

Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Internal terhadap *Employee Engagement* pada Departemen Makanan dan Minuman di Masa Pandemi Covid-19

I Wayan Prananda Hendra Yuda¹, Made Artajaya^{2*}, Hardina³

^{1,2,3}Bali Tourism Polytechnic, Bali, Indonesia

²artajaya@ppb.ac.id

Abstract

This study aims to analyze (1) the effect of training on employee engagement, (2) the effect of internal communication on employee engagement, and (3) the effect of training and internal communication simultaneously on employee engagement at the Hotel in Bali during Covid-19 pandemic. The number of samples in this study were 38 respondents using the saturated sample technique. Data was collected by distributing questionnaires to respondents using Google Form as the media. The data analysis technique used is the Classical Assumption Test, Multiple Linear Regression Analysis, t-test, F-test, Coefficient of Determination, and Effective Contribution which were tested using the SPSS version 25 program. The results of this study indicate that (1) the training variable partially has a positive and positive effect. significant on employee engagement variable with t-count > t-table ($2.053 > 1.689$) and Sig. $0.048 < 0.05$. (2) the internal communication variable partially has a positive and significant effect on exit intentions with a t-count < t-table ($10.558 < 1.689$) and a Sig value. $0.000 < 0.05$, and (3) training and internal communication simultaneously have a positive and significant effect on employee engagement with a significance of 0.000

Keywords

employee engagement, internal communication, training, food and beverage, hotel

1. INTRODUCTION

Industri pariwisata merupakan salah satu industri yang menungjung perekonomian dunia. Perkembangan pada sektor pariwisata di Indonesia, sejalan dengan munculnya industri yang bergerak di bidang pelayanan. Namun pada awal tahun 2020, industri ini mengalami perubahan ke arah negatif. Jika dilihat di Pulau Bali sendiri, perubahan ini dapat dilihat dari penurunan jumlah rata-rata tingkat hunian kamar hotel dari tahun 2019 hingga 2021. Perubahan ini terjadi karena wabah Covid-19 yang menyebabkan wisatawan enggan untuk berkunjung, ditambah lagi dengan aturan terkait pembatasan kunjungan antar negara yang semakin mengurangi intensitas kunjungan wisatawan. Hal ini yang mengakibatkan bisnis di bidang pelayanan khususnya di bidang perhotelan tidak dapat berjalan baik karena berkurangnya intensitas interaksi langsung antar manusia yang bisa dilakukan. Berkurangnya aktivitas operasional ini menuntut pihak hotel untuk lebih ketat dalam mengelola sumber daya yang digunakan.

Sumber daya manusia adalah salah satu aspek terpenting dalam dunia industri pelayanan. Eesley dalam Ozoemenam (2020) percaya bahwa sumber daya manusia dapat dianggap sebagai salah satu

kebutuhan esensial organisasi untuk berfungsi dan tumbuh. Dalam mengelola aset ini, berbagai perusahaan memiliki departemen yang khusus bertugas untuk mengelola sumber daya manusianya. Departemen ini kerap dinamakan dengan nama Human Resources Department. Departemen ini menerapkan manajemen sumber daya manusia dengan tujuan yang disesuaikan pada perusahaannya.

Setiap organisasi harusnya mendapatkan serta mempertahankan karyawan yang memiliki keterikatan atau engagement dan motivasi yang nantinya akan menjadi alat dalam mencapai tujuan organisasi. Lienardo dan Setiawan dalam Setiawan dan 3 Minarwati (2020) menyatakan bahwa karyawan yang memiliki engagement dengan baik pada perusahaan memotivasi karyawan untuk lebih inisiatif dan kreatif dalam melaksanakan operasional perusahaan sehingga kinerja perusahaan akan mengalami peningkatan nantinya. Maka dari itu, penting bagi perusahaan untuk menemukan cara yang tepat untuk menjaga rasa terikat karyawan dengan perusahaannya.

