

KREDIBILITAS, DAYA TARIK, DAN KEWENANGAN PIMPINAN SEBAGAI KOMUNIKATOR TERHADAP ETOS KERJA KARYAWAN

Rusmadi Awza

Jurusan Ilmu Komunikasi FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam, Pekanbaru
e-mail: rusmadi.awza@gmail.com

Abstract: Credibility, Attractiveness, and the Authority Leaders As Communicators of Employee Ethos. The successful tourism development is marked by the number of tourists coming from abroad as well as domestic to one tourist location. There are many factors which contribute to the success of this tourism sector, among others are the maximum service from the tourism business agencies. The maximum service which is given to the tourists consists of hotel/inn service and with all of the matters that are involved in it. Therefore the role of the leader in motivating his employee is very decisive to the quality of service given by the employee. The objective of this research is to examine the influence of credibility, attraction, and the leader authority to the work ethos of hotel employee.

Abstrak: Kredibilitas, Daya Tarik, dan Kewenangan Pimpinan Sebagai Komunikator Terhadap Etos Kerja Karyawan. Pengembangan pariwisata yang berhasil ditandai dengan jumlah wisatawan yang datang dari luar negeri, serta domestik untuk satu lokasi wisata. Ada banyak faktor yang berkontribusi terhadap keberhasilan ini sektor pariwisata, antara lain adalah pelayanan yang maksimal dari lembaga pariwisata bisnis. Layanan maksimal yang diberikan kepada para wisatawan terdiri dari hotel / penginapan layanan dan dengan semua hal yang terlibat di dalamnya. Karena itu peran pemimpin dalam memotivasi karyawannya sangat menentukan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh kredibilitas, daya tarik, dan otoritas pemimpin terhadap etos kerja karyawan hotel.

Kata Kunci: kredibilitas, daya tarik, kewenangan pimpinan, etos kerja

PENDAHULUAN

Salah satu karakteristik yang dimiliki Provinsi Riau dan sekaligus merupakan sumberdaya yang sangat potensial dikembangkan adalah industri perhotelan. Hal ini karena posisi geografisnya yang sangat strategis terhadap jalur pelayaran internasional, serta terdiri dari wilayah daratan dan kepulauan dengan kawasan perairan yang sangat luas. Posisi geografis yang sangat strategis ini menjadi pemacu dalam peningkatan sektor industri dan pariwisata yang merupakan sektor penting dalam pembangunan ekonomi.

Sektor industri dan pariwisata membutuhkan tersedianya akomodasi yang dilengkapi dengan pelayanan yang baik. Tenaga kerja perhotelan yang terdidik dan berketrampilan merupakan kebutuhan yang mendesak dalam rangka mengimbangi dan menjawab peluang atas cerahnya prospek bidang perhotelan. Para pengusaha hotel berusaha untuk melakukan pekerjaan sebaik-baiknya dalam rangka menumbuhkan citra positif hotel bagi konsumen.

Hotel Mutiara Merdeka sebagai salah satu hotel yang terkenal di Riau mempunyai permasalahan dengan etos kerja karyawan yang beragam. Sebagai suatu perusahaan penyedia jasa, maka perusahaan dituntut untuk memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya. Keberhasilan pelayanan di semua level sangat dipengaruhi oleh etos kerja karyawan. Semangat kerja karyawan yang tinggi akan memberikan pengaruh positif terhadap pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kepuasan tamu merupakan faktor penunjang kelangsungan hidup hotel tersebut.

Keluhan konsumen tentang etos kerja karyawan hotel dapat bersumber dari pimpinan dan karyawan hotel. Dari aspek pemimpin, beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan kerjanya antara lain kredibilitas pemimpin di mata karyawan. Jalaluddin Rahkmat (1989) mengemukakan bahwa kredibilitas adalah seperangkat persepsi tentang sifat-sifat komunikator. Kredibilitas tidak ada pada diri komunikator, tetapi

terletak pada persepsi komunikan. Lebih lanjut dijelaskan bahwa kredibilitas meliputi keahlian, kepercayaan, dinamisme, dan kharisma.

