

**PENGARUH KOMUNIKASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA
KARYAWAN DI HOTEL CHATEAU LA ROQUE MARGAUX PRANCIS**

Ni Wayan Mekarini¹, Anak Agung Ratih Wijayanti²,
Ni Putu Putri Widyaningsih^{3*}, Ni Komang Tria Jayanti⁴

^{1,2,3,4}Universitas Triatma Mulya

e-mail: ¹wayan.mekarini@triatmamulya.ac.id,

²ratih.wijayanti@triatmamulya.ac.id

³putri.widyaningsih@triatmamulya.ac.id, ⁴2293302022@triatmamulya.ac.id

Received: 18/05/2026; Revised: 23/05/2026; Accepted: 02/06/2026

Abstract

This study aims to analyze the influence of communication and workload on employee performance at the Chateau La Roque Margaux Hotel in France. The type of research used is quantitative research with primary data sources obtained through distributing questionnaires to hotel employees. The sampling technique used is total sampling of 60 respondents who were all employees of the Chateau La Roque Margaux Hotel in France. Data analysis was carried out through research instrument testing, classical assumption testing, and hypothesis testing using multiple linear regression analysis. The results of the study found out that (a) communication has positive and significant effect on employee performance, which means that the better the communication between employees and management, the higher the employee performance, (b) Workload has a negative and significant effect on employee performance, so that the higher the workload received by employees, the employee performance tends to decrease, (c) Simultaneously, communication and workload have a significant effect on employee performance. (d) The communication and workload variables together explain 57.2% of the variation in employee performance, while the remaining 42.8% is influenced by other factors outside this study, (e) The variable that has a dominant influence on employee performance is communication with a beta coefficient value of 0.510, while the workload variable has a beta coefficient value of -0.288. This study emphasizes the importance of effective communication management and balanced workload management in improving employee performance at the Chateau La Roque Margaux Hotel in France.

Keywords: Communication, Workload, Employee Performance, Chateau La Roque Margaux Hotel

Pendahuluan

Negara Prancis yang menjadi salah satu destinasi wisata favorit dunia yang memacu industri perhotelan berkembang pesat dan berkontribusi besar terhadap perekonomian. Pariwisata memainkan peran sentral dalam ekonomi dan sektor ketenagakerjaan sebagaimana dicatat pada sektor Travel & Tourism dimana pariwisata mempekerjakan jutaan orang menjadikannya salah satu penyumbang terbesar lapangan kerja nasional. Industri perhotelan dan layanan akomodasi serta

restoran merupakan bagian penting dari struktur pariwisata di Prancis, sehingga kondisi ekonomi, budaya, dan daya tarik wisata di Prancis mempengaruhi dinamika sektor ini secara signifikan.

Menurut data *World Tourism Organization* (UNWTO, 2023), Prancis konsisten menjadi negara dengan jumlah kunjungan wisatawan internasional tertinggi karena menyediakan berbagai klasifikasi hotel, mulai dari boutique hotel hingga luxury hotel. Hal itu memicu persaingan yang menuntut setiap hotel memiliki strategi pengelolaan sumber daya manusia yang efektif agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Dalam kaitan itu, industri perhotelan menghadapi tantangan diantaranya kualitas komunikasi dan tingginya beban kerja. Komunikasi menjadi permasalahan karena hotel ini menerima karyawan temporal lintas negara yang belum terbiasa dengan budaya kerja setempat. Perbedaan latar belakang budaya dan bahasa para karyawan yang bersifat multinasional dapat menjadi penghambat koordinasi (Robbins, 2016). Sementara sistem kerja dengan jam panjang dalam hal ini melebihi 8 jam kerja berpotensi menimbulkan kelelahan fisik dan mental. Kedua hal ini, apabila tidak dikelola dengan baik, dapat berdampak langsung pada kinerja karyawan serta kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, kajian mengenai pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan menjadi sangat relevan untuk dilakukan, khususnya pada hotel dengan karakteristik unik seperti Chateau La Roque Margaux, Prancis.

Kinerja karyawan dipahami sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang baik dari segi kualitas maupun kuantitas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan (Mangkunegara, 2017). Dalam konteks perhotelan, kinerja karyawan dapat tercermin dari kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan tamu. Penelitian terdahulu oleh Putra & Susanti (2020) menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang baik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas tamu hotel. Dengan demikian, kinerja karyawan menjadi indikator dalam menjaga keberlangsungan dan daya saing hotel. Kinerja karyawan merupakan aspek krusial dalam keberlangsungan dan kesuksesan operasional sebuah organisasi, termasuk di sektor perhotelan yang sangat kompetitif. Tingginya tuntutan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan secara langsung berkorelasi dengan efisiensi dan efektivitas kinerja individu dalam menjalankan tugasnya sehari-hari (Karangan et al., 2025). Oleh karena itu, identifikasi faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi kinerja karyawan untuk pengembangan strategi manajemen sumber daya manusia yang efektif. Penelitian sebelumnya secara konsisten menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dan beban kerja yang terkelola dengan baik merupakan dua variabel independen yang memiliki dampak substansial terhadap kinerja karyawan (Saputro & Susanto, 2025); (Latifa & Rojuaniah, 2022). Beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, ide, maupun perasaan dari satu pihak ke pihak lain dengan tujuan mencapai kesamaan makna (Effendy, 2015). Dalam organisasi, komunikasi yang efektif memungkinkan koordinasi antar karyawan berjalan lancar, mengurangi kesalahpahaman, serta meningkatkan kualitas kerja tim. Fenomena komunikasi dalam lingkungan kerja perhotelan sering kali menjadi tantangan khususnya di hotel bertaraf internasional seperti Hotel Chateau La Roque Margaux di Prancis yang melayani tamu dengan latar belakang budaya dan bahasa yang beragam. Berdasarkan hasil wawancara

dengan karyawan diakui kerap terjadi salah pengertian misalnya saat menangani sebuah acara *wedding party*. Hambatan komunikasi muncul ketika seorang tamu memesan minuman menggunakan bahasa Prancis sementara karyawan tidak memahami bahasa tersebut. Upaya untuk meminta tamu berkomunikasi dalam bahasa Inggris juga tidak berhasil karena tamu tersebut tidak mampu menggunakannya. Akibatnya, proses komunikasi terpaksa dilakukan melalui bahasa isyarat atau gerak tubuh. Namun, komunikasi nonverbal tersebut tidak sepenuhnya efektif, sehingga karyawan salah memahami pesanan dan menyajikan minuman dengan tambahan soda, padahal tamu menginginkan minuman tanpa soda. Situasi ini menunjukkan bahwa keterbatasan komunikasi verbal dapat menimbulkan miskomunikasi yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Fenomena seperti ini menjadi relevan untuk dikaji lebih lanjut karena menggambarkan bagaimana kemampuan komunikasi karyawan berpengaruh terhadap kinerja dalam industri perhotelan.

