

Pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan front office di the 1o1 hotel malang oj

Veniantika Aprilia Pambudi ¹⁾, Agung Sri Sulistyawati ²⁾, Irma Rahyuda ³⁾

¹Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana
Jl. Dr. R. Goris No. 7, Denpasar, Kode pos: 80232, Telp/fax: (0361) 223798
Email: aveniantika@gmail.com ¹⁾

Abstrak

Komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan maupun perusahaan atau organisasi. Komunikasi merupakan media tukar menukar gagasan sikap, nilai, opini dan fakta. Pentingnya mengembangkan interpersonal komunikasi dapat memberikan dampak yang tidak kondusif di dalam perusahaan. Hal ini dapat menghambat upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Front Office Di The 1O1 Hotel Malang OJ. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang disebarakan secara online kepada 25 Karyawan Front Office The 1O1 Hotel Malang OJ. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala likert Analisis menggunakan regresi linier sederhana dengan menggunakan SPSS 16.00 for windows. Hasil penelitian menunjukkan adanya Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja artinya Komunikasi Internal memberikan pengaruh yang berbanding lurus dengan Produktivitas kerja. Peningkatan Komunikasi Internal akan mampu meningkatkan Produktivitas Kerja dan sebaliknya Penurunan Komunikasi internal akan menurunkan Produktivitas Kerja. Sebesar 60.3% produktivitas kerja karyawan dapat dijelaskan oleh indikator-indikator variabel komunikasi internal sedangkan sisanya 39,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Saran yang dapat diberikan untuk Hotel The 1O1 Hotel Malang OJ yaitu diharapkan pemimpin dapat memberikan contoh yang baik kepada bawahannya dalam menjalankan tugas sehingga peraturan yang ada bisa dipatuhi demi kepentingan bersama dan perusahaan

Kata Kunci: Komunikasi Internal, Produktivitas Kerja, Karyawan front office, Hotel

Abstract

Communication plays an important role both in life and in companies or organizations. Communication is a medium for exchanging ideas, attitudes, values, opinions and facts. The importance of developing interpersonal communication can have an unfavorable impact within the company. This can hinder the organization's efforts to achieve its goals. Thus, this study aims to determine the effect of Internal Communication on the Work Productivity of Front Office Employees at The 1O1 Hotel Malang OJ. This study uses a questionnaire distributed online to 25 Front Office Employees of The 1O1 Hotel Malang OJ. This type of research is descriptive quantitative. The measurement scale used is a Likert scale. The analysis uses simple linear regression using SPSS 16.00 for windows. The results of the study indicate that Internal Communication has a significant effect on Work Productivity, meaning that Internal Communication has an influence that is directly proportional to work Productivity. An increase in Internal Communication will be able to increase Work Productivity and vice versa, a decrease in Internal Communication will decrease Work Productivity. As much as 60.3% of employee work productivity can be explained by indicators of internal communication variables while the remaining 39.7% is influenced by other factors not examined in this study. Suggestions that can be given to Hotel The 1O1 Hotel Malang OJ are that leaders are expected to be able to provide good examples to their subordinates in carrying out their duties so that existing regulations can be obeyed for the common good and the company

Keywords: Internal Communication, Work Productivity, Front office employees, Hotel

1. PENDAHULUAN

Komunikasi memegang peranan penting baik dalam kehidupan maupun perusahaan atau organisasi. Komunikasi merupakan media tukar menukar gagasan sikap, nilai, opini dan fakta. Komunikasi sesama manusia saat ini terwujud dalam hubungan lintas bangsa, ras dan negara yang dikenal sebagai pariwisata. Inti pariwisata sebenarnya adalah komunikasi antar bangsa dimana

masing-masing memiliki kepentingan tertentu yang mampu mendorong untuk saling berinteraksi sebagai tamu dan tuan rumah (Bartono & Rufino, 2007:5). Menurut Undang-Undang No 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan juga menyebutkan bahwa tujuan kepariwisataan salah satunya untuk mempererat persahabatan antar bangsa. Pariwisata merupakan salah satu sektor yang sangat mendapat perhatian pemerintah di Indonesia terbukti dengan mengandalkan sektor ini dalam pembangunan nasional. Hal tersebut dikarenakan pariwisata mampu menciptakan lapangan pekerjaan sehingga mengurangi pengangguran sekaligus berperan dalam mensejahterakan masyarakat. Perkembangan pariwisata dilandasi oleh adanya destinasi wisata yang mampu menarik minat wisatawan. Indonesia memiliki ribuan destinasi, baik yang sudah populer namanya maupun yang belum dikembangkan secara optimal. Saat ini pembangunan infrastruktur terus digalakkan, pariwisata bisa menjadi andalan baru bagi pemasukan negara. Salah satu provinsi dengan destinasi wisata populer di Indonesia yaitu Jawa Timur tepatnya di Malang Raya. Malang merupakan kota terbesar kedua di Jawa Timur setelah Surabaya, dan dikenal dengan julukan kota pelajar. Ada enam perguruan tinggi negeri di Kota Malang, yakni Universitas Brawijaya, Universitas negeri Malang, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, Politeknik Negeri Malang serta Universitas terbuka Malang dan Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Negeri Malang sehingga Kota Malang juga mendapatkan julukan sebagai Kota pendidikan. Selain dijuluki kota pelajar Malang juga mendapat julukan Switzerland of Indonesia karena kota ini pernah dianggap mempunyai tata kota terbaik di antara kota-kota Hindia Belanda. Pariwisata Kota Malang mampu menarik perhatian tersendiri, dari segi geografis, Malang diuntungkan oleh keindahan alam daerah sekitarnya seperti Batu dengan agrowisatanya, pemandian Selecta, Songgoriti atau situs-situs purbakala peninggalan kerajaan Singosari. Di sektor perdagangan mampu mengubah konsep pariwisata kota Malang dari kota peristirahatan menjadi kota wisata belanja.

