

*The Effect Of Internal Communication On Work Productivity  
Of Employees Tata Graha In Star Hotel  
In Ajibata Sub-District, Toba Samosir District*

**Muhammad Hamdani\***  
hamdani2021@yahoo.co.id

**ABSTRACT**

*This study aims to analyze internal communication and work productivity of employees in star-rated hotels in Ajibata District, Toba Samosir Regency. To find out whether internal communication has a significant effect on employee productivity in the field of housekeeping. In this study quantitative types of research are used. The research data was collected from 15 respondents, the respondents' answers were then processed using the SPSS program by conducting validity tests, reliability tests, and simple linear regression tests. The results of the analysis show that internal communication has an effect of only 3.6% on work productivity. Viewed from these results, it can be said that internal communication has little effect on work productivity*

**Keywords:** *communication, work productivity, housekeeping*

**Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Bidang Tata  
Graha Pada Hotel Berbintang  
Di Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan menganalisis komunikasi internal dan produktivitas kerja karyawan di hotel berbintang di Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir. Untuk mengetahui apakah komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap produktivitas kerja karyawan di bidang tata graha. Dalam penelitian ini digunakan jenis penelitian metode kuantitatif. Data penelitian dikumpulkan dari 15 orang responden, jawaban responden tersebut kemudian diolah dengan menggunakan program SPSS dengan melakukan uji validitas, uji reliabilitas, serta uji regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh hanya sebesar 3,6 % terhadap produktivitas kerja. Dilihat dari hasil tersebut bahwa dapat dikatakan komunikasi internal hanya berpengaruh sedikit terhadap produktivitas kerja.

**Kata kunci:** komunikasi, produktivitas kerja, tata graha

**PENDAHULUAN**

**Latar Belakang Masalah**

Salah satu sektor pendukung yang tidak dapat dipisahkan dari industri pariwisata ialah industri di bidang perhotelan. Sekarang ini, Provinsi

Sumatera mengalami peningkatan dalam pertumbuhan jumlah hotel-hotel yang sedang dalam tahap pembangunan. Provinsi Sumatera Utara juga sering dijadikan sebagai tempat pelatihan, seminar, musyawarah, dan pertemuan dengan menghadirkan banyak orang.

Dalam masa perkembangan dan pembangunan fasilitas umum termasuk hotel, dibutuhkan banyak sumber daya manusia untuk mencukupi pelayanan tamu yang datang ke hotel. Hotel mengharapkan agar tamu yang pernah menginap di tempat mereka agar dapat kembali lagi di kemudian hari. Maka dari itu hotel sebagai industri jasa pelayanan tidak cukup hanya dengan menjual produk akan tetapi disertai dengan pelayanan.

Dalam buku Metodologi Penelitian Administrasi dikatakan, “Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu” (Sugiyono, 2012:01)”. Adapun tujuan dari penelitian adalah menemukan pengetahuan, mengembangkan pengetahuan, serta menguji kebenaran suatu pengetahuan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Sekilas Kabupaten Toba Samosir

Kabupaten Toba Samosir adalah salah satu kabupaten di Provinsi Sumatera Utara dan merupakan daerah pemekaran dari Kabupaten Tapanuli Utara yang dibentuk dengan Undang-Undang No.12 Tahun 1998 tentang Pembentukan

Kabupaten Daerah Tingkat II Toba Samosir dan Kabupaten Daerah Tingkat II Mandailing Natal. Pada saat dibentuk Kabupaten Toba Samosir terdiri dari 13 kecamatan dan 4 perwakilan kecamatan, 281 desa serta 19 kelurahan.

### Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengukur apakah suatu instrumen yang digunakan valid atau tidak. Uji ini membantu untuk mengetahui keakuratan sebuah instrumen yang digunakan dalam penelitian. Suatu kuesioner dikatakan valid apabila pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner. Dalam penelitian ini peneliti telah menyebarkan kuesioner kepada 15 orang responden yaitu karyawan di Bidang Tata Graha hotel berbintang di Kecamatan Ajibata Kabupaten Toba Samosir.

### Komunikasi Internal

Dari hasil pengujian validitas terhadap pernyataan para responden dalam kuesioner mengenai komunikasi internal menghasilkan pernyataan yang valid dan tidak valid. Hal tersebut ditentukan oleh perbandingan antara  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ , yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel Hasil uji validitas instrumen Komunikasi internal**

Pernyataan	<i>Corrected item total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,564	0,514	Valid
Pernyataan 2	0,592	0,514	Valid
Pernyataan 3	0,501	0,514	Tidak Valid
Pernyataan 4	0,614	0,514	Valid
Pernyataan 5	0,565	0,514	Valid
Pernyataan 6	0,622	0,514	Valid
Pernyataan 7	0,635	0,514	Valid
Pernyataan 8	0,561	0,514	Valid

Pernyataan 9	0,768	0,514	Valid
Pernyataan 10	0,583	0,514	Valid

Sumber: Data diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pernyataan nomor 3 lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga dapat diambil keputusan pernyataan nomor 3 tersebut tidak valid dan tidak dapat digunakan.

