

PENGARUH BEBAN KERJA, KEMAMPUAN KERJA, DAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA TJOKRO HOTEL PEKANBARU

Sarah Regina Marsaulina Simanjuntak, Rahayu Setianingsih, Dwi Hastuti
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Riau
*e-mail: 200304320@student.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh beban kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dan penggunaan skala likert sebagai pengukuran. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah para karyawan yang berada di Tjokro Hotel Pekanbaru. Sampel penelitian yaitu 40 responden. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru dengan teknik sensus atau sampling total. Analisis penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, dan uji statistik yang diolah dengan alat bantu berupa SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, kemampuan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Kata Kunci: Beban Kerja, Kemampuan Kerja, Komunikasi, Kinerja Karyawan

PENDAHULUAN

Sumber daya manusia menjadi salah satu elemen yang memiliki urgensi tinggi agar sebuah bisnis maupun perusahaan tetap bertahan dan dapat berjalan dengan baik dalam mencapai tujuannya. Sumber daya manusia mengacu pada individu-individu yang bekerja di dalam sebuah perusahaan sebagai penggerak, pemikir serta perencana dalam mencapai tujuan perusahaan (Edbertkho *et al.*, 2021). Sumber daya manusia yang berkualitas ditandai dengan adanya kinerja karyawan yang baik di dalam sebuah perusahaan. Maka, perusahaan wajib untuk meningkatkan kinerja karyawannya.

Kinerja merupakan hasil dan perilaku kerja yang diperoleh individu saat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu (Kasmir, 2016). Perusahaan harus terus memastikan bahwa kinerja karyawan semakin meningkat seiring waktu. Apabila karyawan yang

direkrut tidak menunjukkan kinerja yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan, maka pencapaian target yang telah ditentukan akan sulit dicapai, dan hal ini tentu dapat menimbulkan kerugian bagi perusahaan.

Penurunan kinerja karyawan dapat menjadi permasalahan yang signifikan bagi berbagai perusahaan, termasuk di sektor industri dan perhotelan. Salah satu hotel berbintang di Pekanbaru, yaitu Tjokro Hotel Pekanbaru juga mengalami fenomena penurunan kinerja karyawan ini. Tjokro Hotel Pekanbaru adalah hotel bintang tiga yang terletak di pusat Kota Pekanbaru, tepatnya di Jalan Jenderal Sudirman No. 51 Simpang Tiga, Tengkerang Utara, Kecamatan Bukit Raya, Kota Pekanbaru, Riau.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa salah satu penyebab menurunnya kinerja karyawan adalah beban kerja yang terlalu berat, yang dapat membuat karyawan merasa lelah saat menyelesaikan tugas-tugasnya (Artawan *et al.*, 2023). Menurut Budiasa (2021) menyatakan bahwa, beban kerja merupakan pandangan karyawan terhadap jumlah tugas yang perlu diselesaikan dalam batas waktu tertentu, serta usaha yang mereka lakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang timbul di lingkungan kerja. Tjokro Hotel Pekanbaru memutuskan untuk mengurangi karyawannya pada tahun 2020 yang disebabkan oleh Covid-19. Sehingga, karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru menjadi tumpang tindih dalam pekerjaan. Tumpang tindih dalam pekerjaan juga dialami oleh *security* yang mengemban tugas untuk mengamankan hotel serta melakukan antar-jemput tamu. Hal tersebut dapat membuat karyawan menjadi kelelahan baik secara fisik maupun mental serta membuat pekerjaan utamanya tidak terlaksana dengan baik. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dengan keterbatasan waktu yang singkat serta kurangnya karyawan dalam perusahaan tentunya akan membuat target yang sudah ditetapkan akan sulit tercapai.

Selain itu, kemampuan kerja juga sering menjadi salah satu faktor yang berdampak terhadap kinerja karyawan. Menurut Setyowati *et al.* (2021) menyatakan bahwa, kemampuan kerja dipahami sebagai kemampuan individu dalam menyelesaikan berbagai tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaannya. Berdasarkan ulasan dari tamu yang didapat dari beberapa platform perjalanan, kemampuan kerja yang dimiliki karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru belum memadai ditandai dengan masih adanya komplain dari tamu. Komplain tamu Tjokro Hotel Pekanbaru terdiri dari 3 (tiga) aspek yaitu, pelayanan, fasilitas, serta makanan. Dalam aspek pelayanan, komplain tamu disebabkan oleh staf yang kurang ramah, permintaan tamu yang tidak dipenuhi, kamar yang tidak sesuai dengan pesanan, serta permasalahan tamu yang lama untuk ditindak. Dalam aspek fasilitas, komplain tamu disebabkan oleh kebersihan kamar yang tidak terjaga, air conditioner yang tidak dingin, perlengkapan kamar dan kamar

mandi yang tidak *direfill*, parkir yang sempit, serta kamar yang tidak kedap suara sehingga tamu yang sedang menginap terganggu dengan suara diluar kamar. Selain itu, dalam aspek makanan, komplain tamu disebabkan oleh makanan yang tidak bervariasi serta makanan yang tidak *direfill*.

Selain itu, komunikasi juga merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan. Menurut Koesomowidjojo (2021) menyatakan bahwa, komunikasi adalah sebuah proses simbolik atau interaksi di mana setiap orang mengatur lingkungannya dan membangun hubungan antarmanusia dengan bertukar informasi dengan harapan dapat meningkatkan sikap dan tingkah laku orang lain. Berdasarkan hasil wawancara dengan *Human Resource Development*, ditemukan beberapa permasalahan terkait dengan komunikasi antar bagian di Tjokro Hotel Pekanbaru dalam menyiapkan ruangan, *event*, kamar, ataupun dalam memenuhi permintaan tamu. Permasalahan komunikasi antar bagian dapat mengganggu kelancaran operasional dan menurunkan kualitas layanan kepada tamu. Tjokro Hotel Pekanbaru memiliki banyak bagian yang berfungsi secara terpisah namun saling bergantung. Seperti pada bagian *Front Office* yang tidak meneruskan dengan jelas kepada *Housekeeping* ketika tamu meminta tambahan handuk atau memerlukan perbaikan di kamar. Sehingga, tamu harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan layanan yang diminta atau bahkan menerima layanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu, hal tersebut tentunya dapat merusak pengalaman tamu. Selain itu, pada bagian *Housekeeping* tidak memberikan informasi yang cukup kepada *Front Office* tentang status kebersihan kamar, apakah kamar sudah siap untuk dihuni oleh tamu baru, atau apakah ada masalah dalam pembersihan yang perlu diketahui oleh *Front Office*. Selain itu, saat tamu memerlukan perbaikan di kamar, *Housekeeping* tidak meneruskan dengan jelas kepada *Engineering*, sehingga perbaikan memerlukan waktu yang lebih lama untuk diselesaikan. Hal tersebut menunjukkan bahwa komunikasi pada Tjokro Hotel Pekanbaru belum berjalan secara maksimal.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian “Pengaruh Beban Kerja, Kemampuan Kerja, dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Pada Tjokro Hotel Pekanbaru”.

KAJIAN PUSTAKA

Beban Kerja

Menurut Budiasa (2021) menyatakan bahwa, beban kerja merupakan pandangan karyawan terhadap jumlah tugas yang perlu diselesaikan dalam batas waktu tertentu, serta usaha yang mereka lakukan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang timbul di lingkungan kerja.

Kemampuan Kerja

Menurut Setyowati *et al.* (2021) menyatakan bahwa, kemampuan kerja dipahami sebagai kemampuan individu dalam menyelesaikan berbagai tanggung jawab yang berkaitan dengan pekerjaannya. Lebih lanjut Setyowati *et al.* (2021) juga menyatakan bahwa, kemampuan adalah potensi yang berasal dari dalam diri individu untuk berbuat sehingga memungkinkan atau tidak dalam melakukan pekerjaan.

Komunikasi

Menurut Koesomowidjojo (2021) menyatakan bahwa, komunikasi adalah sebuah proses simbolik atau interaksi di mana setiap orang mengatur lingkungannya dan membangun hubungan antarmanusia dengan bertukar informasi dengan harapan dapat meningkatkan sikap dan tingkah laku orang lain.

Kinerja Karyawan

Menurut Kasmir (2016) menyatakan bahwa, kinerja didefinisikan sebagai hasil dan perilaku kerja yang diperoleh individu saat menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya dalam jangka waktu tertentu.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada positivisme, digunakan untuk mempelajari populasi atau sampel tertentu, mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, serta menganalisis data secara statistik dengan tujuan menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah dibuat (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru yang berjumlah 40 orang karyawan dengan status karyawan kontrak berjumlah 19 orang karyawan dan *daily worker* berjumlah 21 orang karyawan. Teknik dalam pengambilan sampel ini menggunakan metode sensus atau sampling total. Sensus juga dikenal sampling total, merupakan metode pengembalian sampel dimana seluruh anggota populasi dijadikan sampel semua (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Sehingga, jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 40 orang karyawan. Penelitian ini menggunakan data primer. Teknik pengumpulan data yang diterapkan adalah melalui kuesioner, yaitu metode yang menyajikan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk memperoleh jawaban (Sugiyono & Setiyawami, 2022). Penelitian ini menggunakan skala *likert* sebagai metode pengukuran. Uji yang akan digunakan yaitu uji instrumen yang terdiri dari uji validitas dan reliabilitas; Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas; serta uji analisis regresi linear berganda; dan uji hipotesis yang terdiri dari uji t dan koefisien determinasi. Peneliti menggunakan program aplikasi SPSS untuk pengolahan datanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden

No	Karakteristik Responden		Responden	Persentase
1	Jenis Kelamin	Pria	19	47.5%
		Wanita	21	52.5%
2	Usia	17-20	5	12.5%
		21-25	24	60.0%
		26-30	7	17.5%
		31-35	4	10.0%
		>36	0	0%
3	Lama Bekerja	1-2 Tahun	32	80.0%
		3-5 Tahun	7	17.5%
		>5 Tahun	1	2.5%
4	Pendidikan	SLTA	23	57.5%
		D1	4	10.0%
		D2	0	0%
		D3	7	17.5%
		S1	6	15.0%
		S2	0	0%
5	Status Karyawan	Kontrak	19	47.5%
		Daily Worker	21	52.5%
Jumlah			40	100%

Sumber: Data diolah (2025)

Dari hasil penyebaran kuesioner (angket), maka diketahui responden pada penelitian ini didominasi lebih dari 52.5% jenis kelamin wanita. Selain itu, dapat dilihat bahwa mayoritas responden penelitian ini berusia 21 – 25 tahun, hal ini dikarenakan perusahaan merekrut karyawan dalam masa usia yang produktif. Kemudian lama bekerja responden mayoritas 1 – 2 tahun, dengan pendidikan pekerja didominasi SLTA. Selain itu, status karyawan didominasi *daily worker* atau yang biasa disebut dengan pekerja harian lepas.

Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

Tabel 2 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif

	N	Range	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	Variance
Beban Kerja	40	20	19	39	34.50	3.537	12.513
Kemampuan Kerja	40	28	11	39	33.18	4.971	24.712
Komunikasi	40	46	24	70	59.13	7.904	62.471
Kinerja Karyawan	40	40	26	66	57.93	6.082	36.994
Valid N (listwise)	40						

Sumber: Data diolah (2025)

Tabel hasil uji analisis statistik deskriptif memperlihatkan data statistik deskriptif variabel sebagai berikut:

1. Variabel kinerja karyawan sebagai variabel dependen memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 26 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 66. Memiliki nilai mean dari

jawaban responden sebesar 57.93 dan nilai Standar Deviasi sebesar 6.082. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kinerja karyawan memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata dan mencerminkan data variabel kinerja karyawan bervariasi maka penyebaran nilainya merata.

2. Variabel beban kerja memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 19 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 39. Memiliki nilai mean dari jawaban responden sebesar 34.50 dan nilai Standar Deviasi sebesar 3.537. Hal ini menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata dan mencerminkan data variabel beban kerja penyebaran nilainya merata.
3. Variabel kemampuan kerja memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 11 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 39. Memiliki nilai mean dari jawaban responden sebesar 33.18 dan nilai Standar Deviasi sebesar 4.971. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kemampuan kerja memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata dan mencerminkan data variabel kemampuan kerja penyebaran nilainya merata.
4. Variabel komunikasi memiliki nilai minimum dari jawaban responden sebesar 24 dan nilai maksimum dari jawaban responden sebesar 70. Memiliki nilai mean dari jawaban responden sebesar 59.13 dan nilai Standar Deviasi sebesar 7.904. Hal ini menunjukkan bahwa variabel komunikasi memiliki nilai Standar Deviasi lebih kecil dari nilai rata-rata dan mencerminkan data variabel komunikasi penyebaran nilainya merata.

UJI KUALITAS DATA

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dalam penelitian ini dengan nilai signifikansi 0,05. Rumus untuk menentukan nilai r_{tabel} menurut Sugiyono (2017) yaitu $df = N - 2$, dimana (N = jumlah sampel). $Df = 40 - 2 = 38$ dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Sehingga diperoleh nilai r tabel sebesar 0.3120.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas

Variabel/Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Beban Kerja			
X1.1	0.340	0.3120	Valid
X1.2	0.598	0.3120	Valid
X1.3	0.541	0.3120	Valid
X1.4	0.317	0.3120	Valid
X1.5	0.680	0.3120	Valid
X1.6	0.426	0.3120	Valid
X1.7	0.433	0.3120	Valid
X1.8	0.550	0.3120	Valid
X1.9	0.660	0.3120	Valid

Kemampuan Kerja			
X2.1	0.321	0.3120	Valid
X2.2	0.556	0.3120	Valid
X2.3	0.522	0.3120	Valid
X2.4	0.609	0.3120	Valid
X2.5	0.605	0.3120	Valid
X2.6	0.604	0.3120	Valid
X2.7	0.685	0.3120	Valid
X2.8	0.711	0.3120	Valid
X2.9	0.697	0.3120	Valid
Komunikasi			
X3.1	0.736	0.3120	Valid
X3.2	0.642	0.3120	Valid
X3.3	0.599	0.3120	Valid
X3.4	0.830	0.3120	Valid
X3.5	0.598	0.3120	Valid
X3.6	0.523	0.3120	Valid
X3.7	0.701	0.3120	Valid
X3.8	0.692	0.3120	Valid
X3.9	0.590	0.3120	Valid
X3.10	0.701	0.3120	Valid
X3.11	0.641	0.3120	Valid
X3.12	0.748	0.3120	Valid
X3.13	0.699	0.3120	Valid
X3.14	0.470	0.3120	Valid
X3.15	0.315	0.3120	Valid
Kinerja Karyawan			
Y.1	0.618	0.3120	Valid
Y.2	0.765	0.3120	Valid
Y.3	0.713	0.3120	Valid
Y.4	0.737	0.3120	Valid
Y.5	0.315	0.3120	Valid
Y.6	0.433	0.3120	Valid
Y.7	0.531	0.3120	Valid
Y.8	0.496	0.3120	Valid
Y.9	0.673	0.3120	Valid
Y.10	0.780	0.3120	Valid
Y.11	0.559	0.3120	Valid
Y.12	0.788	0.3120	Valid
Y.13	0.494	0.3120	Valid
Y.14	0.690	0.3120	Valid
Y.15	0.389	0.3120	Valid

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan hasil pengujian diketahui nilai setiap pernyataan menghasilkan koefisien korelasi r hitung $>$ r tabel. Sehingga dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang berjumlah 48 pernyataan untuk variabel beban kerja, kemampuan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan valid.

Hasil Uji Reliabilitas

Variabel dikatakan reliabel apabila memiliki nilai *Cronbach Alpha* $>$ 0,6.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Beban Kerja	0.630	Reliabel

Kemampuan Kerja	0.747	Reliabel
Komunikasi	0.888	Reliabel
Kinerja Karyawan	0.871	Reliabel

Sumber: Data diolah (2025)

Dari hasil pengujian terhadap reliabilitas kuesioner menghasilkan nilai *Cronbach Alpha* > 0.6. sehingga dinyatakan bahwa semua pernyataan variabel beban kerja, kemampuan kerja, komunikasi, dan kinerja karyawan reliabel dan dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

UJI ASUMSI KLASIK

Hasil Uji Normalitas

Dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov* dengan ketentuan, jika data berdistribusi normal maka signifikansi > 0,05 dan jika tidak berdistribusi normal maka signifikansi < 0.05 (Ghozali, 2018).

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		40
Normal Parameters	Mean	0.0000000
	Std. Deviation	3.46496785
Most Extreme Differences	Absolute	0.107
	Positive	0.107
	Negative	-0.079
Test Statistic		0.107
Asymp. Sig. (2-tailed)		0.200

Sumber: Data diolah (2025)

Pada hasil uji statistik non-parametrik *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0.200 > 0.05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai residual seluruh variabel tersebut terdistribusi normal.

Hasil Uji Multikolinearitas

Menggunakan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*, suatu model regresi yang bebas multikolinearitas adalah yang mempunyai nilai VIF < 10 dan angka *tolerance* > 0,1. Jika nilai VIF > 10 dan nilai *tolerance* < 0,1, maka terjadi multikolinearitas.

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	20.608	5.894		3.497	0.001		
Beban Kerja	-0.146	0.278	-0.085	0.523	0.604	0.344	2.906
Kemampuan Kerja	0.476	0.199	0.389	2.390	0.022	0.340	2.940
Komunikasi	0.449	0.099	0.584	4.531	0.000	0.544	1.840

Sumber: Data diolah (2025)

Data pada tabel hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel beban kerja memiliki nilai *tolerance* 0.344 > 0.1 dan nilai VIF 2.906 < 10, variabel kemampuan kerja memiliki nilai *tolerance* 0.340 > 0.1 dan nilai VIF 2.940 < 10, variabel komunikasi memiliki nilai *tolerance* 0.544 > 0.1 dan nilai VIF 1.840 < 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen terbebas dari gejala multikolinearitas.

Hasil Uji Heterokedastisitas

Pengujian heterokedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan uji glejser. Jika nilai signifikansi > 0,05 maka tidak terjadi heterokedastisitas, serta jika nilai signifikansi < 0,05 maka terjadi heterokedastisitas.

Tabel 7 Hasil Uji Heterokedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	10.537	2.966		3.553	0.001
Beban Kerja	-0.235	0.140	-0.432	-1.678	0.102
Kemampuan Kerja	-0.013	0.100	-0.034	-0.130	0.898
Komunikasi	0.014	0.050	0.059	0.288	0.775

Sumber: Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel hasil uji heterokedastisitas menunjukkan bahwa nilai probabilitas sig > 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala heterokedastisitas pada model regresi, sehingga model regresi layak digunakan untuk memprediksi kinerja karyawan berdasarkan masukan variabel independen (beban kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi).

Regresi Linear Berganda

Tabel 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.608	5.894		3.497	0.001
Beban Kerja	-0.146	0.278	-0.085	-0.523	0.604
Kemampuan Kerja	0.476	0.199	0.389	2.390	0.022
Komunikasi	0.449	0.099	0.584	4.531	0.000

Sumber: Data diolah (2025)

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = 20.608 - 0.146(X_1) + 0.476(X_2) + 0.449(X_3) + \varepsilon$$

Persamaan regresi linier tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai konstanta diketahui bernilai positif sebesar 20.608 jika variabel independen yang terdiri dari beban kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi memiliki nilai 0 atau tidak mengalami perubahan maka kinerja karyawan adalah 20.608.
2. Nilai koefisien beta pada variabel beban kerja sebesar -0.146 yang berarti bahwa setiap perubahan pada variabel beban kerja sebesar

satu satuan akan mengakibatkan penurunan kinerja karyawan sebesar 0.146 satuan. Sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel beban kerja akan meningkatkan kinerja karyawan sebesar 0.146 dengan asumsi-asumsi variabel lain adalah tetap.

3. Nilai koefisien beta pada variabel kemampuan kerja sebesar 0.476, yang berarti bahwa setiap perubahan pada variabel kemampuan kerja sebesar satu satuan akan mengakibatkan perubahan kinerja karyawan 0.476 satuan. Sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel kemampuan kerja akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0.476 dengan asumsi-asumsi variabel lain adalah tetap.
4. Nilai koefisien beta pada variabel komunikasi sebesar 0.449, yang berarti bahwa setiap perubahan pada variabel komunikasi sebesar satu satuan akan mengakibatkan perubahan kinerja karyawan 0.449 satuan. Sebaliknya penurunan satu satuan pada variabel komunikasi akan menurunkan kinerja karyawan sebesar 0.449 dengan asumsi-asumsi variabel lain adalah tetap.