Sarana sarana pariwisata salah satunya hotel tidak lepas dari aktivitas komunikasi dalam mendukung operasional hotel tersebut karena hubungan internal hotel memerlukan koordinasi, baik koordinasi antar departemen maupun individu. Oleh karena itu baik komunikasi secara internal maupun eksternal mempunyai peranan yang sangat penting. Komunikasi merupakan media tukar menukar gagasan, sikap, nilai, opini dan fakta. Fakta penting bagi pencapaian tujuan organisasi adalah komunikasi. Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi. Komunikasi yang terjalin dengan baik akan mendorong karyawan dalam organisasi untuk berkomunikasi secara bebas, terbuka, dan tidak takut menyatakan ide maupun gagasan kepada atasan sehingga dapat memacu produktivitas perusahaan. Effendy (dalam Ruliana, 2014:91) menyatakan bahwa kehidupan organisasi dalam prosesnya terdiri dari dua dimensi yaitu dimensi komunikasi internal (internal communication) dan dimensi komunikasi eksternal (external communication). Komunikasi internal adalah komunikasi yang terjadi dalam orang orang lingkungan perusahaan atau organisasi seperti komunikasi sesama karyawan baik dari level top management, middle management, maupun lower management. Sedangkan komunikasi eksternal adalah komunikasi yang terjadi antara organisasi dengan pihak di luar organisasi. Komunikasi internal dan eksternal sama-sama mempunyai peranan penting. Namun untuk menyukseskan komunikasi eksternal maka komunikasi internal perusahaan itu harus sukses dahulu.

Di Kota Malang ini sendiri terdapat banyak hotel dan penginapan yang mendukung kegiatan pariwisatanya. Terdapat beberapa hotel yang letaknya di jantung kota seperti The 101 Hotel Malang OJ berlokasi di Jl.Dr. Cipto No 11 Malang, Jawa Timur. The 101 Hotel Malang OJ resmi dimumkan Grand Launching oleh PHM Hospitality pada 17 Agustus 2017. Hotel ini memiliki konsep Smart Stylish Experience dan memiliki 129 kamar hotel dengan desain chic dan trendi dilengkapi dengan fasilitas gedung pertemuan maupun conference. The 101 Hotel Malang OJ terletak di jantung kota Malang yang dikelilingi dengan tujuan terbaik dan populer. Selaku hotel

yang bergerak di bidang jasa The 101 Hotel Malang OJ selalu mengedepankan pelayanan yang prima kepada tamu sehingga tamu merasakan puas, komunikasi internal menjadi salah satu pilar penting disamping sumber daya manusia sebagai penggerak utama yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu. Selaku hotel yang bergerak dibidang jasa, tidak luput dari tuntutan untuk memiliki pelayanan yang tinggi guna bersaing dengan hotel-hotel lainnya dalam pemenuhan jasa bagi para tamu.

Salah satu persoalan yang muncul berkaitan dengan diri individu atau karyawan yang bekerja dalam menghadapi tuntutan organisasi yang semakin tinggi dan persaingan yang keras di tempat kerja karyawan itu adalah produktivitas. Produktivitas kerja merupakan suatu akibat dari persyaratan kerja yang harus dipenuhi oleh karyawan untuk memperoleh hasil maksimal dimana dalam pelaksanaannya, produktivitas kerja terletak pada faktor manusia sebagai pelaksana kegiatan pekerjaan. Jadi faktor manusia memegang peranan penting dalam mencapai hasil agar sesuai dengan tujuan instansi tersebut, karena betapapun sempurnanya peralatan kerja tanpa adanya tenaga manusia tidak akan berhasil memproduksi barang atau jasa sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai (Saksono, 1995:114). Dalam usaha pencapaian tujuan tersebut, maka perlu adanya peningkatan produktivitas kerja karyawan. Produktivitas kerja pada hakekatnya meliputi sikap yang senantiasa mempunyai pandangan bahwa metode kerja hari ini harus lebih baik dari pada metode kerja hari kemarin, dan hasil yang dapat diraih esok hari harus lebih banyak atau lebih bermutu daripada hasil yang diraih hari ini (Sinungan, 2000:1).

Produktivitas kerja sering diartikan sebagai kemampuan seseorang atau kelompok orang untuk menghasilkan barang atau jasa. Tujuan utama dari peningkatan produktivitas kerja karyawan adalah agar karyawan baik ditingkat bawah maupun ditingkat atas mampu menjadi karyawan yang efisien, efektif dan produktif. Kejadian diatas apabila dibiarkan akan menimbulkan penurunan produktivitas kerja karyawan. Pentingnya mengembangkan intepersonl komunikasi dapat memberikan dampak yang tidak kondusif di dalam perusahaan. Hal ini dapat menghambat upaya organisasi dalam mencapai tujuannya. Berdasarkan fenomena- fenomena yang telah dijelaskan diatas, maka penelitian ini dilakukan dengan judul. “Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Front Office Di The 1o1 Hotel Malang OJ”.

2. METODE PENELITIAN

Guna memperjelas variabel-variabel yang digunakan dan untuk membatasi permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan definisi variabel dalam permasalahan yang akan dibahas antara lain sebagai berikut:

1. Komunikasi Internal di Front Office The 1O1 Hotel Malang OJ

Komunikasi internal yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses pertukaran informasi maupun gagasan antar anggota dalam berbagai tingkatan level jabatan guna mewujudkan pekerjaan yang efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam Front Office Department The 1O1 Malang OJ. Adapun karyawan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah karyawan Front Office tetap maupun kontrak yang bekerja di The 1O1 Hotel Malang OJ. Wawancara mendalam dilakukan sebagai upaya pengambilan data mengenai penerapan komunikasi internal di front office The 1O1 Hotel Malang OJ seperti komunikasi vertikal yang dibagi menjadi dua yaitu komunikasi atas bawah dan komunikasi bawah atas, kemudian komunikasi horizontal.

2. Pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan Komunikasi internal yang dimaksud adalah suatu proses pertukaran informasi maupun gagasan antar anggota

dalam berbagai tingkatan level jabatan guna mewujudkan pekerjaan yang efektif untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan di dalam The 101 Hotel Malang OJ. Komunikasi internal sebagai variabel bebas (variabel X) diukur dengan skala Likert yang menggunakan indikator- indikator yaitu komunikasi vertikal yang merupakan komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (two way traffic communication) yang terdiri dari dua bagian yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan komunikasi dari bawah ke atas, sedangkan komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi berlangsung di antara karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara, dan komunikasi diagonal adalah komunikasi antara pimpinan dengan karyawan section lain begitu juga sebaliknya komunikasi dari karyawan section lain kepada pimpinan. Dibawah ini adalah tabel 3.1 yang menunjukkan tolak ukur komunikasi internal.