Kredibilitas merupakan salah satu unsur penyebab timbulnya pengaruh komunikator terhadap komunikan. Pengaruh dalam istilah komunikasi diartikan sebagai kemampuan untuk menimbulkan perubahan dalam sikap dan atau tindakan orang lain searah dengan yang diinginkan.

Kredibilitas menurut Devito (1978) terbagi kepada tiga bentuk, yaitu (1) *initial*, (2) *derived*, (3) *terminal*. Kredibilitas "*initial*" adalah bentuk kredibilitas yang langsung terlihat sebelum komunikan membaca dan mendengar suatu pesan, mereka cenderung bertanya siapa yang menulisnya, dan siapa yang mengatakannya. Kredibilitas ini berkaitan dengan posisi atau gelar seseorang yang menempatkannya pada suatu kedudukan tertentu. Kredibilitas "*derived*" adalah kredibilitas yang diberikan seseorang pada saat berkomunikasi melalui penampilan verbal dan non-verbal.

Dasar pijakan yang digunakan untuk menerangkan pengaruh karakteristik pimpinan selaku komunikator kepada karyawan selaku komunikan adalah Teori Stimulus – Organisms – Respons (S–O–R). Konsep Hovland ini juga akan menerangkan variabel-variabel yang akan diteliti, yaitu karakteristik pimpinan, sikap karyawan terhadap pimpinan, sikap karyawan terhadap pekerjaan, sikap karyawan terhadap lingkungan kerja, dan perilaku kerja karyawan. Asumsi dasar Teori S–O–R menitikberatkan pada penyebab yang dapat mengubah sikap, tergantung kepada kualitas stimulus yang diterima oleh organisme. Maksudnya karakteristik yang ada pada diri komunikator, yaitu pimpinan, sebagai yang menentukan keberhasilan perubahan sikap organisms seperti kredibilitas, gaya komunikasi, dan kewenangan.

Krech et al (1962) menyatakan bahwa keefektifan komunikasi banyak ditentukan oleh kredibilitas komunikator, daya tarik komunikator, dan afiliasi komunikator pada kelompok. Komunikator yang tingkat kredibilitasnya tinggi akan mengubah pandangan komunikan lebih banyak, dibandingkan jika pesan disampaikan oleh komunikator dengan kredibilitas rendah

(Hovland dan Weis, 1951). Hovland dan Weis (1951), juga mengatakan bahwa komunikator yang dapat dipercaya dapat mengubah pandangan komunikan sebanyak 23%, sesuai dengan arah yang dikehendaki komunikator (dalam Krech, 1962).

Judistra dikutip Suyadi (1999) menyatakan, etos kerja adalah sejumlah nilai budaya yang diungkapkan oleh sikap dan tindakan seseorang atau sekelompok orang yang didalamnya terkandung nilai-nilai, moral, dan pandangan tentang kerja. Etos kerja itu adalah sesuatu yang berada di belakang derajat dan kualitas kerja seperti kerja keras, kerja tepat waktu, jujur dan ulet dalam bekerja, berorientasi pada prestasi, kreatif dan berorientasi pada perubahan.

Dalam usaha perhotelan, implementasi teori S-O-R dapat diamati melalui aktifitas pimpinan sebagai komunikator. Mekanisme terjadinya perubahan sikap karyawan sebagai komunikan terlihat pada saat komunikasi berlangsung antara pimpinan dan karyawan. Proses tersebut memperjelas kedudukan pimpinan sebagai yang menentukan, karena mempunyai wewenang untuk menggerakkan dan mengarahkan karyawan dalam proses pelaksanaan kerja. Situasi kerja pada perhotelan yang berbentuk jasa pelayanan, komunikasi cenderung dilakukan secara tatap muka, karena dinilai dapat mendukung proses pelaksanaan kerja di perhotelan yang sarat dengan pekerjaan-pekerjaan, sehingga sifat tertunda pekerjaan dapat dikendalikan dan tidak memunculkan suatu reaksi dari konsumen (Ross dikutip Oka, 1999).