Penelitian Rahmawati & Hidayat (2020) menegaskan bahwa komunikasi organisasi yang baik dapat meningkatkan produktivitas dan kepuasan kerja. Namun, hambatan bahasa dan budaya dapat menurunkan efektivitas komunikasi, seperti yang terjadi di Chateau La Roque Margaux, dimana karyawan berasal dari tiga latar belakang bahasa berbeda yaitu Prancis, Belgia, dan Inggris, sementara sebagian besar tamu hotel justru kurang menguasai bahasa Inggris. Kondisi ini menimbulkan tantangan sekaligus peluang bagi karyawan yang pada satu sisi mengalami kesulitan berkomunikasi, tetapi di sisi lain termotivasi untuk mempelajari bahasa baru demi meningkatkan kualitas pelayanan. Selain komunikasi factor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah beban kerja.

Beban kerja diartikan sebagai sekumpulan tugas atau tanggung jawab yang harus diselesaikan oleh seorang karyawan dalam jangka waktu tertentu (Munandar, 2011). Beban kerja yang proporsional dapat meningkatkan motivasi dan kinerja, namun jika berlebihan justru menimbulkan stres, kelelahan, dan menurunkan produktivitas. Beban kerja menjadi fenomena yang sering dialami karyawan di industri perhotelan seperti di Hotel Chateau La Roque Margaux. Berdasarkan hasil pengamatan tampak adanya intensitas pekerjaan yang tinggi terutama saat berlangsungnya acara besar seperti *wedding party* sehingga terjadi kelelahan fisik yang serius pada karyawan. Salah satu contoh nyata terjadi ketika seorang karyawan harus bekerja lembur untuk menangani acara pernikahan yang menuntut mobilitas tinggi dan pengerjaan tugas secara cepat. Akibat beban kerja berlebih dan aktivitas fisik yang intens, karyawan tersebut mengalami cedera berupa keseleo pada kaki hingga akhirnya bengkok. Kondisi tersebut membuat karyawan tidak dapat bekerja selama tiga hari. Situasi ini menunjukkan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi, baik dari segi durasi maupun tuntutan fisik, dapat memengaruhi kondisi kesehatan karyawan, yang pada akhirnya berdampak pada kehadiran dan kinerja mereka. Fenomena ini menjadi dasar bagaimana beban kerja dapat memengaruhi produktivitas dan kualitas pelayanan dalam industri perhotelan.

Penelitian Putri (2019) menemukan bahwa beban kerja yang terlalu tinggi dapat mengurangi konsentrasi, meningkatkan kesalahan kerja, serta berdampak negatif pada kualitas pelayanan. Di Chateau La Roque Margaux, sistem kerja dengan dua shift panjang yaitu pukul 08.00–12.00 dan 17.00–02.00 serta seringnya lembur menimbulkan tekanan tambahan bagi karyawan, yang berpotensi

menurunkan kualitas kinerja jika tidak ditangani dengan baik. Jam kerja tersebut melebihi batas jam kerja normal yang biasanya berlangsung selama 8 jam kerja. Kinerja karyawan mengacu pada hasil kerja yang dicapai oleh individu atau kelompok karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan standar yang ditetapkan perusahaan, mencakup aspek kuantitas, kualitas, ketepatan waktu, dan efisiensi (Munir et al., 2023). Peningkatan beban kerja yang melampaui kapasitas karyawan dapat mengakibatkan penurunan kepuasan pelanggan dan produktivitas (Aryani, 2022). Sebaliknya, komunikasi yang efektif antar karyawan dan manajemen dapat mendorong kolaborasi, meminimalisir kesalahpahaman, dan meningkatkan motivasi, yang pada gilirannya berdampak positif pada kinerja (Setyawati et al., 2023). Penelitian juga merujuk pada penelitian terdahulu yang telah mengkaji pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan di berbagai sektor menunjukkan bahwa beban kerja yang berlebihan seringkali berkorelasi negatif dengan kinerja (Jaya et al., 2023); (Gardapati & Irbayuni, 2023); (Syihabudhin et al., 2020). Perlu diingat bahwa Chateau La Roque Margaux adalah hotel internasional yang mempekerjakan tenaga kerja multi bahasa sehingga muncul kesenjangan antara tuntutan pelayanan yang optimal dengan hambatan komunikasi dan tingginya beban kerja yang dihadapi karyawan. Oleh sebab itu, perlu ditelusuri pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di internasional hotel dalam hal ini, hotel Chateau La Roque Margaux, Prancis. Oleh sebab itu, tujuan penelitian ini berfokus pada analisis pengaruh komunikasi dan beban kerja baik secara parsial dan secara simultan terhadap kinerja karyawan Chateau La Roque Margaux.

Kajian Pustaka dan Landasan Teori

Penelitian sebelumnya oleh Putri & Mani (2023) berjudul Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja dan Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Hotel Liberta Kemang Jakarta dengan 30 responden dan menggunakan analisis regresi linier berganda, menyimpulkan bahwa (a) Hasil uji regresi menunjukkan bahwa 70,5% faktor-faktor kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi sedangkan sisanya 29,5% dijelaskan oleh faktor lain. (b) Hasil uji F menunjukkan bahwa secara simultan kepemimpinan, lingkungan kerja dan komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai dengan hasil analisis yaitu nilai $F_{hitung} (24,076) > F_{tabel} (2,980)$. (c) Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepemimpinan menunjukkan hasil analisis t-hitung (0,271) dan variabel lingkungan kerja menunjukkan hasil analisis t-hitung (0,463) dimana t-tabel (2,055) maka secara parsial kedua variabel tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Hotel Liberta Kemang. (d) Variabel komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di Hotel Liberta Kemang dengan nilai hasil analisis t-hitung (5,052). Variabel yang dominan mempengaruhi kinerja pegawai di Hotel Liberta Kemang adalah komunikasi dengan nilai sebesar 0,764.

Penelitian Sari & Asnur (2023) berjudul Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Daima Hotel Padang dengan populasi seluruh karyawan berjumlah 51 orang dengan total sampling. Data primer yaitu dari penyebaran kuesioner berisi 30 pernyataan dengan menggunakan skala likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya. Teknik analisis menggunakan bantuan Program aplikasi komputer SPSS versi 20.00. Hasil penelitian bahwa pengaruh komunikasi terhadap

kinerja karyawan sebesar 76 dalam rentang 68-94 dikategorikan dalam penilaian baik. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilaksanakan. 1.598 dengan sign 0,000 kurang dari 0,05 maka H_a diterima dan ada pengaruhnya dengan kinerja. Simpulan penelitian bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan jika komunikasi dalam perusahaan mengalami peningkatan dan perbaikan maka akan berdampak pada peningkatan pada kepuasan kerja karyawan.

