

PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN HOTEL GRAND ANTARES INDONESIA

Ivan Benedict Tambunan¹⁾Rita Margaretha²⁾Dearlina Sinaga³⁾

ivanbenedict1976@yahoo.com¹⁾dearlina sinaga@gmail.com³⁾

Universitas Darma Agung^{1,2,3)}

ABSTRAK

Peran karyawan untuk menarik minat pelanggan untuk melakukan perjalanan wisata tergantung kesiapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perusahaan berupaya meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Penelitian ini mempunyai tujuan untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara parsial dan simultan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia.

Populasi penelitian ini berjumlah 152 orang karyawan. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, diperoleh sebanyak 60 orang. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah kuesioner dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah uji asumsi klasik, regresi berganda, uji t, uji F dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia. Hal tersebut terlihat dari uji signifikansi dengan menggunakan statistik uji t dimana diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,616 > 2,002$. Variabel komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia. Hal tersebut terlihat dari uji signifikansi dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $7,591 > 2,002$. Variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Koefisien determinasi sebesar 91,50 % variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara serempak, sedangkan sisanya 8,50 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti kepemimpinan, kompetensi dan faktor-faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Disarankan pimpinan hotel memberikan bonus yang sesuai dengan prestasi kerja karyawan, serta menerapkan sanksi dengan tegas pada semua karyawan yang melakukan pelanggaran. Pimpinan hotel perlu menciptakan suasana hubungan kerja yang baik di antara karyawan, agar sesama karyawan dapat bekerja saling mendukung dan memiliki niat yang baik satu sama lain. Dilakukan penelitian lanjutan oleh peneliti lain untuk mengetahui faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, seperti gaya kepemimpinan dan kompetensi karyawan.

Kata Kunci: Motivasi Kerja, Komunikasi Interpersonal, Kepuasan Kerja

INFLUENCE OF WORK MOTIVATION AND INTERPERSONAL COMMUNICATION ON EMPLOYEE SATISFACTION AT GRAND ANTARES HOTELS IN INDONESIA

Ivan Benedict Tambunan¹⁾ Rita Margaretha²⁾ Dearlina Sinaga³⁾

ivanbenedict1976@yahoo.com¹⁾ dearlina.sinaga@gmail.com³⁾

ABSTRACT

The role of employees to attract customers to travel is dependent on the readiness of employees to complete their work. The company seeks to improve employee morale by providing high job satisfaction. This study aims to determine the effect of work motivation and interpersonal communication partially and simultaneously on the job satisfaction of Grand Antares Hotel Indonesia employees.

The population of this study amounted to 152 employees. To determine the number of samples used Slovin formula, obtained as many as 60 people. Data collection techniques in this study were questionnaires and documentation studies. While the data analysis technique used is the classic assumption test, multiple regression, t test, F test and coefficient of determination. The results showed that the work motivation variable had a positive and significant effect on the job satisfaction of Grand Antares Hotel Indonesia employees. This can be seen from the significance test using t test statistics where $t_{count} > t_{table}$ is obtained, which is $6.616 > 2.002$. Interpersonal communication variables have a positive and significant effect on employee satisfaction at Grand Antares Hotel Indonesia. This can be seen from the significance test where $t_{count} > t_{table}$, which is $7.591 > 2.002$. Variable work motivation and interpersonal communication simultaneously have a significant effect on employee job satisfaction. The determination coefficient of 91.50% variation in job satisfaction can be explained by variables of work motivation and interpersonal communication simultaneously, while the remaining 8.50% is explained by other factors, such as leadership, competence and other factors not explained in the research model this.

It is recommended that the hotel leaders provide bonuses that are in accordance with the work performance of employees, and apply sanctions firmly to all employees who commit violations. Hotel leaders need to create a good working relationship atmosphere among employees, so that fellow employees can work together to support each other and have good intentions with each other. Further research is carried out by other researchers to find out other factors that influence employee job satisfaction, such as leadership style and employee competency.

Keywords: Work Motivation, Interpersonal Communication, Job Satisfaction

A. Pendahuluan

Pada dasarnya tingkat kepuasan kerja untuk tiap karyawan berbeda-beda serta terdapat banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan di perusahaan yang dapat diukur baik secara finansial maupun non finansial. Secara finansial yang lazimnya dapat mempengaruhi kepuasan kerja seorang karyawan berupa gaji, upah, insentif yang diukur dalam satuan mata uang (Rupiah), sehingga semakin besar gaji, upah dan insentif diterima oleh karyawan maka semakin besar kepuasan kerja diperolehnya. Sedangkan secara non finansial faktor yang juga dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan berupa lingkungan kerja, rekan kerja, atasan, kesempatan untuk maju dan naik jabatan dan sebagainya. Kedua faktor tersebut dapat saling berkaitan satu sama lain dalam diri karyawan sehingga perubahan yang terjadi atas kepuasan kerja dalam diri karyawan dapat terjadi setiap saat dengan perubahan kondisi disekitarnya.

Kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan atas pekerjaan mereka. Jelas bahwa kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, yang dapat dilihat dari sikap positif/negatif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja karyawan itu sendiri serta harapan atas masa depan yang lebih baik. Demikian kepuasan kerja karyawan dapat dipengaruhi dengan memperbaiki hal-hal yang berhubungan dengan karyawan itu sendiri, seperti besarnya kompensasi atau imbalan jasa tenaga kerja serta harapan atas adanya promosi jabatan di masa yang akan datang.

Faktor motivasi cukup dominan mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Motivasi adalah faktor penggerak dalam diri sese-

orang yang akan mengarahkan perilaku dan prestasi kerja orang tersebut. Motivasi ini dipengaruhi oleh faktor kebutuhan dan tujuan yang belum dicapai oleh seseorang. Manajemen dapat menggunakan harapan-harapan pemenuhan kebutuhan hidup sebagai alat motivasi agar karyawan secara aktif meningkatkan hasil-hasil yang dapat dicapai pada setiap waktu.

Faktor lain yang turut mempengaruhi kepuasan kerja karyawan adalah komunikasi. Komunikasi dalam organisasi dapat mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Sistem komunikasi yang buruk justru mencegah perkembangan prestasi karena arus informasi mengenai pekerjaan menjadi tidak lancar. Komunikasi yang buruk juga berpotensi menimbulkan konflik di dalam organisasi karena kurangnya rasa saling memahami atau kurangnya saling pengertian sehingga hubungan antar personal atau hubungan antar pribadi dalam organisasi menjadi sangat kaku. Bahkan sering terjadi bahwa komunikasi yang buruk dalam organisasi justru menyebabkan kesalahan dalam menyampaikan informasi (salah tafsir) dan berakibat pada timbulnya perselisihan.