Berdasarkan Teori Job Demands-Resources (JD-R) yang dikemukakan oleh Baker dalam Sun, dkk.(2019) dinyatakan bahwa sumber daya baik bagi pekerjaan maupun secara personal dapat memberikan dampak terhadap employee engagement. Dalam teori ini dinyatakan juga bahwa karyawan akan lebih merasa terikat dalam pekerjaannya ketika karyawan mendapatkan sumber daya yang berkaitan dengan pekerjaan (job resources) dari organisasinya. Bentuk job resources ini dapat berupa pelatihan, social support, penilaian kinerja, dan bentuk lainnya (Sun, dkk., 2019). Dalam penelitian ini, salah satu bentuk job resources yang digunakan adalah pelatihan yang mendukung perkembangan 4 karyawan untuk kedepannya. Bagi beberapa perusahaan, pelatihan bagi karyawan dapat meningkatkan profit yang didapatkan dengan mendukung adanya perilaku positif terhadap profit itu sendiri. Untuk individu sendiri, pelatihan dapat meningkatkan pengetahuan informasi terkait pekerjaan sekaligus menentukan tujuan organisasi kedepannya (Siddique, 2019). Dalam mencapai tujuan organisasi perlu juga adanya pengembangan kemampuan karyawan dengan diadakannya skema pelatihan serta pengembangan berfokus pada mempertahankan employee engagement yang akan berkontribusi pada perkembangan organisasi. Judul: Pengaruh Pelatihan Dan Komunikasi Internal Terhadap Employee Engagement pada Departemen Makanan dan Minuman di sebuah Hotel di Bali pada Masa Pandemi Covid-19.

Berbagai penelitian juga menyatakan bahwa pendorong utama adanya engagement adalah komunikasi internal (Internal communication). Hal ini didukung oleh penjelasan terkait komunikasi internal dalam konteks social exchange theory (SET). Dalam SET individu berpartisipasi dalam hubungan yang saling bergantung dimana individu tersebut memiliki alasan untuk terlibat dan saling mendapatkan nilai masing-masing (Karanges dalam Idow, 2021). Didasarkan pada SET, dapat diketahui bahwa komunikasi internal mempengaruhi kognitif dan afektif komponen organizational identification dimana karyawan dengan identifikasi yang kuat cenderung memiliki keterlibatan atau keterikatan yang lebih besar (Sulaiman dan Abdullah, 2019).

Sebuah hotel di Bali memiliki karyawan dengan rentang usia dan jenjang pendidikan yang berbeda-beda. Hal ini menyebabkan munculnya asumsi bahwa kedua hal ini menjadi penyebab penurunan nilai pelatihan dan miskomunikasi. Perbedaan ini menjadi faktor yang menyebabkan adanya kesenjangan terkait keahlian dan pola pikir dari tiap karyawan. Kedua hal ini bisa saja mempengaruhi keperluan akan pelatihan serta strategi komunikasi yang tepat. Dengan jumlah karyawan yang masih banyak dan tamu yang sedikit menyebabkan penjadwalan yang berubah-ubah. Penjadwalan ini menyebabkan waktu berinteraksi secara langsung yang kurang bagi karyawan sehingga kegiatan pelatihan tidak dapat berjalan dengan optimal. Jarangnya proses interaksi juga menyebabkan miskomunikasi antara karyawan terkait pekerjaannya. Semakin banyak intensitas miskomunikasi yang terjadi dapat mengurangi rasa nyaman, sehingga keterikatan antara karyawan dengan perusahaannya juga berkurang. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan beberapa karyawan di kedua departemen tersebut. Dapat diketahui bahwa komunikasi internal di departemen ini tidak dalam kondisi yang optimal. Hal ini dilihat dari masih ada miskomunikasi antara karyawan satu dengan yang lainnya terkait berbagai hal. Hal ini ditambah dengan adanya pandemi dimana pihak hotel harus mengurangi komunikasi secara langsung. Hal ini membuka peluang adanya miskomunikasi terutama jika pemberian informasi dilakukan melalui pesan atau tulisan

yang hanya diakses beberapa orang saja. Terjadinya permasalahan ini berdampak tidak baik karena dapat menghalangi operasional sehari-hari bahkan dapat mengurangi rasa keterikatan antar karyawan hingga employee engagement dengan perusahaan.

Berdasarkan fenomena tersebut, dilakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelatihan dan Komunikasi Internal Terhadap Employee engagement pada Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di Masa Pandemi Covid-19.”

2. METODE PENELITIAN

Objek penelitian ini difokuskan pada pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement pada Departemen Food & Beverage Service dan Culinary Sebuah hotel di Bali di masa Pandemi Covid-19. Penelitian ini dilakukan di Sebuah hotel di Bali yang beralamat di Jl. Lodontuh, Singakerta, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali.