Tabel 1. Variabel, Indikator dan Sub Indikator Komunikasi Internal

Variabel	Indikator	Sub Indikator	Pernyataan
Komunikasi Internal (Effendy dalam Andy (2018.62))	Komunikasi Vertikal	Komunikasi dari atas ke bawah	1) Koordinator FO memberikan arahan yang jelas kepada staff Front Ofiice 2) Koordinator FO memberikan tugas yang spesifik kepada Staff 3) Koordinator menjelaskan detail prosedur pekerjaan (SOP) kepada Staff FO 4) Dalam menjalankan operasional, koordinator selalu memberikan feedback kepada Staff 5) Koordinator selalu memberikan motivasi untuk menyemangati Staff
		Komunikasi dari bawah ke atas	1) Karyawan FO diberikan hak dalam pengambilan keputusan terkait perencanaan dan kebijakan perusahaan 2) Karyawan FO diberikan kesempatan dalam menyampaikan gagasan, kritik, saran kepada atasan

Komunikasi Horizontal	3) Karyawan FO selalu melaporkan kesulitan maupun memberikan solusi yang telah dilakukan kepada atasan
	4) Karyawan FO dapat mencurahkan permasalahan pribadi maupun pekerjaan kepada atasan
	1) Antar karyawan selalu berkoordinasi dalam menjalankan tugas
	2) Sesama karyawan selalu mendukung dalam upaya penyelesaian masalah
	3) Komunikasi antar karyawan merupakan prioritas utama dalam menyelesaikan pekerjaan
	4) Sesama karyawan berusaha menghindari timbulnya konflik

Sumber : Data Diolah, 2021

Produktivitas kerja yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kemampuan faktor- faktor produksi dalam hal ini adalah tenaga kerja dalam mengusahakan input untuk menghasilkan output yang berkualitas dan hasil itu harus lebih baik dari sebelumnya di The 101 Hotel Malang OJ. Produktivitas kerja segai variabel terikat (variabel Y) diukur dengan skala likert menggunakan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, semangat kerja, dan disiplin kerja.

Tabel 2. Variabel, Indikator, Sub Indikator dan Pernyataan Produktivitas Kerja

Variabel	Indikator	Pernyataan
Produktivitas Kerja Agus (dalam Tulenan, 2015:41)	Kuantitas Kerja	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan
	Kualitas Kerja	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan/SOP Perusahaan
	Ketepatan Waktu	Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu
	Semangat Kerja	Motivasi yang diberikan mampu memberikan semangat bagi karyawan dalam menjalankan tugas- tugas yang diembannya
Disiplin Kerja		Karyawan selalu mematuhi peraturan perusahaan

Sumber : Data Diolah, 2021

Jenis data kualitatif dan kuantitatif, yang termasuk data kualitatif adalah gambaran umum tentang The 101 Hotel Malang OJ yang mencakup sejarah, fasilitas hotel dan juga mengenai fasilitas-fasilitas yang tersedia di dalamnya. Sedangkan yang termasuk data kuantitatif adalah jumlah keseluruhan karyawan front office the 101 Hotel Malang OJ.

Sumber data primer dan sekunder, data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer yaitu asli, informan dari tangan pertama atau responden. Dalam penelitian

ini data primer dalam penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung (observasi), wawancara dengan pihak The 101 Hotel Malang OJ. Sedangkan sumber data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari responden, tetapi pihak ketiga. Penggunaan data sekunder akansangat menguntungkan peneliti karena dapat menghemat waktu, tenaga dan dana. Data ini berasal dari buku, bacaan jurnal, dan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan masalah penelitian ini.

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penelitian ini juga menggunakan teknik penentuan informan atau narasumber melalui teknik purpose sampling, yaitu merupakan metode penentuan sampel berdasarkan subjek peneliti yaitu didasarkan dengan pertimbangan- pertimbangan tertentu. Informan pangkal yang ditentukan dengan kriteria memiliki pengetahuan dan informasi yang akurat tentang Komunikasi internal yang terjalin di front office departemen, selaku informan pangkal dalam penelitian ini adalah staff front office , sedangkan selaku informan kunci dalam penelitian ini adalah Front Office Manager di The 101 Hotel Malang OJ.

Adapun teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik deskriptif kuantitatif . Teknik deskriptif kualitatif merupakan salah satu pendekatan yang digunakan untuk membedah fenomena yang diambil di lapangan oleh peneliti. Dalam penelitian kualitatif, dapat diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh. ” (Sugiyono, 2016:243). Menurut Miles dan Huberman 1984 (dalam Sugiyono, 2016:246), mengemukakan bahwa “aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh.” Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan reduksi data yaitu merangkum, memilih dan memfokuskan hal-hal yang penting kemudian dicari tema dan polanya, penyajian data dilakukan dengan membangun kembali data yang telah di reduksi dan disajikan dalam bentuk teks naratif dan menarik kesimpulan dilakukan setelah melakukan penyajian data dan merupakan temuan baru berupa deskripsi. Data analisis deskriptif kualitatif dalam penelitian ini yaitu penerapan komunikasi internal karyawan front office departement didapatkan dari hasil wawancara. Analisis deskriptif kuantitatif, adalah mentransformasi data mentah ke dalam bentuk data yang mudah dimengerti dan ditafsirkan, serta menyusun, pengkodean dan menyajikan supaya menjadi suatu informasi, Kusmayadi dan Sugiarto (2000:179). Menurut Sugiyono (2011:134), skala likert digunakan dalam mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial yang ditetapkan oleh peneliti sebagai variabel penelitian. Jawaban responden diberi pilihan skala dengan bobot nilai yang berbeda, seperti:

1. Nilai skor 5 (lima) diberikan apabila responden memberikan tanggapan sangat setuju.
2. Nilai skor 4 (empat) diberikan apabila responden memberikan setuju.
3. Nilai skor 3 (tiga) diberikan apabila responden memberikan tanggapan cukup setuju.
4. Nilai Skor 2 (dua) diberikan apabila responden memberikan tanggapan tidak setuju.
5. Nilai skor 1 (satu) diberikan apabila responden memberikan tanggapan sangat tidak setuju.

