

**HUBUNGAN GAYA KEPEMIMPINAN GENERAL MANAGER DAN KOMUNIKASI
INTERPERSONAL DENGAN MOTIVASI DAN KINERJA KARYAWAN PATRA
JASA BALI RESORT AND VILLAS**

by

Oktavianus Wayan Samuel

Undiknas Graduate School
Jl. Waturenggong No.164 Denpasar, Bali

oktasemuel@gmail.com

ABSTRACT

This study purpose to determine the effect of leadership style, interpersonal communication on motivation and performance of Patra Jasa bali Resort and Villa's employees.

The study was conducted in hospitality organizations by using employees as a correspondent. The number of respondents in this study are 225 peoples. The data analysis technique used path analysis (SEM Analysis) which is operated through the AMOS program, Version 20.0

The results showed that leadership style and general manager interpersonal communication had a positive and significant impact on the motivation and performance of employees Patra Jasa Bali Resort and Villas.

Keywords : Leadership Style, Interpersonal Communication, Motivation and Employee Performance Patra Jasa Bali Resort and Villas.

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh gaya kepemimpinan, komunikasi interpersonal terhadap motivasi dan kinerja karyawan Patra Jasa Bali Resort dan Villas.

Penelitian ini dilakukan pada Lembaga perhotelan dengan menggunakan karyawan sebagai responden. Jumlah responden dalam penelitian ini berjumlah 225 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis jalur (*SEM analysis*) yang dioperasikan melalui program AMOS, Versi 20,0.

Hasil analisis menunjukkan bahwa gaya kepemimpinan general manager dan komunikasi interpersonal mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap motivasi dan kinerja kerja karyawan Patra Jasa Bali Resort and Villas.

Kata Kunci: Gaya Kepemimpinan, Komunikasi Interpersonal, Motivasi dan Kinerja Kerja Karyawan Patra Jasa Bali Resort And Villas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdus, S. A., and Abdul, K.A. (2013). *Impact of Employee Characteristics and Their Performance on Customer Satisfaction*.
- Ardana, K., N.W. Mujiati., and A.A.A. Sriathi. (2009). *Perilaku Keorganisasian*, Edisi Kedua, Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Arenawati. (2010). Pengaruh nilai-nilai kerja, kemampuan komunikasi dan penanganan keluhan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan RSUD Serang, *Jurnal Administrasi Publik*, **1** (2).
- Ariana and Riana. (2013). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Cendana Resort & SPA Ubud, Gianyar, *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, **2**(1), Tahun 2013 <http://ojs.unud.ac.id> (29 November 2013).
- Artana, A. (2012). Pengaruh Kepemimpinan, Kompensasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Studi Kasus di Maya Ubud Resort & SPA, *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata III*, **2** (1).
- Astawa, I.G., and I.M. Sujaya. (2013), *Jurnal Warta LPD Kuta*, Edisi Khusus Hut ke-17 Tahun, Penerbit LPD Desa Adat Kuta.
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Darma, G.S. (2012). *100 Konsultasi Praktis Strategi Bisnis*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). Strategi Interaksi Sosial pada Jaman Nir-Kabel, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **18** (1): 39-49.
- Darma, G.S. (2006). *Manajemen Strategi: Solusi dalam Dunia Nir Kabel*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2006). *Mobile Marketing: Sebuah Strategi Keunggulan Bersaing Online*, Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2005). *88 Konsultasi Praktis Marketing Strategy*. Denpasar: Undiknas Press.
- Darma, G.S. (2004). Improving the Aligment of Business and Information Strategies, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **16** (1): 1-28.
- Darma, G.S. (1999). *Information Technology and Organisational Performance: A Study of the Hospital Industry*, Southern Cross University, Lismore New South Wales Australia.
- Dewi, C. R., and Darma, G.S. (2014). Website Usability, Satisfaction, Loyalty, Security Perception, Trust, and Word of Mouth in e-Commerce Business, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **11** (2): 1-30.

