

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN HOTEL SANTIKA RADIAL PALEMBANG DI MASA
PANDEMI COVID 19**



Skripsi

**Nama : Dona Afriliantari
Nim : 212017252**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2021**

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN HOTEL SANTIKA RADIAL PALEMBANG
DI MASA PANDEMI COVID 19**

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi**



**Nama : Dona Afriliantari
Nim : 212017252**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

2021

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dona Afriliantari
Nim : 212017252
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia
Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Pandemi Covid-19

Dengan ini saya menyatakan :

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Sarjana Strata I baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicatumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicatumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Palembang, Maret 2021



Dona Afriliantari

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap
Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang di
Masa Pandemi Covid-19
Nama : Dona Afriliantari
Nim : 212017252
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Sumber Daya Manusia

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal, Maret 2021

Pembimbing I



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

Pembimbing II



Ahmad Adi Arifai, S.E., M.M
NIDN: 0215117901

Mengetahui,
Dekan

Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si



Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

"Segala sesuatu yang diciptakan pada diri manusia adalah bagian dari kebesaran Allah, namun manusia diberikan otoritas dalam penggunaannya"
(Imam Al-Ghozali)

Persembahan:

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orangtuaku (Harlan dan Refi Susanti);
2. Suadaraku (Doni Afriliantara dan Della Helvia Tiara);
3. Almamaterku Universitas Muhammadiyah Palembang yang kubanggakan.

PRAKATA



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatu

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19” tepat pada. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang. Dengan selesainya skripsi ni, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si., dan Bapak Ahmad Adi Arifai, SE.,M.M., selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk memberikan arahan dan bimbingannya, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan.

Dengan penuh rasa hormat penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Bapak DR. M. Abid Djazuli, SE.,M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Drs. H. Fauzi Ridwan, M.M., (almarhum) selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E.,M.Si., dan Bapak Chandra S.Pd.,M.Si., selaku ketua dan wakil ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.

4. Seluruh Dosen Pengasuh dan Karyawan serta seluruh Civitas Akademika yang telah mendidik kami selama di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu, yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan penulisan skripsi ini.
6. Almamaterku.

Semoga Allah SWT, berkenan melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan yang disebabkan oleh keterbatasan penulis. Oleh karena itu kritik dan saran untuk penyempurnaan penulisan ini sangat penulis harapkan.

Akhirnya semoga skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya, dan pembaca pada umumnya.

Wassalamualaikum Warahmatulahi Wabarokatu.

Palembang, Maret 2021
Penulis,



Dona Afriliantari

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN PRAKATA.....	vi
HALAMAN DAFTAR ISI.....	viii
HALAMAN DAFTAR TABEL	x
HALAMAN DAFTAR GAMBAR.....	xi
HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN.....	Xii
ABSTRAK	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II. KAJIAN KEPUSTAKAAN PEMIKIRAN, DAN	
HIPOTESIS	11
A. Landasan Teori.....	11
1. Kinerja Karyawan	11
2. Komunikasi	28
3. Disiplin Kerja	36
B. Penelitian Sebelumnya	42
C. Kerangka Pemikiran.....	44
D. Hipotesis Penelitian.....	45
BAB III. METODE PENELITIAN	46
A. Jenis Penelitian.....	46
B. Lokasi Penelitian.....	47
C. Operasionalisasi Variabel.....	47
D. Populasi dan Sampel	48
E. Data yang Diperlukan	49

