

The Effect of Internal Communication and Work Discipline on Employee Performance in the Sales & Marketing Department of the Intercontinental Bali Resort

Pengaruh Komunikasi Internal dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan di Sales & Marketing Department Intercontinental Bali Resort

I Made Donny Chrismayoga¹, R. Tri Priyono Budi Santoso^{2*}, I Made Darmayasa³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen, Universitas Dhyana Pura, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: budisantoso@undhirabali.ac.id

Article info

Keywords:

Employee Performance, Internal Communication, Work Discipline.

Abstract

InterContinental Bali Resort is very concerned about the welfare of its employees, this is done by providing adequate salaries, benefits and incentives. Human Resource Management provides programs for implementing internal communication and providing work discipline to optimize employee performance. The purpose of this research is to find out how much influence internal communication and work discipline have on the performance of Sales & Marketing Department employees at the InterContinental Bali Resort. The object of this research focuses on Sales & Marketing Department employees at the InterContinental Bali Resort Hotel. This research was conducted by distributing questionnaires to employees. The population used in this study is the number of employees in the Sales & Marketing Department of the InterContinental Bali Resort, totaling 30 employees. The technique of determining the number of samples used in this study is the census method, so the number of samples in this study is 30 people. The data analysis technique used is multiple linear regression test. The results of this study indicate that 1) internal communication has a positive and significant effect on employee performance at the InterContinental Bali Resort, with a tcount of 2.394 > ttable of 1.706. 2) Work discipline has a positive and significant effect on employee performance at the InterContinental Bali Resort, with a tcount of 3.503 > ttable of 1.706. 3) Simultaneously or together, internal communication and work discipline have an effect on employee performance as evidenced by the calculated F value of 27.095 > F table of 3.73.

Kata kunci:

Disiplin Kerja, Kinerja Karyawan, Komunikasi Internal.

Abstrak

InterContinental Bali Resort sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya hal ini dilakukan dengan cara memberikan gaji yang cukup, tunjangan dan insentif. Manajemen Sumber Daya Manusia memberikan program melaksanakan komunikasi internal dan memberikan kedisiplinan kerja untuk mengoptimalkan kinerja karyawan. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Sales & Marketing Department di InterContinental

Bali Resort. Objek penelitian ini berfokus pada karyawan Sales & Marketing Department di Hotel InterContinental Bali Resort. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada karyawan. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah jumlah karyawan di Sales & Marketing Department InterContinental Bali Resort yang berjumlah 30 karyawan. Teknik penentuan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan metode sensus, sehingga jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 30 orang. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji regresi linier berganda. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa 1) komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada InterContinental Bali Resort, dengan nilai thitung sebesar $2,394 > t_{Tabel}$ sebesar 1,706. 2) Disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada InterContinental Bali Resort, dengan nilai thitung sebesar $3,503 > t_{Tabel}$ sebesar 1,706. 3) Secara serempak atau bersama-sama komunikasi internal, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar $27,095 > F_{Tabel}$ sebesar 3,73.

PENDAHULUAN

Hotel InterContinental Bali Resort merupakan hotel berbintang lima yang berada di Jimbaran Bali, memiliki jumlah 430 kamar. Total 535 karyawan InterContinental Bali Resort. Sebagai hotel berbintang lima hotel ini sangat mengutamakan dua hal yaitu mengoptimalkan serta memaksimalkan pelayanan kepada tamu dengan harapan tamu yang sudah mendapatkan pelayanan dari InterContinental Bali Resort akan berkunjung kembali, untuk mencapai hal tersebut meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai cara seperti meningkatkan kompetensi kinerja karyawan di masing-masing department, menjaga dan merawat kebersihan kualitas kamar dan hotel, menjaga kualitas penyajian pelayanan makanan minuman di hotel. Manajemen sumber daya manusia menetapkan kebijakan secara terus menerus guna meningkatkan kompetensi karyawannya melalui berbagai cara dengan pelatihan kerja, dan mengikutsertakan karyawan dalam sertifikasi kompetensi kerja. Disamping memberikan kualitas kinerja yang baik, InterContinental Bali Resort sangat memperhatikan kesejahteraan karyawannya hal ini dilakukan dengan cara memberikan gaji yang cukup, tunjangan dan insentif. Dari dua kebijakan tersebut Manajemen Sumber Daya Manusia memberikan program melaksanakan komunikasi internal dan memberikan kedisiplinan kerja untuk mengoptimalkan kinerja karyawan.