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pengaruh kredibilitas, daya tarik, wewenang pimpinan sebagai komunikator terhadap etos kerja karyawan pada Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

METODE

Tipe penelitian yang digunakan adalah survei (*explanatory survey*), yakni penelitian yang mendasarkan pada pengamatan terhadap akibat yang terjadi dan mencari faktor-faktor yang mungkin menjadi penyebabnya melalui data tertentu. Populasi yang dijadikan penelitian adalah karyawan Hotel Mutiara Merdeka yang bekerja

di Departemen *Marketing, Food Beverage Service, Food Beverage Production, Minor Operation, Laundry and Dry Dearing, House Keeping, Front Office, Accounting, Personnel, Engineering, Administration, General*.

Data diperoleh dari hasil angket dari responden yang terpilih melalui random dan juga melalui wawancara sebagai data pendukung. Teknik sampling digunakan teknik sampling acak distratifikasi (*stratified random sampling*). Pengumpulan data digunakan kuesioner yang diberikan kepada semua anggota sampel terdiri dari 51 pertanyaan dan pernyataan dengan skala pengukuran ordinal.

Pengukuran variabel-variabel dilakukan dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara tertulis dan melakukan wawancara. Data ordinal tersebut ditransformasikan ke dalam skala interval melalui "*Method of successive in-terval*" untuk keperluan uji statistik, data diuji dengan menggunakan uji statistik Analisis Jalur (*Path Analysis*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian memberikan indikasi, sebanyak sembilan orang (13,24 %) menyatakan pimpinannya sangat mampu dalam pekerjaannya, 45 orang (33,67 %) menyatakan mampu, dan 12 orang (17,65 %) menilai cukup mampu, dan sisanya dua orang (2,94 %) menilai tidak mampu. Sebanyak lima orang (7,95 %) menilai pimpinannya sangat cerdas, 47 orang (69,12 %) menilai cerdas saja, 14 orang (20,59 %) menilai kurang cerdas, bahkan dua orang (2,94 %) menilai tidak cerdas.

Terhadap pengalaman pekerjaan pimpinan, enam orang (8,82 %) menilai sangat berpengalaman, 48 orang (70,59 %) menilai berpengalaman, dan 14 orang (20,59 %) menilai kurang berpengalaman. Mengenai ketepatan pimpinan dalam menjawab permasalahan yang dikemukakan, tujuh orang (10,29 %) menilai sangat setuju bahwa pimpinannya tidak menyimpang dari permasalahan, 49 orang (72,06 %) menilai setuju saja, dan 12 orang (17,65 %) menilai kurang setuju. Dalam mendelegasikan pekerjaan enam orang (8,82 %)

menilai pimpinannya selalu sesuai, 45 orang (66,18 %) menilai sering sesuai, dan 17 orang (25 %) menilai kadang-kadang saja sesuai.

Dalam hal keteladanan, tujuh orang (10,29 %) menganggap pimpinan mereka dalam memberikan contoh selalu sesuai dengan apa yang diperintahkan, 46 orang (67,65 %) menyatakan sering sesuai, dan 15 orang (22,06 %) menilai kadang-kadang sesuai kadang kadang tidak.

Dalam hal kejelasan memberikan perintah, 10 orang (14,71 %) menilai pimpinannya dalam memberi perintah sangat jelas, 44 orang (64,71 %) menilai jelas, 14 orang (20,59 %) menilai kurang jelas. Dalam menepati janji, lima orang (7,35 %) menganggap pimpinannya sangat menepati janji, 48 orang (70,59 %) memberi jawaban menepati saja, 15 orang (22,06 %) menganggap pimpinan mereka kurang menepati.

Dari aspek keadilan dalam menerapkan aturan kerja, empat orang (5,88) menganggap pimpinan sangat adil, 48 orang (70,59 %) menilai adil, dan 16 orang (23,53 %) menilai kurang adil. Dalam melaksanakan prosedur pekerjaan sesuai ketentuan dalam memecahkan problem pekerjaan, lima orang (7,35 %) menganggap pimpinan telah "sangat sesuai" dengan prosedur, 48 orang (70,59 %) menganggap telah sesuai dengan prosedur, hanya 15 orang (22,06 %) menganggap kurang sesuai dengan prosedur.