Untuk mencari nilai (interval kelas) untuk responden digunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Interval} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah katagori}} = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan rumus interval tersebut, maka dapat disusun katagori persepsi responden pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Tingkat Pencapaian dan Kualifikasi

Persepsi	Skor	Kategori
Sangat Setuju	5	4,21-5,00
Setuju	4	3,41-4,20
Cukup Setuju	3	2,71-3,40
Tidak Setuju	2	1,81-2,70
Sangat Tidak Setuju	1	1,00-1,80

Sumber : Data diolah, 2021

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut Ghozali (2005).

$$r_{xy} = \frac{N\sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N\sum X^2 - (\sum X)^2\}\{N\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan:

rx y = Nilai Validitas n = Jumlah responden X = Skor pertanyaan Y = Skor total

Uji validitas dapat dilakukan dengan melihat korelasi antara skor masing- masing item dalam kuesioner dengan total skor yang ingin diukur. Jika r hitung > r tabel (0,05) maka pengukuran tersebut valid, Namun apabila r hitung < r tabel (0,05) maka pengukuran tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas terhadap instrumen (kuesioner) dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah instrumen tersebut dapat dipercaya, handal dan akurat. Artinya, bila diukur ulang akan memberikan hasil yang sama. Uji reliabilitas ini menggunakan rumus uji belah dua (split half) dengan rumus Spearman Brown. Untuk keperluan analisis, butir-butir instrumen dibelah menjadi dua kelompok, yaitu kelompok instrumen ganjil dan kelompok instrumen genap. Skor untuk masing- masing kelompok kemudian dijumlahkan (skor total), yang selanjutnya dikorelasikan antara skor total ganjil dan skor total genap. Rumus yang digunakan sebagai berikut:

$$r_i = \frac{2r_b}{1 + r_b}$$

Keterangan:

ri = Reliabilitas internal seluruh instrument

rb = Korelasi product moment antara belahan pertama dan kedua

Kriteria pengujian, yaitu: bila nilai reliabilitas internal seluruh instrumen lebih besar dari 0,6, maka instrumen tersebut dapat dipercaya (reliabel). Bila sebaliknya, maka instrumen tersebut tidak reliabel.

Analisis kuantitatif adalah alat analisis yang digunakan untuk menghitung rumus dan angka yang digunakan dalam menganalisis permasalahan yang ditemukan dalam penelitian, Tujuan uji normalitas adalah untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel independen, variabel dependen, atau keduanya mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi normal atau mendekati normal. Deteksi normalitas dapat dilihat dengan uji Kolmogorov smirnov. Dasar pengambilan keputusannya adalah jika signifikansi di bawah 0,05 berarti terdapat perbedaan yang signifikan, dan jika signifikansi di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Penerapan pada uji Kolmogorov Smirnov adalah bahwa jika signifikansi di bawah 0,05 berarti data yang akan diuji mempunyai perbedaan yang signifikan

dengan data normal baku, berarti data tersebut tidak normal. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi sederhana. Regresi linear sederhana dapat dianalisis karena didasari oleh hubungan fungsional atau hubungan sebab akibat variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dalam penelitian ini akan menggunakan analisis regresi untuk menjawab rumusan masalah yaitu mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja di Front Office The 101 Hotel Malang OJ. Menurut Utama, (2016:206) persamaan regresi linier sederhana dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta X \text{ Keterangan :}$$

Y = Produktivitas Kerja α = Konstanta

β = Koefisien regresi

X = Komunikasi Intenal

Uji t atau t-test adalah analisis yang digunakan untuk mengetahui dan membuktikan kembali apaah hubungan yang terjadi antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) memang benar-benar diperoleh atau secara kebetulan (Utama dan Mahadewi,2012:189). Pengujian dilakukan dengan menggunakan significance level 0,05 ($\alpha = 5\%$).

Menghitung koefisien determinasi dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh pada sub- struktural 1 dan sub struktural 2 secara persentase, cara menghitung koefisien determinasi ini dengan menggunakan rumus :

$$kd = r^2 \times 100\% \text{ Keterangan :}$$

kd = koefisien determinasi r = koefisien korelasi

Apabila ditentukan korelasi positif antara X dan Y sebesar t maka niai koefisien determinasinya r^2 . oleh karena itu, varian yang terjadi pada variabel Y dapat dijelaskan melalui varian yang terjadi pada variabel X atau dapat dikatakan bahwa pengaruh X terhadap Y sama dengan r^2 (%) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh vaktor lain. Untuk mengetahui komunikasi internal (X) terhadap produktivitas kerja (Y) maka digunakan pedoman interpretas koefisien penentu.

Jika nilai koefisien penentu smakin mendekati 100% artinya semakin kuat pengaruh variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat). Sedangkan apabila semakin mendekati 0 semakin lemah pengaruh variabel dependen terhadap variabel independen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil

1. Gambaran Umum The 101 Hotel Malang OJ

THE 101 Malang OJ yang berdiri tinggi dengan 12 lantai di jantung kota Malang, mulai di operasikan sejak tanggal 21 September 2013, untuk di soft opening pada 25 Juli 2013. , untuk di soft opening pada 25 Juli 2013. Asal muasal kata OJ ini diambil dari Bahasa India (Ouch), namun untuk mempermudah pengucapan lidah bahasa jawa atau orang Indonesia, maka dibuat menjadi OJ, arti dari bahasa India tersebut adalah “Baik”. THE 101 Malang OJ Hotel ini bukanlah hotel yang baru, akan tetapi managementnya saja yang berganti mulai dari tanggal 17 agustus 2017.

The 101 Malang OJ Hotel yang sebelumnya bernama Best Western OJ Hotel merupakan franchise salah satu jaringan hotel terbesar di Britania Raya yang ada di Malang. Hotel berbintang empat ini bisa disebut penginapan dengan fasilitas yang lengkap yang disediakan untuk pengunjung. THE 101 Hotel Malang OJ dibuka dan diumumkan secara

resmi oleh PHM Hospitality pada 17 July 2017 . Mengusung konsep Smart Stylish Experience, tersedia 129 kamar hotel berdesain chic, trendi, lengkap dengan fasilitas ruang pertemuan.

2. Karakteristik Responden Karyawan

Penyebaran kuesioner yang dilakukan terhadap karyawan di Front Office The 101 Hotel Malang OJ menghasilkan data yang digunakan untuk mengetahui tanggapan karyawan terhadap komunikasi internal di front office The 101 Hotel Malang OJ. Berikut ini akan dibahas mengenai karakteristik responden dan hasil analisis implementasi komunikasi internal karyawan di Front Office The 101 Hotel Malang OJ.

Penyebaran kuesioner yang dilakukan di The 101 Hotel Malang OJ terhadap 25 orang responden menghasilkan data yang tidak hanya berupa hasil skor kuesioner melainkan dilengkapi pula dengan karakteristik responden yang mengisi kuesioner tersebut. Berikut disajikan hasil analisis karakteristik.

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 25 responden di The 101 Hotel Malang OJ menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang dibagi menjadi 2 kategori yakni laki-laki dan perempuan jumlah responden laki- laki sebanyak 12 orang dengan persentase 48% dan responden perempuan yang berjumlah 13 orang dengan persentase 52% Data tersebut menunjukkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki lebih sedikit dari jumlah responden yang berjenis kelamin perempuan.