UJI HIPOTESIS

Hasil Uji t

Dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$). Menentukan nilai t tabel berdasarkan rumus $df = N - k$ dimana (N = jumlah sampel dan k = jumlah variabel bebas dan terikat). $Df = 40 - 4 = 36$ dengan tingkat kepercayaan 95% ($\alpha = 0,05$) sehingga diperoleh nilai t tabel sebesar 2.02809.

Tabel 9 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.608	5.894		3.497	0.001
Beban Kerja	-0.146	0.278	-0.085	-0.523	0.604
Kemampuan Kerja	0.476	0.199	0.389	2.390	0.022
Komunikasi	0.449	0.099	0.584	4.531	0.000

Sumber: Data diolah (2025)

1. Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel beban kerja sebesar -0.523, dan t tabel diketahui sebesar 2.02809. Dengan membandingkan antara nilai t hitung dan t tabel maka ditemukan bahwa nilai t hitung < t tabel = -0.523 < 2.02809, dan nilai sig (α) = 0.604 > 0.05. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi beban kerja berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.
2. Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel kemampuan kerja sebesar 2.390, dan t tabel diketahui sebesar 2.02809. Dengan membandingkan antara nilai t hitung dan

t tabel maka ditemukan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel = $2.390 > 2.02809$, dan nilai sig (α) = $0.022 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi kemampuan kerja berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

3. Berdasarkan hasil pengujian data menunjukkan bahwa nilai t hitung variabel komunikasi sebesar 4.531, dan t tabel diketahui sebesar 2.02809. Dengan membandingkan antara nilai t hitung dan t tabel maka ditemukan bahwa nilai t hitung $>$ t tabel = $4.531 > 2.02809$, dan nilai sig (α) = $0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi komunikasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) pada dasarnya untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas atau independen (X) terhadap variabel terikat atau dependen (Y). Nilai R^2 berkisar antara 0 – 1 apabila $R^2 = 0$ maka berarti tidak terdapat hubungan antara variabel bebas terikat, dan apabila $R^2 = 1$ maka variabel bebas memiliki hubungan yang sempurna terhadap variabel terikat.

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0.822	0.675	0.648	3.606

Sumber: Data diolah (2025)

Dari hasil uji koefisien determinasi (R^2), menunjukkan besarnya (R^2) (Adjusted R Square) adalah 0.648. Hasil ini menunjukkan bahwa nilai (R^2) mendekati angka 1 yaitu 0.648 atau (64,8%). Sehingga variabel beban kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan sebesar 64,8%. Termasuk dalam kategori kuat. Sedangkan (35,2%) dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Setelah dilakukan pengujian data secara parsial (uji t) diketahui nilai t hitung $<$ t tabel = $-0.523 < 2.02809$, sedangkan berdasarkan perbandingan nilai Sig (α) = $0.604 > 0.05$. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi beban kerja secara parsial berpengaruh negatif tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Sehingga hipotesis yang diajukan tidak terbukti bahwa beban kerja yang diberikan perusahaan berpengaruh negatif signifikan terhadap kinerja karyawan. Artinya beban kerja yang dimiliki karyawan tidak berpengaruh besar atau mempengaruhi secara signifikan terhadap kinerja karyawan di perusahaan. Nilai negatif pada

koefisien regresi beban kerja menandakan bahwa beban kerja memiliki pengaruh berbanding terbalik pada kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin besar beban kerja karyawan, maka akan mengakibatkan semakin menurunnya kinerja karyawan.

Pengaruh Kemampuan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan

Setelah dilakukan pengujian data secara parsial (uji t) diketahui nilai t hitung $> t$ tabel $= 2.390 > 2.02809$, sedangkan berdasarkan perbandingan nilai $\text{Sig } (\alpha) = 0.022 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Sehingga hipotesis yang diajukan terbukti bahwa kemampuan kerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan

Setelah dilakukan pengujian data secara parsial (uji t) diketahui nilai t hitung $> t$ tabel $= 4.531 > 2.02809$, sedangkan berdasarkan perbandingan nilai $\text{Sig } (\alpha) = 0.000 < 0.05$. Maka dapat disimpulkan koefisien regresi komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Sehingga hipotesis yang diajukan terbukti bahwa komunikasi yang terjadi di perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan.

