

Diterima : February 01, 2021
Disetujui : February 05, 2021
Diterbitkan: February 24, 2021

**Conference on Management, Business,
Innovation, Education and Social Science**
<https://journal.uib.ac.id/index.php/comblines>

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keterlibatan Karyawan Hotel Berbintang Di Kepulauan Riau

Robby Kurniawan¹, Shintia Sakinah²

Email: robbyrkn.uib@gmail.com, 1746051.shintia@uib.edu

^{1 2}Fakultas Ekonomi, Universitas Internasional Batam, Batam, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari variabel kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan pelatihan & pengembangan terhadap keterlibatan karyawan hotel berbintang di Kepulauan Riau. Penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai faktor apa saja yang berpengaruh terhadap peningkatan keterlibatan karyawan di industri perhotelan Kepulauan Riau.

Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 335 responden karyawan hotel berbintang di Kepulauan Riau. Setelah kuesioner dikumpulkan, maka dapat dilakukan pengujian data menggunakan program SPSS. Hasil dari pengolahan data diketahui bahwa terdapat hubungan pada hampir semua faktor yang diteliti, hal ini menunjukkan bahwa pentingnya memberi perhatian pada variabel yang diteliti bagi manajemen hotel.

Kata Kunci:

Keterlibatan Karyawan, Kepemimpinan, Komunikasi Internal, Penghargaan, Pelatihan & Pengembangan

Pendahuluan

Sebagai salah satu pintu masuk wisatawan ke Indonesia dan juga wisatawan domestik untuk berpergian ke luar negeri, kegiatan pariwisata di Batam cukup berkembang. Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya jumlah wisatawan mancanegara atau wisman yang berkunjung ke Kota Batam pada bulan November 2019 mencapai 168.190 kunjungan, mengalami kenaikan 5,59% dibanding jumlah wisatawan pada bulan sebelumnya, dimana jumlah wisman pada Oktober 2019 sebanyak 159.292 kunjungan. Jika dibandingkan dengan November 2018, kunjungan wisman November 2019 mengalami kenaikan, yaitu sebesar 8,31%. Wisman yang berkunjung ke Kota Batam pada bulan Januari hingga November 2019 didominasi oleh wisman berkebangsaan Singapura dengan presentase sebesar 52,92% dari total jumlah wisman pada Januari-November 2019. Secara kumulatif, jumlah kunjungan wisman dari bulan Januari hingga November 2019 ke Kota Batam mencapai 1.758.648 kunjungan atau naik 6,32% dibanding jumlah kunjungan wisman pada periode yang sama tahun 2018 yang berjumlah 1.654.131

kunjungan dari 10 negara wisman terbanyak yang berkunjung ke Kota Batam semuanya mengalami kenaikan kunjungan pada November 2019 jika dibandingkan dengan Oktober 2019 (www.bps.go.id).

Peningkatan kunjungan wisatawan ke Kota Batam harus diimbangi dengan elemen penunjang kepariwisataan yang memadai seperti akomodasi. Akomodasi memegang peran penting untuk meningkatkan kedatangan wisatawan ke suatu destinasi wisata yang secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan daerah melalui pendapatan masyarakat dan lapangan pekerjaan. Perputaran operasional akomodasi akan berjalan dengan baik apabila sumber daya manusia mampu memberikan kinerja yang kompeten dibidangnya.

Dalam era persaingan global seperti saat ini, keberadaan sumber daya manusia atau keterlibatan karyawan yang handal memiliki peran yang sangat strategis dibandingkan sumber daya yang lain. Pentingnya sumber daya manusia ialah sebagai dasar utama bagi perusahaan. Oleh karena itu sangat penting bagi perusahaan untuk mencari sumber daya manusia yang kompeten agar dapat memberikan respon positif bagi perusahaan yang akan memberikan keunggulan dibandingkan dengan pesaing yang lain.

Hubungan kerja yang saling menguntungkan antara perusahaan dan karyawan sangat penting dalam upaya mendorong semangat kerja karyawan. Karyawan berhak mendapatkan penghargaan dari pimpinannya sebagai timbal balik atas jasa yang telah diberikannya.

Dalam sebuah survey menunjukkan bahwa persoalan keterlibatan karyawan menjadi satu diantara tiga topik yang menjadi persoalan yang paling sering dihadapi oleh organisasi yang erat kaitannya dengan efektifitas komunikasi internal. Sehingga diperlukan strategi komunikasi yang baik untuk memberikan rencana terstruktur guna memperjelas penekanan pesan kepada karyawan (Suarabaru.id 2018).