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 25 responden di The 101 Hotel Malang OJ menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan umur yang dibagi menjadi beberapa kategori umur. Umur karyawan yang paling banyak melakukan pengisian kuesioner penelitian ini adalah 26-30 tahun dengan jumlah persentase sebesar 40% pada usia responden 36-40 tahun dengan pesentase 24%, dan 31-35 tahun dengan persentase 20 %. Sedangkan kategori umur responden yang paling sedikit yaitu <25 dengan persentase 16 % dan pada usia >40 tahun dengan persentase 0%.

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 25 responden berdasarkan pada masa kerja yang dibagi menjadi 3 kategori yaitu kurang dari 1 tahun (<1 tahun), satu tahun sampai empat tahun (1-4 tahun), dan lebih dari empat tahun (>4 tahun). masa kerja karyawan yang mengisi kuesioner paling banyak dari kategori lebih dari >4 tahun dengan persentase 52% dan kategori 1-3 tahun dengan persentase 40 % sedangkan yang jumlahnya paling sedikit yaitu kurang dari 1 tahun dengan persentase 8%.

Pengisian kuesioner yang dilakukan oleh 25 responden karyawan front office The 101 Malang OJ menunjukkan hasil karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir yang dibagi menjadi empat kategori. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhirnya yang paling banyak mengisi kuesioner penelitian ini adalah kategori DI-DIII dengan presentase sebesar 52% dan kategori S1/DIV dengan persentase 36% sedangkan kategori yang paling kecil presentasinya adalah kategori SMA/SMK dengan presentase 12%.

3. Hasil Tanggapan Responden Terhadap Komunikasi Internal dan Produktivitas Kerja

Tabel 4. Hasil Tanggapan responden terhadap komunikasi internal

NO	Pernyataan Komunikasi Internal	Total	Rata- rata pernyataan	Keterangan	Rata-rata indikator

1	briefing sebelum pergantian shif kepada88 karyawan FO disampaikan oleh supervisor mengenai penyampaian target yang ingin dicapai perusahaan.	3,52	Setuju	
2	Pemberian informasi yang berkaitan tentang94 operasional kerja. Karyawan FO menerima informasi yang berkaitan dengan operasional kerja dengan cara supervisor FO memberikan informasi berupa jadwal kerja, job desk dan hotel knowledge.	3,76	Setuju	3,58
3	Dalam pelaksanaannya Karyawan FO dapat menerima instruksi dengan jelas dan dapat86 menyelesaikannya. Contoh instruksi tugas adalah Supervisor Fo menginstruksikan karyawan fo untuk membantu memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan tamu	3,44	Setuju	
4	Supervisor Fo selalu memberikan 91 evaluasi mengenai pekerjaan yang sudah dilaksanakan oleh karyawan setiap bulan.	3,64	Setuju	
5	Pada saat karyawan FO mendapatkan86 komplain atasan FO selalu mengetahui dan membbackup serta memberikan motivasi kepada karyawan FO untuk tetap memberikan yang terbaik kepada tamu	3,44	Setuju	
6	Penyampaian kendala atau kesulitan yang94 dihadapi saat operasional kerja. Setiap mengalami kendala atau kesulitan dalam operasional karyawan FO secara langsung menyampaikannya kepada supervisor FO , salah satu contoh kendala adalah mengenai terjadinya sistem error	3,76	Setuju	
7	Karyawan FO diberikan kesempatan 88 dalam menyampaikan gagasan, kritik, saran kepada supervisor FO, contoh karyawan fo memberikan saran kepada supervisor FO supaya lebih sering mengkontrol ke lapangan	3,52	Setuju	
8	Karyawan FO selalu melaporkan hasil kerja87 kepada supervisor FO. Salah satu informasi yang diberikan yaitu karyawan Fo telah menghandle tamu yang sudah check in maupun check out	3,48	Setuju	
9	Karyawan FO dapat mencurahkan92 permasalahan yang terjadi di lapangan kepada supervisor FO, ketika karyawan FO terbatas dan occupancy sedang naik supervisor FO diharapkan untuk membantu di lapangan	3,68	Setuju	
10	Kordinasi tugas secara langsung maupun95 tidak langsung. Karyawan FO berkordinasi dengan karyawan FO lainnya yaitu dengan melakukan briefing internal, mengisi logbook dan menyampaikan secara langsung kepada karyawan FO lainnya saat shift berakhir. Berkordinasi melalui media handphone.	3,8	Setuju	

11	Karyawan FO menyelesaikan permasalahan dengan cara bijaksana dan bersikap dewasa tanpa membuat perpecahan dalam Front office departemen. Supervisor FO bertugas sebagai penengah ketika terjadi selisih paham. hal ini dilakukan untuk menjaga hubungan kerja tetap terjalin dengan baik	88	3,52	Setuju	3,64
12	Pembagian informasi antar karyawan FO dapat dilakukan dengan media whatsapp grup maupun secara langsung saat bekerja. Informasi yang disampaikan berkaitan dengan kedatangan tamu rombongan atau waktu penjemputan di bandara	90	3,6	Setuju	
Jumlah			3,59	Setuju	

Sumber : Hasil olah data 2021

Hasil nilai rata-rata indikator menunjukkan indikator komunikasi horizontal mendapatkan nilai tertinggi yaitu sebesar 3,8. Sedangkan nilai rata-rata indikator terendah yaitu komunikasi vertikal yang mendapat skor sebesar 3,44. Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi horizontal memiliki hasil rata-rata tertinggi dibandingkan indikator komunikasi vertikal.

Produktivitas kerja adalah hasil perbandingan antara pengorbanan (input) dan penghasilan (output) dalam memproduksi barang-barang atau jasa-jasa pada periode tertentu. Tujuan organisasi tercapai apabila manajemen melaksanakan tindakan yang didalamnya terdapat faktor-faktor produksi dimana manusia adalah sebagai individu yang berperan penting dalam menjalankan operasinya. Dalam operasinya itu maka dibutuhkan produktivitas kerja agar mendapatkan manfaat dari tujuan organisasi atau perusahaan. Adapun tanggapan responden terhadap produktivitas kerja karyawan Front Office di The 101 Hotel Malang OJ dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Hasil Tanggapan responden terhadap produktivitas kerja

NO Sub Indikator	Pernyataan Produktivitas Kerja	Total	Rata-rata	Keterangan
1 Kuantitas Kerja	Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan	92	3,68	Setuju
2 Kualitas Kerja	Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai ketentuan/SOP Perusahaan	91	3,64	Setuju
3 Ketepatan Waktu	Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu	82	3,28	Cukup Setuju
4 Semangat Kerja	Motivasi yang diberikan mampu memberikan semangat bagi karyawan FO dalam menjalankan tugas-tugas yang diembannya	84	3,36	Cukup Setuju
5 Disiplin Kerja	Karyawan FO selalu mematuhi peraturan perusahaan	88	3,52	Setuju
Jumlah			3,49	Setuju

