



Pengaruh Motivasi Kerja, Komunikasi Internal, dan Manajemen Waktu terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus di Hotel Liberta Hub Blok M)

Hilal Haekal^{1*}, Syaiful Anwar²

^{1,2} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Budi Luhur, Jakarta, Indonesia

Email: 2031510585@student.budiluhur.ac.id^{1*}, syaiful.anwar@budiluhur.ac.id²

Alamat: Jl. Ciledug Raya, RT.10/RW.2, Petukangan Utara, Kec. Pesangrahan, Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12260

*Korespondensi penulis

Abstract. *This study was conducted with the main objective of determining and analyzing the influence of work motivation, internal communication, and time management on employee performance, with a population of 30 employees at the Liberta Hub Hotel Blok M. The data collection technique used a Likert-sized questionnaire designed to explore respondents' perceptions regarding the variables studied. Furthermore, the data obtained was processed using Microsoft Excel 2018 and SPSS version 25 software to make the analysis results more measurable and accurate. The analytical method used was multiple linear regression, which was chosen because it was able to show the magnitude of the influence of each independent variable on the dependent variable, namely employee performance. The results revealed that work motivation has a significant influence, where the higher the motivation of employees, the higher their performance. Internal communication also has a positive effect because the flow of clear, open, and effective information can support work coordination, reduce misunderstandings, and strengthen synergy within the team. In addition, time management has been shown to provide an important contribution, because the ability to manage work time well encourages efficiency, timely task completion, and optimal target achievement. Overall, this study confirms that work motivation, internal communication, and time management are factors that cannot be ignored in efforts to improve employee performance. The practical implications of this research result are expected to serve as a basis for the management of Hotel Liberta Hub Blok M to develop a more focused human resource development strategy, so that employee productivity continues to increase while supporting the provision of high-quality service to customers.*

Keywords: *Employee Performance; Human Resources; Internal Communication; Time Management; Work Motivation.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan utama untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh motivasi kerja, komunikasi internal, serta manajemen waktu terhadap kinerja karyawan, dengan populasi penelitian yang mencakup seluruh karyawan Hotel Liberta Hub Blok M berjumlah 30 orang. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner berskala Likert yang disusun untuk menggali persepsi responden terkait variabel-variabel yang diteliti. Selanjutnya, data yang diperoleh diolah dengan bantuan perangkat lunak Microsoft Excel 2018 dan SPSS versi 25 agar hasil analisis menjadi lebih terukur dan akurat. Metode analisis yang diterapkan adalah regresi linier berganda, yang dipilih karena mampu menunjukkan besarnya pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, yaitu kinerja karyawan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa motivasi kerja memiliki pengaruh signifikan, di mana semakin tinggi motivasi yang dimiliki karyawan maka semakin meningkat pula kinerjanya. Komunikasi internal juga berpengaruh positif karena alur informasi yang jelas, terbuka, dan efektif mampu mendukung koordinasi kerja, mengurangi kesalahpahaman, serta memperkuat sinergi dalam tim. Selain itu, manajemen waktu terbukti memberikan kontribusi penting, sebab kemampuan mengelola waktu kerja dengan baik mendorong efisiensi, penyelesaian tugas tepat waktu, dan pencapaian target secara optimal. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa motivasi kerja, komunikasi internal, dan manajemen waktu merupakan faktor yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan. Implikasi praktis dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi manajemen Hotel Liberta Hub Blok M untuk menyusun strategi pengembangan sumber daya manusia yang lebih terarah, sehingga produktivitas karyawan terus meningkat sekaligus mendukung pemberian layanan yang berkualitas tinggi kepada para pelanggan.

Kata kunci: Komunikasi Internal; Kinerja Karyawan; Manajemen Waktu; Motivasi Kerja; Sumber Daya Manusia.