Penelitian Wulantari & Sunata (2025) berjudul Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan Como Uma Canggu Hotel dengan 55 responden dengan teknik *stratified checking*. Strategi pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, survei dan dokumentasi. Metode penelitian yang digunakan adalah uji reliabilitas langsung berganda, uji T, dan uji koefisien beta. Variabel dependen yang diperoleh dari pengolahan data adalah $Y = 3,464 + 0,652X_1 + 0,419X_2$. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Penginapan COMO Uma Canggu di Kuta Utara Badung Bali (t hitung 4,132 > t tabel 2,007); (2) lingkungan kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Penginapan COMO Uma Canggu di Kuta Utara Badung Bali (t hitung 4,961 > t tabel 2,007); (3) Nilai koefisien beta variabel lingkungan kerja lebih besar daripada beban kerja ($0,493 > 0,411$), sehingga lingkungan kerja mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kinerja karyawan COMO Uma Canggu Inn di Kuta Utara Badung Bali.

Penelitian Susanto & Sarudin (2025) berjudul Analisis Pengaruh Beban Kerja dan Kompensasi terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Grand Viviena dengan pendekatan survei kepada seluruh karyawan tetap sebanyak 41 orang dengan metode sampling jenuh. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan, sedangkan kompensasi berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, beban kerja dan kompensasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan. Oleh karena itu, manajemen Hotel Grand Viviena disarankan untuk mengelola beban kerja secara lebih seimbang serta meningkatkan sistem kompensasi agar dapat mendorong peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, perbedaan penelitian ini terletak pada konteks hotel internasional dengan karyawan berlatar negara dan bahasa berbeda yang harus menghadapi komunikasi dan tuntutan beban kerja yang berbeda dari kondisi hotel konvensional. Pada akhirnya, penelitian ini diharapkan berkontribusi pada pengelolaan tenaga kerja lintas negara sehingga layanan tetap maksimal dan memenuhi ekspektasi tamu hotel.

Konsep hotel mengacu pada bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas lainnya diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel tersebut ataupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel. Sulastiyono (2019) menekankan bahwa hotel diperuntukkan bagi orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus sementara Suryo (2020) menekankan pada ketersediaan berbagai fasilitas seperti ruang kerja konvensi dan pameran, ruang rekreasi dan hiburan, fasilitas olahraga dan kebugaran, jasa layanan bisnis dan perkantoran, jasa layanan keuangan, perbelanjaan, serta pengembangan penunjang lainnya yang diperlukan untuk aktivitas tamu dan pengunjung. Pengelolaan hotel dilakukan secara profesional

dengan melibatkan tenaga kerja yang terampil di bidang perhotelan, serta dijalankan secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Klasifikasi hotel dapat dibedakan berdasarkan jenis tamu, lokasi, fasilitas, dan tujuan penggunaan. Menurut Sulastiyono (2011), hotel berdasarkan tujuan kedatangannya, jenis tamu dibedakan menjadi (a) *Business Hotel* adalah hotel yang sebagian besar tamunya adalah pebisnis. Hotel ini biasanya terletak di pusat kota dan dilengkapi dengan fasilitas penunjang kegiatan bisnis seperti ruang rapat, business center, dan akses internet, (b) *Resort Hotel* adalah hotel yang terletak di daerah wisata seperti pantai, pegunungan, dan danau. Hotel ini lebih menekankan pada fasilitas rekreasi dan hiburan untuk menunjang kegiatan liburan tamu, dan (c) *Residential Hotel* adalah hotel yang digunakan untuk tamu yang tinggal dalam waktu relatif lama, seperti ekspatriat atau karyawan proyek. Hotel ini menyediakan fasilitas seperti dapur dan ruang keluarga. Berdasarkan lokasinya, hotel dibedakan menjadi 3 jenis (Bagyono, 2012), yakni (a) *City Hotel* adalah hotel yang terletak di pusat kota dan melayani tamu dengan kegiatan bisnis maupun wisata perkotaan. Hotel jenis ini memiliki tingkat hunian yang tinggi karena dekat dengan pusat ekonomi dan pemerintahan, (b) *Suburban Hotel* adalah hotel yang terletak di pinggiran kota. Hotel ini biasanya digunakan untuk tamu yang menginginkan suasana lebih tenang namun tetap dekat dengan pusat kota, dan (c) *Resort Hotel* adalah hotel terletak di kawasan wisata alam dan menawarkan suasana rekreasi, relaksasi, serta olahraga. Menurut Pendit (2006), hotel diklasifikasikan menjadi 3 kelas berdasarkan fasilitas dan tingkat pelayanannya, yakni (a) Hotel Ekonomi (*Budget Hotel*) adalah hotel yang menyediakan fasilitas dasar dengan harga terjangkau. Hotel ini ditujukan bagi tamu yang hanya membutuhkan tempat menginap tanpa fasilitas mewah, (b) Hotel Menengah (*Mid-Scale Hotel*) adalah hotel menengah menawarkan fasilitas yang lebih lengkap dibandingkan hotel ekonomi, seperti restoran, ruang pertemuan, dan layanan kamar standar, dan (c) Hotel Mewah (*Luxury Hotel*) adalah hotel yang menyediakan fasilitas lengkap dan pelayanan kelas atas, seperti spa, kolam renang, restoran mewah, ballroom, dan layanan personal. Berdasarkan kepemilikan dan pengelolaannya hotel dibedakan menjadi dua tipe yakni hotel mandiri (*independent hotel*) dan hotel jaringan (*chained hotels*) (Sulastiyono, 2011).