Sumber : Hasil olah data 2021

Berdasarkan Tabel 4.4 bahwa dilihat bahwa tanggapan responden untuk produktivitas kerja (Y) memiliki rata-rata sebesar 3,49 dan termasuk kedalam kriteria setuju. Nilai tertinggi jawaban responden terletak pada poin pernyataan nomor 1 dengan rata-rata skor sebesar 3,68 yang menyatakan “Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai target yang ditentukan”. Sedangkan nilai terendah jawaban responden terletak pada poin 3 yang menyatakan “Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu”, dengan rata-rata 3,28 yang berarti butir pernyataan ini termasuk kedalam kategori cukup setuju. Hal ini dikarenakan masih banyak karyawan yang menggunakan waktunya untuk hal lain atau adanya kendala sehingga karyawan front office tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

3.2 Pembahasan

1. Komunikasi Internal Di Front Office The 101 Hotel Malang OJ

Berikut ini masing masing indikator dari variabel komunikasi internal yang ada di Front Office The 101 Hotel Malang OJ. Komunikasi dari atas ke bawah yang diterapkan di Front Office The 101 Hotel Malang OJ dapat ditunjukkan salah satunya melalui briefing yang dilaksanakan jam 09.00 WIB pada hari Senin- Jumat. Briefing ini dihadiri oleh seluruh head masing-masing departemen yang biasa disebut dengan morning briefing. Selain morning briefing, komunikasi dari atas ke bawah ini bisa dilakukan melalui media seperti grub WA (Whatsapp), telepon, email maupun notice board untuk menjadi sarana komunikasi yang efektif di dalam perusahaan. Selain itu handy talkie (HT) menjadi media komunikasi yang digunakan terbatas di beberapa departemen.

Setiap karyawan di The 101 Hotel Malang OJ diwajibkan memiliki email dan setiap office yang ada di dalam hotel tersambung dengan koneksi internet hotel serta memiliki telepon kantor. Hal ini untuk memudahkan karyawan dalam berkomunikasi. Komunikasi ke bawah ini sangat penting untuk mengarahkan tingkah laku bawahan dalam mengerjakan tugas-tugas mereka. Komunikasi dari bawah keatas yang diterapkan di Front Office The 101 Hotel Malang OJ memiliki kesamaan dengan komunikasi dari atas ke bawah yakni dari segi media komunikasinya, hanya saja aliran informasinya yang berbeda. Apabila komunikasi dari atas kebawah aliran informasinya dari jabatan yang lebih tinggi ke jabatan yang lebih rendah maka komunikasi dari bawah ke atas bersifat sebaliknya yaitu aliran informasi dimulai dari jabatan yang lebih rendah ke jabatan yang lebih tinggi (dari bawah ke atasan).

Komunikasi ke atas mengenai penyampaian kendala atau kesulitan yang dihadapi saat operasional kerja sudah dilaksanakan dengan baik oleh karyawan front office. Setiap mengalami kendala atau kesulitan dalam operasional karyawan front office. secara langsung menyampaikannya kepada supervisor dan disampaikan saat briefing. Hal-hal yang disampaikan seperti kendala mengenai sistem error ataupun hal lain yang menjadi penghambat pada saat melakukan pekerjaan. Karyawan front office akan langsung menyampaikan kepada supervisor lalu membuatkan work order yang disampaikan kepada IT untuk diperbaiki. Komunikasi ke atas mengenai penyampaian hasil kerja sudah dilaksanakan dengan baik, hal ini ditunjukkan dengan karyawan front office selalu melaporkan setiap pekerjaan yang telah dilakukannya kepada supervisor seperti check in ataupun check out dan pekerjaan lain yang di instruksikan oleh supervisor. Penyampaian hasil kerja bertujuan untuk memberikan informasi terbaru terhadap supervisor sehingga supervisor mempunyai update informasi mengenai pekerjaan yang telah diselesaikan oleh karyawan front office. Penyampaian hasil kerja dapat ditulis pada logbook sehingga karyawan front office lainnya dapat mengetahui bahwa pekerjaan tersebut sudah diselesaikan dan diberi keterangan nama karyawan front office yang telah menyelesaikannya. Hal tersebut bermaksud untuk memudahkan supervisor jika terjadi suatu kendala dapat dengan mudah berkordinasi dengan karyawan front office.

Implentasi komunikasi dari bawah ke atas di Front Office The 101 Hotel Malang OJ aliran informasinya berlangsung antara karyawan yang memiliki kedudukan yang setara

atau sejajar komunikasi horizontal selain tatap muka tidak terlepas pula dari media komunikasi yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu seperti email, WA, telepon serta notice board. Media-media tersebut mampu menjadi sarana yang mampu menyebarkan informasi lebih cepat selain melalui tatap muka dan rapat tentunya. Hal ini sekaligus mempercepat koordinasi tugas maupun penyebaran informasi lainnya.

Implentasi komunikasi dari bawah ke atas di Front Office The 101 Hotel Malang OJ aliran informasinya berlangsung antara karyawan yang memiliki kedudukan yang setara atau sejajar komunikasi horizontal selain tatap muka tidak terlepas pula dari media komunikasi yang telah dijelaskan sebelumnya yaitu seperti email, WA, telepon serta notice board. Media-media tersebut mampu menjadi sarana yang mampu menyebarkan informasi lebih cepat selain melalui tatap muka dan rapat tentunya. Hal ini sekaligus mempercepat koordinasi tugas maupun penyebaran informasi lainnya. Tujuan komunikasi horizontal selain mengkoordinasikan tugas- tugas juga bertujuan untuk saling membagi informasi, memecahkan masalah, dan menjamin pemahaman yang sama. Komunikasi antara sesama receptionist, sesama waiter-waitress dan posisi lainnya dalam menjalankan operasional harian yang kedudukan setara ini lebih mudah dilakukan karena tidak terbatas kedudukan yang berbeda.

2. Hasil Analisis Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan front office di The 101 Hotel Malang OJ, digunakan metode statistik SPSS versi

16.00 untuk menganalisis data yang ada sebagai berikut.

Uji normalitas merupakan uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal atau tidak. Uji normalitas dilakukan dengan mencari nilai unstandardized resiudual kemungkinan memplotkan nilai tersebut ke uji normalitas. Maka diperoleh hasil yang tertera pada Tabel 6 dibawah ini :

Tabel 6 Uji Normalitas

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Unstandardized Residual	.133	25	.200*	.949	25	.239

a. Lilliefors Significance Correction

*. This is a lower bound of the true significance.