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang tingkat persaingannya sangat ketat, di mana mutu pelayanan menjadi penentu utama untuk menarik sekaligus mempertahankan pelanggan. Di antara berbagai divisi yang ada, departemen housekeeping memiliki peran vital dalam menciptakan kesan positif bagi tamu. Kinerja karyawan housekeeping tidak hanya bergantung pada keterampilan teknis menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar, tetapi juga dipengaruhi oleh sejumlah faktor internal, seperti pelatihan, motivasi, dan kondisi psikososial. Penelitian menunjukkan bahwa faktor organisasi, sosial, dan individual berpengaruh signifikan terhadap kinerja housekeeping, dengan faktor organisasi memiliki dampak paling dominan (Arianda & Ibrahim, 2023). Selain itu, aspek pelatihan dan motivasi terbukti mampu meningkatkan prestasi kerja karyawan housekeeping di hotel berbintang (Wastuty et al., 2022). Namun, karyawan housekeeping juga menghadapi tantangan berupa tuntutan kerja yang tinggi, konflik peran, dan tekanan emosional yang dapat menurunkan kinerja jika tidak ditopang oleh dukungan manajemen (García-Buades et al., 2024). Secara lebih luas, tinjauan sistematis juga menekankan bahwa efisiensi operasional hotel dipengaruhi oleh koordinasi antar-departemen, termasuk housekeeping, sehingga pengelolaan internal menjadi kunci utama keberhasilan (Ochansiri, 2024). Dengan demikian, faktor internal seperti motivasi, pelatihan, dukungan organisasi, serta manajemen beban kerja merupakan elemen penting yang menentukan kualitas layanan housekeeping dalam industri perhotelan.

Salah satu faktor utama yang memengaruhi produktivitas adalah motivasi kerja. Pegawai yang memiliki motivasi tinggi biasanya menunjukkan produktivitas lebih baik, hasil kerja yang berkualitas, dan loyalitas yang kuat terhadap perusahaan. Penelitian Suardana (2022) membuktikan bahwa motivasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan housekeeping di Hard Rock Hotel Bali, yang berarti peningkatan motivasi dapat mendorong perbaikan kinerja secara keseluruhan. Dalam dunia perhotelan, motivasi dapat dipicu oleh penghargaan, pengakuan atas prestasi, kesempatan pengembangan karier, serta lingkungan kerja yang kondusif. Karyawan yang termotivasi umumnya berusaha memenuhi standar yang ditetapkan dan memberikan kontribusi positif bagi organisasi.

Selain motivasi, kelancaran komunikasi internal juga berperan besar dalam mendukung kinerja. Informasi yang jelas mengenai tugas, kebijakan, dan prosedur dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan koordinasi, serta menciptakan suasana kerja yang harmonis. Hasil penelitian Bani (2022) menunjukkan adanya pengaruh positif komunikasi internal terhadap kinerja pegawai. Karyawan yang memperoleh informasi tepat waktu dan akurat cenderung