Menurut Moeheriono (2020), kinerja karyawan adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam organisasi baik secara kualitatif maupun kuantitatif sesuai dengan kewenangan, tugas, dan tanggung jawabnya. Hal serupa dikemukakan oleh Banuari et al., (2021) yang menekankan pada hasil kerja yang dicapai individu maupun kelompok sesuai dengan tugas yang diberikan, yang digunakan untuk mendukung tercapainya tujuan perusahaan. Sementara itu, Siregar & Pasaribu (2022) menyatakan 4 indikator kinerja karyawan yakni kualitas kerja, kuantitas kerja, keandalan (*dependability*), serta sikap yang ditunjukkan dalam menjalankan tanggung jawab sesuai standar organisasi. Jadi, kinerja karyawan mencerminkan tingkat pencapaian dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan organisasi baik hasil secara kuantitatif, aspek kualitatif, perilaku, dan sikap kerja sejalan dengan pemenuhan standar yang telah ditetapkan demi terwujudnya tujuan organisasi. Menurut Mangkunegara (2017) kinerja karyawan dipengaruhi 7 aspek mencakup (a) Kemampuan (*Ability*) yaitu kapasitas fisik dan intelektual karyawan dalam melaksanakan tugas. Semakin tinggi kemampuan yang dimiliki, semakin mudah karyawan mencapai target kerja yang ditetapkan, (b)

Motivasi (*Motivation*) yakni dorongan internal yang membuat karyawan ingin mencapai hasil kerja yang optimal. Motivasi dipengaruhi oleh kebutuhan, tujuan, serta penghargaan yang diterima dari organisasi, (c) Pengetahuan dan Keterampilan (*Knowledge & Skill*) yakni pengetahuan tentang pekerjaan serta keterampilan teknis maupun non-teknis sangat menentukan kualitas hasil kerja. Pelatihan yang memadai dapat meningkatkan performa karyawan secara signifikan, (d) Lingkungan Kerja (*Work Environment*) yakni suasana kerja yang aman, nyaman, serta didukung fasilitas memadai akan membantu karyawan bekerja lebih efektif. Lingkungan yang buruk dapat menurunkan konsentrasi dan produktivitas, (e) Kepemimpinan (*Leadership*) dimana gaya kepemimpinan atasan berpengaruh besar terhadap semangat dan cara kerja karyawan. Pemimpin yang komunikatif, adil, dan suportif biasanya mampu meningkatkan kinerja tim, (f) Hubungan Antar Karyawan (*Interpersonal Relations*) yakni hubungan kerja yang harmonis, kerja sama tim yang baik, dan komunikasi yang lancar dapat menciptakan suasana kerja positif yang mendukung peningkatan kinerja, dan (g) Sistem Penghargaan dan Penilaian (*Reward System & Appraisal*) yakni penghargaan, kompensasi, dan sistem penilaian kinerja yang jelas mendorong karyawan untuk mencapai target kerja. Ketidakjelasan sistem sering menyebabkan penurunan komitmen.

Kinerja dapat diukur dengan 5 indikator yang menggambarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan, memberikan kontribusi bagi organisasi, serta beradaptasi dengan tuntutan lingkungan kerja (Moeheriono, 2020). Indikator yang dimaksud adalah (a) Kualitas kerja yang menggambarkan tingkat ketelitian, kerapian, dan keakuratan hasil kerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel. Semakin baik kualitas kerja, semakin tinggi pula kepuasan tamu yang menerima pelayanan tersebut, (b) Kuantitas kerja yang menggambarkan jumlah pekerjaan atau tugas yang dapat diselesaikan oleh karyawan dalam periode waktu tertentu. Pada penelitian ini, kuantitas kerja berkaitan dengan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaan yang padat, terutama dalam menghadapi tamu dalam jumlah besar pada jam-jam sibuk, (c) Ketepatan waktu yang menggambarkan kemampuan karyawan menyelesaikan pekerjaannya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini, indikator ini mengukur sejauh mana karyawan dapat memberikan pelayanan tepat waktu, khususnya pada jam pelayanan makan malam (*dinner service*) yang menuntut kecepatan dan ketepatan, (d) Inisiatif yang menggambarkan keberanian dan kreativitas karyawan dalam mengambil tindakan tanpa menunggu perintah atasan. Hal ini mencakup kemampuan memberikan solusi ketika menghadapi masalah komunikasi dengan tamu asing maupun saat terjadi lonjakan beban kerja, dan (e). Kemampuan Bekerjasama yang menggambarkan sejauh mana karyawan dapat berkoordinasi dengan rekan kerja dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa. Dalam penelitian ini, indikator tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan pelayanan hotel tidak hanya bergantung pada individu, tetapi juga pada soliditas tim.

Menurut Arifin (2020) komunikasi sebagai proses penyampaian pesan dari pengirim kepada penerima dengan tujuan menciptakan kesamaan makna sehingga informasi dapat dipahami dan ditindaklanjuti. Senada dengan itu, Pratama (2021) menjelaskan bahwa komunikasi dalam organisasi tidak hanya sebatas pertukaran informasi, tetapi juga menjadi sarana koordinasi, pengendalian, serta pengembangan hubungan antarindividu dalam mencapai tujuan bersama. Sementara itu, Wibowo & Sutrisno (2022) menyatakan bahwa komunikasi efektif

dalam organisasi adalah aliran informasi yang jelas, terbuka, dan tepat sasaran yang mampu mengurangi konflik, meningkatkan kerja sama tim, serta mendukung produktivitas karyawan. Jadi, komunikasi memuat fungsi menyampaikan pesan, membangun hubungan, serta mengoordinasikan aktivitas kerja. Komunikasi yang baik bukan hanya menyangkut kelancaran arus informasi, tetapi juga kemampuan menciptakan pemahaman yang sama, membangun kepercayaan, serta memperkuat kerja sama antarindividu. Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, termasuk dalam konteks industri perhotelan yang mengandalkan interaksi intensif antara karyawan dengan tamu maupun sesama rekan kerja. Menurut Robbins (2016) komunikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat menentukan apakah pesan dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh penerima. Faktor-faktor tersebut meliputi 7 faktor berikut (a) Persepsi (*perception*) yakni perbedaan cara pandang antara pengirim dan penerima pesan dapat memengaruhi bagaimana pesan dipahami. Persepsi dipengaruhi pengalaman, budaya, dan cara seseorang menafsirkan informasi, (b) Bahasa (*language*) yakni pilihan kata, kemampuan berbahasa, serta perbedaan bahasa antarindividu sangat menentukan kejelasan pesan. Dalam lingkungan kerja internasional seperti hotel, hambatan bahasa dapat menyebabkan salah pengertian, (c) Emosi (*emotion*) yakni kondisi emosional ketika berkomunikasi, seperti marah, gugup, atau terburu-buru, dapat mengubah makna pesan dan membuat komunikasi menjadi tidak efektif, (d) Gangguan (*noise*) yakni gangguan fisik seperti suara bising, gangguan visual, atau gangguan lingkungan dapat menghambat proses penyampaian pesan secara jelas, (e) Saluran Komunikasi (*communication channel*) yakni pemilihan media atau saluran komunikasi, apakah lisan, tulisan, atau nonverbal, menentukan seberapa cepat dan akurat pesan diterima, (f) Komunikasi Nonverbal (*nonverbal cues*) mencakup gerakan tubuh, intonasi, kontak mata, dan ekspresi wajah dapat memperkuat atau justru mengaburkan pesan verbal, dan (f) Konteks Sosial dan Budaya (*social & cultural context*) yaitu nilai, norma, dan budaya seseorang memengaruhi cara menyampaikan dan menafsirkan pesan. Perbedaan budaya sering menimbulkan miskomunikasi dalam organisasi multinasional.