Dalam pelaksanaan penelitian di Sebuah hotel di Bali ini, terdapat dua jenis data yang digunakan. Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data jumlah karyawan, data jumlah jam pelatihan karyawan, serta data hasil Kuesioner yang berkaitan Judul: Pengaruh Pelatihan Dan Komunikasi Internal Terhadap Employee Engagement pada Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di Masa Pandemi Covid-19 I Wayan Prananda Hendra Yuda Jurnal Bisnis Hospitaliti 4 dengan pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement karyawan hotel. Sedangkan, data kualitatif pada penelitian ini adalah berupa hasil observasi peneliti seperti hasil wawancara dengan beberapa karyawan hotel terkait masalah komunikasi internal yang sering dihadapi.

Sumber data adalah segala sesuatu yang memberikan informasi mengenai data yang dibagi dua menjadi data primer dan data sekunder. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari hasil wawancara peneliti terhadap karyawan Sebuah hotel di Bali dan dari hasil penyebaran Kuesioner penelitian. Sedangkan, Data sekunder yang digunakan berupa studi dokumentasi berupa data jam pelatihan karyawan 40 serta data jumlah karyawan yang didapat dari human resources department hotel.

Populasi yang diteliti mencakup supervisor hingga karyawan biasa atau line associates Departemen FBS dan Culinary Sebuah hotel di Bali. Adapun jumlah dari populasi ini adalah sebanyak 38 orang. Adapun sampel dalam penelitian ini dipilih dengan metode non-probability sampling khususnya sampling jenuh yang berarti menggunakan seluruh anggota populasi dalam penelitian. Oleh karena itu, dapat diketahui sampel dari penelitian ini adalah supervisor hingga karyawan biasa atau line associates Departemen FBS dan Culinary Sebuah hotel di Bali sejumlah 38 orang. Penelitian ini menggunakan empat teknik pengumpulan data. Keempat teknik ini terdiri dari wawancara, observasi, Kuesioner, dan studi dokumentasi. wawancara dilakukan pada karyawan line associates dan learning and development manager Sebuah hotel di Bali untuk mendapatkan informasi terkait komunikasi internal dan employee engagement hotel tersebut. Observasi dilaksanakan langsung dengan melakukan pengamatan fenomena yang terjadi yang kemudian akan diteliti.

Peneliti melakukan observasi terkait komunikasi internal serta employee engagement yang terjadi di Departemen FBS dan Culinary Sebuah hotel di Bali. Kuesioner disebarkan kepada seluruh karyawan biasa atau line associates Departemen FBS dan Culinary Sebuah hotel di Bali sejumlah 38 orang. Dalam penelitian ini dokumentasi yang digunakan berupa jurnal atau penelitian yang serupa sebagai pedoman, selain itu juga menggunakan data jam pelatihan karyawan yang diperoleh dari HRD Sebuah hotel di Bali. Berdasarkan uji validitas seluruh pernyataan valid dengan nilai reliabilitas sebesar 0.952 untuk instrumen pelatihan, 0.939 untuk instrumen komunikasi internal dan 0.770 untuk instrumen employee engagement.

Kemudian data dianalisis dengan uji asumsi klasik, data dinyatakan normal dan tidak terdapat multikolinearitas dan gejala heteroskedastisitas, kemudian data dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan hipotesa Ada pengaruh positif dan signifikan antara pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement pada Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di masa Pandemi Covid-19.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

Beberapa Hotel memiliki jenis pengelompokkan berdasarkan brandnya menjadi dua bagian. jenis yang pertama adalah jenis classic, yang merupakan jenis properti yang memberikan pengalaman menginap dengan kemewahan fasilitas dan pelayanannya. Hotel tersebut menawarkan akomodasi penginapan dengan pelayanan eksklusif, desain yang modern, dan suasana yang memberi kesan memanjakan. Hotel tersebut berfokus untuk menjadi wellness-brand unggulan di dunia perhotelan dengan menjaga tamu sebelum, saat, hingga sesudah menginap. Adapun Visi yang dimiliki oleh Sebuah hotel di Bali adalah menjadi destinasi kesejahteraan jasmani dan rohani di Bali yang memberikan pengalaman sebagai inspirasi terbaik.