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS versi 16.00 , 2021

Ada dua uji normalitas yang ditampilkan yaitu uji Kolmogorov-Smirnov dan Shapiro Wilk. Uji Kolmogorov-Smirnov digunakan untuk data lebih dari 30 ($n > 30$). Sedangkan Shapiro-Wilk digunakan untuk data kurang dari 30 ($n < 30$). Karena responden pada penelitian ini berjumlah 25 maka uji normalitas menggunakan uji Shapiro-Wilk ($n < 30$). Pembacaan hasil uji normalitas yaitu dengan membandingkan nilai signifikansi (P) dengan 0.05. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) maka disimpulkan data tidak berdistribusi normal. Sebaliknya apabila nilai signifikansi (P) lebih besar dari 0.05 ($P > 0.05$) maka disimpulkan data berdistribusi normal. Pada tabel hasil uji normalitas menggunakan metode Shapiro-Wilk didapatkan nilai signifikansi $0.239 > 0.05$ ($P > 0.05$) sehingga dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui bagaimana variabel produktivitas kerja karyawan

(Y) dapat diprediksikan melalui variabel komunikasi internal (X). dengan SPSS versi 16.00 maka diperoleh hasil yang tertera pada Tabel 5 dibawah ini :

Tabel 7. Uji Regresi Sederhana

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	BStd. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	1.824	2.675	.682	.502	
Komunikasi Internal	.363	.061	.776	5.907	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS versi 16.00 , 2021

Nilai koefisien konstanta sebesar 1.824 dan bernilai positif mengandung makna bahwa variabel produktivitas kerja karyawan front office akan tetap sebesar 1.824 tanpa adanya pengaruh komunikasi internal. Koefisien regresi sebesar 0,363 menyatakan bahwa setiap peningkatan 1 satuan komunikasi internal akan dapat meningkatkan produktifitas kerja karyawan front office sebesar 0,363 satuan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi internal memiliki pengaruh yang searah dengan produktifitas kerja karyawan front office.

Tabel 8. Uji T

Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
Model	BStd. Error	Beta	t	Sig.	
1 (Constant)	1.824	2.675	.682	.502	
Komunikasi Internal	.363	.061	.776	5.907	.000

a. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Data Primer yang diolah dengan SPSS versi 16.00 , 2021

Berdasarkan table di atas dapat disimpulkan sebagai berikut :

Variabel Komunikasi internal memiliki nilai signifikansi sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 ($P < 0.05$) sehingga Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja. Pada tabel hasil uji t dapat dilihat nilai koefisien beta Komunikasi internal bernilai positif. Artinya Komunikasi Internal memberikan pengaruh yang berbanding lurus dengan Produktivitas kerja. Artinya peningkatan Komunikasi Internal akan mampu meningkatkan Produktivitas Kerja dan sebaliknya Penurunan Komunikasi internal akan menurunkan Produktivitas Kerja.

Analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besar variasi atau perubahan produktivitas kerja karyawan front office yang dipengaruhi oleh komunikasi internal. Berdasarkan perhitungan SPSS versi 16.00, hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel 9 sebagai berikut.

Tabel 9. koefisien determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.776 ^a	.603	.585	1.81281

a. Predictors: (Constant), Komunikasi Internal

b. Dependent Variable: Produktivitas Kerja

Sumber : Data primer yang diolah dengan SPSS versi 16.00 , 2021

Berdasarkan Tabel 4.10, koefisien determinasi memiliki R Square sebesar 0,603. Adapun analisis perhitungannya sebagai berikut :

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

$$D = \text{Koefisien Determinasi } r = \text{Koefisien korelasi } D = 0,603 \times 100\% = 60,3 \%$$

Berdasarkan hasil tersebut dapat dijelaskan bahwa pada bagian ini ditampilkan nilai $R = 0,776$ dan koefisien determinasi (R^2) sebesar $0,603$. Hal ini menunjukkan pengertian bahwa produktivitas kerja karyawan front office (Y) dipengaruhi sebesar $60,3\%$ oleh variabel komunikasi internal (X), hasil tersebut didukung penelitian sebelumnya oleh Pramana (2018) dengan judul Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang mendapatkan hasil sebesar $38,0\%$ antara komunikasi internal dengan produktivitas kerja karyawan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam penelitian ini maka benar adanya terdapat pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja karyawan front office di The 101 Hotel Malang OJ. Sedangkan sisanya $100\% - 60,3\% = 39,7\%$ dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4. KESIMPULAN

Penerapan komunikasi internal yang dilakukan di Front Office The 101 Hotel Malang OJ dilakukan dalam bentuk komunikasi vertikal yang dibagi menjadi dua bagian yaitu komunikasi dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas, kemudian komunikasi horizontal. Pelaksanaan komunikasi internal ditunjukkan melalui kegiatan operasional harian yang membutuhkan koordinasi antar karyawan maupun antar departemen yang melibatkan karyawan tingkatan level tertinggi, setara, maupun terendah untuk memberikan pelayanan yang prima dengan melalui media seperti whatsapp, handy talky, email, notice board maupun secara tatap muka. Hasil tanggapan responden menunjukkan komunikasi horizontal memiliki nilai rata-rata indikator tertinggi dibandingkan komunikasi vertikal dengan nilai sebesar $3,8$.

Hasil penelitian menunjukkan variabel komunikasi internal memiliki nilai signifikansi sebesar $0,000$ lebih kecil dari $0,05$ ($P < 0,05$) sehingga Komunikasi Internal berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja. Pada tabel hasil uji t dapat dilihat nilai koefisien beta Komunikasi internal bernilai positif. Artinya Komunikasi Internal memberikan pengaruh yang berbanding lurus dengan Produktivitas kerja. Artinya peningkatan Komunikasi Internal akan mampu meningkatkan Produktivitas Kerja dan sebaliknya Penurunan Komunikasi internal akan menurunkan Produktivitas Kerja.