F. Teknik Pengumpulan Data.....	50
G. Analisis Data dan Teknik Analisis Data	52
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	59
A. Hasil Penelitian.....	59
1. Gambaran Umum Hotel Santika Palembang	59
2. Visi dan Misi Hotel Santika	62
3. Hasil Pengujian Validitas dan Reliabilitas.....	62
4. Karakteristik Responden	66
B. Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	68
C. Regresi Linear Berganda.....	76
D. Uji-F	77
E. Uji-t	78
F. Koefisien Determinasi (R^2)	79
G. Pembahasan.....	80
1. Hasil Penelitian	90
2. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu.....	82
BAB V. SIMPULAN DAN SARAN.....	86
A. Simpulan	86
B. Saran.....	87
DAFTAR PUSTAKA	88
LAMPIRAN.	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I.1	Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang 5
Tabel III.1	Operasionalisasi Variabel 48
Tabel III.2	Populasi Penelitian 49
Tabel III.3	Sampel Penelitian 49
Tabel III.4	Penskoran Jawaban Kuisisioner dengan Skala <i>Likert</i> 52
Tabel IV.1	Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Variabel Komunikasi 66
Tabel IV.2	Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Variabel Disiplin Kerja ... 66
Tabel IV.3	Hasil Pengujian Validitas Kuisisioner Variabel Kinerja Karyawan 67
Tabel IV.4	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen 68
Tabel IV.5	Deskripsi Jawaban Variabel Komunikasi 69
Tabel IV.6	Deskripsi Jawaban Variabel Disiplin Kerja 71
Tabel IV.7	Deskripsi Jawaban Variabel Kinerja Karyawan 73
Tabel IV.8	Hasil Regresi Linear Berganda 77
Tabel IV.9	Hasil Analisis Uji-F 78
Tabel IV.10	Hasil Analisis Uji-t 78
Tabel IV.11	Uji Determinasi (Uji R^2) 79

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar II.1	Kerangka Berpikir	45
Gambar IV.1	Usia Responden	67
Gambar IV.2	Profil Pendidikan Responden	67
Gambar IV.3	Masa Kerja Responden	68

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Jadwal Penelitian
- Lampiran 2. Surat Selesai Riset dari Hotel Santika Radial Palembang
- Lampiran 3. Kartu Aktivitas Bimbingan Skripsi
- Lampiran 4. Lembar Persetujuan Skripsi
- Lampiran 5. Sertifikat Membaca dan Menghapal Al-Qur'an (Surat Pendek)
- Lampiran 6. Sertifikat Toefl
- Lampiran 7. Kuisisioner
- Lampiran 8. Data Jawaban Responden pada Variabel Kinerja Karyawan (Y)
- Lampiran 9. Data Jawaban Responden pada Variabel Komunikasi (X_1)
- Lampiran 10. Data Jawaban Responden pada Variabel Disiplin Kerja (X_2)
- Lampiran 11. *Print Out* SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 12. *Print Out* SPSS Regresi Linear Berganda
- Lampiran 13. Nilai Kritis untuk *Product Moment* (r_{tabel})
- Lampiran 14. Titik Persentase Distribusi F ($df = 40 - 80$) $\alpha 10\%$
- Lampiran 15. Titik Persentase Distribusi t ($df = 40 - 80$) $\alpha 10\%$
- Lampiran 16. Biodata Penulis

ABSTRAK

Dona Alfriantari/212017252/Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Pandemi Covid-19

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan kausalitas. Penelitian dilaksanakan pada Hotel Santika Radial Palembang yang beralamat di Jalan Brigjend. Dhani Effendi No.1688, Kelurahan 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan. Terdapat dua variabel independen yaitu komunikasi (X_1), dan disiplin kerja (X_2), serta satu variabel dependen yaitu kinerja karyawan (Y). Sampel dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Santika Radial Palembang yang berjumlah 49 orang. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer. Teknik analisis data menggunakan deskriptif regresi linear berganda. Hasil penelitian menyimpulkan: (1) komunikasi dan disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; (2) komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan; dan (3) disiplin kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Besarnya pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan sebesar 88,4%, dan 11,6% dipengaruhi faktor lain seperti usia, tingkat pendidikan, dan masa kerja.

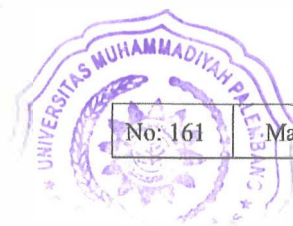
Kata Kunci: komunikasi, disiplin kerja, kinerja karyawan

Abstract

Dona Alfriantari / 212017252 / 2021 / The Effects of Communication and Work Discipline on Employee Performance of Hotel Santika Radial Palembang during the Covid-19 Pandemic.