Komunikasi internal merupakan kunci penting dalam keberhasilan perusahaan. Tujuan perusahaan dapat dicapai dengan kinerja pegawainya, sehingga komunikasi internal yang suportif, kolaboratif, dan nyata sangatlah penting (Ganiem dan Kurnia, 2019). Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa karyawan di Hotel InterContinental Bali Resort bahwa masih terdapat kesalahan komunikasi yang terjadi di internal perusahaan. Peneliti menemukan bahwa masih ada karyawan yang memiliki hubungan yang tidak harmonis dengan rekan kerjanya, yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam bekerja dan komunikasinya menjadi terganggu. Selain itu, seringkali terjadi salah persepsi terhadap jobdesc yang telah diberikan kepada setiap karyawan dan minimnya usaha karyawan untuk bertanya terkait tugas dan tanggung jawabnya, sehingga membuat karyawan kurang memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaannya, sangat tergantung sekali pada rekan kerja dalam melakukan pekerjaannya, dan sering menunda-nunda dalam menyelesaikan suatu pekerjaan yang menyebabkan banyak pekerjaan yang tertunda, sehingga berdampak pada kualitas dan kinerja perusahaan.

Di samping komunikasi internal, manajemen sumber daya manusia juga menerapkan disiplin kerja kepada karyawan. Kondisi ini perlu diterapkan untuk mencegah karyawan

agar tidak keluar dari hotel. Di samping itu, manajemen sumber daya manusia sangat memperhatikan karyawannya, seperti memperhatikan dan mengevaluasi absensi karyawan, mempertahankan penampilan karyawan saat bekerja, memberi motivasi agar karyawan dapat melaksanakan tanggung jawab dalam penyelesaian tugas kerjanya agar mendapatkan kinerja yang baik (Widiantari & Santoso, 2019). Berdasarkan data yang dari HRD InterContinental Bali Resort, kehadiran karyawan di 2021 InterContinental Bali Resort dengan jumlah karyawan di *Sales & Marketing Department* yang fluktuatif. Rata-rata absensi karyawan selama tahun 2021 adalah sebesar 3,71%. Rata-rata ini termasuk cuti, izin, dan sakit. Data kehadiran 2021 apabila dibandingkan dengan data kehadiran karyawan pada 2022 tampak kehadiran karyawan semakin menurun dan absensi karyawan semakin meningkat. Sedangkan data kehadiran 30 karyawan *Sales & Marketing Department* tahun 2022 di InterContinental Bali Resort. Rata-rata absensi karyawan sepanjang tahun 2022 mencapai 4,78%. Tingkat ketidakhadiran 2% hingga 3% terhitung baik, lebih dari 3% hingga 10% tergolong tinggi. Pada data absensi karyawan *Sales & Marketing Department* tahun 2022 di InterContinental Bali Resort yang dimana absensi tergolong tinggi dengan rata-rata absensi di atas 3% (Samudra dan Santoso, 2022).

Dan hal tersebut menunjukkan kurang disiplinnya dari karyawan karyawan *Sales & Marketing Department* tahun 2022 di InterContinental Bali Resort. Dapat dilihat bahwa tingkat absensi tertinggi terjadi sepanjang bulan Juli-September yang lebih dari 6%. Hal ini disebabkan karena sepanjang bulan Juli-September merupakan high season di Bali, sehingga target karyawan *Sales & Marketing Department* meningkat. Tingginya target penjualan kamar yang diberikan perusahaan, membuat beberapa karyawan seringkali merasakan burnout dan menjadi kehilangan motivasi untuk bekerja, dan lebih memilih untuk tidak masuk kerja. Selain itu pula, tingkat disiplin kerja karyawan yang rendah digambarkan oleh perilaku karyawan dalam menggunakan seragam kerja. Sering kali karyawan mendapat teguran karena menggunakan seragam yang tidak sesuai dan tidak rapi.