Menurut Wibowo & Sutrisno (2022) komunikasi efektif dapat diukur melalui 5 indikator yang mencerminkan sejauh mana pesan dapat dipahami dan direspons dengan baik oleh penerima, dalam hal ini interaksi antar karyawan dan antara karyawan dengan tamu hotel meliputi (a) Kejelasan pesan yaitu informasi yang disampaikan mudah dipahami oleh rekan kerja maupun tamu, meskipun terdapat perbedaan bahasa, (b) Keterbukaan yaitu kesediaan berbagi informasi secara jujur dan transparan dalam tim kerja, (c) Umpan balik yakni respon penerima pesan terhadap informasi yang diterima, (d) Empati yakni kemampuan memahami perasaan dan kebutuhan lawan bicara baik tamu atau rekan kerja, (e). Kredibilitas komunikator yakni dapat dipercaya dan kompeten dalam menyampaikan pesan.

Beban kerja adalah total tuntutan pekerjaan yang harus ditangani seorang karyawan baik dari sisi jumlah, kompleksitas, maupun tenggat waktu. Beban kerja yang sesuai akan mendorong motivasi dan kinerja, namun apabila melebihi kapasitas individu justru menimbulkan kelelahan, menurunkan konsentrasi, dan berdampak negatif pada produktivitas (Sari, 2020); (Nugroho & Lestari, 2021); (Dewi & Astuti (2022). Menurut Sedarmayanti (2009) beban kerja dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal yang berkaitan dengan kemampuan individu, tuntutan

pekerjaan, serta kondisi lingkungan kerja. Beban kerja dipengaruhi oleh jumlah dan kompleksitas tugas, waktu, fisik dan lingkungan kerja, keterampilan dan kapasitas individu, organisasi kerja dan peralatan dan teknologi pendukung efisiensi kerja. Indikator beban kerja dapat diukur dari 5 indikator berikut (a) Jumlah tugas pekerjaan yang harus diselesaikan karyawan dalam periode tertentu, (b) Tingkat kesulitan pekerjaan yang memerlukan konsentrasi, keterampilan khusus, ketelitian tinggi, (c) Waktu kerja merujuk pada durasi waktu dan jadwal kerja, (d) Target pekerjaan yakni pencapaian yang harus diraih dalam batas waktu tertentu, dan (e) Tekanan kerja yaitu beban psikologis yang dirasakan karyawan akibat tuntutan pekerjaan (Mangkunegara, 2017)

Metode Penelitian

Penelitian mengikuti pendekatan kuantitatif yang bersifat asosiatif kausal untuk yakni menjelaskan dan membangun hubungan antara banyak variabel sehingga dapat memprediksi dan mengelola suatu fenomena berdasarkan hubungan kausal tersebut (Sugiyono, 2018). Penelitian dilaksanakan dalam 6 bulan (November 2025-Maret 2026). Populasi penelitian adalah seluruh karyawan Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis yang berjumlah 60 orang dengan teknik sampling jenuh. Data dikumpulkan dengan teknik angket, observasi, wawancara serta studi dokumentasi. Kuesioner disebar dengan bantuan gform dan tanggapan respondent dijaga kerahasiaannya. Pembobotan kuesioner dengan 5 skala Likert dan memuat 15 pernyataan terdiri atas 5 pernyataan dari indikator komunikasi (Robbins, 2016) yakni kejelasan pesan, keterbukaan antarpegawai, kemampuan memberi dan menerima umpan balik, empati saat menghadapi tamu, serta kredibilitas karyawan dalam memberikan informasi, 5 pernyataan dari indikator beban kerja (Mangkunegara, 2027) meliputi jumlah tugas yang harus diselesaikan, tingkat kesulitan pekerjaan, waktu kerja, target yang harus dicapai, serta tekanan kerja yang dialami karyawan dan 5 pernyataan dari indikator kinerja (Moeheriono, 2020) terdiri atas kualitas hasil kerja, kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, inisiatif dalam menghadapi situasi kerja, serta kemampuan bekerja sama antar karyawan. Kuesioner menggunakan dengan 5 skala Likert.

Analisis data dikerjakan dengan pengujian validitas dan reliabilitas agar menjamin bahwa kuesioner mampu mengukur variabel yang dibutuhkan dan secara konsisten dan memberikan temuan (Ghozali, 2019). Untuk estimasi yang objektif, dilakukan pengujian asumsi klasik meliputi pengujian normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas. Dilanjutkan dengan analisis deskriptif untuk mendeskripsikan gambaran karakteristik responden serta analisis regresi linier berganda untuk menjawab permasalahan hubungan antar variabel penelitian. Jadi, penelitian ini mempergunakan regresi linier berganda sebagai metode analisis utama melalui uji-t, uji-f, serta koefisien determinasi.

Hasil dan Pembahasan

Perlu diketahui bahwa penelitian ini memiliki keterbatasan terkait jumlah responden, lokasi tunggal dan desain cross-sectional sehingga tidak dapat diambil generalisasi.

1) Hasil Pengujian

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada seluruh karyawan Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis, diperoleh analisis deskriptif kualitatif

penelitian berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan dan kewarganegaraan, seperti ditampilkan pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Deskriptif Kualitatif Penelitian

Karakteristik Responden	Kriteria	Frekuensi	Persentase (%)
Usia	< 20 Tahun	5	8,3
	20 – 30 Tahun	32	53,3
	> 30 Tahun	23	38,3
Jenis Kelamin	Laki-Laki	35	58,3
	Perempuan	25	41,7
Pendidikan Terakhir	SMA/SMK	18	30
	Diploma	22	36,7
	Sarjana	20	33,3
Kewarganegaraan	Prancis	51	85
	Indonesia	5	8,33
	Jerman	4	6,67