Secara sederhana komunikasi diartikan sebagai suatu proses saat orang berusaha untuk menyampaikan informasi dan mendapatkan umpan balik dari sasarannya. Informasi atau pesan direkam dalam media komunikasi dengan kode-kode (bahasa) tertentu, yang kemudian disampaikan kepada pihak lain. Keberhasilan komunikasi ditentukan oleh pengkodean dan media yang digunakan dalam komunikasi, tetapi sering juga terdapat permasalahan atau hambatan komunikasi pada pihak-pihak yang terkait dalam komunikasi yaitu interpersonal, sehingga komunikasi menjadi tidak efektif.

Hotel Grand Antares Indonesia terletak di pusat kota Medan yang dibuka untuk area industri bisnis, belanja, dan hiburan

yang jaraknya kira-kira 1 jam dari Bandara Kuala Namu yaitu tepat berada di Jl. Sisingamangaraja No.328, Medan 20152 yang merupakan jalan lintas propinsi. Hotel ini di bangun pada awal November 2006 dan mulai beroperasi pada tanggal 17 Desember 2007 di bawah kepemimpinan Dr. Hisar Manurung dengan jumlah kamar 143.

Berdasarkan keputusan Dirjen Kebudayaan dan Pariwisata BUDPAR Hotel Grand Antares Indonesia telah memenuhi standart ke hotelan sehingga ditetapkan sebagai hotel berbintang empat. Dalam pengendaliannya dan melihat tantangan kedepan hingga saat ini pimpinan hotel Grand Antares Indonesia masih mengadakan renovasi guna melengkapi seluruh fasilitas hotel. Pelanggan yang datang berasal dari Kota Medan sendiri dan luar daerah Kota Medan. Pelanggan yang berasal dari luar Kota Medan biasanya bertujuan akan melakukan wisata yang ada di Provinsi Sumatera Utara. Pihak hotel menawarkan jasa perjalanan wisata yang bekerja sama dengan biro perjalanan wisata yang ada di Kota Medan. Dalam hal ini peran karyawan untuk menarik minat pelanggan untuk melakukan perjalanan wisata tergantung kesiapan karyawan dalam menyelesaikan pekerjaannya. Perusahaan berupaya meningkatkan semangat kerja karyawan dengan cara memberikan kepuasan kerja yang tinggi. Tujuannya adalah agar karyawan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap tujuan perusahaan, yaitu meningkatkan jumlah tamu yang menginap. Tetapi ternyata tujuan tersebut belum sepenuhnya tercapai. Menurut informasi bahwa upaya yang dilakukan perusahaan untuk mendorong semangat kerja karyawan agar mempunyai komitmen yang tinggi terhadap pencapaian tujuan perusahaan, belum tercapai. Penurunan jumlah pelanggan yang relatif besar pada periode paling akhir menjadi pertunjuk bahwa di dalam perusahaan terdapat masalah kinerja yang

tergolong serius dan perlu penanganan segera.

Hal ini mungkin disebabkan faktor pelayanan dimana komunikasi antara hotel dengan pelanggan masih kurang intensif, dan kurangnya daya tanggap karyawan dalam menyediakan semua kebutuhan pelanggan. Kenyataan ini disebabkan karyawan kurang merasa puas dalam hal memperoleh imbalan. Hal ini disebabkan gaji yang diperoleh karyawan tidak sebanding dengan beban kerja yang tergolong tinggi, sehingga faktor kelelahan menjadi sesuatu yang melemahkan fisik dan semangat kerja tanpa dibarengi dengan perawatan atau pemeliharaan fisik yang memadai. Di samping itu terdapat unsur komunikasi yang menyebabkan karyawan merasa tidak puas, yaitu dalam hal penilaian kinerja dimana penilaian kinerja kurang berhubungan dengan pekerjaan itu sendiri. Keadaan tersebut disebabkan terdapat kecenderungan bahwa atasan melakukan penilaian berdasarkan prasangka pribadi, dalam arti penilaian telah dilakukan secara tidak objektif. Kondisi tersebut tentu menyebabkan karyawan jadi kurang berminat untuk menyelesaikan pekerjaan dengan baik untuk memperoleh kinerja tinggi.

Kurangnya kerja sama antar karyawan karena tingginya tingkat persaingan di dalam perusahaan. Hal ini mengakibatkan sering timbulnya ketidakpercayaan satu sama lain dalam menyelesaikan pekerjaan sehingga tujuan bersama dengan semangat untuk menang semakin sulit tercapai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, dan untuk memperjelas permasalahan sebagai dasar penulisan ini maka penulis mencoba merumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Apakah motivasi kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan

Hotel Grand Antares Indonesia?

- b. Apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?
- c. Apakah motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian sebelumnya, maka tujuan penelitian ini adalah untuk:

- d. Mengetahui apakah ada pengaruh motivasi kerja terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?
- e. Mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?
- f. Mengetahui apakah motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia?

D. Tinjauan Pustaka

1. Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja adalah perasaan karyawan terhadap pencapaian dan kesuksesan dalam pekerjaan. Kepuasan kerja secara umum dipersepsikan berhubungan langsung terhadap produktivitas dan kualitas hidup.

Widodo (2015:169) mengemukakan bahwa kepuasan kerja adalah merupakan suatu kondisi yang menyenangkan atau perasaan karyawan yang sangat subjektif dan sangat tergantung pada individu yang bersangkutan dan lingkungan kerjanya dan kepuasan kerja merupakan suatu konsep multifaceted (banyak dimensi) dapat mema-

kai sikap secara menyeluruh atau mengacu pada bagian pekerjaan seseorang.

Rivai dan Sagala (2013:856) berpendapat bahwa kepuasan kerja pada dasarnya merupakan sesuatu yang bersifat individual. Setiap individu memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya". Semakin tinggi penilaian terhadap kegiatan dirasakan sesuai dengan keinginan individu, semakin tinggi kepuasan terhadap kegiatan tersebut. Dengan demikian, kepuasan merupakan evaluasi yang menggambarkan seseorang atas perasaan sikapnya senang atau tidak senang, puas atau tidak puas dalam bekerja.

Sutrisno (2010:75) mengemukakan kepuasan kerja adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya". Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya dan tampak dalam sikap positif terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi lingkungan kerjanya.

Darmawan (2013:58) berpendapat bahwa kepuasan kerja sebagai suatu tanggapan secara kognisi dan afeksi dari seorang karyawan terhadap segala hasil pekerjaan atau kondisi-kondisi lain yang berhubungan dengan pekerjaan seperti gaji, lingkungan kerja, rekan kerja dan atasan.

Priansa (2014:291) mengemukakan bahwa kepuasan kerja yang tinggi akan mendorong terwujudnya tujuan organisasi secara efektif. Sementara itu, tingkat kepuasan kerja yang rendah merupakan ancaman yang akan membawa kehancuran atau kemunduran bagi organisasi secara cepat maupun perlahan.

Dari pengertian kepuasan kerja menurut para ahli di atas maka dapat dikemukakan bahwa kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang dapat bersifat menyenangkan atau tidak menyenangkan

dialami oleh karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dalam lingkungan kerjanya. Karyawan yang memperoleh kepuasan kerja dari perusahaan maka akan termotivasi untuk berusaha melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya, sehingga hal ini dapat mendorong untuk memberikan hasil kerja yang terbaik bagi kemajuan perusahaan.

2. Motivasi Kerja

Pimpinan perusahaan selalu berharap agar karyawannya dapat melaksanakan kegiatan yang dibebankan pada mereka dengan baik sesuai dengan yang diinginkan. Apabila tugas yang dibebankan tersebut tidak dilaksanakan dengan baik, maka perlu diketahui sebab-sebabnya, apakah karena kurangnya kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut atau kurangnya dorongan (motivasi) yang telah diberikan atasan kepada bawahannya.

Secara etimologi kata "motivasi" berasal dari kata motif. Gerungan (2009:140) memberi arti motif itu sebagai berikut: "Motif itu merupakan suatu pengertian yang melingkupi semua penggerak, alasan-asalan, atau dorongan-dorongan dalam dirinya manusia yang menyebabkan ia berbuat sesuatu". Sedangkan Kartono (2010:135) memberi pengertian motivasi kerja, yaitu "Motivasi bekerja tidak hanya berwujud kebutuhan ekonomi saja, akan tetapi juga berwujud penghargaan (respect) dari lingkungan, prestasi, status sosial yang merupakan ganjaran sosial yang bersifat *immaterial*". Definisi ini mengartikan bahwa motivasi karyawan tidak hanya membutuhkan kebutuhan ekonomi saja tetapi membutuhkan penghargaan, prestasi dan status sosial yang akan meningkatkan semangat karyawan untuk bekerja.

Umar (2012:274) menyatakan bahwa "Motivasi kerja adalah dorongan, upaya

dan keinginan yang ada dalam diri manusia yang mengaktifkan, memberi daya serta mengarahkan perilaku dalam pelaksanaan tugas di lingkungan pekerjaannya". Hakikat dari motivasi kerja adalah dorongan untuk melakukan segala sesuatu yang lebih baik dari yang lainnya dalam melakukan kegiatan untuk mencapai tujuan.

Menurut Wahjosumidjo (2008:177) bahwa motivasi kerja ialah dorongan kerja yang timbul pada diri seseorang untuk berperilaku dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan". Selanjutnya Handoko (2010:252) menyebutkan bahwa "Motivasi kerja yang ada pada seseorang merupakan kekuatan pendorong yang akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya".

Definisi yang telah dikemukakan di atas pada hakekatnya adalah sama, sebab semuanya mengandung unsur dorongan dan keinginan, maksud dan tujuan serta ditunjukkan dengan tingkah laku tertentu.

3. Komunikasi Interpersonal

Komunikasi merupakan cara untuk memudahkan manajemen. Seorang manajer harus menjadi komunikator yang baik. Manajer yang tidak dapat berkomunikasi dengan bawahannya tentang pekerjaan-pekerjaan atau tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan tugas dan tanggung jawab yang perlu dilaksanakan tidak akan berhasil menyuruh bawahan mengerjakannya. Sebaliknya apabila bawahan tidak dapat berkomunikasi secara bebas, baik dan benar dengan manajernya, maka informasi yang dibutuhkan untuk melaksanakan pekerjaan secara sukses tidak akan berhasil.

Gambaran tentang komunikasi ialah dengan mempercayai bahwa saling memahami dan saling pengertian terjadi karena satu orang berbicara dengan orang lain

(satu orang atau lebih) atau karena hal-hal yang telah dituliskan seseorang dibaca orang lain.

Menurut Tandowijojo (2011:14) bahwa "Komunikasi merupakan suatu proses saat orang berusaha untuk menyampaikan informasi dan mendapatkan hal-hal yang menjadi sasarannya".

Untuk efektifitas komunikasi, kriteria yang digunakan menurut Andre (2012:23) adalah "Siapa penerima pesan atau pemakai (receiver), isi pesan (content), ketepatan waktu (timing), media komunikasi (media), format (format) dan sumber pesan (source)".

Namun untuk memperoleh hasil komunikasi yang efektif tidaklah mudah karena banyaknya faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi tersebut. Faktor-faktor penghambat itu dapat berasal dari pihak komunikator atau hal-hal lain yang mempengaruhi efektivitas komunikasi.

Menurut Devito (2010:4) bahwa "Komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang atau di antara sekelompok kecil orang-orang, dengan beberapa efek dan beberapa umpan balik seketika".

Menurut Wiryanto (2010:45), "Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang berlangsung dalam situasi tatap muka antara dua orang atau lebih, baik secara terorganisasi maupun pada kerumunan orang".

4. Hipotesis

Berdasarkan kajian teoritis, penelitian terdahulu dan kerangka berpikir yang telah diuraikan diatas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

a. Motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia.

b. Komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia.

c. Motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia.

E. Metode Penelitian

1. Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Grand Antares Indonesia. Penelitian ini dijadwalkan pada bulan Februari 2019 s/d April 2019.

2. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif korelasional, dimana data yang diperoleh diungkapkan berdasarkan data di lapangan. Data tersebut kemudian dianalisis dengan metode analisis statistik deskriptif dan analisis korelasional. Data yang dikumpulkan meliputi dua variabel bebas yakni motivasi kerja (X1) dan komunikasi interpersonal (X2) serta satu variabel terikat yaitu kepuasan kerja (Y).

3. Populasi Dan Sampel

Menurut Sugiyono (2012:115) menjelaskan bahwa populasi adalah merupakan bagian menyeluruh yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki mutu atau sifat yang ditentukan oleh peneliti guna dapat dipenuhi dan selanjutnya suatu interpretasi. Sedangkan sampel adalah sebagian dari wilayah keseluruhan yang dapat mewakili keseluruhan populasi. Populasi penelitian ini berjumlah 152 orang karyawan.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Untuk penentuan jumlah sampel digunakan rumus Slovin, sebagai berikut (Sugiyono, 2012:122):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Di mana :

n = Jumlah sampel

N = Ukuran populasi

e = Standar error

Standar error ditentukan sebesar 10 %. Dari rumus tersebut di atas, maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{152}{1 + 152(0,1)^2}$$

$$n = \frac{152}{1 + 1,52} = 60,32$$

dibulatkan menjadi 60 orang

Untuk menentukan sampel dari masing-masing bidang dilakukan secara stratified random sampling. Adapun rincian populasi dan sampel berdasarkan departemen dari Hotel Grand Antares Indonesia dapat dilihat pada Tabel 3.1.

Tabel 1 Distribusi Populasi Berdasarkan Departemen

Departemen	Populasi (orang)	Sampel (orang)
Exc Office	4	4/152 x 60 = 2
Front Office	15	15/152 x 60 = 6
Housekeeping	20	20/152 x 60 = 8
Laundry	1	1/152 x 60 = 0
Food & Beverage Service	22	22/152 x 60 = 9
Entertaint Live Music	0	0/152 x 60 = 0
Clara Pastry	3	3/152 x 60 = 1
Food & Beverage Product	32	32/152 x 60 = 13
Pastry	6	6/152 x 60 = 2
Sales & Marketing	6	6/152 x 60 = 2
HRD	2	2/152 x 60 = 1
Accounting	14	14/152 x 60 = 5
Security	10	10/152 x 60 = 4
Driver	5	5/152 x 60 = 2
Engineering/Maintenance	12	12/152 x 60 = 5
Total	152	60

Sumber: Hotel Grand Antares Indonesia, 2019 (Data Diolah)

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini penelitian sebagai berikut:

1) Kuesioner

Sugiyono (2012:199) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Peneliti memberikan kuesioner untuk diisi oleh responden sehubungan dengan pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Grand Antares Indonesia.

2) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi adalah teknik pengambilan data yang diperoleh dari laporan yang sudah diolah sebelumnya berupa kepuasan kerja, karyawan Hotel Grand Antares Indonesia dan data pelanggan hotel yang menginap selama tiga tahun terakhir.

5. Definisi Operasional Variabel

Terdapat dua variabel bebas (independent variable), yaitu motivasi (X1) dan komunikasi (X2) dan satu variabel terikat (dependent variable), yaitu kepuasan kerja (Y) dalam penelitian ini. Definisi operasional dari masing-masing variabel tersebut serta indikatornya dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Definisi Operasional Variabel

Variabel Penelitian	Definisi	Indikator-indikator	Skala
Kepuasan kerja (Y)	Keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan bagi para karyawan memandang pekerjaannya	1. Gaji 2. Aplikasi pekerjaan 3. Rekan kerja 4. Pimpinan 5. Promosi dan Pengembangan karir 6. Lingkungan kerja	Likert
Motivasi Kerja (X ₁)	Kekuatan pendorong yang	1. Imbalan yang diterima dalam	Likert

	akan mewujudkan suatu perilaku guna mencapai tujuan kepuasan dirinya	bentuk gaji, tunjangan dan jenis penerimaan pegawai 2. Penghargaan 3. Kompensasi peningkatan kemampuan pemberian hukuman atas kesalahan yang dilakukan pegawai	
Komunikasi Interpersonal (X ₂).	Penyampaian pesan oleh satu orang dan penerimaan pesan oleh orang lain atau sekelompok kecil orang yang langsung diketahui umpan baliknya	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Dukungan 4. Rasa positif 5. Kesetaraan	Likert

Sumber : Data Penelitian (2019) Diolah

Setiap jawaban diberi skor dengan berdasarkan pada skala likert dengan angka atau bobot yaitu 1 sampai dengan 5, seperti terlihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Skor Skala Likert

Pernyataan	Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Kurang Setuju	KS	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: Sugiyono (2012:129)

6. Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat validitas atau kesahihan suatu instrumen, sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang ingin diukurnya atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat. Menurut Arikunto (2012:161) bahwa tinggi rendahnya validitas instrumen menunjukkan sejauh mana data yang terkumpul tidak menyimpang dari gambaran tentang variabel yang

dimaksud. Sedangkan menurut Sugiyono (2012:189), hasil penelitian yang valid apabila terdapat kesamaan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.

Uji validitas menggunakan pengujian *construct validity* yang dilakukan dengan teknik korelasi antar skor butir pernyataan dalam suatu variabel yang diamati dengan skor totalnya, dengan menggunakan rumus korelasi pearson dengan level signifikansi 5% dari nilai kritisnya.

Untuk mengetahui validitas butir-butir angket dapat diuji dengan menggunakan korelasi pearson seperti yang dikemukakan Arikunto (2012:162) sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{\sqrt{[N\sum x^2 - (\sum x)^2][N\sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

Dimana:

r_{xy} : Koefisien korelasi antara variabel X dan variabel Y

$\sum x$: Jumlah skor total distribusi X

$\sum y$: Jumlah skor total

$\sum xy$: Jumlah perkalian skor X dan Y

N : Jumlah responden

$\sum x^2$: Jumlah kuadrat skor distribusi X

$\sum y^2$: Jumlah kuadrat skor distribusi Y

Besarnya r_{hitung} dikonsultasikan pada r_{tabel} dengan batas signifikan 5%. Apabila didapat $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pernyataan tergolong valid dan demikian sebaliknya.

Uji validitas dilakukan pada perusahaan lain yang sejenis yaitu pada Garuda Plaza Hotel yang berkedudukan di Jalan Singamangaraja No. 18 Medan.

Sedangkan untuk menguji reliabilitas butir angket digunakan rumus Alpha Cronbach seperti yang dikemukakan Arikunto (2012:186) sebagai berikut:

$$r_{11} = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma^2} \right)$$

Dimana:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

k = banyaknya soal

$\sum \sigma_i^2$ = jumlah varians skor tiap-tiap item

σ_i^2 = varians total

Besarnya reliabilitas yang diperoleh tersebut dikonsultasikan dengan indeks korelasi yang dikemukakan Arikunto (2012:65) sebagai berikut :

- a. Antara 0,81–1.00=tergolongsangat tinggi
- b. Antara 0,61 – 0.80= tergolong tinggi
- c. Antara 0,41 – 0.60= tergolong cukup
- d. Antara 0,21 – 0.40= tergolong rendah
- e. Antara 0,00– 0.20= tergolong sangat rendah

7. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Salah satu uji persyaratan yang harus dipenuhi dalam penggunaan analisis parametrik yaitu uji normalitas atau populasi. Pengujian normalitas distribusi data populasi dilakukan dengan menggunakan statistik Kolmogorov-Smirnov. Alat uji ini biasanya disebut dengan uji K-S yang tersedia dalam program SPSS dengan menggunakan fungsi Explore.

Uji normalitas sampel baik menggunakan rumus Kolmogorov-Smirnov maupun Shapiro-Wilk menghasilkan besaran statistik dan taraf kepercayaan (Significance Level). Jika ditemukan besaran 0.000 atau jauh lebih kecil dari taraf kepercayaan yang ditentukan, misalnya 0.05, atau nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka besaran ini menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Masalah yang mungkin terjadi dalam analisa regresi berganda adalah heteroskedastisitas. Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam sebuah

regresi terdapat ketidaksamaan varians dari residual dari satu pengamatan. Mendeteksi apakah ada atau tidak gejala heteroskedastisitas dapat dilakukan dengan menganalisis penyebaran titik-titik yang terdapat pada scatterplot yang dihasilkan dengan dasar pengambilan keputusan, yaitu:

- 1) Apabila ada kriteria tertentu misalnya titik-titik yang merupakan suatu aturan tertentu (bergelombang, melebar kemudian menyempit), dikatakan tidak dikategorikan heteroskedastisitas.
- 2) Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka telah terjadi heteroskedastisitas.

b. Uji Multikolinieritas

Asumsi tidak adanya hubungan linier (multikolinieritas) ini hanya berlaku untuk analisis regresi yang modelnya mempunyai fungsi linier ganda. Uji asumsi tentang multikolinieritas ini dimaksudkan untuk membuktikan atau menguji ada tidaknya hubungan yang linier antara variabel bebas (independen) satu dengan variabel bebas (independen) lainnya.

Ada beberapa cara yang dapat dilakukan untuk mendeteksi adanya multikolinieritas, yaitu :

- 1) Melihat besaran proporsi variabilitas pada sebuah variabel yang tidak dijelaskan atau variabel lain ($1-R^2$) yang disebut Tolerance. Nilai Tolerance yang sangat kecil atau mendekati nilai 0.01 memberikan makna adanya multikolinieritas atau interkorelasi antar variabel independen. Bila mendekati 0.99, maka tidak ditemukan adanya multikolinieritas. Adanya multikolinieritas akan mengganggu perumusan koefisien regresi, khususnya bila R^2 besar, dan bila koefisien regresi pada masing-masing variabel tidak signifikan.

2) Melihat nilai Variance Inflation Factor (VIF) yaitu faktor inflasi penyimpangan baku kuadrat, dimana nilai untuk masing-masing variabel pada setiap model regresi yang bernilai rendah pada variabel independen dengan nilai VIF lebih kecil dari 10 menunjukkan tidak terjadinya multikolinieritas (Sugiyono, 2012:21).

8. Pengujian Hipotesis

a. Analisis Regresi Linier Berganda

Permasalahan yang akan dibahas adalah sejauh mana pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja dengan menggunakan analisis regresi berganda karena variabel dependen dipengaruhi dua variabel independen.

Rumus matematikanya adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2012:277):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

dimana:

Y =Kepuasan kerja

a = intercept

X1 = Motivasi kerja

X2 = Komunikasi interpersonal

b = Koefisien regresi.

e = standard error.

Sedangkan untuk menganalisa model tersebut dilakukan pengujian pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen diuji dengan tingkat kepercayaan 95% atau $\alpha = 5\%$.

b. Uji-t (Parsial)

Uji-t digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji statistik t digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menjelaskan vari-

asi variabel dependen (Ghozali, 2012:166).

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{1-r^2}} \quad (\text{Sugiyono, 2012:230})$$

Keterangan:

t : statistik uji korelasi (thitung)

r : koefisien korelasi

n : banyaknya sampel

r² : koefisien determinasi

Berdasarkan rumus diatas, maka kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

Ho1: $b_1=0$; artinya motivasi kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ha1: $b_1\neq 0$; artinya motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ho2: $b_2=0$; artinya komunikasi interpersonal tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Ha2: $b_2\neq 0$; artinya komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka kriteria pengambilan keputusan adalah:

a. Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_{a1} , H_{a2} diterima dan H_{o1} , H_{o2} ditolak.

b. Jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_{a1} , H_{a2} ditolak dan H_{o1} , H_{o2} diterima.

c. Uji-F (Serempak)

Uji F digunakan untuk menguji tingkat signifikansi koefisien regresi variabel independen secara serempak terhadap variabel dependen. Uji statistik F digunakan untuk mengetahui apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model regresi mempunyai pengaruh secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependent (Ghozali, 2012:181).

$$F_{hitung} = \frac{R^2(n-k-1)}{k(1-R^2)}$$

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

n : jumlah data responden

k : jumlah variabel independen

Berdasarkan rumus diatas, maka kriteria pengujian hipotesis yang digunakan adalah:

H_0 : $b_1, b_2 = 0$ artinya motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

H_a : $b_1, b_2 \neq 0$ artinya motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Berdasarkan pernyataan diatas, maka kriteria pengambilan keputusan adalah:

1. Jika $F_{hitung} > F_{table}$ maka H_a diterima dan H_0 ditolak.
2. Jika $F_{hitung} < F_{table}$ maka H_a ditolak dan H_0 diterima.

d. Uji Koefisien Determinasi R^2

Pengujian R^2 digunakan untuk mengukur proporsi atau persentase sumbangan variabel independen yang diteliti terhadap variasi naik turunnya variabel dependen. Untuk mengetahui besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen digunakan analisis koefisien determinasi dimana langkah perhitungannya sebagai berikut.

$$Kd = r^2 \times 100\% \text{ (Sarwono, 2012:72)}$$

Keterangan:

Kd = Kode koefisien

r^2 = Koefisien Determinasi

D. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil

a. Deskripsi Data Penelitian

1) Karakteristik Responden

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	27	45,00
2	Perempuan	33	55,00
	Jumlah	60	100,00

Sumber: Hasil Angket (2019)

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	21 – 30 tahun	12	20,00
2	31 – 40 tahun	25	41,67
3	41 – 50 tahun	20	33,33
4	51 – 60 tahun	3	5,00
	Jumlah	60	100,00

Sumber: Hasil Angket (2019)

Tabel 6. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	SMA/Sederajat	10	16,67
2	Diploma I/II/III/IV	28	46,67
3	Sarjana (S1)	20	33,33
4	Magister (S2)	2	3,33
	Jumlah	60	100,00

Sumber: Hasil Angket (2019)

b. Deskripsi Variabel Penelitian

1) Tanggapan Responden Tentang Motivasi Kerja

Tabel 7. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mengenai Motivasi Kerja pada Hotel Grand Antares Indonesia

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Butir 1	16	27	17	28	19	31	4	7	4	7
Butir 2	17	28	19	32	8	13	12	20	4	7
Butir 3	5	8	31	52	20	33	4	7	-	-
Butir 4	-	-	9	15	41	68	10	17	-	-
Butir 5	12	20	21	35	16	26	7	12	4	7
Butir 6	5	8	28	47	13	22	14	23	-	-
Butir 7	8	13	29	48	10	17	9	15	4	7
Butir 8	12	20	22	37	12	20	11	18	3	5
Butir 9	7	12	26	43	15	25	10	17	2	3
Butir 10	6	10	17	28	19	32	15	25	3	5

Sumber: Hasil Angket Diolah

2) Tanggapan Responden Tentang Komunikasi Interpersonal

Tabel 8. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Hotel Grand Antares Indonesia

Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Butir 1	7	12	26	43	18	30	6	10	3	5
Butir 2	13	22	22	37	11	18	10	16	4	7
Butir 3	1	2	36	60	5	8	17	28	1	2
Butir 4	15	25	22	37	11	18	9	15	3	5
Butir 5	-	-	22	37	28	47	7	11	3	5
Butir 6	1	2	32	53	13	22	7	11	7	12
Butir 7	-	-	18	30	22	37	17	28	3	5
Butir 8	10	17	23	38	17	28	7	12	3	5
Butir 9	6	10	32	53	13	22	9	15	-	-
Butir 10	16	27	24	40	16	27	4	6	-	-

Sumber: Hasil Angket Diolah

3) Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Kerja

Tabel 9. Tanggapan Responden terhadap Pernyataan Mengenai Kepuasan Kerja Hotel Grand Antares Indonesia

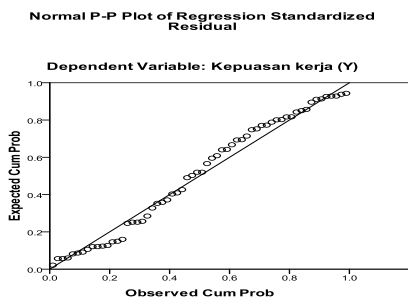
Pernyataan	Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju		Sangat Tidak Setuju	
	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
Butir 1	-	-	18	30	15	25	18	30	9	15
Butir 2	11	18	22	37	19	31	7	12	1	2
Butir 3	13	22	6	10	37	61	-	-	4	7
Butir 4	-	-	36	60	4	7	13	22	7	11
Butir 5	11	18	22	37	20	33	4	7	3	5
Butir 6	6	10	28	47	15	24	7	12	4	7
Butir 7	11	18	24	40	21	35	4	7	-	-
Butir 8	16	27	18	30	22	36	-	-	4	7
Butir 9	-	-	19	32	26	43	12	20	3	5
Butir 10	9	15	25	42	11	18	11	18	4	7
Butir 11	7	12	26	44	14	23	8	13	5	8
Butir 12	7	12	27	45	17	28	6	10	3	5

Sumber: Hasil Angket Diolah

c. Pengujian Hipotesis dan Pembahasannya

1) Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas



Gambar 1. Normal P-P Plot
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

Dari grafik Normal P-P Plot dapat diketahui titik menyebar disekitar garis diagonal, serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hal ini berarti data yang digunakan sudah memenuhi asumsi normalitas, sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi kepuasan kerja berdasarkan masukan variabel bebasnya.

Selain dengan melihat grafik, normalitas data juga dengan melihat uji statistik yaitu dalam penelitian ini dengan menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov-Smirnov pada alpha sebesar 5 %. Jika nilai signifikansi dari pengujian Kolmogorov-Smirnov lebih besar dari 0,05 berarti data normal.

Tabel 10. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

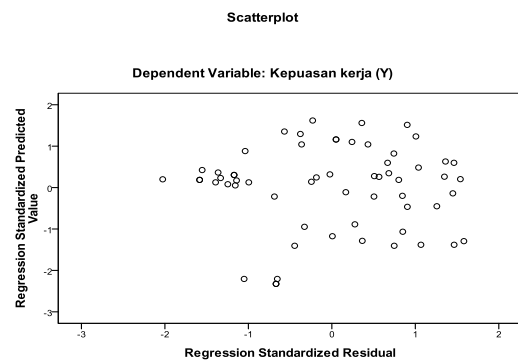
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	7,35650
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,098
	Negative	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		1,364
Asymp. Sig. (2-tailed)		,075

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

b) Uji Heterokedastisitas



Gambar 2. Scatterplot
Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

c) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan linear diantara variabel bebas dalam model regresi. Hasil SPSS pada Lampiran menunjukkan tidak ada gejala multikolinearitas dimana hasil uji VIF menunjukkan nilai kurang dari 10 ($VIF < 10$). Berdasarkan Tabel 4.8 motivasi kerja memiliki VIF 3.293 dan komunikasi interpersonal memiliki VIF 3.293.

Tabel 11. Uji Multikolinieritas

Coefficients ^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	3.784	1.528		2.476	.016		
Motivasi (X1)	.481	.073	.465	6.616	.000	.304	3.293
Komunikasi interpersonal (X2)	.594	.078	.533	7.590	.000	.304	3.293

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

Sumber: Hasil Pengolahan Data (2019)

2) Pengujian Hipotesis

a) Analisis Regresi Linier Berganda

Untuk mengetahui pengaruh motivasi dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan, maka data diolah dengan menggunakan SPSS versi 20, seperti terlihat pada Tabel 4.9.

Tabel 12. Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	3.784	1.528		2.476	.016	
Motivasi (X1)	.481	.073	.465	6.616	.000	
Komunikasi interpersonal (X2)	.594	.078	.533	7.590	.000	

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 12 dapat dibuat persamaan umum pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja sebagai berikut:

$$Y = 3,784 + 0,481 X_1 + 0,594 X_2$$

- 1) Nilai konstanta sebesar 3,784, artinya jika nilai motivasi kerja dan komunikasi interpersonal bernilai nol maka kepuasan kerja akan tetap bernilai sebesar 3,784.

- 2) Nilai koefisien regresi motivasi kerja sebesar 0.481, artinya apabila bobot motivasi kerja naik 1 satuan maka bobot kepuasan kerja karyawan akan naik sebesar 0.481 satuan.
- 3) Nilai koefisien regresi komunikasi interpersonal 0.594, artinya apabila bobot komunikasi interpersonal naik 1 satuan maka bobot kepuasan kerja akan naik sebesar 0.594 satuan.

b) Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh secara parsial antara variabel bebas terhadap variabel terikat berikut:

Tabel 13. Coefficients Uji t

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.784	1.528		2.476	.016
Motivasi (X1)	.481	.073	.465	6.616	.000
Komunikasi interpersonal (X2)	.594	.078	.533	7.590	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

- 1) Nilai t_{hitung} untuk variabel motivasi kerja sebesar $6,616 > 2,002$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya, motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.
- 2) Nilai t_{hitung} untuk variabel komunikasi interpersonal sebesar $7,590 > 2,002$ dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Artinya komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan kerja karyawan.

c) Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji simultan dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan terhadap kepuasan kerja karyawan. Hal ini dapat dilihat dengan memban-

ditingkan F hitung dan F tabel pada tingkat signifikan (α)=5 %. Hasil pengujian secara simultan ditunjukkan pada Tabel 14.

Tabel 14. Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3858.410	2	1929.205	304.972	.000 ^b
	Residual	360.574	57	6.326		
	Total	4218.983	59			

a. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

Tabel 14 diatas menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (motivasi kerja dan komunikasi interpersonal) terhadap variabel terikat (kepuasan kerja karyawan). Pengaruh tersebut ditunjukkan pada nilai Fhitung sebesar $304972 > F_{tabel}$ sebesar 3,159. Dengan demikian diambil keputusan maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa secara simultan variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

d) Pengujian Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R Square) berguna untuk mengetahui sejauh mana variabel kepuasan kerja karyawan dapat dijelaskan oleh variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal. Berdasarkan analisis dengan menggunakan SPSS diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 15. R Square

Model Summary ^a				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.956 ^a	.915	.912	2.51512

a. Predictors: (Constant), Komunikasi interpersonal (X2), Motivasi (X1)

b. Dependent Variable: Kepuasan kerja (Y)

Sumber: Diolah dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 15 dapat dilihat koefisien determinasi R^2 adalah sebesar 0.915. Artinya, variasi kepuasan kerja

karyawan dapat dijelaskan oleh motivasi kerja dan komunikasi interpersonal sebesar 91,50%, sedangkan sisanya 8,50% lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti kepemimpinan, kompetensi dan faktor-faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

2. Pembahasan

a. Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis secara statistik diketahui bahwa secara parsial variabel motivasi kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja Hotel Grand Antares Indonesia. Semakin baik motivasi kerja maka kepuasan kerjanya juga semakin baik. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian tersebut maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan pada hotel dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki unsur-unsur motivasi kerja, sehingga karyawan memiliki dorongan yang kuat untuk mau bekerja dengan giat dan sungguh-sungguh.

Menurut Mathis dan Jackson (2012:17) bahwa motivasi kerja merupakan hasrat di dalam seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan tindakan. Berdasarkan jawaban responden yang telah diuraikan sebelumnya, maka unsur motivasi kerja yang belum terpenuhi pada instansi adalah:

- 1) Bonus yang diterima karyawan tidak sesuai dengan prestasi kerjanya.
- 2) Pemberian hukuman tidak dilakukan dengan tegas tanpa membedakan karyawan

Pertama, menurut responden bahwa bonus yang diterima karyawan belum sesuai dengan prestasi kerjanya dimana terdapat kecenderungan bahwa karyawan seharusnya dapat memperoleh bonus yang lebih tinggi atas prestasi kerjanya dibanding

yang benar-benar diterima karyawan. Bonus sering menjadi pendorong yang kuat bagi karyawan untuk bekerja dengan giat, karena dengan adanya bonus tersebut maka karyawan akan dapat hidup lebih sejahtera yang disertai dengan harapan akan mampu memenuhi kebutuhan sosial di tengah-tengah masyarakat.

Tetapi jika karyawan tidak memperoleh bonus yang layak padahal sudah berusaha agar pekerjaan berhasil dilaksanakan dengan baik, maka karyawan akan merasa tidak puas. Karyawan yang tidak puas tentu merasa kurang dihargai, sehingga pada hari-hari berikutnya menjadi malas untuk melakukan pekerjaan secara berhasil.

Kedua, pemberian hukuman kepada karyawan yang melakukan kesalahan perlu dilakukan secara tegas tanpa adanya unsur pembedaan berdasarkan hubungan pribadi. Pimpinan harus dapat menetapkan prinsip bahwa semua karyawan adalah sama dalam hal penerapan peraturan dan memperoleh sanksi yang sama atas pelanggaran peraturan.

Jika pimpinan memberikan sanksi yang tegas kepada seorang karyawan, tetapi tidak tegas kepada karyawan lain yang memiliki hubungan pribadi, maka penerapan motivasi dengan hukuman akan kurang berhasil dalam mendorong karyawan agar lebih baik dalam bekerja. Artinya pemberian motivasi negatif yang demikian akan sulit untuk mengubah perilaku karyawan yang tidak baik.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Novlie (2015) yang memperoleh hasil bahwa motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai pada Kantor Kecamatan Tombatu.

Berdasarkan hasil penelitian ini maka penulis berpendapat manajemen hotel sebaiknya mempertimbangkan untuk lebih meningkatkan bonus kerja sehingga lebih sesuai dengan prestasi kerja karyawan. Di

samping itu pimpinan hotel perlu menerapkan sanksi yang tegas kepada semua karyawan yang melakukan kesalahan tanpa dipengaruhi oleh ada tidaknya hubungan pribadi dengan pimpinan.

b. Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia

Dari hasil penelitian yang telah dianalisis secara statistik diketahui bahwa secara parsial variabel komunikasi interpersonal berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia. Semakin baik komunikasi interpersonal maka kepuasan kerja juga semakin tinggi. Dengan demikian berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas maka dapat dikatakan bahwa kepuasan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan cara memperbaiki komunikasi interpersonal antar karyawan di dalam hotel.

Berdasarkan jawaban responden yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat dua unsur komunikasi interpersonal yang kurang baik dalam hotel, yaitu:

- 1) Karyawan tidak berupaya mendukung teman untuk meraih kesuksesan.
- 2) Karyawan tidak selalu berpikir bahwa teman selalu mempunyai niat yang baik.

Pertama, karyawan tidak berupaya mendukung teman untuk meraih kesuksesan menunjukkan bahwa terdapat hubungan pribadi yang kurang baik dalam arti tidak saling mendukung untuk melaksanakan pekerjaan. Terdapat kemungkinan bahwa sesama karyawan justru bersaing secara tidak sehat karena tidak suka melihat orang lain yang meraih sukses sehingga tidak bersedia memberi dukungan yang diperlukan. Perlu disadari bahwa seseorang karyawan akan sulit untuk sukses jika tidak didukung oleh lingkungan dan rekan kerja-

nya, karena pada dasarnya kesuksesan hanya dapat diraih dengan melaksanakan pekerjaan dengan baik.

Kedua, karyawan juga tidak selalu berpikir bahwa teman selalu mempunyai niat yang baik. Dengan kata lain, karyawan cenderung berpikir bahwa teman kerja kemungkinan akan berbuat tidak baik atau berbuat curang terhadapnya sehingga karyawan selalu berada dalam kondisi curiga kepada orang lain atau teman kerja. Pada kondisi demikian maka akan sulit bagi karyawan untuk bekerja dengan baik, karena terdapat pandangan bahwa orang lain sedang merencanakan sesuatu terhadapnya agar hasil kerjanya menjadi kurang memuaskan. Sikap yang demikian tentu akan kurang baik terhadap proses pelaksanaan pekerjaan karena besar kemungkinan bahwa pekerjaan yang dihasilkan akan kurang baik dan kurang memuaskan bagi karyawan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Rohmat Hidayat (2018) yang memperoleh hasil bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Serang.