Hal-hal yang mempengaruhi keterlibatan karyawan (*employee engagement*) yaitu kepemimpinan (*leadership*), komunikasi internal (*internal communication*), penghargaan (*reward*), pelatihan & pengembangan (*training & development*). Sehingga peneliti mengambil kesimpulan untuk penelitian ini dengan judul "Presepsi Kepemimpinan, Komunikasi Internal, Penghargaan dan Pelatihan & Pengembangan Terhadap Keterlibatan Karyawan Hotel di Kota Batam".

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat keterlibatan karyawan hotel di Kota Batam yang dipengaruhi oleh kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan pelatihan & pengembangan. Keterlibatan karyawan menjadi variabel tetap sedangkan kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan kpelatihan & pengembangan sebagai variabel bebas.

Tinjauan Pustaka

Hubungan antar variabel dependen terhadap variabel independen adalah sebagai berikut:

a. Keterlibatan karyawan dan kepemimpinan

Kepemimpinan didefinisikan sebagai kualitas atau respon pemimpin terhadap lingkungan atau keduanya (Billsberry, 2009). Kepemimpinan merupakan faktor terpenting dan efektif yang dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan dalam sebuah organisasi. Penelitian yang mengkaji hubungan antara kepemimpinan dan keterlibatan karyawan banyak dilakukan misalnya (Datche *et al.*, 2015; Khuong *et al.*, 2014; Xu *et al.*, 2011). Hasil penelitian Datche *et al.*, (2015) menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan dan positif terhadap keterlibatan karyawan. Perilaku pemimpin merupakan sumber kepuasan dan motivasi tersendiri bagi karyawan serta dapat menciptakan lingkungan yang mendukung keterlibatan kerja

karyawan. Selanjutnya diungkaplan oleh penelitian yang dilakukan oleh Khuong *et al.*, (2014) Penelitian yang dilakukan di Kota Binh Doung, menunjukkan bahwa kepemimpinan etis, ketamahan karyawan dan pendekatan kepemimpinan visioner berkorelasi positif dengan keterlibatan karyawan, studi ini juga menemukan bahwa kepemimpinan etis dan kepemimpinan visioner bersifat positif mempengaruhi keramahan karyawan. Hasil yang serupa juga diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Xu *et al.*, (2011). Asosiasi perilaku pemimpin terhadap keterlibatan karyawan pada perusahaan asuransi yang berbasis di Selandia Baru menunjukkan adanya hubungan positif yang kuat diantara kepemimpinan dan keterlibatan karyawan.

b. Keterlibatan karyawan dan komunikasi internal

Komunikasi internal didefinisikan sebagai proses organisasi yang menyediakan berbagai informasi untuk menciptakan rasa kebersamaan dan kepercayaan diantara para karyawan (Ryynänen *et al.*, 2008). Komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang operasional kerja karyawan. Penelitian yang mengkaji hubungan antara komunikasi internal dan keterlibatan karyawan banyak dilakukan misalnya (Karanges *et al.*, 2014; Sarangi *et al.*, 2012; Galpin *et al.*, 2009). Hasil penelitian Sarangi *et al.*, (2012) yang telah mempelajari manfaat dan faktor organisasi dan komunikasi dalam memfasilitasi keterlibatan karyawan menunjukkan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara komunikasi internal dengan keterlibatan karyawan. Selanjutnya diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Karanges *et al.*, (2014) penelitian yang dilakukan di Australia menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan dan positif antara komunikasi internal dan keterlibatan karyawan. Hasil yang sama juga diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Galpin *et al.*, (2009) yang bertujuan untuk memberikan bukti empiris berbasis teori dan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif antara komunikasi internal dan keterlibatan karyawan.