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada 60 karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis, diperoleh gambaran karakteristik responden yang menunjukkan bahwa mayoritas karyawan berada pada rentang usia 20–30 tahun sebanyak 32 orang (53,3%) yakni karyawan berada pada usia produktif yang umumnya memiliki tingkat energi, mobilitas, dan kemampuan adaptasi yang tinggi dalam lingkungan kerja. Berdasarkan jenis kelamin, responden laki-laki berjumlah 35 orang (58,3%) dan perempuan sebanyak 25 orang (41,7%) yang menunjukkan bahwa komposisi karyawan cukup seimbang meskipun sedikit didominasi oleh laki-laki. Kondisi ini mencerminkan bahwa operasional hotel melibatkan peran kedua gender dalam mendukung kinerja organisasi. Ditinjau dari tingkat pendidikan terakhir, responden dengan pendidikan Diploma merupakan yang terbanyak yaitu 22 orang (36,7%), diikuti oleh Sarjana sebanyak 20 orang (33,3%) dan SMA/SMK sederajat sebanyak 18 orang (30,0%). Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki latar belakang pendidikan yang relevan dengan bidang perhotelan, baik dari jalur vokasional maupun akademik. Tingkat pendidikan yang cukup beragam ini dapat menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Berdasarkan kewarganegaraan, mayoritas responden merupakan warga negara Prancis sebanyak 51 orang (85%), karyawan dari Indonesia sebanyak 5 orang atau 8,33%, sedangkan karyawan dari Jerman sebanyak 4 orang atau 6,67%. Data ini menunjukkan bahwa tenaga kerja di Hotel Chateau La Roque Margaux sebagian besar berasal dari tenaga kerja lokal, dengan sebagian kecil tenaga kerja internasional yang turut mendukung operasional hotel.

Uji instrumen penelitian menunjukkan memenuhi syarat validitas dan reliabilitas yang telah ditentukan, dimana item pernyataan dinyatakan valid jika memiliki nilai *Corrected Item - Total Correlation* > 0,3 dan dinyatakan reliabel handal apabila nilai *Cronbach's Alpha* > 0.60 seperti ditampilkan pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Penelitian

Variabel	Indikator Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Corrected Item - Total Correlation	Keterangan
Komunikasi (X ₁)	Indikator 1	0,984	0,944	Valid dan Reliabel
	Indikator 2		0,869	Valid dan Reliabel
	Indikator 3		0,886	Valid dan Reliabel
	Indikator 4		0,930	Valid dan Reliabel
	Indikator 5		0,907	Valid dan Reliabel
Beban Kerja (X ₂)	Indikator 1	0,950	0,905	Valid dan Reliabel
	Indikator 2		0,867	Valid dan Reliabel
	Indikator 3		0,900	Valid dan Reliabel
	Indikator 4		0,826	Valid dan Reliabel
	Indikator 5		0,792	Valid dan Reliabel
Kinerja karyawan (Y)	Indikator 1	0,892	0,722	Valid dan Reliabel
	Indikator 2		0,822	Valid dan Reliabel
	Indikator 3		0,830	Valid dan Reliabel
	Indikator 4		0,783	Valid dan Reliabel
	Indikator 5		0,617	Valid dan Reliabel

Sumber: Data diolah, 2026

Uji asumsi klasik pada aspek normalitas menggunakan *Kolmogorov Smirnov Test*, dengan membandingkan *asymptotic significance* dengan $\alpha = 0,05$. Data dikatakan *berdistribusi* normal apabila *asymptotic significance* lebih besar dari 0,05 (Sujarweni, 2017). Hasil uji normalitas ditampilkan pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.02799597
Most Extreme Differences	Absolute	.102
	Positive	.102
	Negative	-.092
Test Statistic		.102
Asymp. Sig. (2-tailed)		.124 ^c
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Data diolah, 2026

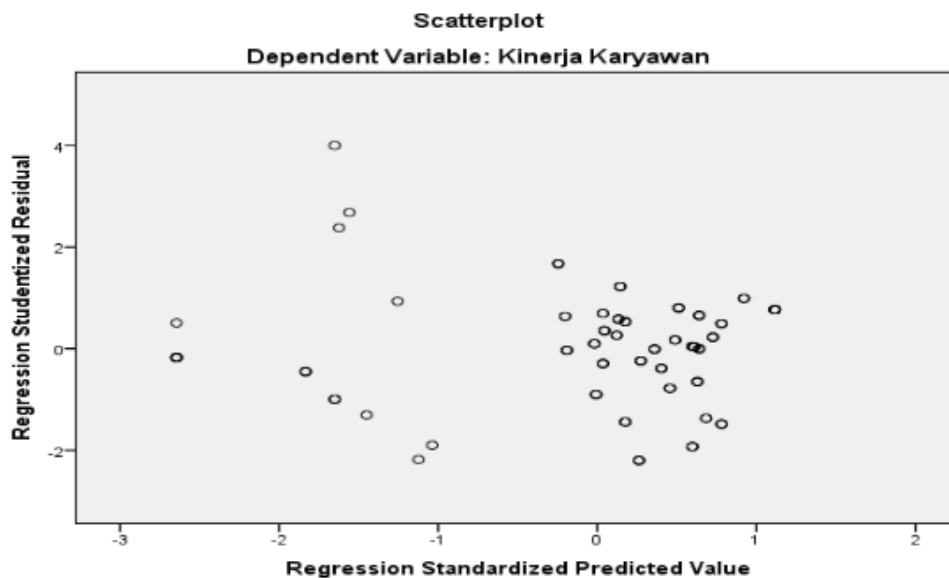
Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai *asymptotic significance* sebesar 0,124 lebih besar dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa data pada penelitian ini berdistribusi normal. Pengujian multikolinearitas dilihat dari besaran *Tolerance Value* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Jika nilai *Tolerance Value* $\geq 0,10$ atau sama dengan nilai $VIF \leq 10$ berarti tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas, (Sujarweni, 2017). Hasil uji multikolinearitas disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 3. Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Collinearity Statistics		Keterangan
	Tolerance	VIF	
Komunikasi	0,390	2,561	Tidak terjadi multikolinearitas
Beban kerja	0,390	2,561	Tidak terjadi multikolinearitas

Sumber: Data diolah, 2026

Tabel 4 menunjukkan bahwa variabel bebas penelitian mempunyai nilai *Tolerance* > 0,10 yakni 0,390 sedangkan nilai *VIF* < 10 yakni 2,561 sehingga dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas dalam penelitian ini. Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji model regresi jika terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain, yang dapat dilihat pada grafik scatterplot yang disajikan Gambar 1 berikut.



Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas
Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Gambar 1 di atas tampak pola grafik scatterplot tersebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas terhadap data hasil penelitian sehingga uji berikutnya dapat dilaksanakan.

Analisis yang digunakan untuk menguji pengaruh komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda. Berdasarkan estimasi regresi linier berganda dengan menggunakan program SPSS versi 22.0 *for windows* maka hasil uji seperti Tabel 5 berikut.