PENUTUP

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh beban kerja, kemampuan kerja, dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada Tjokro Hotel Pekanbaru. Berdasarkan analisis dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan dan memiliki arah negatif terhadap kinerja karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru. Artinya jika seseorang mempunyai beban kerja yang tinggi maka kinerja karyawan akan menurun. Begitu juga sebaliknya, jika karyawan memiliki beban kerja yang rendah maka kinerja karyawan akan naik.
2. Kemampuan kerja secara parsial berpengaruh positif signifikan dan memiliki arah positif terhadap kinerja karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru. Artinya memiliki nilai searah, dimana jika kemampuan kerja karyawan memadai maka akan meningkatkan kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya jika kemampuan kerja di perusahaan belum memadai maka tingkat kinerja karyawan akan menurun.

3. Komunikasi secara parsial berpengaruh positif signifikan dan memiliki arah positif terhadap kinerja karyawan Tjokro Hotel Pekanbaru. Artinya memiliki nilai searah, dimana jika karyawan berkomunikasi dengan baik maka akan meningkatkan kinerja karyawan, begitu juga sebaliknya jika komunikasi belum dilakukan secara baik maka tingkat kinerja karyawan akan menurun.

Saran

Dengan melihat hasil penelitian ini maka penulis sarankan kepada pihak Tjokro Hotel Pekanbaru. Adapun saran yang penulis berikan kepada pihak Tjokro Hotel Pekanbaru berdasarkan analisis tanggapan responden adalah:

1. Bagi Perusahaan
 - a. Untuk melanjutkan perusahaan ke arah yang lebih baik perlu memperbaiki beban kerja karyawan dalam hal jam bekerja dan istirahat karyawan sesuai dengan jadwal yang disepakati, agar karyawan bisa menjalankan pekerjaannya sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan.
 - b. Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan kerja karyawan, karena masih adanya karyawan yang belum mampu memahami segala sesuatu yang berhubungan dengan bidang pekerjaan. Dengan meningkatnya kemampuan kerja karyawan, maka hasil pekerjaan akan sesuai dengan yang diharapkan.
 - c. Untuk kelancaran operasional hotel perlu memperbaiki komunikasi karyawan, tidak hanya antar sesama karyawan melainkan juga dengan pihak lainnya.
 - d. Perusahaan perlu terus menjaga agar kinerja karyawan dapat meningkat dari waktu ke waktu. Seperti dalam hal banyaknya pekerjaan yang diberikan harus sesuai dengan yang telah disepakati, agar karyawan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan dan tidak menunda-nunda pekerjaan.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneruskan dan mengembangkan penelitian ini dengan mencari variabel lain yang mempengaruhi dan memperkuat kinerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Artawan, P. D., Sukerti, N. N., & Sadjuni, N. L. G. S. (2023). Pengaruh Beban Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Bali Ungasan. *Jurnal of Hotel Management*, 1(1), 21–29. <https://doi.org/10.52352/jhm.v1i1.1016>

- Budiasa, I. K. (2021). *Beban Kerja dan Kinerja Sumber Daya Manusia*. CV. Pena Persada.
- Edbertkho, J., Wilinny, Sutarno, Yuliana, & Sulaiman, F. (2021). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Surya Persada Plasindo Medan Tahun 2021. *Seminar Nasional Sains Dan Teknologi Informasi (SENSASI)*, 3(1), 290–294.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM Spss 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. PT Rajagrafindo Persada.
- Koesomowidjojo, S. M. (2021). *Dasar-Dasar Komunikasi*. Bhuana Ilmu Populer.
- Setyowati, D. E., Sari, S. K., & Antariksa, Y. (2021). *Buku Ajar Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakad Media Publishing.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono, & Setiyawami. (2022). *Metode Penelitian Sumber Daya Manusia (Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kasus)*. Alfabeta.