bali dari bulan Februari 2022 hingga Juli 2022. Responden diambil dengan menggunakan

teknik sampel jenuh yang menggunakan seluruh populasi sebagai sampel penelitian sebanyak 43 responden. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa observasi, wawancara dengan tiga karyawan dari departemen yang berbeda, studi kepustakaan, dan penyebaran kuesioner dengan sistem skala *likert* berskala 5 yakni : sangat setuju (skor 5), setuju (skor 4), kurang setuju (skor 3), tidak setuju (skor 2), dan sangat tidak setuju (skor 1). Hasil kuesioner kemudian dilakukan analisis kuantitatif menggunakan SPSS versi 17 meliputi : uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heterokedastisitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis melalui uji t, serta analisis koefisien determinasi ( $R^2$ ). Hasil dari analisis data disajikan dalam bentuk tabel dan narasi.

## PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Tabel 1. Karakteristik Responden

Karakteristik berdasarkan	Kategori	Responden	
		Jumlah (orang)	Persentase (%)
Usia	20-30	30	69,8
	31-40	4	9,3
	>40	9	20,9
Jenis Kelamin	Laki-laki	28	65,1
	Perempuan	15	34,9
Masa Kerja	<1 Tahun	1	2,3
	1-3 Tahun	19	44,2
	4 Tahun	23	53,5
Pendidikan	SMA/SMK	9	20,9
	Diploma	28	65,1
	Sarjana	6	14,0

Berdasarkan usia diketahui bahwa karyawan didominasi oleh karyawan berusia 20-30 tahun dengan persentase 69,8% (30 orang). Dalam peraturan UU No.13 Tahun 2013 Pasal 76 batas usia minimal tenaga kerja di Indonesia adalah 18 tahun dan PP 45/2015 Pasal 15 tentang Penyelenggaraan Program Jaminan Pensiun menjelaskan bahwa batas usia pensiun adalah 58 tahun pada 2022. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan hanya mempekerjakan karyawan berusia antara 18 hingga 58 tahun.

Berdasarkan jenis kelamin diketahui bahwa dari 43 responden terdapat 28 orang dengan persentase 65,1% berjenis kelamin laki-laki yang didominasi dari karyawan *housekeeping*. Dalam peraturan UU No.13 Tahun 2013 Pasal 76 yang menyebutkan bahwa pekerja perempuan yang berumur kurang dari 18 tahun dan pekerja perempuan yang hamil dilarang dipekerjakan antara pukul 23.00 sampai dengan pukul 07.00. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan mengutamakan laki-laki untuk mengoperasikan hotel dan mempertimbangkan peraturan pemerintah mengenai shift kerja malam yang harus mengutamakan laki-laki dalam bekerja.

Berdasarkan masa kerja dapat diketahui karyawan didominasi oleh karyawan dengan masa kerja 4 tahun merupakan jumlah tertinggi sebesar 53,5% (23 orang). Menurut wawancara dengan HR *Administrator* Adiwana Arya Villa, karyawan dengan masa kerja 4 tahun merupakan karyawan pindahan dari properti Adiwana lain, pindah setelah Adiwana Arya Villa resmi beroperasi pada tanggal 5 februari 2018.

Berdasarkan pendidikan diketahui bahwa dari 43 responden didominasi oleh karyawan dengan Pendidikan terakhir diploma sebanyak 28 orang (65,1%). Menurut pernyataan HR *Administrator* Adiwana Arya Villa, tingkat pendidikan vokasi dipertimbangkan untuk bagian operasional karena mengedepankan praktek sehingga tamatannya memiliki banyak keterampilan kerja, sementara tingkat pendidikan sarjana ditempatkan untuk manajerial ke atas sebab pendidikan sarjana lebih analitis dan kristis dalam melakukan suatu pekerjaan

### Uji Instrumen Penelitian

Berdasarkan hasil uji validitas ditemukan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel kompetensi (X1), komunikasi (X2), dan kinerja karyawan (Y) telah memenuhi syarat validitas data ditunjukkan dengan nilai sig (2-tailed) < taraf signifikansi 0,05.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, menunjukkan bahwa ketiga variabel yaitu kompetensi bernilai 0,981, komunikasi bernilai 0,964 dan kinerja bernilai 0,920 lebih besar dari 0,6 sehingga semua variabel telah memenuhi syarat reliabilitas data.

### Uji Normalitas

**Tabel 2.** Hasil Uji Normalitas

	Unstandarized Residual
N	43
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean ,0000000
	Std. Deviation ,35543237
Most Extreme Differences	Absolute ,214
	Positive ,214
	Negative -,214
Kolmogorov-SmirnovZ	,406
Asymp. Sig. (2-tailed)	,138

Uji ini menggunakan uji non parametrik satu sampel Kolmogorov-Smirnov untuk melihat apakah data terdistribusi normal. Berdasarkan tabel 2 dapat dilihat bahwa nilai Sig 0,138 lebih dari 0,05. Hal ini berarti seluruh data berdistribusi normal.

### Uji Multikolinearitas

**Tabel 3.** Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	,840	1,191
X2	,840	1,191

Pada tabel 3 terlihat bahwa hasil perhitungan nilai VIF baik variabel kompetensi dan komunikasi sama-sama sebesar 1,191. Hal ini menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai VIF lebih dari 10,00. Dengan begitu, tidak terjadi multikolinieritas dalam model regresi.