Berdasarkan hasil penelitian ini penulis berpendapat pimpinan hotel perlu menghimbau kepada karyawan agar saling mendukung dalam meraih kesuksesan kerja di dalam hotel. Di samping itu pimpinan perlu mengelola hubungan baik di antara karyawan sehingga mereka dapat bekerja saling mendukung dan memandang rekan kerja dengan niat yang baik.

a. Pengaruh Motivasi Kerja dan Komunikasi Interpersonal Secara Simultan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia

Secara simultan terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas (motivasi kerja dan komunikasi interpersonal) terha-

dap variabel terikat (kepuasan kerja). Pengaruh tersebut ditunjukkan pada nilai Fhitung sebesar $304,972 > F$ tabel sebesar 3,159. Dengan demikian diambil keputusan maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa secara simultan variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Menurut Handoko (2010:193) bahwa kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana para karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya. Ini nampak dalam sikap positif karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi di lingkungan kerja karyawan itu sendiri.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Hastanto (2016) yang memperoleh hasil bahwa motivasi dan komunikasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja Karyawan CV Harapan Jaya Medan.

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis berpendapat agar pihak hotel lebih meningkatkan motivasi kerja dan komunikasi interpersonal melalui pelatihan (training), sehingga semua karyawan dapat bekerja lebih baik lagi demi meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan karyawan Hotel Grand Antares Indonesia dan pihak hotel diharapkan menjadikan motivasi kerja dan komunikasi interpersonal sebagai ukuran kinerja pegawai.

G. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa variabel motivasi kerja secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia. Hal tersebut terli-

hat dari uji signifikansi dengan menggunakan statistik uji t dimana diperoleh nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $6,616 > 2,002$. Semakin baik motivasi kerja karyawan maka kepuasan kerjanya juga akan semakin baik.

Variabel komunikasi interpersonal secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan kerja Karyawan pada Hotel Grand Antares Indonesia. Hal tersebut terlihat dari uji signifikansi dimana $t_{hitung} > t_{tabel}$, yaitu $7,591 > 2,002$. Semakin baik komunikasi interpersonal karyawan maka kepuasan kerjanya juga akan semakin baik.

Variabel motivasi kerja dan komunikasi interpersonal secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan. Variasi kepuasan kerja dapat dijelaskan oleh motivasi dan komunikasi interpersonal sebesar 91,50 %, sedangkan sisanya 8,50 % lagi dijelaskan oleh faktor lain, yaitu seperti kepemimpinan, kompetensi dan faktor-faktor lainnya yang tidak dijelaskan dalam model penelitian ini.

Maka disarankan agar pimpinan hotel memberikan bonus yang sesuai dengan prestasi kerja karyawan, serta menerapkan sanksi dengan tegas pada semua karyawan yang melakukan pelanggaran.

Pimpinan hotel perlu menciptakan suasana hubungan kerja yang baik di antara karyawan, agar sesama karyawan dapat bekerja saling mendukung dan memiliki niat yang baik satu sama lain.

Pihak hotel diharapkan lebih meningkatkan motivasi kerja dan komunikasi interpersonal melalui pelatihan (training), sehingga semua karyawan dapat bekerja lebih baik lagi demi meningkatkan kemajuan dan kesejahteraan karyawan Hotel Grand Antares Indonesia dan pihak hotel diharapkan menjadikan motivasi kerja dan komunikasi interpersonal sebagai ukuran kinerja pegawai.

H. Referensi

1. Buku:

- Andre, Hardjono. 2010. *Audit Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Indonesia.
- Arikunto, Suharsimi. 2012. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cangara, Hafied. 2012. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Darmawan, Didit H. 2013. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi*. Surabaya: Pena Semesta.
- Devito, Joseph A. 2010. *Komunikasi Antar manusia*. Tangerang Selatan: Karisma Publishing Group.
- Effendy, Onong Uchjana. 2012. *Ilmu Komunikasi, Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Gerungan, W.A., 2009. *Psychology Sosial*. Bandung: Eresco.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. Hani. 2010. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPF.
- Hastanto, Hari. 2016. *Pengaruh motivasi dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. Jurnal. Medan : STIE IBBI.
- Kartono, Kartini, 2010. *Pemimpin dan Kepemimpinan*. Jakarta: Rajawali.
- Priansa, Donni Juni. 2014. *Perencanaan dan Pengembangan SDM*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rakhmat, Basuki. 2010. *Manajemen Personalia*. Bandung: Angkasa.
- Ranupandojo, Heidjarachman dan Suad Husnan. 2010. *Manajemen Personalia*. Yogyakarta: BPF.

- Rivai, Veithzal H. dan Sagala, Ella Jauvani. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Robbins, Stephen P. 2010. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Indeks.
- Sarwono, Jonathan. 2012. *Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Supratiknya, A. 2009. *Komunikasi Antar Pribadi*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Sunyoto, Danang. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: CAPS.
- Tandowijojo, Jhon. 2010. *Dasar dan Arah Public Relation*. Jakarta: Grasindo.
- Umar, Husein. 2012. *Desain Penelitian MSDM dan Perilaku Karyawan: Paradigma Positivistik dan Berbasis Pemecahan Masalah*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Wahjosumidjo. 2008. *Kepemimpinan dan Motivasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Widodo, Suparno Eko. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Wiryanto. 2010. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Kartika dan Kaihatu. 2016. *Pengaruh Motivasi Kerja, Kompetensi dan Kepemimpinan terhadap Kepuasan Kerja Pegawai*. Tesis. Universitas Negeri Manado.
- Novlie. 2015. *Pengaruh Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Di Kecamatan Tombatu Kabupaten Minahasa Tenggara*. *Jurnal Manajemen* Vol 2 No. 3. Universitas Negeri Manado.
- Sarah. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Motivasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan*. *Jurnal. Medan : Universitas Sumatera Utara*.
- Yupiter. 2015. *Pengaruh Kompensasi dan Komunikasi Terhadap kepuasan Kerja Karyawan*. *Jurnal. Medan: Universitas Sumatera Utara*.

2. Jurnal:

- Hidaya, Rohmat. 2018. *Pengaruh Motivasi Intrinsik, Komunikasi Interpersonal dan Kepemimpinan Transformasional terhadap Kepuasan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Kantor Kementerian Agama Kota Serang*. *Jurnal Ekonomi, Universitas Serang Raya*.