Daya tarik komunikator meliputi daya tarik fisik dengan indikator penampilan fisik yang menarik, luwes, senang membantu karyawan, ramah, akrab, dan penampilan yang ceria. Daya tarik akan menyebabkan seseorang sedap atau tidak sedap dipandang mata. Dari segi penampilan fisik komunikator, sebanyak 11 responden (16,18 %) menganggap pimpinan selaku komunikator sangat menarik, 48 orang (70,59 %) menyatakan menarik, dan sisanya sembilan orang (13,24 %) menyatakan cukup menarik. Hal ini ditunjang dengan penilaian 12 responden (17,65 %) yang menyatakan dengan penampilan seperti itu mereka merasa sangat segan, sedangkan 45 orang (66,18 %) menyatakan segan, dan 11 orang (16,18 %) menyatakan kurang segan.

Dalam menjalankan tugas selaku pimpinan,

sebanyak 12 orang (17,65%) menilai pimpinan mereka sangat luwes, 43 orang (63,24%) menilai luwes, dan 13 orang (19,12 %) menilai kurang luwes. Dalam hal penampilan fisik, sebanyak 15 orang (22,06 %) menyatakan selalu patut dijadikan contoh, 38 orang (55,88%) menganggap penampilan pimpinan sering dapat dijadikan contoh, 11 orang (16,18 %) menganggap kadang-kadang, dan bahkan empat orang (5,88) menganggap jarang dapat dijadikan contoh.

Sebanyak 15 orang (22,06 %) menyatakan pimpinan sangat membantu dalam penyelesaian tugas. Sedangkan 39 orang (57,35 %) menyatakan sering dan 14 orang (20,59 %) menyatakan kadang-kadang saja. Hasil penelitian memberikan indikasi dalam hal keramahan dalam menjalankan tugas, sebanyak 12 orang (17,65 %) karyawan menilai pimpinan sangat ramah, 46 orang (67,65 %) menilai ramah, dan 10 orang (14,71) menilai kurang ramah.

Selain itu, sebanyak 10 orang (14,71 %) menilai pimpinan selalu memberikan penjelasan, 44 orang (64,71 %) menyatakan sering, 10 orang (14,71 %) menyatakan kadang-kadang, dan empat orang (5,87 %) menyatakan jarang.

Secara keseluruhan dalam penampilan sehari-hari sebanyak 14 orang (20,59 %) menyatakan pimpinan sangat menyenangkan, 42 orang (61,76 %) menyatakan menyenangkan, 11 orang (16,18 %) kurang menyenangkan, dan bahkan satu orang (1,47 %) menyatakan tidak menyenangkan.

Hasil penelitian memberikan indikasi sebanyak 10 orang (4,71 %) menyatakan pimpinan mereka selalu dapat dijadikan contoh dalam perilakunya, 41 orang (60,29 %) menyatakan sering, tujuh orang (10,29 %) menyatakan kadang-kadang, dan 10 orang (14,71 %) ternyata memberikan pendapat pimpinan mereka jarang dapat dijadikan contoh.

Hasil penelitian menunjukkan tujuh orang (10,29 %) sangat sering menghindar kalau bertemu pimpinan, 26 orang (38,24 %) sering menghindar, 34 orang (50%) menyatakan kadang-kadang, dan satu orang (1,47 %) jarang menghindar dalam arti karyawan tersebut tidak ada beban jika bertemu dengan pimpinan-

nya. Hanya anehnya dilihat dari keakraban, ternyata 36 orang (52,94 %) menyatakan bahkan bisa akrab dengan pimpinan mereka, 23 orang (33,82 %) mengaku kurang akrab, dan sembilan orang (13,24 %) tidak akrab.

Hal ini bisa saja terjadi di satu sisi orang bisa akrab, namun di sisi lain masih ada rasa segan dan hormat kepada pimpinan mereka. Ini bisa terjadi jika pimpinan bisa menempatkan dirinya sesuai dengan tuntutan perannya selaku pimpinan.