### Produktivitas Kerja

Begitu juga dengan variabel produktivitas kerja juga dilakukan uji validitas guna mengetahui pernyataan yang valid atau pernyataan tidak valid yang dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel Hasil uji validitas instrumen produktivitas kerja**

Pernyataan	<i>Corrected item total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,681	0,514	Valid
Pernyataan 2	0,681	0,514	Valid
Pernyataan 3	0,769	0,514	Valid
Pernyataan 4	0,478	0,514	Tidak Valid
Pernyataan 5	0,520	0,514	Valid
Pernyataan 6	0,504	0,514	Tidak Valid
Pernyataan 7	0,739	0,514	Valid
Pernyataan 8	0,807	0,514	Valid
Pernyataan 9	0,669	0,514	Valid
Pernyataan 10	0,574	0,514	Valid

Sumber : Data diolah, 2019

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai  $r_{hitung}$  pernyataan 4 dan 6 lebih kecil dari nilai  $r_{tabel}$  sehingga dapat diambil keputusan pernyataan 4 dan 6 tersebut tidak valid dan tidak dapat

digunakan. Pernyataan yang tidak valid akan dikeluarkan dan menghasilkan pernyataan yang valid semua, yaitu dapat dilihat dalam tabel berikut:

**Tabel hasil uji validitas instrumen produktivitas kerja**

Pernyataan	<i>Corrected item total Correlation</i> ( $r_{hitung}$ )	$r_{tabel}$	Keterangan
Pernyataan 1	0,681	0,514	Valid
Pernyataan 2	0,681	0,514	Valid
Pernyataan 3	0,769	0,514	Valid
Pernyataan 5	0,520	0,514	Valid

Pernyataan 7	0,739	0,514	Valid
Pernyataan 8	0,807	0,514	Valid
Pernyataan 9	0,669	0,514	Valid
Pernyataan 10	0,574	0,514	Valid

Sumber : Data diolah, 2019

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur sebuah kuesioner yang disusun berdasarkan indikator dari variabel. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Reliabilitas

pada umumnya diukur dengan melihat berapa besar nilai *Alpha Cronbach*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika menghasilkan nilai  $r_{hitung}$  lebih besar nilainya dari  $r_{tabel}$ . Berikut hasil uji validitas terhadap variabel X dan variabel Y:

**Tabel Statistik reliabilitas variabel komunikasi internal**

Cronbach's Alpha	N of Items
.780	9

Sumber: Output data diolah, SPSS 16, 2019

**Statistik reliabilitas Variabel produktivitas kerja**

Cronbach's Alpha	N of Items
.786	8

Sumber: Output data diolah, SPSS 16, 2019

Setelah dilakukan uji reliabilitas terhadap variabel kinerja dan variabel pembelian, selanjutnya membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing

variabel dengan  $r_{tabel}$  untuk menentukan apakah masing-masing variabel tersebut reliabel atau tidak. Hasilnya dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

**Tabel Hasil reliabilitas variabel**

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	$r_{tabel}$	Keterangan
Komunikasi Internal	0,780	0,60	<i>Reliable</i>
Produktivitas Kerja	0,786	0,60	<i>Reliable</i>

Sumber: Output data diolah, SPSS 16, 2019

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa untuk variabel komunikasi internal dan variabel produktivitas kerja memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 sehingga kedua variabel tersebut dapat dikatakan

*reliable*. Dari hasil tersebut dapat diketahui bahwa jawaban responden terhadap pernyataan pada kuesioner terbilang konsisten atau stabil.

## Regresi Linear Sederhana

Dalam bagian ini penulis membahas mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap produktivitas kerja dengan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini untuk

mengetahui bagaimana pengaruh variabel X terhadap variabel Y yang akan didapatkan hasil dari olahan data aplikasi SPSS yang dicantumkan dalam tabel berikut:

**Tabel Hasil analisis regresi linear sederhana**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	40.745	7.782		5.235	.000
	komunikasi	.055	.255	.060	.216	.833

a. Dependent Variable: produktivitas

Sumber: Output data diolah, SPSS 16, 2019

Dari tabel di atas pada kolom B nilai Constant (a) adalah 40.745, sedangkan nilai komunikasi internal (b) adalah 0,055, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis:

$$Y = 40,745 + 0,055 X$$

Maka dapat dijelaskan:

- Konstanta sebesar 40,745 menyatakan bahwa jika tidak ada nilai Komunikasi internal maka nilai Produktivitas sebesar 40,745.
- Koefisien regresi X sebesar 0,055 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nilai Komunikasi internal, maka nilai Produktivitas bertambah sebesar 0,055.

Selain untuk menggambarkan persamaan regresi, makna lain dari tabel hasil uji regresi linear sederhana adalah untuk menampilkan hasil uji signifikansi dengan uji t untuk mengetahui apakah variabel X memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Y.

Dari tabel *output* tersebut dapat dilihat nilai  $t_{hitung} = 0,216$ . Dalam menentukan  $t_{tabel}$  dilakukan dengan melihat ke tabel distribusi t pada tingkat signifikansi 5% ,  $df = n-2 = 15-2 = 13$ , sehingga didapat  $t_{tabel} = 2,160$ .