4.2 Pembahasan

Karakteristik responden didapat dari sampel penelitian sejumlah 38 orang Berdasarkan data sampel yang diamati sebanyak 38 responden diketahui bahwa terdapat responden laki-laki dengan jumlah yang lebih banyak yaitu 24 orang dengan persentase 63,2% dibandingkan jumlah perempuan sebanyak 14 orang dengan persentase 36,8%. Selanjutnya ditemukan bahwa sebagian besar responden ada pada rentang umur 20-25 tahun yaitu sebanyak 16 orang dengan persentase 42%. Kemudian, latar belakang pendidikan sebagian besar responden memiliki latar belakang pendidikan sebagai diploma. responden yang mengisi kuesioner penelitian ini didominasi oleh karyawan yang bekerja pada departemen culinary dengan jumlah karyawan sebanyak 21 orang dengan persentase 55,3%

Tabel 1. Tabulasi Jawaban Pelatihan

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	N	TS	STS	Jumlah Skor	Rata-rata	Keterangan
1	Item Nomor 1	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
2	Item Nomor 2	20	17	1	0	0	171	4.50	Sangat Baik
3	Item Nomor 3	19	16	2	1	0	167	4.39	Baik
4	Item Nomor 4	18	17	1	2	0	165	4.34	Baik
5	Item Nomor 5	21	14	2	1	0	169	4.45	Sangat Baik
6	Item Nomor 6	23	13	2	0	0	173	4.55	Sangat Baik
7	Item Nomor 7	24	12	2	0	0	174	4.58	Sangat Baik
8	Item Nomor 8	22	15	1	0	0	173	4.55	Sangat Baik
9	Item Nomor 9	21	15	1	1	0	170	4.47	Sangat Baik
10	Item Nomor 10	19	19	0	0	0	171	4.50	Sangat Baik
Jumlah							1708	44.94	Sangat Baik
Rata-rata							170.8	4.49	

Pada tabel ditunjukkan penilaian responden terhadap pelatihan di Sebuah hotel di Bali di Departemen Makanan dan Minuman. Pada hasil tabulasi di atas menunjukkan nilai tertinggi untuk item pernyataan variabel pelatihan terdapat pada butir pernyataan no. 1 dengan nilai rata-rata 4,61. Item pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan no. 4 dengan nilai rata-rata yang diperoleh sejumlah 4,34. Rata-rata nilai tabulasi pada variabel 70 pelatihan secara keseluruhan adalah 4,49 yang berarti jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. Hasil penilaian rata-rata ini menunjukkan bahwa karyawan pada Sebuah hotel di Bali pada departemen Makanan dan Minuman merasa bahwa bentuk dan

agenda pelatihan yang diperoleh dirasa telah baik dan dapat diterima oleh karyawan, namun karyawan merasa masih ada beberapa materi pelatihan yang belum disesuaikan dengan kemampuan karyawan

Tabel 2. Tabulasi Jawaban Komunikasi Internal

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	N	TS	STS	Jumlah Skor	Rata-rata	Keterangan
1	Item Nomor 1	29	8	1	0	0	180	4.74	Sangat Baik
2	Item Nomor 2	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
3	Item Nomor 3	27	10	1	0	0	178	4.68	Sangat Baik
4	Item Nomor 4	27	9	2	0	0	177	4.66	Sangat Baik
5	Item Nomor 5	28	9	1	0	0	179	4.71	Sangat Baik
6	Item Nomor 6	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
7	Item Nomor 7	20	17	1	0	0	171	4.50	Sangat Baik
Jumlah							1235	32.5	Sangat Baik
Rata-rata							176.43	4.64	

Tabel menunjukkan penilaian yang diberikan responden pada variabel komunikasi internal. Dapat dilihat nilai tertinggi untuk item pernyataan untuk variabel ini ada pada butir no. 1 dengan nilai rata-rata 4,74. Di sisi lain, ditemukan juga pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada butir no. 7 yaitu dengan nilai 71 rata-rata sejumlah 4,50. Secara keseluruhan, rata-rata nilai tabulasi pada variabel komunikasi internal adalah 4,64 yang berarti berada dalam kategori sangat baik. Hasil penilaian ini menunjukkan bahwa karyawan Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali merasa bahwa telah terjalin komunikasi yang baik antara karyawan dengan atasannya, terutama dalam penyampaian saran terkait operasional. Namun di sisi lain, karyawan merasa bahwa informasi atau pesan yang diterima kurang dapat disampaikan dengan baik.