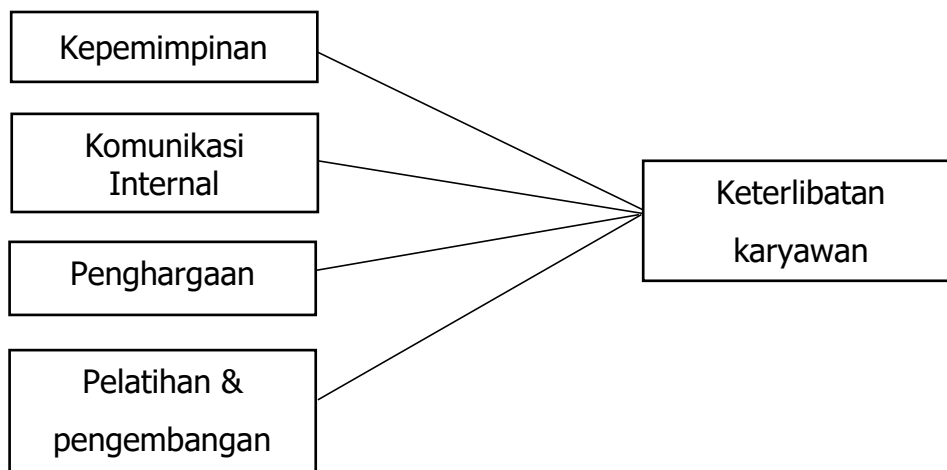
c. Keterlibatan karyawan dan penghargaan

Penghargaan dapat berupa imbalan yang terdiri dari keuangan seperti memberikan bonus dan hadiah keuangan lainnya yang diberikan kepada karyawan atau penghargaan berupa non-keuangan seperti liburan tambahan, elemen skema voucher atau kombinasi dari keuangan dan non-keuangan. Sistem hadiah memiliki pengaruh besar pada keterlibatan karyawan dan komitmen karyawan. Selain itu, dapat membuat karyawan merasa lebih termotivasi, tertarik, bersemangat dan bersiap untuk mengidentifikasi secara positif dengan tujuan strategi organisasi (Armstrong, 2009). Penelitian yang mengkaji hubungan antara penghargaan dan keterlibatan karyawan banyak dilakukan misalnya (Hassan *et al.*, 2014; Ibrar *et al.*, 2015; Ram *et al.*, 2011). Hasil penelitian Hassan *et al.*, (2014) yang bertujuan untuk memeriksa efek pemberdayaan psikologis, dukungan organisasi yang dirasakan dan sistem penghargaan pada kepuasan karyawan melalui mediasi keterlibatan karyawan menunjukkan bahwa adanya hubungan yang sangat positif antara penghargaan dan keterlibatan karyawan. Selanjutnya diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Ram *et al.*, (2011) yang bertujuan untuk mengidentifikasi antecedent dan efek keterlibatan karyawan dalam industri Yordania menunjukkan korelasi positif yang kuat antara keterlibatan karyawan dan penghargaan. Hasil yang serupa juga diungkapkan oleh penelitian yang diungkapkan oleh Ibrar *et al.*, (2015) Khan *et al.* (2015) yang dilakukan di Pakistan menunjukkan bahwa adanya pengaruh positif antara penghargaan dan keterlibatan karyawan.

Keterlibatan karyawan dan pelatihan dan pengembangan

Pelatihan dan pengembangan didefinisikan sebagai upaya khusus yang dilakukan untuk mengembangkan keterampilan kepada karyawan oleh pengusaha sehingga keterampilan dan pengetahuan baru dapat dimanfaatkan potensinya dalam melaksanakan pekerjaan (Andrew *et al.*, 2012). Penelitian yang mengkaji hubungan antara pelatihan dan pengembangan dengan keterlibatan karyawan banyak dilakukan misalnya (Ibrar *et al.*, 2015; Tahir *et al.*, 2014). Hasil penelitian Ibrar *et al.*, (2015) yang berfokus untuk mengidentifikasi dimensi kepentingan dalam sebuah organisasi dalam mempengaruhi keterlibatan karyawan untuk mengatasi kesulitan saat terlibat pekerjaan dan mengembangkan strategi yang efektif untuk organisasi menunjukkan bahwa adanya hubungan yang signifikan antara keterlibatan karyawan dengan pelatihan dan pengembangan. Selanjutnya diungkapkan oleh penelitian yang dilakukan oleh Tahir *et al.*, (2014)) penelitian yang dilakukan di Pakistan menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara dua variable yaitu pelatihan dan pengembangan dengan keterlibatan karyawan.