Berdasarkan Data dari HRD, bahwa penilaian 35 kinerja karyawan InterContinental Bali Resort di tahun 2021 dengan empat indikator yaitu *grooming*, *self confident*, *attitude*, dan *teamwork* menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan atau sebanyak 20 orang (57%) mendapat penilaian baik pada aspek penilaian *grooming*, sebanyak masing-masing 10 orang (29%) pada aspek penilaian *self confident* dan *attitude* mendapat penilaian baik, serta sebagian besar karyawan atau 8 (23%) orang mendapat penilaian sangat baik pada aspek *teamwork*. Perbandingan data hasil kinerja karyawan tahun 2022 dengan total karyawan 30, tampak bahwa aspek penilaian *grooming* mengalami penurunan menjadi 16 orang (46%) dengan penilaian baik. Pada aspek penilaian *self confident* dan *attitude* juga menurun masing-masing menjadi 9 (26%) orang dan 4 (11%) orang yang mendapat penilaian baik, serta sebagian besar karyawan atau 17 (49%) orang mendapat penilaian kurang baik pada aspek *teamwork*. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya masalah pada kinerja karyawan di *Sales & Marketing Department*.

Berdasarkan fenomena permasalahan di atas, peneliti ingin mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh komunikasi internal dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan *Sales & Marketing Department* di InterContinental Bali Resort.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan dilakukan Hotel Hotel InterContinental Bali Resort. Sugiyono (2017:85) menyatakan bahwa sampel jenuh adalah sensus, dimana seluruh populasi ditampilkan jika populasinya relatif kecil sehingga digunakan sampel jenuh, digunakanlah seluruh dari populasi yaitu seluruh karyawan di *Sales & Marketing*

Department InterContinental Bali Resort sebanyak 30 orang. Data-data dikumpulkan melalui pengamatan, dokumentasi, *interview* dan *kuesioner* dengan analisis data kuantitatif yaitu regresi linear Berganda. Regresi digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel X dan Y. Melakukan semua jenis pengujian tersebut guna untuk menjawab dari rumusan dan tujuan masalah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2. Deskripsi Statistik

Variabel	Mean	kategori
Komunikasi Internal	4,35	Sangat Baik
Disiplin kerja	4,07	Baik
Kinerja Karyawan	4,20	Baik

Skala interval digunakan dalam penilaian kuantitatif dengan mengintegrasikan skor rata-rata untuk setiap kategori penilaian. Berdasarkan Tabel diatas, bahwa skor mean dari dari disiplin kinerja pegawai dikategorikan baik sedangkan disiplin kerja dikategorikan sangat baik.

Uji Validitas dan Reliabilitas

Tabel 3. Uji Validitas dan Reliabilitas

No	Variabel	Kode indikator	Corrected Item Total Correlation	Cronbach's Alpha
1	Komunikasi internal (X ₁)	X _{1,1}	0,850	
		X _{1,2}	0,552	
		X _{1,3}	0,895	
		X _{1,4}	0,825	
		X _{1,5}	0,822	
2	Disiplin kerja (X ₂)	X _{2,1}	0,730	
		X _{2,2}	0,860	
		X _{2,3}	0,730	
		X _{2,4}	0,672	
		X _{2,5}	0,768	
3	Kinerja karyawan (Y)	Y _{1,1}	0,740	
		Y _{1,2}	0,805	
		Y _{1,3}	0,780	
		Y _{1,4}	0,751	

Dari pengujian validitas serta reliabilitas, memperlihatkan koefisien korelasi variabel setiap indikator yakni melebihi 0,30 dan *Alpha Cronbach* melebihi 0,60 artinya instrumen penelitian bersifat Valid dan reliabel, dengan demikian layak untuk dilanjutkan.

Uji Asumsi Klasik

Tabel 4. Hasil Uji Asumsi Klasik

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
			Unstandardized Residual
N			30
Asymp. Sig. (2-tailed)			.200 ^{c,d}
Variabel	Tolerance	VIF	Sig.
Komunikasi internal	0,542	1,846	0,715
Disiplin kerja	0,542	1,846	0.802

Berdasarkan hasil pengujian Uji normalitas memperlihatkan nilai sig. sebanyak 0.200 yang artinya data tersebar secara normal. Dan memperlihatkan bahwasanya VIF untuk variabel ketiga variabel memperoleh tolerance > 0,10 dan nilai inflation factor < 10. Jadi pada penghargaan, sanksi dan lingkungan kerja tak mengandung gejala multikolinearitas. Pada tabel diatas juga memperlihatkan ketiga variabel dengan nilai sig. > 0,05 dan menandakan ketiga variabel tak ada gejala Heteroskedastisitas.