menyelesaikan pekerjaannya secara lebih efektif. Dalam konteks hotel, koordinasi yang baik antar-departemen maupun antar-karyawan akan mempercepat proses kerja, mengoptimalkan efisiensi, dan menjaga keharmonisan tim.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kemampuan manajemen waktu. Karyawan yang terampil mengatur waktu mampu menyelesaikan pekerjaan tepat sesuai jadwal, mengurangi tekanan kerja, dan meningkatkan mutu hasil kerja. Penelitian Putri (2022) menemukan bahwa manajemen waktu memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Mereka yang memiliki keterampilan ini dapat memprioritaskan tugas, menghindari penundaan, dan meningkatkan produktivitas. Dalam dunia perhotelan yang sering diwarnai tuntutan tinggi dan batas waktu ketat, kemampuan mengatur waktu sangat menentukan kelancaran operasional dan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Rinayanthi dan Kuntariati (2022) di Hard Rock Hotel Bali, menunjukkan bahwa motivasi dan komunikasi sama-sama memberi dampak positif terhadap kinerja karyawan housekeeping. Sementara itu, studi Putri et al. (2020) di Swiss-Belinn Simatupang Jakarta menemukan bahwa motivasi, komunikasi, dan disiplin kerja secara bersamaan memengaruhi kinerja secara signifikan. Meski demikian, kajian yang menggabungkan pengaruh motivasi kerja, komunikasi internal, dan manajemen waktu terhadap kinerja karyawan secara simultan masih relatif jarang dilakukan. Hotel Liberta Hub Blok M, yang menawarkan beragam fasilitas dan layanan, memiliki peluang besar untuk menjadi pilihan utama di wilayahnya. Namun, untuk mencapai posisi tersebut, diperlukan kinerja karyawan yang optimal. Oleh sebab itu, penelitian ini difokuskan untuk mengkaji secara komprehensif pengaruh motivasi kerja, komunikasi internal, dan manajemen waktu terhadap kinerja karyawan di hotel ini.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar yang kuat bagi manajemen hotel untuk merancang strategi internal yang efektif, seperti program peningkatan motivasi, pelatihan komunikasi, dan pengembangan keterampilan manajemen waktu. Pelatihan yang memperkuat kompetensi teknis dan komunikasi telah terbukti meningkatkan kinerja karyawan layanan (Suliastri, 2023). Sementara itu, peningkatan kemampuan komunikasi dalam bahasa Inggris khususnya untuk staf housekeeping terbukti meningkatkan interaksi dengan tamu internasional dan kualitas layanan (Nadjmuddin et al., 2024). Selain itu, pengelolaan waktu kerja dan penjadwalan staf yang efisien mampu mengurangi biaya lembur dan rekrutmen, serta meningkatkan efisiensi operasional secara menyeluruh (Proplanum Case Study, 2024). Seluruh upaya ini, jika didukung oleh strategi manajemen staf yang inovatif dan iklim kerja yang

memotivasi, akan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan mutu pelayanan dan kepuasan tamu (Pertiwi et al., 2023).

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yang berfokus pada penggambaran objek penelitian secara faktual tanpa manipulasi, serta menyajikan hasil dalam bentuk angka-angka yang dapat dianalisis secara statistik (McCombes, 2019). Sampel penelitian sebanyak 30 karyawan di Hotel Liberta Hub Blok M dipilih menggunakan teknik non-probability sampling berdasarkan kriteria tertentu sehingga sesuai untuk studi deskriptif eksploratif (Bhardwaj, 2019). Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form dan dianalisis menggunakan analisis regresi linear berganda, suatu metode yang memungkinkan identifikasi pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen (Laerd, n.d.). Pengolahan data menggunakan perangkat lunak Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 25 memberikan dukungan analitis standar untuk analisis kuantitatif dan regresi.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Uji Regresi Linier Berganda.

		Coefficients ^a			
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	
Model		B	Std. Error	Beta	t Sig.
1	(Constant)	3.524	.840		3.382 .000
	X1	.198	.392	.428	2.940 .000
	X2	.220	.424	.318	2.235 .000
	X3	.201	.194	.399	2.140 .000

Pengaruh Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara pelatihan kerja terhadap kinerja karyawan Hotel Liberta Hub Blok M. Hal ini menunjukkan bahwa H₁ diterima. Penelitian ini sejalan dengan penelitian milik Nurzalza, Asnawi, Arfani (2024), menunjukkan bahwa motivasi kerja dan lingkungan kerja memiliki pengaruh secara simultan dan parsial terhadap kinerja karyawan di Hotel Grand Dafam Signature. Hasil

penelitian milik Pabate, Pongtuluran (2023) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh variabel motivasi kerja terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Liberta Hub Blok M. Hasil penelitian ini sejalan milik Putri, I, Aryana M. (2022), menunjukkan bahwa komunikasi internal, beban kerja dan motivasi kerja secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Komunikasi internal secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Beban kerja secara parsial berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Motivasi kerja secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

Pengaruh Manajemen Waktu terhadap Kinerja Karyawan

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal terhadap kinerja karyawan Hotel Liberta Hub Blok M. Hasil penelitian ini sejalan dengan milik Mustofa, Wulandari, Yuningsih (2024), menunjukkan bahwa manajemen waktu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai, sedangkan motivasi kerja berpengaruh negatif dan signifikan. Secara simultan, manajemen waktu dan motivasi kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan kontribusi sebesar 23,2%. Temuan ini menunjukkan pentingnya penerapan manajemen waktu yang efektif dan sistem motivasi yang tepat untuk mengoptimalkan kinerja pegawai bank syariah.

4. SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen Hotel Liberta Hub Blok M perlu memperkuat program motivasi, baik berupa penghargaan, pengakuan kinerja, maupun jenjang karier yang jelas untuk meningkatkan semangat dan produktivitas karyawan. 2) Komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Manajemen disarankan untuk mengembangkan saluran komunikasi yang terbuka dan dua arah antar departemen maupun antara atasan dan bawahan. Peningkatan efektivitas rapat rutin, penggunaan media komunikasi internal yang efisien, serta membangun budaya keterbukaan bisa menjadi langkah konkret. 3) Manajemen waktu berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan, maka perusahaan perlu memberikan pelatihan time management kepada karyawan.

Penjadwalan kerja yang realistis, pemberian target yang terukur, dan penggunaan teknologi untuk efisiensi waktu juga dapat menunjang kinerja karyawan

DAFTAR REFERENSI

- Arianda, A., & Ibrahim, M. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja housekeeping department di Hotel Ibis Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JOMFSIP)*, 2(1), 45–56.
- Bani, M. P. (2022). Pengaruh komunikasi internal dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai. *Inspirasi Ekonomi: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), 29–37. <https://doi.org/10.32938/ie.v4i2.2233>
- Bhardwaj, P. (2019). Types of sampling in research: A review. *Journal of Practical Cardiovascular Sciences*, 5, 157–163. https://doi.org/10.4103/jpcs.jpcs_62_19
- García-Buades, M. E., Montañez-Juan, M., Blahopoulou, J., Ortiz-Bonnin, S., Chela-Alvarez, X., Bulilete, O., & Llobera, J. (2024). Psychosocial work factors, job stress, and self-rated health among hotel housekeepers. *Safety and Health at Work*, 15(3), 261–271. <https://doi.org/10.1177/21650799241282787>
- Laerd. (n.d.). *Multiple regression using SPSS Statistics*. Laerd Statistics.
- McCombes, S. (2019, May 15; revised June 22, 2023). *Descriptive research: Definition, types, methods & examples*. Scribbr. <https://www.scribbr.com/methodology/descriptive-research/>
- Nadjmuddin, M., Aisyah, & Hanadya, D. (2024). Effective communication skills for housekeeping staff: Improving guest interaction in English. *INTERACTION: Jurnal Pendidikan Bahasa*, 11(2), 291–305. <https://doi.org/10.36232/interactionjournal.v11i2.32>
- Ochansiri, T. (2024). The factors that affect hotel operation management and the measurement of hotel back-of-house efficiency framework through systematic review. *Procedia of Multidisciplinary Research*, 2(6), 89–98.
- Pertiwi, N. P. P. I., Prabayanti, N. M. E., & Dewi, I. G. A. M. (2023). Strategi manajemen staf hotel dalam pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu. *Management Science Journal*, 1(3), 26. <https://doi.org/10.61942/msj.v1i3.26>
- Proplanum. (2024). *Effective time management and staffing in the hospitality industry*. Proplanum Case Study.
- Putri, N. P. C. S. (2022). Pengaruh komunikasi internal, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan. *WidyaAmrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan dan Pariwisata*, 2(4), 1032–1042. <https://doi.org/10.32493/jism.v2i4.25390>
- Rinayanthi, N. M., & Kuntariati, U. (2022). Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan housekeeping di Hard Rock Hotel Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 160–167. <https://doi.org/10.37484/jmph.060117>
- Suardana, I. G. (2022). Pengaruh motivasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan housekeeping di Hard Rock Hotel Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2868–2887. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i10.200>

- Suliasatri, I. A. P. (2023). The effects of training and communication: Study on performance of the food and beverage service employee. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(1), 98–114. <https://doi.org/10.37484/jmph.070105>
- Wastuty, K. M., Sudarmawan, I. W. E., & Suarmana, I. W. R. (2022). Pengaruh pelatihan dan motivasi terhadap prestasi kerja karyawan housekeeping di The Ritz-Carlton Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), 112–120. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3.357>