Berdasarkan analisis terkait keterlibatan karyawan hotel diatas, maka penulis merumuskan sebuah model penelitian yang akan dijadikan sebagai bahan penelitian pada karyawan hotel di Kota Batam sebagai berikut:



Sumber: Data diolah 2020

Metodologi Penelitian

Riset penelitian ini merupakan sebuah proses untuk mencari masalah yang ingin dituju pada sebuah objek secara sistematis dan diatur guna mendapatkan data yang diperlukan. Tujuan dari penelitian ini adalah dimana peneliti ingin melakukan observasi untuk mengumpulkan data yang diperlukan guna mengidentifikasi hubungan kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan pelatihan & pengembangan yang berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan hotel berbintang yang berada di Kepulauan Riau.

Objek Penelitian

Sample penelitian ini sebanyak 335 orang yang merupakan karyawan dari hotel berbintang di Kepulauan Riau. Pemilihan karyawan hotel yang dijadikan sebagai objek penelitian ini dikarenakan industri pariwisata yang terus berkembang hal ditunjukkan dengan banyaknya kunjungan wisata mancanegara serta domestik, maka peran industri perhotelan sebagai kompenen penunjang pariwisata sangat dibutuhkan. Dengan adanya ketertarikan

karyawan dan hasil kerja yang maksimal maka industri perhotelan dapat maju dan berkembang.

Penelitian sampel ini mengambil referensi dari SEM yang merupakan salah satu dari beberapa area yang tidak ada konsensus di antara peneliti. Menurut (Barrett, 2007) berpendapat bahwa analisis SEM berdasarkan sampel lebih kecil dari 200 tidak boleh dipertimbangkan untuk publikasi, kecuali populasi dari mana sampel diambil sendiri kecil. Untuk mengantisipasi adanya kuesioner yang bermasalah atau tidak diisi dengan lengkap maka peneliti menyebarkan lebih banyak kuesioner sehingga dapat terkumpul sebanyak 335 responden dari karyawan hotel berbintang di Kepulauan Riau.

Teknik pengumpulan data

Tahap penyebaran kuesioner dilakukan pada karyawan hotel dengan menggunakan *google form* yang berisi pertanyaan-pertanyaan terkait dengan variabel yang diteliti dan juga menggunakan sosial media seperti *whatsapp*, *instagram* maupun *linkedin*. Proses penyebaran kuesioner ditunjukkan secara tertutup yang artinya responden hanya perlu menjawab pertanyaan yang tertera pada kuesioner tersebut dengan metode five skala likert. Selanjutnya hasil data dikumpulkan dalam bentuk excel pada hari yang telah ditentukan untuk meminimalisir terjadinya kehilangan kuesioner.

Dalam kuesioner terdapat pertanyaan yang pernah dialami oleh karyawan hotel untuk dapat memberi tanggapan yang dirasakannya. Pertanyaan utama yang diberikan peneliti memiliki data yang berkaitan dengan kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan pelatihan & pengembangan yang berpengaruh terhadap keterlibatan karyawan.

Definisi operasional variable

Dalam penelitian ini terbagi menjadi dua variabel yaitu variable dependen dan independen. Penelitian variabel dependen adalah keterlibatan karyawan sedangkan penelitian independen nya adalah kepemimpinan, komunikasi internal, penghargaan dan pelatihan & pengembangan.

(Sadiqe, 2014) keterlibatan karyawan didefinisikan sebagai perasaan positif yang dimiliki karyawan terhadap pekerjaan mereka dan memotivasi mereka untuk lebih berusaha sehingga memunculkan rasa energik, inspirasi, semangat yang tinggi dan bangga terhadap pekerjaan yang mereka lakukan. Saat ini, perusahaan mencoba mencari cara apa pun untuk melibatkan karyawannya dan mengubah cara mengelola karyawannya. Organisasi tidak dapat bertahan dalam jangka waktu yang lama tanpa adanya keterlibatan karyawan. Untuk menentukan keterlibatan karyawan, peneliti mengukur dengan sembilan butir pertanyaan yang diukur dengan skal likert rentang satu sampai dengan lima.

Billsberry (2009) kepemimpinan adalah kualitas atau respon pemimpin terhadap lingkungan atau keduanya. Kepemimpin menciptakan sumber tujuan, ide, umpan balik, pendapat, keputusan, kepuasan, motivasi dan kepuasan bagi karyawan serta menciptakan kesehatan lingkungan untuk mendukung keterlibatan kerja karyawan, sehingga tingkat keterlibatan kerja karyawan dapat ditingkatkan dengan menjalankan gaya kepemimpinan yang berbeda (Bakker, 2011). Untuk menentukan kepemimpinan, peneliti mengukur dengan tujuh butir pertanyaan yang diukur dengan skala likert rentang satu sampai dengan lima.