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients^a

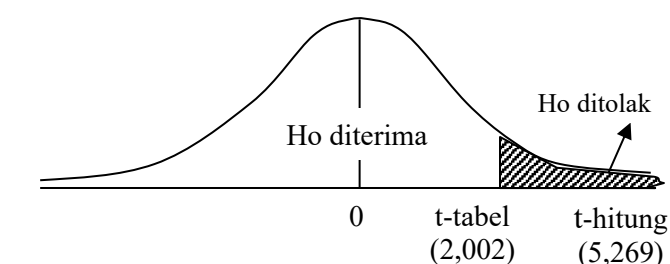
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Correlations
	B	Std. Error	Beta			Partial
(Constant)	1.220	1.123		1.087	.279	
Komunikasi	.151	.029	.510	5.269	.000	.438
Beban kerja	-.190	.064	-.288	-2.973	.004	.265
R = 0,756 ^a R ² = 0,572 F _{tabel} = 3,159 F _{hitung} = 78,193 T _{tabel} = 2,002 Persamaan Regresi: $Y = 1,220 + 0,151X_1 - 0,190X_2 + e$						

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5 diperoleh hasil korelasi pada kategori sedang antara komunikasi (X_1) dengan kinerja karyawan (Y) sebesar 0,438 sedangkan pada beban kerja (X_2) berkorelasi dengan kategori lemah terhadap kinerja karyawan (Y) sebesar 0,265. Pada temuan lain menunjukkan bahwa terdapat korelasi yang sangat kuat secara simultan antara komunikasi (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan (Y) di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis sebesar 0,756.

1) Pembahasan

Untuk memeriksa pengaruh komunikasi (X_1) terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis dapat dilihat koefisien regresi variabel komunikasi (X_1) sebesar 0,151. Artinya, jika variabel komunikasi naik satu satuan maka kinerja karyawan meningkat sebesar 0,151 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai konstan. Periksa Gambar 2 untuk hasil uji hipotesis.

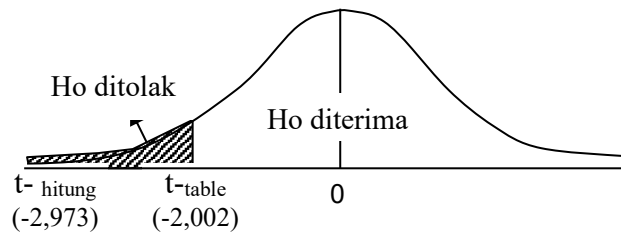


Gambar 2. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai t-hitung variabel komunikasi $t_{hitung} = 5,269 > t_{tabel} = 2,002$ dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis.

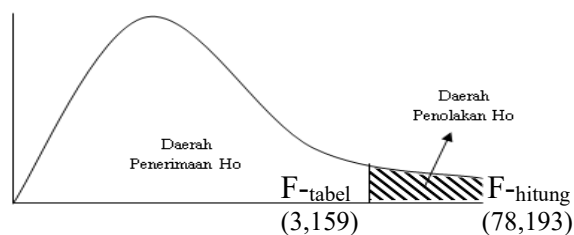
Pengaruh parsial beban kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis dapat dianalisis melalui koefisien regresi dimana nilai koefisien regresi variabel beban kerja (X_2) sebesar -0,190. Artinya, jika variabel beban kerja naik satu satuan maka kinerja karyawan mengalami penurunan sebesar -0,190 satuan dengan asumsi variabel bebas lainnya bernilai konstan. Hasil uji hipotesis dapat dilihat pada Gambar 3 berikut.



Gambar 3. Daerah Penerimaan dan Penolakan H_0
Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan hasil analisis diatas, pada variabel beban kerja diperoleh nilai $t\text{-hitung } |t\text{-hitung}| = 2,973 > t\text{-tabel} = 2,002$ dengan nilai signifikansi $0,004 < 0,05$ yang berarti H_0 ditolak dan H_2 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel beban kerja (X_2) berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis.

Pengaruh simultan variabel komunikasi (X_1) dan beban kerja (X_2) terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis diuji dengan uji F atau uji anova. Pengambilan keputusan dilakukan dengan membandingkan nilai F-hitung dengan F-tabel dengan tingkat signifikansi 5%. Jika probabilitas $> 0,05$ maka hipotesis ditolak dan jika probabilitas $< 0,05$ maka hipotesis diterima. Hasil uji anova disajikan pada Gambar 4 berikut.



Gambar 4. Kurva Distribusi F
Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan gambar 4 tampak nilai F-hitung sebesar 78,193 lebih besar dari F-tabel 3,159 ($df_1 = 2$, $df_2 = 57$) sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 yang menyatakan bahwa komunikasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis diterima.

Besaran pengaruh variabel komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis diketahui melalui nilai koefisien determinasi dalam bentuk persentase, seperti dapat tampak pada Tabel 6.

Tabel 5. Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.565	3.05377
a. Predictors: (Constant), Beban kerja, Komunikasi				
b. Dependent Variable: Kinerja Karyawan				

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan tabel di atas nilai *R Square* sebesar 0,572 yang berarti 57,2% kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis dipengaruhi oleh komunikasi (X_1) dan beban kerja (X_2), sedangkan sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini, seperti kepemimpinan, kompetensi dan kompensasi. Variabel yang lebih dominan memengaruhi kinerja karyawan dilihat dari nilai koefisien regresi seperti ditampilkan Tabel 7 berikut.

Tabel 7. Koefisien Regresi

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.220	1.123		1.087	.279
	Komunikasi	.151	.029	.510	5.269	.000
	Beban kerja	-.190	.064	-.288	-2.973	.004
a. Dependent Variable: Kinerja Karyawan						

Sumber: Data diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 7 terlihat variabel yang lebih berpengaruh terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis adalah variabel komunikasi (X_1). Hal ini dibuktikan dengan nilai *Standardized Coefficients beta* sebesar 0,510 selanjutnya variabel beban kerja (X_2) dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,288.

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan, hasil penelitian menghasilkan lima simpulan berikut, (a) Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis. Hal ini dapat dilihat dari nilai t -hitung $5,269 > t$ -tabel $(0.05: 57) = 2,002$. sehingga dapat disimpulkan apabila komunikasi meningkat maka kinerja karyawan akan meningkat pula, (b) Beban kerja berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis. Hal ini dapat dilihat dari nilai t -hitung $-2,973 > t$ -tabel $(0.05: 57) = -2,002$. sehingga dapat disimpulkan apabila beban kerja karyawan meningkat maka kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis akan mengalami penurunan, (c) Komunikasi dan beban kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja

karyawan pada Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis. Hal ini ditunjukkan dengan nilai F-hitung sebesar $78,193 > F\text{-tabel } 3,159$ ($df_1 = 2$, $df_2 = 57$) sehingga dapat disimpulkan bahwa secara simultan komunikasi dan beban kerja berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis, (d) Besaran pengaruh yang disumbangkan komunikasi dan beban kerja terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis adalah sebesar 57,2% sedangkan sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini seperti kompetensi dan kompensasi, dan (f) Komunikasi memiliki pengaruh lebih dominan terhadap kinerja karyawan di Hotel Chateau La Roque Margaux Prancis, Hal ini dapat dilihat dari nilai koefisien regresi pada variabel komunikasi sebesar 0,510, sedangkan variabel beban kerja hanya memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,288. Pengaruh komunikasi lebih dominan disebabkan pada fakta kepelbagaian bahasa yang dikuasai karyawan yang berasal dari multi-nasional dalam memberi layanan terhadap tamu.