Kewenangan merupakan suatu kekuasaan dari seseorang untuk mengatur orang lain termasuk memberikan sanksi. Hasil penelitian yang berkaitan dengan kewenangan ini, ternyata responden yang mengakui bahwa selama bekerja frekwensi pimpinan dalam memberikan hukuman kepada responden, lima orang (7 %) menyatakan pimpinan sering memberinya hukuman, 31 orang (46 %) menyatakan kadang-kadang, 23 orang (33 %) menyatakan jarang menerima hukuman, dan tiga orang (4%) menyatakan tidak pernah menerima hukuman. Dari sisi kesesuaian aturan 52 orang (76 %) menyatakan hukuman itu sesuai dengan aturan yang diberlakukan di perusahaan, 15 orang (3,22 %) menyatakan kurang sesuai, dan satu orang (1%) menyatakan tidak sesuai dengan aturan.

Kemudian empat orang (6%) menyatakan hukuman yang diterima membuat dia sangat mengerti akan kesalahannya. Lainnya 57 orang, (84%) menyatakan mengerti tentang kesalahannya, dan tujuh orang (10 %) menyatakan hukuman yang diterima justru membuat dia kurang mengerti apa kesalahannya sehingga dihukum.

Dalam tahapan pemberian hukuman ini sebanyak tujuh responden (10 %) mengaku peringatan pertama, 48 responden (71 %) mengaku diberi peringatan kedua dahulu, dan 13 orang responden (19 %) ternyata memperoleh teguran langsung tanpa peringatan dahulu. Dari sisi indikasi pimpinan dalam melakukan pengawasan terhadap karyawan, empat orang responden (6 %) mengaku sangat sering diawasi pimpinannya, 55 orang (61 %) mengaku sering diawasi, dan sembilan orang (13 %) merasakan kadang-kadang saja diawasi pimpinannya.

Dalam hal kesadaran empat orang responden (6 %) menyatakan sangat sadar bahwa rambu-rambu tersebut bermanfaat, 49 orang (72 %) menyatakan sadar, 15 orang (22 %) kadang-kadang sadar. tujuh orang responden (10 %) menyatakan wewenang yang telah dilakukan pimpinan selama ini sangat sering menunjukkan perilaku sebagaimana layaknya seorang pimpinan.

Indikator etos kerja karyawan, ditandai dengan ketulusan dalam melaksanakan pekerjaan, melaksanakan tugas tanpa perlu diawasi, menyelesaikan tugas tanpa mempedulikan job deskripsi, prestasi kerja, motif memperoleh hasil, yang baik, keinginan mematuhi aturan, membandingkan prestasi kerja, keinginan hasil kerja sesuai dengan yang diinginkan pimpinan, berpedoman pada target waktu, persiapan dalam melaksanakan tugas, ketepatan melaksanakan pekerjaan, kedisiplinan, pemanfaatan waktu luang, eksistensi karyawan, simpati kepada teman, pendapat terhadap aturan berkaitan dengan prospek integrasi, empati kepada teman, semangat kerja tim, dan keterlibatan dalam kegiatan insidental.

Dalam melaksanakan pekerjaannya ternyata 20 orang responder (29,41 %) merasakan sangat tulus dalam melakukan pekerjaannya, 43 responder (63,24 %) merasa tulus, dan lima orang responden (7,35 %) merasakan kadang-kadang tulus kadang tidak. Sebanyak 22 orang responden (32,35 %) mengaku mereka sangat sering mengerjakan pekerjaan di luar job deskripsi mereka, 40 orang responden (58,82 %) merasakan sering, dan enam orang responden (8,82 %) merasakan kadang-kadang saja mereka mengerjakan pekerjaan tersebut.

Dilihat dari prestasi kerja yang dicapai, 17 orang responden (25 %) mengaku mereka sangat sering mencapai hasil lebih baik dibandingkan sebelumnya. Sedangkan 45 orang responden (66,18 %) mengaku sering, dan 6 orang responden (8,82 %) hanya kadang-kadang saja merasa prestasi kerja yang dicapai lebih baik dari sebelumnya.