Ryynänen *et al* (2008) mendefinisikan komunikasi internal sebagai internal proses organisasi yang menyediakan dan berbagi informasi untuk menciptakan rasa kebersamaan dan kepercayaan di antara para karyawan. Penting bagi manajemen dan karyawan untuk

membangun budaya transparansi dan sebagainya dapat melibatkan karyawan dalam prioritas organisasi (Mishra, 2015). Untuk menentukan komunikasi internal, peneliti mengukur dengan lima butir pertanyaan yang diukur dengan skala likert rentang satu sampai dengan lima.

Armstrong (2009) penghargaan dapat berupa finansial seperti gaji, bonus, dan penghargaan finansial lainnya, yang diberikan kepada karyawan atau non finansial seperti libur ekstra, voucher elemen skema atau kombinasi baik finansial maupun non finansial, yang dilakukan secara adil, konsisten dan efisien serta adil berdasarkan kinerja karyawan. Sistem penghargaan memiliki pengaruh dan efek yang besar pada keterlibatan dan komitmen karyawan. Selain itu membuat karyawan lebih termotivasi, bersemangat, tertarik dan siap untuk mengidentifikasi secara positif dengan organisasi strategi tujuan dan sasaran. Untuk menentukan penghargaan, peneliti mengukur dengan empat butir pertanyaan yang diukur dengan skala likert rentang satu sampai dengan lima.

Andrew *et al* (2012) pelatihan dan pengembangan diartikan sebagai strategi penting yang dilakukan untuk mengembangkan keterampilan kepada karyawannya oleh pemberi kerja sehingga pengetahuan dan keterampilan baru dapat dimanfaatkan potensinya dalam melaksanakan pekerjaannya dengan baik. Untuk menentukan pelatihan & pengembangan, peneliti mengukur dengan enam butir pertanyaan yang diukur dengan skala likert rentang satu sampai dengan lima.

Metode analisis data

Selanjutnya data yang telah terkumpul dilakukan tahap pengujian data dari responden. Peneliti menggunakan analisa statistic dekriptif berupa data-data yang diperlukan dalam meringkas informasi secara teratur yang berisi rincian dari data-data tersebut, data yang terkumpul akan digunakan untuk informasi dari variabel yang dipilih.

Data yang telah terkumpul selanjutnya dilakukan tahapan penganalisaan data dari responden. Peneliti menggunakan analisa regresi berganda untuk menganalisa data yang telah terkumpul. Dalam mengukur jawaban responden peneliti menggunakan skala pengukuran nominal pada analisa deskriptif dan skala interval pada pertanyaan variable yang diuji. Adapun variable yang diuji adalah satu variable terikat dan lima variable bebas. Analisa ini untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variable terikat (Indriartoro *et al.*, 2014).

Hasil dan Pembahasan

Uji Instrumen dan Hipotesis Penelitian

Menurut (Barrett, 2007) berpendapat bahwa analisis SEM berdasarkan sampel lebih kecil dari 200 tidak boleh dipertimbangkan untuk publikasi, kecuali populasi dari mana sampel diambil sendiri kecil. Untuk menghindari adanya kuesioner yang bermasalah atau tidak diisi dengan lengkap maka peneliti menyebarkan lebih banyak kuesioner sehingga dapat terkumpul sebanyak 335 responden, didapatkan data rincian statistic deskriptif sebagai berikut:

Kategori	Jumlah	Presentase (%)
Jenis Kelamin		
Laki – laki	208	62,1
Perempuan	127	37,9
Usia		
20-25 Tahun	196	58,5
26-30 Tahun	82	24,4

31-35 Tahun	25	7,4
36-40 Tahun	17	5,3
>40 Tahun	15	4,4
Pendidikan Terakhir		
SMP	5	1,3
SMA	165	49,2
Sarjana	161	48,5
Magister	4	1
Doktor	0	0
Status Kepegawaian		
Kontrak	250	74,6
Permanen	85	25,4
Masa Kerja		
0-3 Tahun	210	62,6
4-7 Tahun	65	19,5
>7 Tahun	60	17,9
Unit Kerja		
Front Office Departement	72	21,4
Food & Beverage Service	91	27,1
Food & Beverage Product	90	26,8
Housekeeping Departement	18	5,3
Accounting Departement	21	6,7
Personalia/ HRD Departement	15	4,5
Engineering Departement	8	2,3
Marketing Departement	19	5,7
Security Departement	1	0,2

Sumber: Data diolah (2020)

Selanjutnya dilanjutkan uji validitas yang bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya setiap item pertanyaan variabel yang ada didalam kuesioner. Dari total 31 pertanyaan yang diajukan dalam kuisisioner setelah dilakukan uji validitas terdapat 30 pertanyaan valid dan 1 pertanyaan tidak valid yang nanti nya akan dihapus dan tidak di masukan dalam analisa berikutnya.

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui jawaban kuisisioner yang diberikan responden konsistendari waktu ke waktu. Dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan pada masing-masing variabel reliable.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel Penelitian	Cronbach's Alpha	Jumlah Pertanyaan	Kesimpulan
Keterlibatan Karyawan	0.879	8	Reliabel
Kepemimpinan	0.900	7	Reliabel
Komunikasi Inernal	0.844	5	Reliabel
Penghargaan	0.938	4	Reliabel
Pelatihan & Pengembangan	0.882	6	Reliabel

Sumber: Data diolah (2020)

Uji Validitas dan Reliabilitas telah dilakukan pengujian dengan hasil bahwa penelitian ini dapat diproses ketahap selanjutnya. Pengujian berikutnya yaitu pengujian terhadap Uji Asumsi Klasik. Dalam uji asumsi klasik terdapat beberapa pengujian salah satu nya yaitu uji normalitas. Hasil uji normalitas terhadap variable dependen dengan menggunakan gambar PP-Plot

menunjukkan bahwa titik pengamatan tersebar disekitar garis diagonal yang dapat diartikan bahwa penyebaran normal. Pada pengujian berikutnya yaitu uji multikolinearitas, 4 variabel independen memiliki nilai yang masih berada diambang batas toleransi sehingga tidak ada terjadi multikolinearitas. Dilihat dari penyebaran titik di *Scatter Plot* tidak terdapat pola seperti menyebar, menyempit atau membentuk garis linear serta terletak pada sisi atas dan bawah angka nol sehingga dapat dinyatakan bahwa tidak terdapat masalah heteroskedastisitas.

Selanjutnya yaitu melakukan pengujian hipotesis untuk mengetahui hubungan antar variabel independen dan dependen. Uji yang dilakukan yaitu Uji F dimana uji ini dilakukan untuk melihat pengaruh signifikan variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil Uji F pada penelitian ini menunjukkan angka 0,00 ($F.Sig\ 0,00 < 0,05$), dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen dan mampu memprediksi variabel dependen.

Tabel 2 Hasil Uji F

<i>Variabel Depende</i>	<i>Variabel Independen</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>	<i>Kesimpulan</i>
Keterlibatan Karyawan	Kepemimpinan	77.406	.000 ^b	Signifikan
	Komunikasi Internal			
	Penghargaan			
	Pelatihan & Pengembangan			

Sumber: Data primer diolah (2020)

Uji T dilakukan untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Hasil Uji T pada penelitian ini dilihat dari setiap variabel independen. $S =$ Dengan syarat nilai sig lebih kecil dari 0,05 maka variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Hasil Uji T dapat dilihat pada table dibawah ini:

Tabel 3 Hasil Uji T

<i>Variabel Independen</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>t</i>	<i>Sig</i>	<i>Kesimpulan</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>			
Kepemimpinan	.215	.063	3.394	.001	H1 Signifikan
Komunikasi Internal	.599	.097	6.196	.000	H2 Signifikan
Penghargaan	-.072	.089	-.805	.442	H3 Tidak Signifikan
Pelatihan & Pengembangan	.314	.088	3.565	.000	H4 Signifikan

Sumber: Data primer diolah (2020)

Hasil analisa data menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Berdasarkan hasil penelitian variabel kepemimpinan memiliki nilai Sig. sebesar 0,01 yang artinya kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor kepemimpinan merupakan hal yang penting yang dapat mempengaruhi keterlibatan karyawan. Pemimpin yang mampu memberikan umpan balik, menetapkan tujuan yang jelas, melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan, mempersilahkan karyawan mengungkapkan pendapat mereka serta membahas mengenai permasalahan dan ide-ide terkait dengan pekerjaan dan sebagainya dapat membuat karyawan merasakan terlibat terhadap perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. Hasil

penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya (Datche *et al.*, 2015; Khuong *et al.*, 2014; Xu *et al.*, 2011).