Tabel 3. Tabulasi Jawaban Employee engagement

No	Pernyataan Kuesioner	SS	S	N	TS	STS	Jumlah Skor	Rata-rata	Keterangan
1	Item Nomor 1	27	10	1	0	0	178	4.68	Sangat Baik
2	Item Nomor 2	23	13	1	1	0	172	4.43	Baik
3	Item Nomor 3	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
4	Item Nomor 4	27	9	2	0	0	177	4.66	Sangat Baik
5	Item Nomor 5	20	15	3	0	0	169	4.34	Baik
6	Item Nomor 6	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
7	Item Nomor 7	21	15	2	0	0	171	4.40	Baik
8	Item Nomor 8	26	10	2	0	0	176	4.63	Sangat Baik
9	Item Nomor 9	27	8	3	0	0	176	4.63	Sangat Baik
10	Item Nomor 10	23	12	2	1	0	171	4.40	Baik
11	Item Nomor 11	25	11	2	0	0	175	4.61	Sangat Baik
Jumlah							1915	50	Sangat Baik
Rata-rata							174.09	4.54	

Tabel di atas menunjukkan penilaian responden terhadap variabel employee engagement. Dari hasil tabulasi yang ada, ditunjukkan bahwa nilai tertinggi untuk item pernyataan employee engagement terdapat pada butir pernyataan no. 1 yang bernilai rata-rata 4,68. Item pernyataan dengan nilai terendah terdapat pada butir pernyataan no. 5 dengan memperoleh nilai rata-rata 4,34. Berdasarkan rata-rata nilai tabulasi pada variabel employee engagement, dapat diketahui bahwa secara keseluruhan variabel ini mendapat nilai sejumlah 4,54 yang berarti jawaban responden berada dalam kategori sangat baik. Hasil penilaian rata-rata ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki persepsi bahwa ada rasa keterikatan yang dimiliki oleh karyawan sehingga terdapat rasa semangat untuk bekerja. Namun karyawan juga merasa kurang kuat atau tangguh dalam menyelesaikan pekerjaannya.

4.3 Analisis Data

4.3.1 Asumsi Klasik

Hasil uji normalitas yang telah dilakukan menggunakan Kolmogorov-Smirnov mendapat nilai signifikansi monte carlo signifikansi (2-tailed) sebesar 0,306 yang bernilai lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal. Hasil uji multikolinearitas menunjukkan variabel pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement memiliki nilai Tolerance sebesar 0,866 dan nilai VIF sebesar 1,154. Maka dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian ini terbebas dari multikolinieritas karena sesuai dengan syarat yang ditetapkan. Berdasarkan uji heteroskedastisitas diperoleh nilai signifikansi masing-masing variabel pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement bernilai lebih besar dari 0,05 yang mengindikasikan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas. Adapun nilai signifikansi variabel pelatihan sejumlah 0,191 dan variabel komunikasi internal sejumlah 0,740.

3. Regresi Linear Berganda

Berdasarkan hasil uji Regresi Linier Berganda Pelatihan dan Komunikasi Internal terhadap Employee Engagement diketahui Nilai koefisien regresi variabel pelatihan (X1) terhadap employee engagement (Y) bernilai sebesar 0,187. Berdasarkan hal tersebut, dapat diketahui 77 bahwa jika variabel pelatihan (X1) mengalami peningkatan, sementara variabel lainnya tetap. Maka akan ada peningkatan sebesar 0,187 pada variabel employee engagement (Y). Koefisien korelasi juga bernilai positif, dalam hal ini dapat diartikan bahwa antara pelatihan (X1) dan employee engagement (Y) memiliki pengaruh positif. Sedangkan Nilai koefisien regresi pada variabel komunikasi internal (X2) terhadap employee engagement (Y) sejumlah 0,790. Maka dapat diartikan bahwa jika komunikasi internal (X2) mengalami peningkatan, sementara variabel lainnya tetap, akan ada peningkatan sebesar 0,790 pada employee engagement (Y). Koefisien korelasi bernilai positif artinya antara komunikasi internal (X2) dan employee engagement (Y) memiliki pengaruh positif. Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa dengan tingkat kesalahan 5 persen, keyakinan 95 persen dan derajat kebebasan 35, variabel komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap employee engagement. Sedangkan uji f pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 75,933 lebih besar dari Ftabel yang bernilai 3,27, dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hasil uji F ini menunjukkan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan secara simultan antara pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement, dengan tingkat kesalahan 5 persen dan keyakinan sebanyak 95 persen.

Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diketahui bahwa kontribusi variabel pelatihan (X1) dan komunikasi internal (X2) terhadap employee engagement (Y) bernilai sebesar 81,3%. Sisanya sebesar 18,7% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sumbangan Efektif menunjukkan bahwa setiap variabel bebas memberikan kontribusi berbeda dalam mempengaruhi employee engagement Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di masa Pandemi Covid-19. Variabel pelatihan (X1) memiliki kontribusi sebesar 7,5% mempengaruhi employee engagement, sedangkan variabel komunikasi internal (X2) memiliki persentase sebesar 73,8% mempengaruhi employee engagement Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di masa Pandemi Covid-19

4.4 Pengaruh pelatihan terhadap employee engagement

Dari hasil tabel koefisien regresi, ditemukan bahwa komunikasi internal menghasilkan nilai positif dengan nilai sebesar 0,790 dan berpengaruh secara signifikan berdasarkan hasil nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari nilai $\alpha = 0.05$. Kurva distribusi t uji hipotesis 2 menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 10,558 sedangkan ttabel adalah sebesar 1,689. Maka dapat dilihat bahwa nilai thitung lebih besar dibandingkan ttabel yang menyebabkan thitung berada di daerah penolakan H_0 , sehingga diketahui bahwa ada pengaruh dari variabel komunikasi internal terhadap employee engagement dengan sumbangan efektif sebesar 73,8%. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal yang dialami karyawan, maka employee engagement Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di masa pandemi Covid-19 juga akan meningkat. Hal ini memberikan dampak pada rasa keterikatannya karyawan, karena

miskomunikasi tersebut dapat memicu sebuah konflik kerja. Dapat diketahui juga bahwa kualitas komunikasi internal di hotel ini dipengaruhi oleh adanya pandemi Covid-19. Dikarenakan pandemi ini, pihak hotel harus mengurangi komunikasi secara langsung dan lebih cenderung ke komunikasi melalui media berupa Aplikasi Outlook terutama terkait pelaksanaan acara ataupun pengumuman tertentu. Terjadinya permasalahan ini tentu berdampak tidak baik karena dapat menghalangi operasional sehari-hari bahkan dapat mengurangi rasa keterikatan antar karyawan hingga employee engagement dengan perusahaan. Persentase pengaruh komunikasi internal ini mampu memberikan persentase pengaruh sebesar 73,8%. Hasil ini menunjukkan bahwa sejauh ini faktor komunikasi internal memiliki pengaruh besar dalam rasa employee engagement dengan pekerjaan dan perusahaan. Secara teori dijelaskan bahwa menurut Brennan dalam Sari dan Nurdin (2016), komunikasi internal merupakan pertukaran gagasan antara administrator dan pegawai dalam organisasi yang menyebabkan terwujudnya organisasi yang lengkap dengan struktur khas dan pertukaran gagasan baik horizontal maupun vertikal sehingga pekerjaan berlangsung baik. Dalam Idow dkk. (2021) dinyatakan bahwa komunikasi internal telah dijelaskan dalam konteks pertukaran sosial (Social Exchange Theory) (Karanges dalam Idow, 2021). Dalam teori tersebut, ditetapkan bahwa individu berpartisipasi dalam hubungan yang saling bergantung. Dengan hubungan tersebut terjadi pertukaran untuk tujuan mendapatkan sumber daya hingga menjaga derajat hubungan dari waktu ke waktu. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Purnamasari dan Netra (2020). Dari penelitian ini ditemukan bahwa terdapat dampak yang positif dari adanya komunikasi internal terhadap employee engagement. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Davut (2020) yang menjelaskan bahwa adanya pengaruh yang diberikan dari komunikasi internal terhadap employee engagement. Ditemukan pengaruh positif yang signifikan antara kedua variabel tersebut. Dampak positif diberikan oleh saluran komunikasi internal terhadap rasa employee engagement yang baik. Hal ini juga didukung oleh pernyataan dari karyawan sebagai waitress dimana hal ini berpengaruh karena adanya rasa nyaman karyawan dalam memberikan pendapatnya kepada atasan sehingga dapat bekerja dengan baik.