Mengenai motif memperoleh hasil yang baik ini, 17 orang responden (25 %) mengaku sangat sering menginginkan mencapai prestasi yang baik, 42 orang (61,76 %) sangat sering

menginginkan keberhasilan, dan sembilan orang responder (13,24 %) hanya merasakan kadang-kadang saja mereka berkeinginan memperoleh prestasi.

Dalam aspek pemenuhan aturan, sebanyak 24 orang responder (35,29 %) menyatakan sangat setuju bila mematuhi aturan, maka tugas yang diemban akan dapat diselesaikan dengan baik. Sebanyak 38 orang responder (55,88 %) menyatakan setuju, sedangkan enam orang responder (8,82 %) menyatakan ragu-ragu mengenai hal tersebut.

Sebanyak 20 orang responden (29,41 %) menyatakan mereka sangat sering melakukan persiapan jika mereka akan melakukan suatu pekerjaan yang menjadi bagiannya. Sebanyak 41 orang responden (60,29 %) berpendapat sering melakukan persiapan, dan tujuh orang responden (10,29 %) kadang-kadang saja melakukan persiapan. Ketepatan waktu melaksanakan pekerjaan, 19 orang responden (27,94 %) mengaku tidak pernah terlambat dalam arti sangat sering tepat waktu, 40 orang responden (58,82 %) sering tepat waktu, dan sembilan orang responden (13,24 %) menyatakan kadang-kadang tidak tepat waktu, kadang-kadang tepat waktu.

Selanjutnya dari aspek kedisiplinan, 68 orang responden, 22 orang responden (32,35 %) menyatakan keadisiplinannya sangat sesuai dengan ketentuan hotel, dalam arti indikator kedisiplinan dari hotel selalu dipenuhi. Lainnya sebanyak 43 orang responder (63,24 %) menyatakan sering sesuai, dan empat orang responden (5,88 %) kadang-kadang sesuai kadang-kadang tidak sesuai dengan disiplin kerja.

Sebanyak 22 orang responden (32,35 %) mengaku mereka sangat sering memanfaatkan waktu luang untuk melakukan pekerjaan yang mendukung pekerjaannya. Sedangkan 41 orang responden (60,29 %) menyatakan sering, dan lima orang responden (7,35 %) menyatakan kadang-kadang saja mereka memanfaatkan waktunya untuk melakukan hal-hal yang dapat menunjang pekerjaan mereka.

Menyangkut eksistensi karyawan, sebanyak 20 orang responden (29,41 %) merasakan

mereka sangat setuju bahwa eksistensi mereka diakui karena kepatuhan mereka terhadap pimpinan. Lainnya sebanyak 43 orang responden (63,24) setuju, dua orang responden (2,94 %) menyatakan kurang setuju, dan 3 orang responder (4,41 %) menyatakan tidak setuju.

Sebanyak 18 orang responden (26,47 %) menyatakan peraturan yang berlaku di hotel sangat tidak menghambat dalam arti peraturan hotel mendukung proses integrasi diantara karyawan. Sebanyak 40 orang responden (58,82 %) menyatakan tidak menghambat, sembilan orang responden (13,24 %) menyatakan menghambat, satu orang responden (1,47 %) menyatakan peraturan di perusahaan sangat menghambat proses integrasi.

Dalam hal semangat kerjasama tim ini, 17 orang responden (25 %) mengaku mereka sangat sering membantu rekan-rekannya yang menemui kesulitan dalam melaksanakan pekerjaannya, 46 orang responden (67,65 %) mengaku sering, empat orang responden (5,88 %) mengaku kadang-kadang dan 1 orang responder (1,47 %) menyatakan jarang.