Tabel 5. Hasil Penelitian

Variabel Terikat	Variabel Bebas	R (berganda)	B	T hitung	Sig.
Kinerja karyawan (Y)	Komunikasi internal (X ₁)	0,817	0,316	2,394	0,024
	Disiplin kerja (X ₂)		0,348	3,503	0,002
Konstanta	=	2,838			
Persamaan	=	Y = 2,838 + 0,316X ₁ + 0,348X ₂			
t _{Tabel} (0,05;30)	=	1,706			
F _{hitung}	=	27,095			
F _{Tabel} (0,05;30)	=	3,37			
Sig. F	=	0,000			
R	=	0,817			
R Square	=	0,667			
Adjusted R Square	=	0,643			

Analisis Regresi Linear berganda

1. a= 2,838; yang artinya apabila nilai dari komunikasi internal, dan disiplin kerja tetap (konstan), maka nilai kinerja karyawan adalah 2,838.
2. b1= 0,316; artinya setiap meningkatnya komunikasi internal sebesar satu satuan dengan anggapan bahwa variabel disiplin kerja tetap (konstan), maka akan diikuti oleh meningkatnya nilai kinerja karyawan sebesar 0,316
3. b2= 0,348; artinya meningkatnya disiplin kerja sebesar satu satuan dengan anggapan bahwa variabel komunikasi internal tetap (konstan), maka akan diikuti oleh meningkatnya nilai kinerja karyawan sebesar 0,348.

Analisis Determinasi

Berlandaskan temuan pengujian koefisien determinasi memiliki nilai koefisien determinasi 0,667 dapat diartikan bahwasanya ketiga variabel berkontribusi pada kinerja karyawan hingga 66,7%, sedangkan 33,3% merupakan faktor lainnya.

Uji T dan Uji F

Berdasarkan t-test terhadap kedua variabel (komunikasi intenal dan disiplin kerja) kepada kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan serta positif dan berdasarkan

analisis uji F memperlihatkan sig. dari ketiga variabel kepada kinerja karyawan yang bernilai $\leq 0,05$ dan nilai F_{hitung} adalah $27.095 \geq F_{tabel}$ adalah 3,37.

Pembahasan

Pengaruh dari Komunikasi internal Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian variabel X1 pada Kinerja Karyawan secara positif dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan juga nilai koefisien signifikansi $t < 0,05$, dimana $2,394 > 1,706$ dan $0,024 < 0,05$, memperlihatkan adanya pengaruh secara parsial serta signifikan serta positif antara komunikasi internal kepada kinerja karyawan. Menurut temuan penelitian, Hal ini berarti bahwa Semakin baik komunikasi internal perusahaan, maka kinerja karyawan akan meningkat. Komunikasi Internal merupakan alat untuk menyempurnakan hubungan dalam organisasi. Pernyataan ini di latar belakang penelitian oleh Yasa (2021); Irena & Rusfian (2019); Suwanto (2021) yang mengutarakan bahwa komunikasi internal memberikan pengaruh positif pada kinerja karyawan.

Pengaruh dari disiplin Terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian variabel X2 pada Kinerja Karyawan secara positif dilakukan dengan pengujian t, yaitu dengan mengomparasikan t_{hitung} dengan t_{tabel} dan juga koefisien signifikansi t. Dapat dilihat $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan juga nilai koefisien signifikansi $t < 0,05$, dimana $3,503 > 1,706$ dan $0,002 < 0,05$, maka disiplin secara individual dan signifikan memberikan pengaruh pada Kinerja Karyawan. Temuan ini bermakna, bahwa semakin baik tingkat disiplin kerja karyawan InterContinental Bali Resort, maka semakin tinggi kinerja karyawan karyawan. Pernyataan ini di latar belakang penelitian oleh Hasibuan & Silvy (2019); Prayogi (2019); Yusman (2021) yang mengutarakan bahwa disiplin memberikan pengaruh signifikan pada kinerja karyawan.