- Pranata, I. M. A., Darma, G. S. (2014). Strategi Penerapan E-Commerce Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing, *Jurnal Manajemen & Bisnis*, **11** (1): 69-81.
- Lo, B., and Darma, G.S. (2000). Employee Perception of the Impact of Information Technology Investment in Organisations: A Survey of the Hotel Industry, *Australasian Journal of Information Systems*, **7** (2) : 32-51 .
- Dharmawan, I.M.Y. (2011). *Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja Non Fisik terhadap Disiplin dan Kinerja Karyawan Hotel Nikki Denpasar*, Tesis, Program Pascasarjana Universitas Udayana.
- Edison, A. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Keterlibatan Pekerja, Perbaikan Terus Menerus, Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Industri Tekstil di Kota-Kabupaten Bandung Jawa Barat), *Jurnal National Publication*, <http://repository.widyatama.ac.id>, (2 Desember 2013).
- Ferdinand, A.T. (2011). *Metode Penelitian Manajemen Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Edisi ketiga. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A.T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen (Pedoman Penelitian intuk Skripsi, Tesis dan Disertasi)*. Semarang: CV. Indoprint.
- Ferdinand, A.T. (2002). *Structural Equation Modeling dalam Penelitian Manajemen*, Edisi 2, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen*, Edisi Kedua, Cetakan Keduapuluh Tiga. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Harun, H. (2006). *Analisis Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan Produk Telkom Flexi (Studi Kasus PT.Telekomunikasi Indonesia Kota Semarang)*, Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Hasan, H., Nasir. A., and M. Adam. (2012). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kinerja pada Lembaga Swadaya Masyarakat di Kota Banda Aceh, *Jurnal Ilmu Manajemen Pascasarjana Universitas Syiah Kuala*, **1** (1): 1-22.
- Hasibuan, M.S.P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Revisi, Cetakan Kelima Belas. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Herlista, A., Handoyo, J.W., and Reni, S.D. (2013). Pengaruh Budaya Organisasi, Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening pada PT. PLN (Persero) Area Semarang, *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, **2** (1).

- Hidayah, S., and Kukuh, P. (2011). Analisis Pengaruh Disiplin Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja dengan mediasi Motivasi Kerja Pegawai (Studi Kasus Kerja Pegawai pada Dinas Kelautan dan Perikanan Kota Semarang, *Jurnal Ekonomi Manajemen Akuntansi*, **18** (31).
- Indrawati, A.D. (2013). Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelanggan pada Rumah Sakit Swasta di Kota Denpasar, *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, **7** (2).
- Kotler & Armstrong. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi Keduabelas. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., and Kevin, L.K. (2007). *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 1. PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Kusumayadi, D.O. (2013). *Peran Kepemimpinan, Motivasi, dan Komitmen Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dalam meningkatkan Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai di Lingkungan Universitas Dhyana Pura)*, Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Pendidikan Nasional Denpasar.
- Lewa, E.I.L.K., and Subowo. (2005). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Pertamina (Persero) Daerah Operasi Hulu Jawa Bagian Barat, Cirebon, *Jurnal Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, ISSN:1410-9018.
- Linawati and Suhaji. (2012). Pengaruh Motivasi, Kompetensi, Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT. Herculon Carpet Semarang), *Jurnal Kajian Akuntansi dan Bisnis*, **1** (1).
- Madra, I.K., and I.M. Sujaya. (2010). *Kedonganan Bangkit, Kiprah LPD Desa Adat Kedonganan*, Cetakan Pertama. Badung: LPD Desa Adat Kedonganan.
- Mangkunegara, A.P.A.A. (2007). *Evaluasi Kinerja SDM*, Cetakan Ketiga. Bandung: Penerbit PT. Reflika Aditama.
- Marwansyah. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Mulyanto and Sutrisno. (2007). Pengaruh Kepemimpinan, Komunikasi, Kompensasi, dan Motivasi terhadap Kinerja Pegawai, *Jurnal Manajemen Sumberdaya Manusia*, **2** (1): 54-58.
- Nasri and Nurjanah, *Pengaruh Kompetensi Komunikasi Customer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru*, <http://repository.unri.ac.id/bitstream/123456789/1688/1/JURNAL.pdf> (1 Juni 2013).