Berdasarkan hasil penelitian variabel komunikasi internal memiliki nilai Sig. sebesar 0,00 yang artinya komunikasi internal berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan. Komunikasi internal merupakan faktor yang sangat penting dalam menunjang operasional kerja karyawan. Dengan adanya komunikasi internal yang baik dan efektif dalam penyebaran informasi baik menyampaikan ataupun menerima dapat menghindari adanya kesalah pahaman dalam melakukan pekerjaan, sehingga dengan adanya komunikasi internal dapat terbentuknya keterlibatan karyawan dalam sebuah perusahaan atau organisasi. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya (Karanges *et al.*, 2014; Sarangi *et al.*, 2012; Galpin *et al.*, 2009).

Berdasarkan hasil penelitian variabel penghargaan memiliki nilai Sig. 0,442 yang artinya penghargaan tidak berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa adanya sistem penghargaan yang kurang adil bagi karyawan. Hal ini ditunjukkan dengan hasil jawaban kuesioner yang telah diisi oleh karyawan hotel berbintang di Kepulauan Riau yang merasa kurang setuju dengan pertanyaan kuesioner "Di hotel ini, praktik manajemen penghargaan adil dan Di hotel ini, karyawan diberi penghargaan yang adil berdasarkan kinerja". Hal ini menyatakan bahwa adanya ketidakadilan perusahaan dalam memberikan penghargaan terhadap karyawannya. Hasil ini berbeda dengan penelitian sebelumnya misalnya (Hassan *et al.*, 2014; Ibrar *et al.*, 2015; Ram *et al.*, 2011) yang menyatakan bahwa penghargaan berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan.

Berdasarkan hasil penelitian variabel pelatihan & pengembangan memiliki nilai Sig. 0,00 yang artinya pelatihan & pengembangan berpengaruh signifikan terhadap keterlibatan karyawan. Pelatihan & pengembangan yang dilakukan oleh perusahaan kepada karyawan diharapkan dapat meningkatkan keterampilan serta pengetahuan baru yang potensinya dapat dimanfaatkan dalam melakukan pekerjaan. Selain itu pelatihan & pengembangan dapat memunculkan rasa keterlibatan karyawan terhadap perusahaan atau organisasi dengan mengembangkan potensi atau bakat yang mereka miliki. Hasil ini sesuai dengan hasil penelitian sebelumnya (Khan *et al.*, 2015; Tahir *et al.*, 2014).

Kesimpulan

Proses suatu pekerjaan disebuah perusahaan berjalan dengan baik dan mencapai tujuan dengan adanya dukungan karyawan. Karyawan memiliki peran yang sangat penting bagi perusahaan untuk mencapai tujuan pekerjaan yang lebih baik. Maka dari itu, keterlibatan karyawan merupakan hal yang penting untuk diperhatikan guna mendapat hasil pekerjaan yang diinginkan. Hasil penelitian ini mendapatkan bahwa untuk meningkatkan keterlibatan karyawan terdapat beberapa hal yang menjadi poin penting yang harus diperhatikan bagi pihak hotel.

Adapun hal-hal yang dapat meningkatkan keterlibatan karyawan adalah kepemimpinan, komunikasi internal dan pelatihan & pengembangan. Tiga variabel ini merupakan hal yang penting yang harus di perhatikan dan telah terbukti dalam hasil penelitian ini terdapat nilai yang signifikan. Disamping itu terdapat adanya hubungan yang tidak signifikan terhadap variabel penghargaan. Berdasarkan hasil pertanyaan kuesioner yang telah diisi hal ini terjadi karena karyawan merasa sistem penghargaan manajemen pada perusahaan kurang konsisten dan adil terhadap karyawan.