3.2.5 Pengaruh komunikasi internal terhadap employee engagement

Berdasarkan hasil tabel ANOVA menunjukkan Fhitung bernilai sebesar 75,933 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Nilai signifikansi (Sig.) ini lebih kecil dari $\alpha = 0.05$, sehingga dapat diketahui bahwa variabel bebas pelatihan dan komunikasi internal secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu employee engagement. Kurva distribusi F uji hipotesis 3 menunjukkan bahwa nilai Fhitung sebesar 75,933 lebih besar dari Ftabel = 3,27. Oleh karena itu, dapat dilihat bahwa nilai Fhitung lebih besar dibandingkan Ftabel sehingga menyebabkan Fhitung berada di daerah penolakan H_0 . Berdasarkan hal tersebut, ditemukan adanya pengaruh dari pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement. Hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel pelatihan dan komunikasi internal mempengaruhi variabel employee engagement sebesar 81,3%. Persentase pengaruh pelatihan ini hanya memberikan persentase sebesar 7,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa sejauh ini faktor pelatihan hanya mampu memberikan pengaruh bagi pemikiran karyawan untuk memiliki keterikatan pada Sebuah hotel di Bali terutama pada Departemen Makanan dan Minuman. Selanjutnya adalah komunikasi internal (X2) yang dirasakan oleh karyawan kurang baik dan kerap kali terjadinya sebuah miskomunikasi antara satu karyawan dengan karyawan lainnya. Oleh karena itu, pihak Sebuah hotel di Bali perlu memperhatikan lagi terkait komunikasi yang berjalan di jam operasional. Hal ini dilakukan dengan tujuan meningkatkan rasa nyaman karyawan di lingkungan kerja yang akan berujung pada peningkatan employee engagement terhadap hotel. Berdasarkan temuan dari penelitian ini, Sebuah hotel di Bali dapat menentukan sistem pelatihan serta sistem komunikasi atau interaksi karyawan pada jam kerja. Hal ini dilakukan agar karyawan merasa diperhatikan dalam melaksanakan pekerjaannya sehingga karyawan akan merasa terikat dengan pekerjaan yang dilakukan.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan tentang pengaruh pelatihan dan komunikasi internal terhadap employee engagement pada Departemen Makanan dan Minuman Sebuah hotel di Bali di masa pandemi covid-19, dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pelatihan dapat dinyatakan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap variabel employee engagement. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelatihan yang didapatkan karyawan, maka employee engagement juga akan meningkat. Kemudian, variabel komunikasi internal dapat dinyatakan memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap variabel employee engagement. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal yang dialami karyawan, maka employee engagement juga akan meningkat. Terakhir, ditemui pengaruh yang signifikan secara bersama-sama antara variabel pelatihan (X1) dan komunikasi internal (X2) terhadap employee engagement (Y). Hal tersebut diketahui berdasarkan nilai F hitung lebih besar dari F tabel dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan nilai koefisien determinasi sebesar 81,3%. Sedangkan sisanya sebesar 18,7% dipengaruhi oleh variabelvariabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik komunikasi internal dan pelatihan yang didapatkan karyawan, maka employee engagement juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Davut (2020). "The Use of Internal Communication Channels Within 5-Star Hotels In Turkey During The Covid-19 Pandemic Crisis And Its Effects on Employees' Engagement Levels." *Journal of Gastronomy, Hospitality, and Travel* vol.3, Number :2.
- Idow, Ali Hassan, dkk. (2021). "Employees' Perceptions Towards Internal Communication During Organizational Change Management At Multimedia University Of Kenya." *International Journal of Scientific and Research Publications*, Volume 11, Issue 8, August 2021.
- Ozoemenam, Uchenna Chinelo (2020). "Investigating The Impact of Learning and Development on Employee Engagement : A Study Withing The Banking Sector." *National College of Ireland*.
- Purnamasari, Ni Putu Listya & I Gusti Salit Ketut Netra. (2020). "The Effect of Compensation and Internal Communication on Employee Engagement and Turnover Intention in Sankara Ubud Resort and Spa, Gianyar, Bali." *American Journal of Humanities and Social Sciences Research*. Volume-4, Issue-1.
- Sari, Ismala & Nurdin (2016). "Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Motivasi Kerja Pegawai." *Jurnal Administrasi Pendidikan*. Vol.XXIII No.1 April 2016.
- Sulaiman, Shima Nuzatul & Zulhamri Abdullah. (2019). "Conceptual Exploration on Internal Communication and Organizational Identification as Determinants of Employee Performance." *International Journal of Modern Trends in Social Sciences*. Volume: 2 Issues: 9.
- Sun, Li dkk. (2019). "Employee Engagement: A Literature Review." *International Journal of Human Resource Studies*. ISSN 2162-3058 2019, Vol. 9, No. 1