Penghargaan, Sanksi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Pengujian ketiga variabel yang dilakukan secara bersamaan kepada Kinerja Karyawan menunjukkan secara simultan dilakukan melalui pengujian f, yakni dengan komparasi nilai f_{hitung} dan nilai f_{tabel} dan juga koefisien signifikansi f. Memperlihatkan $f_{hitung} > f_{tabel}$ dan juga nilai koefisien signifikansi $f < 0,05$, dimana $27,095 > 3,73$ dan $0,000 < 0,05$. Temuan ini bermakna Komunikasi internal yang baik dan adanya disiplin kerja yang efektif, akan membantu meningkatkan produktivitas kerja sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal, serta menciptakan kinerja karyawan yang baik. Hal ini berarti komunikasi internal, dan disiplin kerja memiliki hubungan terhadap kinerja karyawan, dimana ketiga variabel ini memberikan pengaruh simultan terhadap kinerja karyawan. Hal ini didukung oleh penelitian Syahputra (2022).

SIMPULAN

Simpulan yang mampu diambil dari temuan penelitian serta pembahasan antara lain :

1. Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Sales & Marketing di InterContinental Bali Resort. Hal ini dibuktikan dengan nilai t_{hitung} sebesar $2,394 > t_{Tabel}$ sebesar 1,706, serta nilai signifikan sebesar $0,024 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa Semakin baik komunikasi internal perusahaan, maka kinerja karyawan akan meningkat.

2. Pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan menunjukkan bahwa disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Sales & Marketing di InterContinental Bali Resort. Hal ini dibuktikan dengan nilai thitung sebesar $3,503 > t_{Tabel}$ sebesar $1,706$, serta nilai signifikan sebesar $0,002 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa semakin baik tingkat disiplin kerja karyawan Sales & Marketing di InterContinental Bali Resort, maka semakin tinggi kinerja karyawan.
3. Secara serempak atau bersama-sama komunikasi internal, dan disiplin kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan yang dibuktikan oleh nilai F hitung sebesar $27,095 > F_{Tabel}$ sebesar $3,73$, dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Komunikasi internal yang baik dan adanya disiplin kerja yang efektif, akan membantu meningkatkan produktivitas kerja sehingga dapat mencapai hasil kerja yang maksimal, serta menciptakan kinerja karyawan yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ganiem, L. M., & Kurnia, E. (2019). *Komunikasi Korporat: Konteks Teoretis dan Praktis*. Jakarta: Prenada Media.
- Hasibuan, J. S., & Silvy, B. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan, in *Prosiding Seminar Nasional USM*, 134–147.
- Irena, L., & Rusfian, E. Z. (2019). Hubungan Gaya Kepemimpinan Transformasional dan Komunikasi Internal dengan Kinerja Karyawan Generasi Z Pada Tech Company. *Jurnal Komunikasi*, 11(2), 223–232.
- Prayogi, I. (2017). Pengaruh Kepemimpinan dan Prestasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Karya Hevea Indonesia Afdeling Hevea Dolok Masihul. *Doctoral Dissertation*. Enschede: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Samudra, C. M., & Santoso, B. (2022). Pengaruh Semangat Kerja, Disiplin Kerja, Dan Kompetensi Tenaga Pendidik Terhadap Pengembangan SMKN 2 Buduran. *Jurnal E-Bis*, 6(2), 513–525.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. CV Alfabeta Bandung.
- Suwanto, S., Nurjaya., Sunarsih, D., Rozi, A. & Affandi, A. (2021). Pengaruh Komunikasi Internal Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Bagian Produksi PT Adicipta Boga Intiprima Jakarta Pusat. *Jurnal Tadbir Peradaban*. 1(3), 222–229. <https://doi.org/10.55182/jtp.v1i3.73>
- Syahputra, M. (2022). *Pengaruh Disiplin Kerja, Iklim Organisasi dan Etos Kerja Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Sumatera Utara*. Doctoral Dissertation. Enschede: Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
- Widiantari, A. A. I. A., & Santoso, R. T. P. B. (2019). Pengaruh motivasi intrinsik, motivasi ekstrinsik, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di hotel grand inna kutabali. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 14(2).
- Yasa, I. W. S., Sugianingrat, I. A. P. W., & Gede, I. K. (2021). Pengaruh Teamwork dan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Penta Valent Denpasar. *Widya Amrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 1(3), 778–785.
- Yusman, E., & Rivaldo, Y. (2021). Pengaruh Pendidikan, Pelatihan, Pengalaman Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Direktorat Pengamanan BP Batam. *JURNAL AS-SAID*, 1(2), 97–107.