Daftar Pustaka

- Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2020. Perkembangan Pariwisata Kota Batam November 2019. <https://batamkota.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html>
- Suarabaru.id, 2018. Pentingnya Employee Engagement. <https://suarabaru.id/2018/09/13/pentingnya-employee-engagement/>
- Andrew, O. C., & Sofian, S. (2012). Individual Factors and Work Outcomes of Employee Engagement. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2012.03.222>
- Armstrong, J. (2009). OFDM for Optical Communications(Invited Tutorial). *Journal of Lightwave Technology*, 27(3), 189–204.
- Bakker, A. B. (2011). An evidence-based model of work engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265–269. <https://doi.org/10.1177/0963721411414534>
- Barrett, P. (2007). Structural equation modelling: Adjudging model fit. *Personality and Individual Differences*, 42(5), 815–824. <https://doi.org/10.1016/j.paid.2006.09.018>
- Billsberry, J. (2009). The Social Construction of Leadership Education. *Journal of Leadership Education*. <https://doi.org/10.12806/v8/i2/ab1>
- Datche, E., & Mukulu, E. (2015). The effects of transformational leadership on employee engagement: A survey of civil service in Kenya. *Issues in Business Management and Economics*, 3(1), 9–16. <http://www.journalissues.org/IBME/http://dx.doi.org/10.15739/IBME.2014.010>
- Galpin, T., & Whittington, J. L. (2009). Creating a Culture of Candor in the Leadership Classroom. *Journal of Leadership Education*, 8(2), 10–19. <https://doi.org/10.12806/v8/i2/ab2>
- Hassan, S., Hassan, M. U., & Shoaib, M. (2014). Measuring the impact of perceived organization support, psychological empowerment and rewards on employees' satisfaction: Testing the mediating impact of employee engagement. *World Applied Sciences Journal*, 30(5), 652–660. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2014.30.05.14094>
- Ibrar, M., & Khan, O. (2015). The Impact of Reward on Employee Performance (A Case Study of Malakand Private School). *International Letters of Social and Humanistic Sciences*, 52(2005), 95–103. <https://doi.org/10.18052/www.scipress.com/ilshs.52.95>
- Indriartoro, N., & Supomo, B. (2014). Metodologi Penelitian Untuk Akuntansi Dan Manajemen (Edisi 1). In *BPFE*.
- Karanges, E., Johnston, K., Beatson, A., & Lings, I. (2014). The influence of internal communication on employee engagement: A pilot study. *Public Relations Review*, 41(1),

129–131. <https://doi.org/10.1016/j.pubrev.2014.12.003>

- Khan, D., Arif, M., & Rehman, M. (2015). IMPACT OF TRAINING AND DEVELOPMENT PRACTICES ON EMPLOYEES JOB SATISFACTION AT PAKISTAN INTERNATIONAL AIRLINE. *IBT Journal of Business Studies (JBS)*.
- Khuong, M. N., & Yen, N. H. (2014). The effects of leadership styles and sociability trait emotional intelligence on employee engagement - A study in Binh Duong City, Vietnam. *International Journal of Current Research and Academic Review*, 2(1), 121–136.
- Mishra, A. K. (2015). A study on the occurrence of flood events over Jammu and Kashmir during September 2014 using satellite remote sensing. *Natural Hazards*.
<https://doi.org/10.1007/s11069-015-1768-9>
- Ram, P., & Prabhakar, G. V. (2011). An enquiry into the mediatory role of employee engagement: Evidence from the hotel industry in Jordan. *Far East Journal of Psychology & Business*, 5(2), 41–59.
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=a9h&AN=67359175&site=ehost-live>
- Ryynänen, H., Jalkala, A., Salminen, R. T., & Pekkarinen, O. (2008). Developing Internal Communication For Managing Customer Relationships. *Proceedings of the 24th IMP Conference*.
- Sadiqe, M. (2014). Employee Engagement in Hospitality Industry in India: An Overview. *Global Journal of Finance and Management*, 6(4), 975–6477.
<http://www.ripublication.com>
- Sarangji, S., & Srivastava, R. (2012). Impact of Organizational Culture and Communication on Employee Engagement: An Investigation of Indian Private Banks. *South Asian Journal of Management*.
- Tahir, N., Yousafzai, I. K., Yousafzai, I. K., Jan, D. S., & Hashim, M. (2014). The Impact of Training and Development on Employees Performance and Productivity A case study of United Bank Limited Peshawar City, KPK, Pakistan. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 4(4), 86–98.
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v4-i4/756>
- Xu, J., & Thomas, H. C. (2011). How can leaders achieve high employee engagement. *Leadership and Organization Development Journal*.
<https://doi.org/10.1108/01437731111134661>