This research aimed to know and empirically proved the effects of communication and work discipline on employee performance of Hotel Santika Radial Palembang during the Covid-19 pandemic. This research included quantitative research with a causality approach. The research was conducted at Hotel Santika Radial Palembang which was located at Jalan Brigjend. Dhani Effendi No.1688, Kelurahan 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Palembang City, South Sumatra Province. There were two independent variables that was communication (X) and work discipline (X2), as well as one dependent variable was employee performance (Y). The samples in this study were employees of Hotel Santika Radial Palembang which amounted to 49 people. The data in this study was primary data. Data analysis techniques used descriptive multiple linear regressions. The results concluded that 1) communication and work discipline had a positive and significant effect on employee performance, (2) communication had a positive and significant effect on employee performance, and (3) work disciplines had a positive and significant impact on employee performance. The amount of communication and work discipline gave effect on employee performance that was 88.4%, and 11.6% was influenced by other factors such as age, education level, and working period.

Keywords: Communication, work discipline, and employee performance.



No: 161

March 17, 2021

✍

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pemberitaan Corona (Covid-19) ramai diperbincangkan di media pada awal tahun 2020, baik media lokal maupun media internasional. Sudah lebih dari enam bulan dunia dilanda pandemi Covid-19 sejak virus ini pertama kali ditemukan di Wuhan, Republik Rakyat Tiongkok. Dunia tidak lagi sama akibat Covid-19, sebagaimana pandemi besar yang pernah melanda. Covid-19 mendorong terjadinya banyak perubahan dan telah melahirkan norma dan praktik baru dalam tatanan sosial, politik, dan ekonomi (Mas'udi dan Winanti, 2020).

Perubahan yang terjadi baik pada level individu, komunitas, kelembagaan, dan hubungan antarbangsa. Analisis kemunduran globalisasi sebagai akibat menguatnya pendekatan nasionalis dalam menangani pandemi dan kecenderungan *self-sufficiency*. Situasi yang disebut dengan *the reversing of globalisation* ini menjadi salah satu normalitas baru dalam hubungan antarbangsa sebagai dampak Covid-19, justru ditengah semakin intensitas mobilitas manusia serta barang dan jasa dalam beberapa dasawarsa terakhir. Normalitas lainnya yang sudah mulai terbentuk adalah pergeseran mekanisme pelayanan publik, aktivitas ekonomi, dan bisnis proses industri, yang kesemuanya mengadopsi teknologi digital. Pandemi juga secara cepat telah melahirkan struktur ketimpangan sosial dan ekonomi baru, ditengah adanya keyakinan akan munculnya peluang-peluang transformasi dan struktur sosial yang lebih setara (Santosa dan Awan, 2020).

Penyebaran virus Covid-19 di Indonesia diumumkan secara langsung oleh Presiden Joko Widodo pada tanggal 2 Maret 2020 melalui tayangan media, dinyatakan bahwa ada dua WNI yang terjangkit Covid-19. Sedangkan di Sumatera Selatan (Sumsel) kasus Covid-19 pertama diumumkan langsung oleh Gubernur Sumsel, Herman Deru. Usai rapat terbatas bersama Gugus Tugas Daerah Pencegahan dan Penanggulangan Covid-19 Sumsel, pada 24 Maret 2020 mengumumkan pasien positif 01 dan 02 yang meninggal beberapa hari sebelumnya sudah terkonfirmasi terjangkit Covid-19. Sejak pengumuman tersebut timbulnya kepanikan masyarakat.

Berdasarkan laporan resmi yang dirilis pemerintah, kurva penyebaran Covid-19 di Indonesia masih terus meningkat. Namun demikian karena berbagai pertimbangan seperti variasi penyebaran kurva Covid-19 yang berbeda-beda antar daerah dan juga perlu dengan segera memulihkan kembali aktivitas ekonomi untuk mencegah Indonesia terjerumus dalam jurang resesi, maka tidak ada pilihan, kebijakan adaptasi kebiasaan baru (*new normal*) ini kemudian diterapkan (Mas'udi dan Winanti, 2020).