Setelah melihat hasil dari analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka saran yang dapat disampaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Diketahui bahwa Dalam pelaksanaannya Karyawan FO dapat menerima instruksi dengan jelas dan dapat menyelesaikannya. Contoh instruksi tugas adalah Supervisor Fo menginstruksikan karyawan FO untuk membantu memberikan pelayanan informasi yang dibutuhkan tamu ,hal ini menunjukkan bahwa kurangnya informasi yang diberikan oleh supervisor kepada karyawan FO, dan pernyataan Pada saat karyawan FO mendapatkan komplain atasan FO selalu mengetahui dan membackup serta memberikan motivasi kepada karyawan FO untuk tetap memberikan yang terbaik kepada tamu mendapatkan skor rata-rata terendah hal ini menjadi pekerjaan rumah bagi Supervisor FO agar lebih membantu dalam permasalahan yang terjadi di lapangan dan membekali informasi yang dibutuhkan tamu kepada para karyawan front office.
2. Karyawan FO mampu menyelesaikan pekerjaan dengan tepat waktu”, dengan rata- rata $3,28$ yang berarti butir pernyataan ini termasuk kedalam kategori cukup setuju. Hal ini dikarenakan masih banyak karyawan yang menggunakan waktunya untuk hal lain atau adanya kendala sehingga karyawan front office tidak dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu. Peran supervisor sangat dominan dan diharapkan ke depannya dalam memberikan pedoman bagi bawahannya untuk bertindak, langkah yang dapat dilakukan seperti pembagian tugas yang berbeda kepada masing- masing karyawan front office supaya lebih fokus dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Oleh karena itu , diharapkan pemimpin dapat memberikan contoh yang baik kepada bawahannya dalam menjalankan tugas sehingga peraturan yang ada bisa dipatuhi demi kepentingan bersama dan perusahaan.

Ucapan Terima Kasih

Jurnal ini dapat selesai karena adanya bimbingan, dukungan, serta dorongan dari beberapa pihak yang bersangkutan dengan penulis. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Rektor Universitas Udayana Prof. Dr. Ir. I Nyoman Gede Antara, M.Eng., IPU, Dekan Fakultas Pariwisata Bapak Dr. Drs. I Nyoman Sunarta, M.Si., beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk mengikuti perkuliahan di Fakultas Pariwisata hingga saat ini. Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Ibu Dra. A.A. Putri Sri, M.Si, dan juga pembimbing 1 dan pembimbing 2 Ibu Agung Sri Sulistyawati, S.ST.Par., M.Par dan kepada Ibu Irma Rahyuda, A.Par, MM, M.Par., M.Rech. Ibu Ni Made Ariani, SE, M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membina dari awal perkuliahan hingga saat ini serta memfasilitasi selama proses penyelesaian laporan akhir. Beserta Para dosen pengampu selama menempuh kuliah di Fakultas Pariwisata Universitas Udayana, yang telah meletakkan dasar-dasar teoritis, memperkaya wawasan dan cara berfikir ilmiah yang kritis, sesuai dengan keahliannya masing-masing. Ibu Mimin selaku Front Office Manager di The 101 Hotel Malang OJ yang dengan tulus bersedia meluangkan waktunya untuk berkenan menjadi narasumber pada jurnal ini. Ayah Kandung dan Ibu Kandung Penulis yang telah memberikan semangat, rasa kasih sayang mendoakan, beserta seluruh keluargabesar yang dengan perhatian memberikan semangat untuk menyelesaikan jurnal ini, dan Tria Nita, Delta Utami, Jihan Salsabila Tamami, Sheliza, Harvan, Eng, yang telah membantu penulis, memberikan semangat sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Semua pihak yang telah memberi bantuan yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Semoga segala bantuan dana amal perbuatan Bapak, Ibu, Saudara mendapatkan balasan dari Tuhan Yang Maha Esa. Semoga karya ilmiah ini dapat memberi manfaat dan harapan bagi pembaca serta perkembangan ilmu pengetahuan masa depan, khususnya pada bidang pariwisata.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. (2014). Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Arikunto.2010.Suharsimi. Prosedur Penelitian.Jakarta: Rineka Cipta.
- Asyifa. 2016. Implementasi Komunikasi Internal Dalam Membangun Loyalitas Karyawan.Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Prof.Dr. Moestopo Jakarta
- Bagyono, 2006. Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: Alfabeta,cv. Bratayasa, Nyoman. 2005. Diktat Kantor Depan. Bandung: PT. Grasindo.
- Dahlan.2001.Suharsimi. Prosedur Penelitian.Jakarta:Rineka Cipta. Dessler, Gary.2010. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Indeks
- Didier, N. (2011). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kepuasan Kerja dalam Sebuah Organisasi: Studi Kasus PT. XYZ. Jurnal Humaniora Vol. 2 No. 1.
- Eriyanto. 2007. Teknik sampling analisis Opini Publik
- Effendy, O. U. (2001). Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Febrian, Raka.2016. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan (studi pada Horison Ultima Bandung Bagian Room Division). Fakultas Komunikasi dan Bisnis Universitas Telkom Bandung
- Putra, Ryan Anugerah.2017. Komunikasi Internal Reception Di Hotel A Banjarmasin.Tugas Akhir Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Pramana, I Ketut Andry Agustya. 2018. Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawandi Hotel Le Meridien Bali Jimbaran. Tugas Akhir Fakultas Pariwisata Universitas Udayana Bali.
- Primary, Monika Ayustine.2019. Komunikasi Internal Karyawan Front Office Department Di Hotel Zodiak Sutami Bandung. Tugas Akhir Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

- Sugiyono.2015.Metode Penelitian Manajemen. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono.2016. Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunarto.2003. Perilaku Organisasi. Yogyakarta: AMUS.Susanti, Natalya.2009. Peran Public Relation Dalam Komunikasi Internal Di PT Mulia Industrindo Tbk., Cikarang. Skripsi Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
- Tjiptono, Fandy.2012.Service Management : Mewujudkan Layanan Prima. Yogyakarta: ANDI
- Tulenan, A.S.Stief.2015.Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktifitas Kerja Karyawan Pada Hotel Travello Manado. Tugas Akhir program studi Manajemen Bisnis. Politeknik Negeri Manado
- Ulum M. Misbakhul. 2010. Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Produktivitas Kerja pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Blitar. (On-line) digilib.uinsby.ac.id
- Umar, Husein. 2002. Metode Riset Komunikasi Organisasi. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Utama, I.G Bagus Rai dan Mahadewi, E. Ni Made. 2012. Metodologi penelitian Pariwisata & Perhotelan. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardiyanta 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2011. Manajemen Kualitas Jasa: Design Servqual, QFD, Dan Kano: Disertai Contoh Aplikasi Dalam Kasus Penelitian. Jakarta: Permata Puti Media.
- Wijaya, I.P.S.A. dan Nurchaya, I Nyoman 2017, “Kepuasan Pelanggan Memediasi Kualitas Produk dan Kewajaran Harga Terhadap Loyalitas Merek Mcdonalds di Kota Denpasar”. E- Jurnal Manajemen Unud, Vol.6, No.3, hal.1534-1563.