### Uji Heterokedastisitas

**Tabel 4.** Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	3,157	1,923			
X1	-,040	,020	-,329		-2,025	,052
X2	,001	,031	,008		,049	,962

Uji ini dianalisis melalui uji Glejser dengan meregresikan nilai absolut residual sebagai variabel dependen dengan variabel independen. Dari tabel 4 dapat dilihat bahwa nilai sig setiap variabel independen lebih besar dari taraf nyata ( $\alpha$ ) yaitu 5% (0,05). Hal ini berarti tidak terjadi gejala heterokedastisitas dalam model regresi.

### Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 5.** Hasil Analisis

#### Regresi Linier Berganda

Model	Unstandarized Coefficients		Standarized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
	(Constant)	8,510	2,376			
X1	,622	,024	,968		25,404	,000
X2	,785	,038	,793		20,821	,000

Dari hasil analisis regresi pada Tabel 4.12 maka dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 8,510 + 0,622X_1 + 0,785X_2$$

Berdasarkan hasil persamaan

ini, dapat dijelaskan pola pengaruh kompetensi (X1) dan komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y) yaitu sebagai berikut:

1.  $a = 8,510$  berarti apabila kompetensi (X1) dan komunikasi (X2) tidak mengalami perubahan (sama dengan 0) maka besar kinerja (Y) sebesar 8,510.
2.  $b_1 = 0,622$  berarti apabila kompetensi (X1) dinaikkan satu satuan (1) dan variabel komunikasi (X2) tidak berubah maka kinerja karyawan (Y) meningkat sebesar 0,622. Artinya setiap peningkatan kompetensi dapat meningkatkan kinerja karyawan.
3.  $b_2 = 0,785$  berarti apabila variabel komunikasi (X2) dinaikkan satu satuan maka dapat meningkatkan kinerja sebesar

0,785. Artinya semakin baik komunikasi dilakukan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

**Uji t**

**Pengaruh kompetensi (X1) terhadap kinerja karyawan (Y)**

Berdasarkan tabel 5, nilai sig kompetensi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut dalam keadaan komunikasi (X2) konstan, secara statistika pada taraf kepercayaan 5%, maka kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya

**Pengaruh komunikasi (X2) terhadap kinerja karyawan (Y)**

Berdasarkan tabel 5, nilai sig kompetensi  $0,000 < 0,05$ . Berdasarkan hal tersebut dalam keadaan komunikasi (X2) konstan, secara statistika pada taraf kepercayaan 5%, maka kompetensi (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Dengan demikian hipotesis teruji kebenarannya

**Koefisien Determinasi**

**Tabel 6.** Hasil Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,975 <sup>a</sup>	,951	,949	2,41360

Besarnya determinasi ( $R^2 = 0,951$ ) ini berarti pengaruh kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 95,1% sedangkan sisanya sebesar 4,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kompetensi yang meliputi *knowledge* (pengetahuan), *skill* (keterampilan), dan *attitude* (sikap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, diukur menggunakan indikator *self competency*, *team competency*, *change competency*, *communication competency*, *ethical competency*. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi kompetensi karyawan Adiwana Arya Villa maka semakin tinggi kinerja karyawan.
2. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Adiwana Arya Villa, diukur menggunakan indikator kemudahan memperoleh informasi, intensitas komunikasi, efektivitas komunikasi, tingkat pemahaman pesan, perubahan sikap. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi komunikasi maka semakin tinggi kinerja karyawan.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Ajjiah, J. H., & Selvi, E. (2021). Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Perangkat Desa. *Jurnal Manajemen*, 13(2), 232. <https://doi.org/10.24036/jess.v5i1.314>
- [2] Chairunnisa, D., Hutagalung, S., Kinanti, V., & Situmeang, R. (2021). Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, dan Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(2), 186. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35517>
- [3] Handoko, T. H. (2015). *Manajemen*. In Yogyakarta: BPF (Edisi 2). BPF.
- [4] Hasibuan, M. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. In Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [5] Kasmir. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. In Depok: Rajawali.
- [6] Lustono, & Hasnaeni, A. D. (2019).

- Pengaruh Komunikasi, Kompetensi, Dan Kedisiplinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara. *Jurnal Medikonis STIE Tamansiswa Banjarnegara*, 19, 43.
- [7] Mafra, N. U. (2017). Pengaruh Kompetensi Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pt. Bukit Asam (Persero), Tbk Unit Dermaga Kertapati Palembang. *Jurnal Ecoment Global*, 2(1), 12. <https://doi.org/10.35908/jeg.v2i1.211>
- [8] Otoo, F. N. K. (2019). Human resource management (HRM) practices and organizational performance: The mediating role of employee competencies. *Employee Relations: The International Journal*, 41(5), 949–970. <https://doi.org/10.1108/ER-02-2018-0053>
- [9] Wibowo. (2017). Manajemen Kinerja Edisi Kelima. In *Depok: Rajawali Pers*.
- [10] Yuntari, Ni Luh Putu (25th), HR Administrator, Adiwana Arya Villa, Singakerta, Ubud, Gianyar, Bali
- [11] Elicia, Ni Putu (22th), Front Office, Adiwana Arya Villa, Singakerta, Ubud, Gianyar, Bali
- [12] Rismawati, Ni Kadek (24th), waitress, Adiwana Arya Villa, Singakerta, Ubud, Gianyar, Bali

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN