

PENGARUH KOMPETENSI, KOMUNIKASI KERJA, DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN SATRIYA COTTAGES HOTEL KUTA BALI

I Gede Agus Arik Darmawan^{1*}

darmawan0280@gmail.com¹

I Nyoman Tingkes²

nyomantingkes@undhirabali.ac.id²

I Gede Agus Mertayasa³

agusmertayasa@undhirabali.ac.id³

^{1,2,3}Universitas Dhyana Pura

ABSTRACT

The achievement of organizational goals, particularly in the hospitality industry, where the quality of services is closely related to the performance of human resources. This study aims to analyze the effect of competence, work communication, and work environment on employee performance at Satriya Cottages Hotel Kuta Bali, both partially and simultaneously. This research employed a quantitative approach with an associative research design. Population consisted of 60 employees of Satriya Cottages Hotel Kuta Bali, and all members of the population were used as respondents through a saturated sampling technique. Data were collected through observation, interviews, documentation, and questionnaires. The data were analyzed using SPSS through validity and reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, partial correlation, coefficient of determination, t-test, and F-test. Results show that competence had a positive and significant effect on performance, with a regression coefficient of 0.448, t-count of 4.076, and significance of 0.000. Work communication also had a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.299, t-count of 3.168, and significance of 0.002. Furthermore, the work environment had a positive and significant effect, with a regression coefficient of 0.127, t-count of 2.118, and significance of 0.039. Simultaneously, competence, work communication, and work environment significantly affected employee performance, as indicated by an F-count of 27.254 and significance of 0.000. The coefficient of determination showed that the three independent variables explained 57.2% of the variation, while the remaining 42.8% was explained by other factors outside the research model. These findings indicate that improving employee competence, strengthening internal communication, and maintaining work environment are important strategies improve employee performance and service quality at Satriya Cottages Hotel Kuta Bali.

Keywords: Competence, Work Communication, Work Environment, Employee Performance, Hotel.

ABSTRAK

Kinerja karyawan merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung pencapaian tujuan organisasi, khususnya pada industri perhotelan yang kualitas pelayanannya sangat berkaitan dengan kinerja sumber daya manusia. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis pengaruh kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan di Satriya Cottages Hotel Kuta Bali, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 60 karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali dan seluruh anggota populasi dijadikan responden dengan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan kuesioner. Data dianalisis menggunakan SPSS melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, korelasi parsial, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien regresi sebesar 0,448, thitung sebesar 4,076, dan signifikansi 0,000. Komunikasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,299, thitung sebesar 3,168, dan signifikansi 0,002. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan dengan koefisien regresi sebesar 0,127, thitung sebesar 2,118, dan signifikansi 0,039. Secara simultan, kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan Fhitung sebesar 27,254 dan signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi sebesar 57,2% menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 57,2%, sedangkan 42,8% lainnya dijelaskan oleh faktor lain. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kompetensi, penguatan komunikasi internal, dan penciptaan lingkungan kerja yang mendukung merupakan strategi penting dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan di Satriya Cottages Hotel Kuta Bali.

Kata Kunci: Kompetensi, Komunikasi Kerja, Lingkungan Kerja, Kinerja Karyawan, Hotel.

PENDAHULUAN

Template ini digunakan sebagai panduan format dan atau tata-letak penulisan Kinerja karyawan merupakan salah satu aspek penting dalam keberhasilan organisasi karena menunjukkan kemampuan seseorang

dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan *company*. Kinerja tidak hanya berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang diselesaikan, tetapi juga mencakup kualitas pekerjaan, ketepatan waktu,

tanggung jawab, serta inisiatif karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Dalam industri perhotelan, kinerja karyawan memiliki peranan yang semakin penting karena karyawan berhubungan langsung maupun tidak langsung dengan proses pemberian pelayanan kepada tamu. Kinerja yang baik dapat mendukung terciptanya pelayanan yang efektif, efisien, dan sesuai dengan standar perusahaan.

Satriya Cottages Hotel Kuta Bali, salah satu hotel yang berada di kawasan wisata Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Hotel ini bergerak dalam bidang jasa akomodasi dengan konsep yang memadukan nuansa budaya Bali dan fasilitas modern. Perkembangan aktivitas pariwisata dan persaingan antarpenyedia jasa akomodasi menuntut perusahaan untuk memiliki pekerja yang mampu bekerja secara efisien dan memberikan pelayanan yang konsisten. Dalam kegiatan operasionalnya, hotel didukung oleh berbagai bagian, antara lain Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, serta bagian pendukung lainnya. Setiap bagian memiliki tugas yang saling berkaitan sehingga diperlukan kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja yang mendukung. Data internal Satriya Cottages Hotel Kuta Bali menunjukkan bahwa jumlah tamu yang menginap mengalami perubahan selama periode 2021–2025. Jumlah tamu meningkat dari

8.450 orang pada tahun 2021 menjadi 8.780 orang pada tahun 2022, kemudian meningkat menjadi 9.230 orang pada tahun 2023. Pada tahun 2024 jumlah tersebut mengalami penurunan menjadi 8.970 orang dan kembali meningkat menjadi 9.540 orang pada tahun 2025. Fluktuasi tersebut menunjukkan adanya perubahan aktivitas operasional yang dapat berdampak terhadap beban kerja karyawan. Ketika jumlah tamu meningkat, karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan pekerjaan secara efektif, cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Pengaruh dari kinerja karyawan adalah kompetensi. Kompetensi berkaitan dengan pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap, dan pengalaman yang dimiliki seseorang ketika bekerja. Karyawan dengan kompetensi yang baik lebih mampu memahami tugas, menyelesaikan permasalahan, memberikan pelayanan, serta menyesuaikan diri dengan tuntutan pekerjaan. Dalam konteks hotel, kompetensi diperlukan agar karyawan mampu menjalankan prosedur operasional, menangani kebutuhan tamu, bekerja sama dengan rekan kerja, serta memberikan pelayanan secara profesional. Hasil observasi awal di Satriya Cottages Hotel Kuta Bali menunjukkan bahwa kompetensi karyawan belum sepenuhnya optimal. Pada aspek pengetahuan, masih terdapat karyawan yang membutuhkan arahan ketika

menghadapi permintaan khusus atau keluhan tamu. Pada aspek keterampilan, kemampuan dalam menangani keluhan dan menyelesaikan permasalahan secara cepat masih belum merata. Selain itu, terdapat karyawan yang masih kurang percaya diri ketika menjelaskan fasilitas atau pelayanan kepada tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengembangan kompetensi masih diperlukan untuk mendukung karyawan agar mampu bekerja secara lebih mandiri dan konsisten.

Faktor kedua yang berkaitan dengan kinerja adalah komunikasi kerja. Komunikasi kerja merupakan proses penyampaian dan pertukaran informasi antara atasan dengan bawahan maupun antarpegawai. Komunikasi yang efektif dapat memperlancar koordinasi, mengurangi kesalahan, dan membantu karyawan memperoleh informasi yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan. Sebaliknya, informasi yang terlambat atau kurang jelas dapat menyebabkan kesalahpahaman, menghambat koordinasi, dan memengaruhi kelancaran pelayanan.

Pada Satriya Cottages Hotel Kuta Bali masih ditemukan beberapa permasalahan komunikasi kerja. Informasi mengenai perubahan jadwal kerja, permintaan khusus tamu, maupun pembagian tugas terkadang belum tersampaikan secara merata kepada karyawan. Koordinasi antarbagian juga dapat mengalami

hambatan ketika aktivitas operasional sedang padat. Selain itu, pemberian umpan balik dan komunikasi dua arah antara atasan dan karyawan belum berlangsung secara konsisten. Kondisi tersebut menunjukkan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi kerja agar informasi dapat disampaikan secara jelas, cepat, dan tepat. Faktor berikutnya adalah lingkungan kerja. Lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan kondusif dapat membantu karyawan berkonsentrasi serta melaksanakan tugas secara lebih efektif. Sebaliknya, kondisi lingkungan kerja yang kurang mendukung dapat mengganggu konsentrasi dan menurunkan kenyamanan selama bekerja.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa pada saat aktivitas operasional hotel meningkat, tingkat kebisingan pada beberapa area dapat memengaruhi konsentrasi karyawan. Selain itu, suhu dan sirkulasi udara pada beberapa area kerja belum selalu stabil. Beberapa fasilitas kerja juga memerlukan perawatan atau pembaruan agar dapat mendukung kegiatan operasional secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja masih perlu diperhatikan secara berkelanjutan. Hubungan antara kompetensi, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan dalam penelitian ini dijelaskan menggunakan **Ability-Motivation-Opportunity (AMO) Theory**. Teori AMO menjelaskan bahwa

kinerja dipengaruhi oleh kemampuan, motivasi, dan kesempatan. Dalam penelitian ini, kompetensi merepresentasikan aspek *ability* karena berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam menjalankan pekerjaan. Komunikasi kerja dan lingkungan kerja berkaitan dengan aspek *opportunity* karena keduanya memberikan dukungan dan kesempatan bagi karyawan untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kemampuan karyawan yang disertai komunikasi dan lingkungan kerja yang mendukung diharapkan dapat meningkatkan kinerja.

Penelitian menunjukkan kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja memiliki keterkaitan dengan kinerja karyawan. Hartati et al. (2020) menemukan jika kompetensi dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja, sedangkan lingkungan kerja tidak berpengaruh signifikan secara parsial, namun ketiga variabel secara simultan berpengaruh positif dan signifikan. Wahyuni dan Budiono (2022) menunjukkan bahwa lingkungan kerja dan kompetensi berpengaruh signifikan terhadap kinerja. Putri (2025) menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian terdahulu tersebut menjadi dasar untuk menguji hubungan ketiga

variabel tersebut pada konteks industri perhotelan, khususnya Satriya Cottages Hotel Kuta Bali.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif. Penelitian dilakukan di Satriya Cottages Hotel Kuta Bali dengan meneliti kompetensi, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali yang berjumlah 60 orang. Data primer diperoleh secara langsung melalui kuesioner, observasi, dan wawancara. Data sekunder diperoleh dari dokumentasi perusahaan, antara lain informasi mengenai jumlah karyawan, struktur organisasi, sejarah perusahaan, serta data pendukung kegiatan operasional. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data kuantitatif mengenai kompetensi, komunikasi kerja, lingkungan kerja, dan kinerja karyawan dengan menggunakan skala Likert.

Variabel independen terdiri atas kompetensi (X1), komunikasi kerja (X2), dan lingkungan kerja (X3), sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan (Y). Kompetensi diukur melalui indikator pengetahuan, keterampilan, sikap, kemampuan, dan

pengalaman. Komunikasi kerja diukur melalui kejelasan informasi, keterbukaan komunikasi, respons terhadap umpan balik, media komunikasi, dan hubungan antarpegawai. Lingkungan kerja diukur melalui kondisi lingkungan kerja yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, hubungan kerja, dan fasilitas kerja. Pertama, observasi dilakukan dengan mengamati kondisi dan aktivitas kerja karyawan, penerapan kompetensi, proses komunikasi, kondisi lingkungan kerja, serta pelaksanaan pekerjaan. Kedua, kuesioner diberikan kepada seluruh responden untuk memperoleh data mengenai persepsi karyawan terhadap variabel penelitian. Ketiga, wawancara dilakukan kepada pihak yang berkaitan dengan kegiatan operasional hotel untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam. Keempat, dokumentasi digunakan untuk memperoleh data pendukung mengenai perusahaan dan kegiatan operasional. Data dianalisis menggunakan bantuan program SPSS. Tahapan analisis meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis korelasi parsial, analisis korelasi berganda, regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan instrumen dalam

mengukur variabel yang diteliti, sedangkan uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi instrumen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

1. Deskripsi Variabel Penelitian

Analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara umum seluruh variabel penelitian berada dalam kategori baik. Kinerja karyawan memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,86. Kompetensi memperoleh nilai rata-rata sebesar 4,05, komunikasi kerja sebesar 3,90, sedangkan indikator lingkungan kerja secara keseluruhan menunjukkan kondisi yang relatif baik.

Tabel 1. Deskripsi Variabel Penelitian

Indikator	Rata - rata	Kategori
Y1.1 Kuantitas kerja	3,72	Baik
Y1.2 Kualitas kerja	3,87	Baik
Y1.3 Ketepatan waktu	3,92	Baik
Y1.4 Tanggung jawab kerja	3,80	Baik
Y1.5 Inisiatif	4,02	Baik
Rata - rata	3,86	Baik

Sumber: Data primer yang diolah.

