



Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Uma Dawa Resort and SPA UBUD

The Influence of Communication, Leadership, and Work Motivation on Employee Performance at Uma Dawa Resort and SPA UBUD

I Putu Dimas Kusuma Wijaya¹, I Ketut Johny Pramanda Putra^{2*}, Kadek Bramdhika Ada³

Universitas Warmadewa, Kusumadimas94@gmail.com

Universitas Warmadewa, johnypramanda@gmail.com

Universitas Widya Nusantara, kadekbram@uwn.ac.id

Corresponding Author: johnypramanda@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 08 May, 2025

Revised: 24 Jun, 2025

Accepted: 30 Jun, 2025

Kata Kunci:

Komunikasi;
Kepemimpinan;
Motivasi Kerja; Kinerja
Karyawan

Keywords:

Communication;
Leadership;
Work Motivation;
Employee Performance

DOI: 10.56338/jks.v8i6.7796

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan faktor penting yang berkontribusi langsung terhadap keberhasilan operasional sebuah organisasi, terutama dalam industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan baik secara parsial maupun simultan pada Uma Dawa Resort and Spa Ubud. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel berjumlah 31 responden yang merupakan seluruh karyawan tetap Uma Dawa Resort and Spa Ubud. Teknik analisis data menggunakan uji regresi linear berganda, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel komunikasi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan. Secara simultan, komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

ABSTRACT

Employee performance is a key factor that contributes directly to operational success, especially in the hospitality industry. This research aims to examine the influence of communication, leadership, and work motivation on employee performance, both partially and simultaneously, at Uma Dawa Resort and Spa Ubud. This study applies a quantitative method with a survey approach. The sample consisted of 31 respondents, representing all permanent employees at Uma Dawa Resort and Spa Ubud. Data analysis techniques include multiple linear regression, t-test, and F-test. The results show that, partially, communication and leadership have a positive and significant effect on employee performance, while work motivation does not show a significant effect. Simultaneously, communication, leadership, and work motivation collectively have a significant influence on employee performance.

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, sektor pariwisata dituntut untuk terus meningkatkan daya saing dan kualitas layanan. Industri perhotelan sebagai bagian integral dari pariwisata sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusianya, khususnya dalam hal kinerja karyawan. Kinerja karyawan yang optimal menjadi penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan prima kepada konsumen serta menjaga citra dan keberlanjutan perusahaan (Irmayani, 2021; Hamali, 2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) modern menekankan pentingnya komunikasi efektif, gaya kepemimpinan yang inspiratif, serta motivasi kerja yang tinggi untuk mendukung produktivitas dan loyalitas karyawan (Mangkunegara, 2009; Robbins & Judge, 2017). Uma Dawa Resort and Spa Ubud, sebuah hotel bintang tiga di kawasan Ubud, Bali, mengalami tantangan signifikan sejak kembali beroperasi pasca pandemi COVID-19. Penurunan kunjungan wisatawan dan hasil evaluasi Key Performance Indicators (KPI) menunjukkan adanya degradasi kinerja karyawan pada berbagai departemen, seperti front office, housekeeping, food & beverage, hingga sales & marketing. Tidak hanya data internal, ulasan pelanggan di Google Maps turut mencerminkan ketidakpuasan terhadap pelayanan hotel, khususnya terkait respons staf, ketepatan waktu layanan, dan ketidaksesuaian fasilitas dengan ekspektasi tamu (Uma Dawa Resort, 2025).

Situasi ini mengindikasikan adanya permasalahan internal dalam organisasi yang dapat disebabkan oleh lemahnya komunikasi antar karyawan dan pimpinan, kurangnya efektivitas gaya kepemimpinan, serta rendahnya motivasi kerja akibat krisis pandemi sebelumnya. Menurut Robbins & Judge (2017), komunikasi yang tidak efektif dapat menimbulkan kesalahpahaman, menurunkan produktivitas, dan memicu konflik internal. Di sisi lain, gaya kepemimpinan yang tidak adaptif dapat menghambat keterlibatan karyawan dan menurunkan semangat kerja (Kartono, 2013). Selain itu, motivasi yang rendah, baik intrinsik maupun ekstrinsik, akan berdampak langsung terhadap kualitas kinerja karyawan (Akhmad, 2016; Wahyuni et al., 2023). Berangkat dari fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan pada Uma Dawa Resort and Spa Ubud, baik secara parsial maupun simultan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengelolaan SDM hotel dan memberikan kontribusi bagi pengembangan keilmuan di bidang manajemen kinerja.

TEORI

Komunikasi

Komunikasi dalam konteks organisasi adalah proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan menciptakan pemahaman yang sama dalam rangka pencapaian tujuan organisasi (Handoko, 1994). Komunikasi yang efektif dapat meningkatkan koordinasi kerja, memperkuat hubungan antarindividu, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis (Robbins & Judge, 2017). Sutardji (2016) menyebut lima indikator komunikasi efektif, yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang lebih baik, dan tindakan.

Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah proses memengaruhi, mengarahkan, dan memotivasi orang lain untuk mencapai tujuan bersama (Gibson et al., 1997). Gaya kepemimpinan yang efektif dapat menciptakan motivasi kerja yang tinggi, meningkatkan loyalitas, dan mendorong peningkatan kinerja karyawan. Menurut Samsudin (2017), indikator kepemimpinan mencakup kemampuan berkomunikasi, menerima tanggung jawab, berpandangan tajam, bersikap objektif, dan menentukan prioritas.

Motivasi Kerja

Motivasi kerja adalah dorongan internal atau eksternal yang memengaruhi perilaku seseorang untuk bekerja secara optimal (Hasibuan, 2016). Dalam organisasi, motivasi memengaruhi semangat, inisiatif, dan ketekunan karyawan dalam menyelesaikan tugas. Motivasi dibagi menjadi dua: intrinsik, yaitu dorongan dari dalam diri seperti pencapaian dan pengembangan diri, dan ekstrinsik, seperti gaji,

lingkungan kerja, dan penghargaan (Mangkunegara, 2009). Indikator motivasi menurut Mangkunegara mencakup tanggung jawab, prestasi kerja, peluang untuk maju, pengakuan, dan pekerjaan yang menantang.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survey untuk mengetahui pengaruh variabel komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. Pendekatan kuantitatif dipilih karena mampu mengukur hubungan antar variabel secara objektif melalui data numerik (Sugiyono, 2017). Objek penelitian adalah seluruh karyawan tetap pada Uma Dawa Resort and Spa Ubud yang berjumlah 31 orang, sehingga teknik sampling yang digunakan adalah sensus atau sampling jenuh, yakni seluruh populasi dijadikan sampel karena jumlahnya relatif kecil dan masih memungkinkan untuk dijangkau secara menyeluruh (Arikunto, 2010).

Instrumen penelitian berupa kuesioner tertutup disusun berdasarkan indikator-indikator dari masing-masing variabel. Skala yang digunakan adalah Likert 5 poin, yang umum digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi responden terhadap suatu fenomena sosial (Sugiyono, 2017).

Analisis data dilakukan melalui uji regresi linear berganda, untuk mengetahui pengaruh simultan dan parsial antara variabel bebas (komunikasi, kepemimpinan, motivasi kerja) terhadap variabel terikat (kinerja karyawan). Uji validitas dan reliabilitas digunakan untuk memastikan bahwa instrumen layak digunakan dalam pengumpulan data (Ghozali, 2016). Selain itu, dilakukan juga uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas untuk memenuhi persyaratan model regresi linear yang baik.

Analisis data dilakukan dengan bantuan software SPSS, dan tingkat signifikansi yang digunakan adalah 5% ($\alpha = 0,05$). Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel independen terhadap kinerja karyawan, sedangkan uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh ketiga variabel secara simultan terhadap kinerja karyawan (Santoso, 2015).

HASIL

Ketersediaan Responden

Responden dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan tetap Uma Dawa Resort and Spa Ubud yang berjumlah 31 orang. Mayoritas responden adalah laki-laki, yaitu sebanyak 19 orang (61,3%), sedangkan perempuan berjumlah 12 orang (38,7%). Hal ini menunjukkan bahwa tenaga kerja di Uma Dawa Resort and Spa didominasi oleh laki-laki. Sebagian besar responden berada pada rentang usia 26–35 tahun sebanyak 16 orang (51,6%), diikuti oleh usia 18–25 tahun sebanyak 8 orang (25,8%), dan usia 36 tahun ke atas sebanyak 7 orang (22,6%). Ini menggambarkan bahwa karyawan didominasi oleh tenaga kerja usia produktif. Sebanyak 14 responden (45,2%) telah bekerja selama 1–3 tahun, 10 responden (32,3%) selama lebih dari 3 tahun, dan 7 responden (22,6%) bekerja kurang dari 1 tahun. Data ini menunjukkan sebagian besar karyawan memiliki pengalaman kerja yang cukup. Mayoritas responden berasal dari wilayah Bali, yaitu sebanyak 26 orang (83,9%), sedangkan 5 orang (16,1%) berasal dari luar Bali. Hal ini menunjukkan bahwa Uma Dawa Resort and Spa Ubud lebih banyak merekrut tenaga kerja lokal.

Statistik Deskriptif

Setiap variabel diukur menggunakan skala Likert 1–5. Secara keseluruhan, keempat variabel memiliki rata-rata skor di atas 3,50 yang menunjukkan persepsi positif dari karyawan terhadap kondisi komunikasi, kepemimpinan, motivasi kerja, dan kinerja di Uma Dawa Resort and Spa Ubud

Uji Instrumen Penelitian

Uji yang dilakukan meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan menghitung nilai korelasi Pearson Product Moment antara skor setiap item dengan total skor variabel. Hasil uji menunjukkan bahwa seluruh item pada masing-masing variabel memiliki nilai r hitung $> r$ tabel (0,355) dan signifikansi $< 0,05$, sehingga seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid. Artinya, setiap item dalam kuesioner mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2016). Uji reliabilitas dilakukan dengan menghitung nilai Cronbach's Alpha untuk setiap variabel. Hasilnya adalah sebagai berikut ; Komunikasi: 0,832; Kepemimpinan: 0,807; Motivasi kerja: 0,785; Kinerja karyawan: 0,864. Keempat variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang berarti instrumen tersebut memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi dan dapat diandalkan untuk pengukuran (Sugiyono, 2017). Dengan demikian, seluruh instrumen yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat validitas dan reliabilitas, serta layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas; Hasil uji Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,200 $> 0,05$, sehingga data berdistribusi normal. Ini berarti model regresi dapat digunakan secara valid. Uji Multikolinearitas; Nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk seluruh variabel bebas < 10 dan nilai Tolerance $> 0,10$, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas antar variabel independen. Dengan demikian, masing-masing variabel tidak saling memengaruhi secara linear tinggi. Uji Heteroskedastisitas; Hasil uji Glejser menunjukkan bahwa nilai signifikansi seluruh variabel $> 0,05$, sehingga dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Ini berarti varians residual bersifat konstan. Uji Autokorelasi; Nilai Durbin-Watson sebesar 1,945, yang berada dalam rentang 1,5–2,5, menunjukkan tidak adanya autokorelasi pada model regresi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel 1

Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a					
Model		Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	2.523	3.114		.810
	Komunikasi	.432	.093	.649	4.666
	Kepemimpinan	.309	.108	.401	2.867
	Motivasi Kerja	.141	.100	.191	1.413

a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan

Uji F

Tabel 2. Hasil Uji Statistik F (*F-test*)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	61.180	3	20.393	9.768	< 0.001
Residual	56.369	27	2.088		
Total	117.548	30			

Uji F dilakukan untuk mengetahui apakah variabel komunikasi (X_1), kepemimpinan (X_2), dan motivasi kerja (X_3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar 8,406 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$, yang berarti model regresi signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara simultan ketiga variabel independen—komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja—berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Uma Dawa Resort and Spa Ubud.

Uji t

Tabel 3. Hasil Uji Statistik t

Variabel Bebas	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig.	Keputusan
Komunikasi	4,666	2,025	<0,001	Signifikan
Kepemimpinan	2,867	2,025	0,008	Signifikan
Motivasi Kerja	1,413	2,025	0,169	Tidak Signifikan

Uji t dilakukan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Hasil analisis menunjukkan: Komunikasi (X_1) memiliki nilai t hitung sebesar 2,617 dengan signifikansi $0,014 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Kepemimpinan (X_2) memiliki nilai t hitung sebesar 2,397 dengan signifikansi $0,023 < 0,05$, yang berarti kepemimpinan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja (X_3) memiliki nilai t hitung sebesar 1,393 dengan signifikansi $0,174 > 0,05$, sehingga disimpulkan bahwa motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan. Dengan demikian, secara parsial, hanya komunikasi dan kepemimpinan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan motivasi kerja tidak.

DISKUSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mendukung teori Robbins dan Judge (2017) yang menyatakan bahwa komunikasi yang efektif mampu meningkatkan koordinasi kerja dan memperkuat hubungan antarindividu dalam organisasi. Karyawan Uma Dawa Resort and Spa Ubud merasakan bahwa informasi yang jelas, hubungan interpersonal yang baik, serta komunikasi dua arah mendukung pencapaian tugas secara optimal.

Selanjutnya, kepemimpinan juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Temuan ini sejalan dengan pendapat Kartono (2013), bahwa kepemimpinan yang baik mampu mendorong perubahan perilaku positif pada karyawan dan meningkatkan semangat kerja. Kepemimpinan yang komunikatif, bertanggung jawab, dan mampu menentukan prioritas menjadi faktor penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif.

Berbeda halnya dengan motivasi kerja, yang dalam penelitian ini tidak menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun motivasi tetap penting, dalam konteks Uma Dawa Resort, faktor komunikasi dan kepemimpinan lebih dominan dalam memengaruhi kinerja. Temuan ini senada dengan penelitian oleh Widjaja dan Ginanjar

(2022) yang juga menemukan bahwa motivasi tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kinerja dalam konteks tertentu.

Namun secara simultan, ketiga variabel—komunikasi, kepemimpinan, dan motivasi kerja—memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Ini menegaskan bahwa kombinasi antar variabel tersebut tetap berperan dalam menciptakan kinerja yang optimal. Oleh karena itu, manajemen perlu mempertahankan komunikasi yang terbuka, memperkuat kualitas kepemimpinan, serta menciptakan sistem motivasi yang lebih tepat sasaran agar mampu meningkatkan kinerja karyawan secara menyeluruh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, disimpulkan bahwa komunikasi dan kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Uma Dawa Resort and Spa Ubud, sedangkan motivasi kerja tidak menunjukkan pengaruh signifikan secara parsial. Namun secara simultan, ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan kepemimpinan yang baik menjadi faktor dominan dalam mendorong produktivitas kerja. Oleh karena itu, manajemen disarankan untuk terus meningkatkan komunikasi dua arah, memperkuat kapasitas kepemimpinan, serta menyesuaikan sistem motivasi dengan kebutuhan karyawan agar tercipta lingkungan kerja yang kondusif, produktif, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamali, A. Y. (2016). *Memahami Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hasibuan, M. S. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Irmayani, E. (2021). Pengaruh Manajemen SDM terhadap Kinerja Karyawan Hotel. *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Manajemen*, 5(1), 45–52.
- Kartono, K. (2013). *Pemimpin dan Kepemimpinan: Apakah Kepemimpinan Abnormal Itu?* Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara, A. A. A. P. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Perilaku Organisasi (Edisi ke-16, diterjemahkan oleh Ratna Saraswati dan Febriella Sirait)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, S. (2015). *Menguasai Statistik dengan SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutardji, T. (2016). *Komunikasi Organisasi yang Efektif*. Jakarta: Kencana.
- Samsudin, S. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.