Covid-19 tidak hanya merupakan masalah kesehatan, tetapi juga memberikan dampak serius terhadap sektor ekonomi. Diantaranya pada UMKM dan sektor informal, dimana kebijakan pemerintah untuk mencegah Covid-19 melalui pembatasan interaksi fisik masyarakat mengakibatkan berbagai aktivitas ekonomi informal terpuruk, kecuali para pelaku yang berpindah ke *platform daring* yang terbukti dapat bertahan. Kondisi ini menyebabkan konsumsi masyarakat turun drastis, padahal konsumsi masyarakat memiliki kontribusi besar terhadap perekonomian dengan pencapaian hampir 59%. Permasalahan lainnya adalah ketidakpastian pada saat pandemi yang menyebabkan tingkat

investasi juga ikut melemah, karena orang atau perusahaan yang akan melakukan atau sedang dalam posisi menjalankan investasi menjadi terhenti akibat Covid-19. Sementara itu, ekonomi di seluruh dunia mengalami pelemahan sehingga kinerja ekspor juga ikut terpuruk. Tidak hanya itu, sektor industri seperti perhotelan terpaksa ditutup karena tidak lagi kedatangan tamu serta bisnis makanan dan pertemuan yang tidak lagi terisi.

Industri perhotelan pada masa Covid-19 juga berdampak pada karyawan. Hal ini sebagaimana tulisan Wuragil (2020) dalam berita *online* tempo.com.palembang, bahwa sekitar 50 persen dari 7.000 karyawan hotel di Sumatera Selatan telah dirumahkan dari bulan April 2020 hingga saat ini. Hotel tempat bekerja nyaris tidak ada tamu dari dampak wabah penyakit virus corona 2019 atau Covid-19. Hotel di Palembang dan sejumlah daerah lainnya di Sumatera Selatan berupaya tetap buka atau bertahan beroperasi dengan melakukan berbagai efisiensi dan merumahkan sebagian karyawan.

Kebijakan merumahkan karyawan sebagaimana tercantum dalam Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 15 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Penanganan Corona Virus Disease 2019 di Provinsi Sumatera Selatan, Bagian Ketiga Pembatasan Kegiatan Bekerja di Tempat Kerja pada Pasal 9 menyatakan: (1) selama pemberlakuan PSBB, dilakukan pembatasan sementara kegiatan bekerja di tempat kerja/kantor; (2) selama pembatasan sementara kegiatan bekerja di tempat kerja/kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus mengganti kegiatan bekerja di tempat kerja dengan kegiatan bekerja di rumah/ tempat tinggal; dan (3) selama pembatasan sementara bekerja di tempat kerja/ kantor sebagaimana dimaksud pada ayat (1), harus tetap menugaskan karyawan untuk bekerja secara bergantian mempedomani ketentuan protokol kesehatan Covid-19. Diberlakukannya

kebijakan tersebut, pemerintah berupaya untuk mencegah dan memutus mata rantai penyebaran virus corona.

Industri perhotelan di Kota Palembang berjumlah 143 hotel, yang terdiri dari 53 hotel berbintang dan 90 hotel non berbintang. Salah satu hotel berbintang yang menjadi objek penelitian ini adalah Hotel Santika Radial Palembang. Hotel ini terletak di Jalan Brigjend. Dhani Effendi No.1688, Kelurahan 24 Ilir, Kecamatan Bukit Kecil, Kota Palembang dengan jumlah 150 kamar dan mempekerjakan 60 karyawan. Fasilitas yang dimiliki hotel diantaranya 1 kolam renang, akses Wi-Fi gratis, antar-jemput bandara, dan pusat kebugaran. Terkait dengan masa pandemi Covid-19, Hotel Santika Radial Palembang turut berperan dalam menerapkan protokol kesehatan. Jam hari kerja karyawan selama masa pandemi corona dikurangi, dari 1 (satu) bulan menjadi 2 minggu. Akibatnya gaji atau intensif juga dipotong sebesar 50%.

Kebijakan pemerintah yang ditindaklanjuti oleh manajemen industri perhotelan tentunya dalam menjalankan protokol kesehatan pada masa Covid-19 tentunya berdampak pada kinerja karyawan. Hotel yang ingin tetap bertahan pada masa pandemi Covid-19 tidak akan mengabaikan peningkatan sumber daya manusianya, karena sumber daya manusia merupakan salah satu *asset* penting yang membantu perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pihak manajemen hotel perlu meningkatkan kinerja karyawan.

Pengertian kinerja karyawan menurut Mulyadi (2015) adalah hasil kerja yang dicapai oleh pekerja atau karyawan secara kualitas dan kuantitas yang sesuai dengan tugas dan tanggung jawab mereka. Selain itu juga, kinerja karyawan merupakan perwujudan perilaku kerja seorang karyawan yang ditampilkan sebagai prestasi kerja sesuai dengan peranannya dalam sebuah industri perhotelan dalam jangka waktu tertentu. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan sebagai

penentu keberhasilan serta kelangsungan hidup perusahaan khususnya pada industri perhotelan.

Hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan di Hotel Santika Radial Palembang pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan kinerja karyawan kurang maksimal, seperti kurang terpenuhinya kualitas standar kerja yang sesuai protokol kesehatan, rasa ketakutan yang berlebih-lebihan tertular penyebaran Covid-19 ketika memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi konsumen, menurunnya aktivitas kerja karyawan yang tidak sesuai harapan perusahaan, mengalami *burnout* (stres kerja) karena pemberlakuan pemotongan gaji 50% yang menyebabkan keperluan ekonomi rumah tangga tidak terpenuhi, belum terbiasanya menerapkan protokol kesehatan dalam bekerja, serta kurang inisiatif dalam bekerja dan hanya menunggu perintah dari pimpinan. Fenomena mengenai kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang diperkuat berdasarkan data hunian jumlah kamar tahun 2016-2019 seperti tabel berikut.

Tabel I.1
Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang

Tahun	Target Tingkat Hunian Kamar	Realisasi Tingkat Hunian Kamar	Target yang Belum Tercapai
2016	54.000	45.000	16,67%
2017	54.000	45.000	16,67%
2018	54.000	43.200	20,00%
2019	54.000	41.400	23,33%

(Sumber: Hotel Santika Radial Palembang, 2020)

Berdasarkan tabel I.1 di atas, menunjukkan bahwa dalam 4 tahun terakhir target tingkat hunian Hotel Santika Radial Palembang belum tercapai, dan cenderung mengalami peningkatan. Padahal tujuan didirikannya perusahaan adalah untuk menghasilkan pendapatan yang kian meningkat, tetapi sebaliknya

Hotel Santika Radial Palembang pendapatannya cenderung menurun. Hasil pengamatan awal yang peneliti lakukan di Hotel Santika Radial Palembang pada masa pandemi Covid-19 menunjukkan kinerja karyawan kurang maksimal, seperti kurang terpenuhinya kualitas standar kerja yang sesuai protol kesehatan, rasa ketakutan yang berlebih-lebihan tertular penyebaran Covid-19 ketika memberikan pelayanan kepada konsumen sehingga menimbulkan persepsi yang kurang baik bagi konsumen, menurunnya aktivitas kerja karyawan yang tidak sesuai harapan perusahaan, mengalami *burnout* (stres kerja) karena pemberlakuan pemotongan gaji 50% yang menyebabkan keperluan ekonomi rumah tangga tidak terpenuhi, belum terbiasanya menerapkan protol kesehatan dalam bekerja, serta kurang inisiatif dalam bekerja dan hanya menunggu perintah dari pimpinan.

Kinerja karyawan dipengaruhi oleh berbagai faktor, diantaranya adalah komunikasi dan disiplin kerja. Komunikasi merupakan alat yang digunakan manusia untuk melangsungkan interaksi sosial, baik secara individu dengan individu, individu dengan kelompok ataupun kelompok dengan kelompok. Dengan komunikasi, karyawan akan mengetahui harapan dan pengertian tentang kinerja yang akan dicapai. Karyawan dapat memberikan kontribusi pada perusahaan dalam mengemukakan ide atau gagasan sehingga menimbulkan kesepakatan antara atasan dengan karyawan maupun antara sesama karyawan.

Komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan kinerja karyawan. Adanya komunikasi yang berjalan dengan baik akan sangat berpengaruh terhadap kinerja yang dihasilkan oleh karyawan. Karena pada dasarnya komunikasi dibutuhkan pada kegiatan yang ada, sehingga dengan adanya komunikasi yang baik maka dapat mendorong para karyawan untuk dapat meningkatkan kinerja

khususnya dalam memberikan pelayanan kepada konsumen yang berkunjung dan menginap di hotel. Permasalahan mengenai komunikasi pada Hotel Santika Radial Palembang adalah kurangnya komunikasi antara atasan dengan bawahan yang mengakibatkan terjadinya perbedaan pendapat. Atasan cenderung tidak mau mendengarkan masukan atau ide dari bawahannya karena atasan merasa benar dengan alasan yang tidak dimengerti oleh bawahannya. Terkadang atasan merasa sudah memberikan umpan balik (*feedback*) akan tetapi belum spesifik, sehingga membuat bawahan tidak mengerti akan tugas-tugas yang diberikan oleh atasan.

Komunikasi yang terjadi di Hotel Santika juga dari hasil pra penelitian, menunjukkan bahwa karyawan beranggapan atasan tidak bersikap terbuka dalam berkomunikasi. Kemudian karyawan tidak menerima pendapat yang berlawanan dari sesama karyawan. Namun, sesama karyawan saling memahami pesan yang disampaikan. Hal ini menunjukkan dari sisi komunikasi di Hotel Santika Radial Palembang kurang baik.

Faktor lainnya yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah disiplin kerja. Disiplin kerja merupakan suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun yang tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksi apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Kebiasaan kerja baru karyawan selama masa pandemi tentunya mengalami perubahan yang cukup signifikan, dimana karyawan dituntut disiplin kerja dengan menerapkan protokol kesehatan. Namun, terkadang karyawan lupa atau tanpa sengaja lalai dalam menerapkan protol kesehatan. Seperti tidak

menggunakan masker sebagaimana anjuran Dinas Kesehatan, tidak mencuci tangan, dan tidak menjaga jarak. Oleh sebab itu disiplin kerja sangat ditekankan oleh pimpinan dan jika ada karyawan melanggar maka akan diberikan sanksi. Dengan adanya kedisiplinan tersebut, diharapkan kinerja karyawan akan semakin efektif dan efisien mungkin. Apabila suatu kedisiplinan tidak dapat terlaksana dengan baik, maka kemungkinan tujuan yang telah ditetapkan tidak dapat tercapai atau mungkin dapat tercapai tetapi kurang efektif dan efisien.

Disiplin kerja karyawan di Hotel Santika berdasarkan hasil pra penelitian menunjukkan bahwa karyawan telah mematuhi jam masuk kerja dengan datang lebih awal untuk menghindari kemacetan. Selanjutnya karyawan mengenakan pakaian kerja dan protokol kesehatan sesuai dengan peraturan. Namun hanya sebagian karyawan yang dapat bekerja sama dengan rekan kerja dalam memajukan perusahaan. Berikutnya karyawan cukup berperan dalam mewujudkan kondisi lingkungan kerja yang kondusif sesuai standar protokol kesehatan. Dengan demikian, dari sisi disiplin kerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang cukup baik.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Pengaruh Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19."

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19?
2. Adakah pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19?
3. Adakah pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini merupakan pernyataan mengenai ruang lingkup kegiatan yang akan dilakukan berdasarkan masalah yang telah dirumuskan.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19.
2. Mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19.
3. Mengetahui dan membuktikan secara empiris pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Santika Radial Palembang di Masa Covid-19.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada beberapa pihak sebagai berikut.

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pemahaman mengenai hal-hal yang berhubungan dengan teori komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan penerapannya di lapangan.

2. Bagi Lokasi Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi Hotel Santika Radial Palembang sehingga dapat dijadikan *input* untuk meningkatkan kinerja karyawan di masa Covid-19.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian ilmu dan menambah referensi dalam dunia ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai komunikasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adamy, Marwabi. 2016. *Manajemen Sumberdaya Manusia Teori, Praktik dan Penelitian*. Ljokseumawe: Unimel Press.
- Amirullah. 2015. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Ansory, Al Fadjar dan Meithiana Indrasari. 2018. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo: Indomedia Pustaka.
- Bintoro dan Daryanto. 2017. *Manajemen Penilaian Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dharma, S. (2018). *Manajemen Kinerja: Falsafah Teori dan Penerapannya*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Diayudha, Lanang. 2020. *Industri Perhotelan di Indonesia pada Masa Pandemi Covid-19: Analisis Deskriptif*. [Journal FAME Vol. 3 (No.1): 01-56 Th. 2020], hlm. 41-45. Bali: Universitas Bunda Mulia.
- Eny W, Mahmudah. 2019. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: UBHARA Manajemen Press
- Farida, Umi dan Sri Hartono. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia II*. Ponorogo: UNMUH Ponorogo Press.
- Hakim, Lukman . 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Surakarta: Jasmine
- Haryono, Siswoyo. 2018. *Manajemen Kinerja SDM Teori & Aplikasi*. Jakarta: Luxima Metro Media.
- Hasan, M. Iqbal. 2008. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Hartono, Jogiyanto. 2017. *Metodologi Penelitian Bisnis: Salah Kaprah dan Pengalaman-pengalaman*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta.
- Mangkunegara, AP. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Mariani, Luh Mang Indah. 2017. *Pengaruh Motivasi, Komunikasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Warung Mina Peguyangan di Denpasar*. [E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 6, No. 7, 2017], hlm. 3540-3569. Bali: Universitas Udayana.
- Mas'udi, Wawan dan Winanti Poppy S. 2020. *New Normal: Perubahan Sosial Ekonomi dan Politik Akibat Covid-19*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Masram dan Mu'ah. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Sidoarjo. Zifatama Publisier.
- Morrison. 2016. *Teori Komunikasi: Individu Hingga Massa*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Muhidin, Sambas Ali dan Maman Abdurrahman. 2017. *Analisis Korelasi, Regresi, dan Jalur Dalam Penelitian: Dilengkapi Aplikasi Program SPSS*. Bandung: Pustaka Setia.
- Mulyadi. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)*. Bogor: In Media.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Riduwan. 2012. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Robbins, Stephen P dan Judge, Timothy A. 2015. *Perilaku Organisasi, Terjemahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Santoso, Didik Haryadi dan Awan Santoso. 2020. *Covid-19 dalam Ragam Tinjauan Perspektif*. Yogyakarta: MBridge Press
- Sanusi, Anwar. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Sedarmayanti. 2016. *Sumber Daya dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V.W. 2016. *Kupas Tuntas Penelitian Akuntansi dengan SPSS*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

- Susetyo, Budi. 2017. *Statistika untuk Analisis Data Penelitian*. Bandung: Refika Aditama.
- Sutrisno, Edy. 2015. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.
- Thobroni, Imam. 2016. *Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan di AHASS SETIA MOTOR GROUP Kediri*. [JMK, VOL. 1, NO. 3 Edisi September 2016: 223-234], Kediri: Universitas Islam Kadiri.
- Viviana, Eci Nur. 2018. *Pengaruh Komunikasi, Disiplin Kerja, dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT Cipta Karisma Semarang*. [Jurnal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi No. 45 / Th. XXV / Oktober 2018], Semarang: STIE Dharmaputra Semarang.
- Wibowo. 2017. *Manajemen Kinerja*. Depok: RajaGrafindo Persada.
- Wuragil, Zacharias. 2020. *'Dampak COVID-19, 50 Persen Karyawan Hotel di Sumsel Dirumahkan'*. Berita online diakses di <https://bisnis.tempo.co/read> pada tanggal 19 April 2020 23:15 WIB.