Pada variabel kinerja karyawan, indikator dengan nilai mean tertinggi, inisiatif sebesar 4,02, sedangkan indikator dengan nilai mean terendah adalah kuantitas kerja sebesar 3,72. Kondisi ini menunjukkan bahwa

karyawan relatif memiliki inisiatif yang baik dalam melaksanakan pekerjaan, tetapi kuantitas pekerjaan yang dapat diselesaikan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan. Pada variabel kompetensi, mean keseluruhan sebesar 4,05 dan termasuk kategori baik. Indikator sikap memiliki nilai mean tertinggi sebesar 4,18, sedangkan pengetahuan merupakan indikator dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3,82. Temuan tersebut menunjukkan bahwa karyawan memiliki sikap kerja yang baik, namun aspek pengetahuan mengenai pekerjaan masih dapat ditingkatkan melalui pengembangan dan pelatihan. Komunikasi kerja dengan mean 3,90 dan termasuk kategori baik. Hubungan antarpegawai memiliki nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,13, sedangkan respons terhadap umpan balik memiliki nilai rata-rata terendah sebesar 3,37 dan termasuk kategori cukup baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa hubungan interpersonal antarpegawai telah berjalan baik, tetapi proses pemberian dan penerimaan umpan balik masih perlu diperkuat.

2. Uji Instrumen

Nilai Cronbach's Alpha kinerja karyawan sebesar 0,861, kompetensi sebesar 0,883, komunikasi kerja sebesar 0,895, dan lingkungan kerja sebesar

0,941. Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Ket
1	Kinerja karyawan	0,861	Reliabel
2	Kompetensi	0,883	Reliabel
3	Komunikasi kerja	0,895	Reliabel
4	Lingkungan kerja	0,941	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah.

3. Uji Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai Sig. sebesar 0,170. Nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga residual penelitian dinyatakan berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan nilai tolerance seluruh variabel lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10. Variabel kompetensi memiliki tolerance 0,667 dan VIF 1,500; komunikasi kerja memiliki tolerance 0,684 dan VIF 1,461; sedangkan lingkungan kerja memiliki tolerance 0,805 dan VIF 1,242. Dengan demikian, tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi. Uji heteroskedastisitas menunjukkan nilai signifikansi kompetensi sebesar 0,160, komunikasi kerja sebesar 0,129, dan lingkungan kerja sebesar 0,070. Seluruh nilai tersebut lebih besar dari 0,05 sehingga model regresi dinyatakan

tidak mengalami gejala heteroskedastisitas.

4. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda menghasilkan persamaan:

$$Y = 1,574 + 0,448X_1 + 0,299X_2 + 0,127X_3$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa kompetensi memiliki koefisien regresi sebesar 0,448. Artinya, peningkatan satu satuan kompetensi diperkirakan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,448 satuan dengan asumsi variabel komunikasi kerja dan lingkungan kerja tetap. Komunikasi kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,299. Artinya, peningkatan satu satuan komunikasi kerja diperkirakan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,299 satuan dengan asumsi variabel lainnya tetap. Lingkungan kerja memiliki koefisien regresi sebesar 0,127. Peningkatan satu satuan lingkungan kerja diperkirakan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0,127 satuan dengan asumsi kompetensi dan komunikasi kerja tetap.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Regresi dan Pengujian Hipotesis

Variabel	r Parsial	B	Beta	t hitung	Sig.
Kompetensi	0,478	0,448	0,425	4,076	0,000
Komunikasi Kerja	0,390	0,299	0,326	3,168	0,002
Lingkungan Kerja	0,272	0,127	0,201	2,118	0,039

$R = 0,770$; $R^2 = 0,593$; Adjusted $R^2 = 0,572$; F hitung = 27,254; Sig. F = 0,000.

Sumber: Data primer yang diolah.

Nilai korelasi berganda sebesar 0,770 menunjukkan kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja memiliki hubungan yang kuat secara bersama-sama dengan kinerja karyawan. Nilai Adjusted R^2 sebesar 0,572 menunjukkan bahwa ketiga variabel independen mampu menjelaskan 57,2% variasi kinerja karyawan, sedangkan 42,8% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain.

5. Pengujian Hipotesis

Nilai thitung sebesar 4,076 lebih besar daripada ttabel sebesar 1,672 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis pertama diterima. Komunikasi kerja juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai thitung sebesar 3,168 lebih besar daripada ttabel sebesar 1,672 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Nilai thitung sebesar 2,118 lebih besar daripada ttabel sebesar 1,672 dengan signifikansi $0,039 < 0,05$. Dengan demikian, hipotesis ketiga diterima. Pengujian simultan menghasilkan Fhitung sebesar 27,254, sedangkan

Ftabel sebesar 2,77. Nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, dan hipotesis keempat diterima.

Pembahasan

1. Pengaruh Kompetensi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali. Hal tersebut dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,448, nilai thitung sebesar 4,076, dan signifikansi sebesar 0,000. Temuan tersebut dapat dilihat dari hasil analisis deskriptif yang menunjukkan bahwa kompetensi karyawan berada pada kategori baik dengan rata-rata 4,05. Indikator sikap memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,18. Sikap kerja yang baik dapat membantu karyawan menjalankan tugas dengan tanggung jawab, disiplin, dan kemauan untuk bekerja sama. Dalam kegiatan operasional hotel, sikap positif diperlukan karena pekerjaan antardepartemen saling berkaitan dan kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan bekerja sama.

Namun demikian, indikator pengetahuan memiliki nilai terendah sebesar 3,82. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan pengetahuan masih diperlukan. Pengetahuan mengenai SOP, fasilitas hotel, prosedur pelayanan, dan penanganan keluhan dapat membantu karyawan mengambil keputusan dengan lebih tepat tanpa selalu bergantung pada arahan atasan. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi melalui pelatihan dan pembelajaran berkelanjutan dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan kinerja. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hartati et al. (2020), Wahyuni dan Budiono (2022). Temuan tersebut memperkuat pandangan bahwa kemampuan yang dimiliki karyawan merupakan salah satu modal utama dalam mencapai kinerja yang optimal. Dalam perspektif AMO Theory, kompetensi berkaitan dengan aspek *ability*. Karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai akan memiliki kapasitas yang lebih besar untuk melaksanakan pekerjaan secara efektif. Dengan demikian, peningkatan kompetensi merupakan bagian penting dalam menciptakan kinerja karyawan yang lebih baik.

2. Dampak Komunikasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,299, nilai *t*-hitung sebesar 3,168, dan signifikansi sebesar 0,002. Semakin baik komunikasi kerja yang berlangsung di lingkungan hotel, semakin tinggi pula kinerja karyawan. Hasil deskriptif menunjukkan bahwa komunikasi kerja berada pada kategori baik dengan nilai rata-rata 3,90. Hubungan antarpegawai memperoleh nilai tertinggi sebesar 4,13. Hubungan kerja yang baik dapat mendukung kerja sama dan koordinasi antarbagian. Hal tersebut menjadi penting dalam operasional hotel karena pelayanan kepada tamu melibatkan berbagai departemen yang saling berhubungan. Sebaliknya, respons terhadap umpan balik memperoleh nilai rata-rata terendah sebesar 3,37 dan berada dalam kategori cukup baik. Temuan ini menunjukkan bahwa proses memberikan dan menerima umpan balik masih menjadi aspek komunikasi yang perlu diperbaiki. Umpan balik yang efektif tidak hanya berupa teguran ketika terjadi kesalahan, tetapi juga dapat berupa arahan, evaluasi, dan apresiasi sehingga karyawan mengetahui hal yang perlu dipertahankan maupun diperbaiki.

Komunikasi yang efektif juga diperlukan ketika terjadi perubahan reservasi, permintaan khusus tamu, pembagian tugas, atau kondisi operasional yang membutuhkan koordinasi cepat. Informasi yang jelas dan tepat waktu dapat mengurangi kesalahan kerja dan membantu setiap bagian menjalankan tugas sesuai kebutuhan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hartati et al. (2020) dan Putri (2025) yang menemukan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil tersebut juga sejalan dengan Chairunnisa et al. (2021) yang menunjukkan pentingnya komunikasi dalam mendukung kinerja karyawan. Dalam perspektif AMO Theory, komunikasi kerja berkaitan dengan aspek *opportunity*. Karyawan yang memiliki kemampuan belum tentu dapat mencapai kinerja optimal apabila tidak memperoleh informasi dan kesempatan untuk menjalankan pekerjaannya secara efektif. Oleh karena itu, komunikasi yang jelas, terbuka, dan dua arah menjadi bagian penting dalam mendukung kinerja.

3. Dampak Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil tersebut ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,127, nilai *t*-hitung sebesar 2,118, dan signifikansi

sebesar 0,039. Lingkungan kerja tidak hanya berkaitan dengan kondisi fisik seperti pencahayaan, suhu, kebisingan, keamanan, dan fasilitas, tetapi juga mencakup hubungan kerja antarkaryawan. Lingkungan yang mendukung dapat membantu karyawan merasa lebih nyaman dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam industri perhotelan yang memiliki aktivitas operasional dinamis, kondisi lingkungan kerja yang kondusif menjadi penting agar karyawan dapat mempertahankan konsentrasi dan kualitas pelayanan.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kondisi yang perlu mendapat perhatian, seperti meningkatnya kebisingan pada saat operasional padat, kondisi suhu dan sirkulasi udara pada beberapa area, serta beberapa fasilitas kerja yang memerlukan perawatan atau pembaruan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa lingkungan kerja masih perlu ditingkatkan meskipun hasil analisis secara keseluruhan menunjukkan pengaruh yang signifikan. Hasil penelitian ini sejalan dengan Wahyuni dan Budiono (2022). Hasil tersebut juga mendukung Nugraha (2021) yang menunjukkan adanya hubungan antara kondisi lingkungan kerja dengan kinerja

karyawan pada sektor perhotelan. Dalam AMO Theory, lingkungan kerja dapat dipahami sebagai bagian dari *opportunity* karena menyediakan kondisi dan dukungan yang memungkinkan karyawan menggunakan kemampuan yang dimilikinya. Karyawan yang memiliki kompetensi baik membutuhkan lingkungan kerja yang mendukung agar kompetensi tersebut dapat diwujudkan dalam bentuk kinerja yang optimal.

4. Pengaruh Kompetensi, Komunikasi Kerja, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Nilai Fhitung sebesar 27,254 yang lebih besar daripada Ftabel sebesar 2,77 serta signifikansi sebesar 0,000. Nilai Adjusted R² sebesar 0,572 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 57,2% variasi kinerja karyawan, sedangkan 42,8% lainnya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa kinerja karyawan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individual. Karyawan membutuhkan kompetensi yang memadai untuk melaksanakan pekerjaan, komunikasi yang efektif untuk memperoleh dan menyampaikan informasi, serta lingkungan kerja yang mendukung

untuk menjalankan kemampuan tersebut

Hasil regresi menunjukkan bahwa kompetensi memiliki koefisien paling besar, yaitu 0,448, dibandingkan komunikasi kerja sebesar 0,299 dan lingkungan kerja sebesar 0,127. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini kompetensi memiliki kontribusi relatif paling besar terhadap perubahan kinerja karyawan. Meskipun demikian, ketiga variabel tetap memiliki pengaruh yang signifikan dan perlu diperhatikan secara bersama-sama. Temuan penelitian memperkuat hasil Hartati et al. (2020) dan Putri (2025) yang menunjukkan bahwa kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Dalam konteks Satriya Cottages Hotel Kuta Bali, peningkatan kinerja perlu dilakukan melalui pendekatan yang terintegrasi, bukan hanya melalui satu aspek. Penerapan AMO Theory memberikan penjelasan bahwa kinerja akan lebih optimal ketika karyawan memiliki kemampuan yang memadai, memperoleh dukungan untuk menjalankan pekerjaannya, dan berada dalam kondisi organisasi yang memungkinkan kemampuan tersebut digunakan secara efektif. Oleh karena

itu, peningkatan kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja secara bersamaan dapat menjadi strategi yang lebih efektif bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kinerja karyawan dan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali. Hal tersebut dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,448, thitung sebesar 4,076, dan signifikansi sebesar 0,000. Semakin baik kompetensi karyawan, semakin meningkat kinerja yang dihasilkan.
2. Komunikasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali. Hal tersebut dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,299, thitung sebesar 3,168, dan signifikansi sebesar 0,002. Komunikasi kerja yang semakin efektif dapat mendukung koordinasi dan meningkatkan kinerja karyawan.
3. Lingkungan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap

- kinerja karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali. Hal tersebut dibuktikan dengan koefisien regresi sebesar 0,127, thitung sebesar 2,118, dan signifikansi sebesar 0,039. Lingkungan kerja yang semakin kondusif dapat mendukung karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya.
4. Kompetensi, komunikasi kerja, dan lingkungan kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Satriya Cottages Hotel Kuta Bali. Hasil uji F menunjukkan Fhitung sebesar 27,254 lebih besar daripada Ftabel sebesar 2,77 dengan signifikansi sebesar 0,000. Nilai Adjusted R² sebesar 57,2% menunjukkan bahwa ketiga variabel mampu menjelaskan variasi kinerja karyawan sebesar 57,2%, sedangkan 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Berdasarkan hasil penelitian, manajemen Satriya Cottages Hotel Kuta Bali disarankan untuk meningkatkan program pelatihan secara berkala, terutama untuk meningkatkan pengetahuan karyawan mengenai SOP, fasilitas hotel, prosedur pelayanan, serta penanganan keluhan tamu. Hal ini penting karena indikator pengetahuan

pada variabel kompetensi memiliki rata-rata terendah, yaitu 3,82. Pada aspek komunikasi kerja, manajemen perlu meningkatkan sistem pemberian umpan balik agar komunikasi antara atasan dan karyawan berlangsung lebih terbuka, konstruktif, dan dua arah. Indikator respons terhadap umpan balik memperoleh nilai rata-rata terendah, yaitu 3,37, sehingga aspek tersebut perlu menjadi perhatian dalam upaya meningkatkan efektivitas komunikasi. Pada aspek lingkungan kerja, perusahaan perlu melakukan pemeliharaan dan pembaruan fasilitas kerja yang sudah tidak optimal, serta memastikan kondisi lingkungan fisik tetap nyaman selama kegiatan operasional. Perbaikan lingkungan kerja perlu dilakukan secara berkelanjutan agar karyawan dapat menjalankan tugas dengan lebih nyaman dan produktif.

Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mempertimbangkan faktor lain yang belum diteliti karena masih terdapat 42,8% variasi kinerja karyawan yang dijelaskan oleh variabel di luar model penelitian. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan objek, jumlah responden, maupun pendekatan analisis yang lebih luas sehingga hasil penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi

kinerja karyawan pada industri perhotelan dapat dibandingkan secara lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia (Teori, konsep dan indikator)*. Zanafa Publishing.
- Anggeraini, M., & Adnyana, I. M. (2024). Pengaruh disiplin kerja, kompetensi dan komunikasi terhadap kinerja pegawai dengan motivasi pegawai sebagai variabel intervening pada Direktorat Jenderal Tanaman Pangan. *Scientific Journal of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business*, 7(2), 363–378.
- Chairunnisa, D., Hutagalung, S., Kinanti, V., & Situmeang, R. (2021). Pengaruh komunikasi, kompetensi, dan pelatihan terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 5(2), 186. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v5i2.35517>
- Dike, G. N., Eukora, I. I., Okeke, C. O., & Eboh, O. S. (2024). Organizational culture on employee performance of aluminum roofing sheet manufacturing firms in Anambra State, Nigeria. *British Journal of Marketing Studies*, 12(6), 41–71.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartati, Y., Ratnasari, S. L., & Susanti, E. N. (2020). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan PT. Indotirta Suaka. *Jurnal Dimensi*, 9(2), 294–306.
- Hasibuan, M. S. P. (2021). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Kasmir. (2022). *Manajemen sumber daya manusia (Teori dan praktik)*. PT RajaGrafindo Persada.
- Kharisma, A. F. (2020). Pengaruh kompetensi, lingkungan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel intervening. *Indonesian Journal of Islamic Psychology*, 1(1), 1–145.
- Lustono, & Hasnaeni, A. D. (2019). Pengaruh komunikasi, kompetensi, dan kedisiplinan terhadap kinerja pegawai pada Kantor Badan Perencanaan Penelitian & Pengembangan (Baperlitbang) Banjarnegara. *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 2(1), 1–19.
- Mangkunegara, A. P. (2023). *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nugraha. (2021). Pengaruh lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada sektor perhotelan.
- Onifade, T. A., Opele, A. M., & Okafor, L. I. (2019). Communication: An

effective tool for employee performance in Unilever Nigeria Plc.

Putri. (2025). Pengaruh kompetensi, komunikasi, dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan Laznas PHR Pekanbaru.

Wahyuni, & Budiono. (2022). Pengaruh lingkungan kerja, kompetensi, dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.