Berdasarkan analisis khususnya rekapitulasi tanggapan responden pada item kuesioner yang telah dilakukan, dapat diajukan saran berikut (a) nilai terendah pada variabel komunikasi sebesar 0,869 yang mengindikasikan bahwa rekan kerja belum sepenuhnya bersedia berbagi informasi secara terbuka untuk kelancaran pekerjaan. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk meningkatkan budaya komunikasi terbuka melalui *briefing* rutin, forum diskusi antar departemen, serta mendorong transparansi informasi agar koordinasi dan efektivitas kerja dapat berjalan lebih optimal, (b) nilai terendah pada variabel beban kerja sebesar 0,792 yang mengindikasikan bahwa beban kerja membuat karyawan sering mengalami tekanan atau stres. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk melakukan evaluasi pembagian tugas, mengatur jadwal kerja yang lebih proporsional, serta menyediakan dukungan seperti pelatihan manajemen stres atau konseling kerja guna menjaga kondisi psikologis karyawan agar tetap optimal, (c) nilai terendah variabel kinerja karyawan sebesar 0,617 yang menunjukkan kemampuan bekerja sama dengan rekan kerja dari berbagai latar belakang budaya dan bahasa masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk mengadakan pelatihan komunikasi lintas budaya, program peningkatan kemampuan bahasa, serta kegiatan *team building* guna memperkuat kerja sama tim dan meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan.

Hasil penelitian di hotel internasional ini dengan karyawan multi nasional diharapkan berkontribusi dalam upaya pengelolaan SDM multi-nasional di hotel berskala dunia. Penelitian berikutnya dapat menggunakan pendekatan campuran untuk kedalaman pembahasan dengan mengambil variabel berbeda seperti kepemimpinan atau kompensasi pada konteks hotel multi-nasional.

Daftar Pustaka

- Arifin, Z. 2020. *Komunikasi Organisasi: Teori Praktik di Tempat Kerja*. Andi.
- Aryani, R. P. 2022. Causal Loop Diagram Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan Publik: Studi Kasus Direktorat Registrasi Pangan Olahan, BPOM. *Eruditio: Indonesia Journal of Food and Drug Safety*, 2(2), 56–72.
- Banuari, A., Saputra, M., Hidayah, R. 2021. Employee Performance and Organizational Effectiveness in Hospitality Industry. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 5(2), 87–96.

- Dewi, R. K., & Astuti, P. 2022. Analisis Pengaruh Beban Kerja terhadap Stres Kerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(1), 55–64.
- Effendy, O. U. 2015. *Ilmu Komunikasi: Teori Praktek*. Remaja Rosdakarya.
- Fransiska, Y., & Tupti, Z. 2020. Pengaruh Komunikasi, Beban Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai. (*MANEGGIO*): *Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 224–234.
- Gardapati, N. D., & Irbayuni, S. 2023. Pengaruh Beban Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Wiharta Karya Agung Gresik. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 7(1), 1–6.
- Jaya, I. G. A. P., Wisnawa, I. M. B., & Arini, N. N. 2023. Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping Pada Masa Pandemi Covid-19 di W Hotel Seminyak Bali. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 13(2), 103–110.
- Latifa, S., & Rojuaniah, R. 2022. Hubungan antara Beban Pekerjaan, Meaningful Work, Turnover Intention, Kinerja Karyawan. *Sibatik Journal Jurnal Ilmiah Big Sosial Ekonomi Budaya Teknologi Pendidikan*, 1(10), 2181–2194.
- Mangkunegara, A. P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Remaja Rosdakarya.
- Moeheriono. 2020. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Raja Grafindo Persada.
- Munandar, A. S. 2011. *Psikologi Industri Organisasi*. Universitas Indonesia Press.
- Munir, M., Arifin, S., Darmawan, D., Issalillah, F., & Khayru, R. K. 2022. Pengaruh Motivasi Kerja, Religiusitas, Kepemimpinan Dan Lingkungan Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Baruna Horizon*, 5(2), 88–99.
- Nugroho, F., & Lestari, A. 2021. Beban Kerja dan Dampaknya terhadap Kinerja Pegawai Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(2), 145–153.
- Pratama, A. 2021. Peran Komunikasi Organisasi dalam Meningkatkan Efektivitas Kerja. *Jurnal Komunikasi Bisnis*, 3(1), 23–32.
- Putra, I. G., & Susanti, N. L. 2020. Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Kepuasan Tamu Hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 12(2), 115–127.
- Putri, A. M. 2019. Pengaruh Beban Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada Industri Perhotelan. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 45–56.
- Putri, A. Y., & Mani, L. 2023. Pengaruh Kepemimpinan, Lingkungan Kerja, Komunikasi terhadap Kinerja Pegawai di Hotel Liberta Kemang Jakarta. *Dynamic Management Journal*, 7(1), 89–103.
- Rahmawati, D., & Hidayat, A. 2020. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Produktivitas Kerja Karyawan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 9(3), 201–210.
- Rahmatunnisa., Endratno, H., Windhiandoni, H., & Randikaparsa, I. 2025. The Influence of Work Environment, Work-life Balance, and Perceived Organizational Support on Employee Engagement. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 5(4), 3099–3116.
- Saputro, R. D., & Susanto, A. H. 2025. Pengaruh Komunikasi Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan. *Indo-Fintech Intellectuals Journal of Economics and Business*, 4(6), 3391–3405.
- Sari, Y. 2020. Hubungan antara Beban Kerja dengan Kepuasan Kerja Karyawan. *Jurnal Psikologi Industri*, 8(1), 33–41.

- Sari, Y. O., & Asnur, L. 2023. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Daima Hotel Padang. *Jurnal Penelitian dan Pengembangan Sains dan Humaniora*, 7(2), 319–324.
- Sedarmayanti. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Refika Aditama.
- Setyawati, N. W., Agustina, C., & PG, D. S. W. 2023. Employee Performance Impact on Communication and Work Environment. *East Asian Journal of Multidisciplinary Research*, 2(1), 301–308.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.