- Nugroho, H. A., and Septiani, A. (2009). Hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Islam Kendal, *Jurnal Keperawatan*, **2**, Maret 2009: 36-41.
- Nurdhiana, F. (2009). Pengaruh Atribut Kualitas Audit terhadap Kepuasan Klien, *Jurnal Aset*, **11** (2).
- Partini, S., and Hartono. (2013). Pengaruh Komunikasi, Kepemimpinan, dan Kedisiplinan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Surakarta, *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, No: 01/Th.VII/Agustus 2012-Januari 2013.
- Program Pascasarjana Undiknas University. (2012). Buku Pedoman Usulan Penelitian dan Tesis Magister Manajemen, Cetakan ke-6 Tahun 2012, Denpasar.
- Rivai, V., and Jauvani, E.S. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan dari Teori ke Praktik*, Edisi Kedua Cetakan Keempat. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Riduwan. (2010). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Cetakan ke-7. Bandung: Alfabeta.
- Sarjono, Y. (2007). Faktor-faktor Strategik Pelayanan Dosen dan Dampaknya terhadap Kepuasan Mahasiswa FKIP Universitas Muhamadiyah Surakarta Tahun Akademik 2005-2006, *Jurnal Publikasi Imiah*, **19** (1).
- Sedarmayanti. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia : Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Cetakan Pertama. Jakarta: PT. Refina Aditama.
- Siagian, S.P. (2007). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Cetakan Keempat Belas. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Solimun. (2004). *Pengukuran Variabel dan Permodelan Statistik : Aplikasi SEM-AMOS dalam WaSol*. Malang: Badan Penerbit Universitas Brawijaya.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*, Cetakan Kesembilan. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*, Cetakan Kedua Puluh Satu. Bandung: Alfabeta.
- Sukmawati, F. (2008). Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja Fisik, dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di PT.Pertamina (Persero) UPMS III Terminal Transit Utama Balongan, Indramayu, *Jurnal Ekonomi & Bisnis*, **2** (3).
- Sulistiyani, A.T., and Rosida. (2009), *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Kedua, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sunyoto, D. (2013). *Teori, Kuesioner dan Analisis Data Untuk Pemasaran & Perilaku Konsumen*, Edisi Pertama, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Sunoyo, D. (2012). *Teori, Kuesioner, dan Analisis Data Sumber Daya Manusia (Praktik Penelitian, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Penerbit CAPS (*Center for Academic Publishing Service*).
- Sutarto, B. M. G. (2008). *Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen (Study Kasus PT. PLN (Persero) di Wilayah Semarang)*, Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Sutrisno, E. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Usmar, H. (2006). *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Utami, S.S., and Agus, H. (2010). Pengaruh Kepemimpinan, Motivasi, Komunikasi, dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Kecamatan Jumantono Kabupaten Karanganyar, *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*, **4** (1).
- Utomo, S.B. (2009). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Nasabah BPR Ukabima Group*, Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Yogyakarta.
- Widayati, A. (2008). Perilaku Nasabah Berdasarkan Kinerja *Customer Relationship Management* (Studi Kasus pada Nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Semarang), Tesis, Program Magister Manajemen, Universitas Diponegoro Semarang.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi, dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yahyo, H.D.W., and Reni, S.D. (2013). Pengaruh Motivasi, Lingkungan Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan melalui Semangat (Studi Kasus pada Karyawan Bagian Produksi CV.Putra Jaya Sahitaguna, Semarang), *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, **2** (2): 1-12.
- Yunanda, M.A. (2013). Pengaruh Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja, dan Kinerja Karyawan (Studi pada Perum Jasa Tirta I Malang Bagian Laboratorium Kualitas Air), *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Feb*, **1** (1).