Dari hasil uji-t tersebut dapat dilihat bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,216 <  $t_{tabel}$  sebesar 2,160 dan nilai signifikansi sebesar 0,833 > 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa Komunikasi internal (X) memiliki pengaruh yang bisa dikatakan sangat lemah terhadap Produktivitas kerja (Y).

Pengujian juga bisa dengan menggunakan koefisien determinasi (*R Square*). Koefisien determinasi pada dasarnya yaitu untuk mengukur seberapa besar variabel independen mempengaruhi variabel dependen, yang disebut juga dengan koefisien penentu karena varians yang terjadi pada variabel dependen dapat dijelaskan melalui varians yang terjadi pada variabel independen.

**Tabel Hasil regresi linear sederhana**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.060 <sup>a</sup>	.004	-.073	4.88711

a. Predictors: (Constant), komunikasi

Sumber: Output data diolah, SPSS 16, 2019

Dilihat dari tabel di atas, maka koefisien determinasinya =  $r^2 = (0,06)^2 = 0,0036$ . Hal ini berarti bahwa pengaruh variabel independen (Komunikasi internal) terhadap variabel dependen (Produktivitas kerja) adalah sebesar 3,6 %, sedangkan sisanya sebanyak 96,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Sehingga dapat dikatakan komunikasi internal memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja, akan tetapi pengaruh tersebut sedikit dan masih ada faktor lain yang dapat mempengaruhi tersebut diluar dari faktor komunikasi.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan paparan maka dapat diambil simpulan sebagai berikut:

1. Komunikasi internal memiliki pengaruh yang sangat lemah terhadap produktivitas kerja karyawan bidang tata graha di hotel berbintang di Kecamatan Ajibata Kabupaten Humbang Hasundutan, dapat diketahui melalui hasil koefisien determinasi yang menunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh hanya 3,6 % terhadap produktivitas kerja. Dilihat dari hasil persentase tersebut bahwa dapat dikatakan komunikasi internal hanya berpengaruh sedikit terhadap produktivitas kerja, sehingga dapat diketahui bahwa karyawan bidang tata graha di hotel berbintang di Kecamatan Ajibata Kabupaten Humbang Hasundutan, dapat melakukan pekerjaannya dengan baik dengan sendirinya dan bekerja dengan giat tanpa adanya perintah dari atasan.
2. Pelaksanaan operasional karyawan bidang tata graha di hotel berbintang di Kecamatan Ajibata Kabupaten Humbang Hasundutan berjalan dengan baik, hal tersebut dikarenakan adanya hubungan yang baik antar sesama karyawan dan berjalan dengan efektif.

Hal ini dapat dilihat dari kuesioner yang diterima dari karyawan bidang tata graha menunjukkan bahwa yang menyatakan berjalan dengan efektif sebesar 80% dan berjalan tidak efektif sebesar 20%.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Disarankan agar setiap karyawan bidang tata graha untuk meningkatkan kualitas kerja dengan memahami arti penting dari pekerjaan tersebut yaitu dengan meningkatkan komunikasi sesama rekan kerja maupun dengan atasan dan bersikap loyalitas dalam pekerjaan.
2. Sebaiknya pihak atasan mengadakan briefing kepada karyawan bidang tata graha dalam memulai pekerjaan agar karyawan merasa giat dalam bekerja dan dapat mengetahui pekerjaan apa yang akan dilakukannya serta memberikan motivasi agar karyawan lebih bersemangat dan dapat berperilaku disiplin dalam berkerja.

### **UCAPAN TERIMA KASIH**

Terima kasih kepada para informan yang telah menyediakan waktu dan memberikan informasi dalam menyelesaikan karya ilmiah ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Bartono P.H. & Ruffino E.M., *Hotel Communication Management*. Yogyakarta : ANDI.
- Budayatna, Muhammad, Prof, 2012. *Komunikasi Bisnis Silang Budaya*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group.
- Kountur, Ronny. 2007. *Metode Penelitian untuk penulisan Skripsi dan Tesis*,

edisi revisi. Jakarta : penerbit PPM.  
Mardiasmo.

M. Manullang & Marihot Manullang,  
2012. *Manajemen Sumber Daya  
Manusia Edisi Pertama*.  
Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta.

Sugiyono, 2003. *Metode Penelitian Bisnis*.  
Edisi 1. Bandung: ALFABETA.

-----, 2012. *Memahami Penelitian  
Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.

-----, 2013. *Statistika untuk  
Penelitian*. Bandung: ALFABETA.

-----, 2014. *Metode Penelitian  
Administrasi*. Bandung:  
ALFABETA.

Sujarweni, V. Wiratna, 2014. *Metodologi  
Penelitian “Lengkap, Praktis, dan  
Mudah Dipahami”*. Yogyakarta:  
PT. Pustaka Baru.

**Bio data:**

**Muhammad Hamdani, S.Sos, M.Si**  
adalah dosen dengan jabatan  
Asisten Ahli pada Politeknik  
Pariwisata Medan.