Berdasarkan perhitungan atas korelasi seluruh variabel, ternyata variabel kredibilitas, daya tarik, dan kewenangan, memberikan pengaruh positif terhadap etos kerja. Berdasarkan uji statistik pada level of significance 95 % ternyata menunjukkan nilai F hitung = 12,58621 dan F Tabel = 2.745. Ini berarti H₁ diterima, H₀ ditolak. Kesimpulannya di tingkat populasi terdapat pengaruh positif dari variabel kredibilitas (X₁), daya tarik (X₂) dan kewenangan (X₃) terhadap etos kerja karyawan (Y). Ini berarti pengujian secara parsial (masing-masing variabel) terhadap ketiga variabel eksogen dapat dilakukan.

Besarnya nilai hubungan ditunjukkan dari koefisien korelasi ketiga variabel tersebut terhadap Y, yakni 0,609148. Menurut kategori *Guilford*, hubungan antara kredibilitas, daya tarik, dan kewenangan, dengan etos kerja, dikategorikan sebagai hubungan yang “moderat”. Keeratan ketiga faktor tersebut secara gabungan tidak terlalu memberikan pengaruh yang kuat. Berdasarkan uji statistik pada jalur PY-X₁ pada level of significance 95 % diperoleh t hitung = 2.680597 sedangkan t Label = 1.996, ini berarti

H₁ diterima, H₀ ditolak. Kesimpulan uji “signifikan” (bermakna), karena nilai t-hitung > t tabel. Hal ini memberikan indikasi di tingkat populasi terdapat pengaruh positif variabel kredibilitas pimpinan sebagai komunikator X, terhadap etos kerja karyawan.

Berdasarkan uji statistik pada jalur PY-X₂ pada level of significance 95 % diperoleh t hitung = 0,195304 sedangkan t tabel = 1.996, ini berarti H₀ diterima, H₁ ditolak. Kesimpulan uji “non signifikan” (tidak bermakna), karena nilai t-hitung < t tabel. Ini berarti di tingkat populasi tidak terdapat pengaruh positif variabel X₂ (daya tarik) terhadap etos kerja karyawan.

Berdasarkan uji statistik pada jalur PY-X₃ pada level of significance 95 % dengan $\alpha = 0,05$ diperoleh t hitung = 4,620543 sedangkan t Label = 1.996, ini berarti H₁ diterima, H₀ ditolak. Kesimpulan uji “signifikan” (bermakna), karena nilai t-hitung > t tabel. Ini berarti di tingkat populasi terdapat pengaruh positif variabel X₃ (kewenangan) pimpinan selaku komunikator terhadap etos kerja karyawan (Y).

SIMPULAN

Secara parsial kredibilitas, daya tarik dan kewenangan berhubungan dengan etos kerja karyawan hotel. Setelah diuji ternyata kredibilitas sangat berhubungan dengan etos kerja daya tarik termasuk kategori yang tidak bermakna, berarti daya tarik tidak ada hubungannya dengan etos kerja. Sementara kewenangan pimpinan setelah diuji ternyata yang paling berpengaruh positif terhadap etos kerja, berarti kewenangan mempunyai hubungan yang sangat berpengaruh terhadap etos kerja karyawan hotel.

Secara simultan ternyata kredibilitas dan kewenangan berpengaruh positif terhadap etos kerja karyawan hotel. Kedua variabel tersebut sangat berhubungan dengan etos kerja karyawan hotel, sedangkan daya tarik baik secara parsial maupun secara simultan tidak ada hubungannya dengan etos kerja karyawan hotel.

Melihat kewenangan pimpinan pengaruhnya besar terhadap etos kerja karyawan, maka disarankan kepada pimpinan untuk menggunakan kewenangan tersebut dengan sebaik-baiknya dengan berpatokan kepada aturan yang

telah bake, namun tidak bertindak semena-mena atau bahkan otoriter. Kalau sifat otoriter terjadi dikhawatirkan justru kewenangan ini akan menjadi *counter productive* bagi etos kerja karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

Devito, Joseph A, 1978, *Communicologi An Introduction to the Study of Communication*, McGraw Hill, New York.

Hovland. Janis and H.H. Keleey, 1951. *Communication and Persuation*, New Heaven, Com; Yale University Press

Jalaluddin Rachmat, 1989. *Teori-Teori Komunikan*, PT. Remaja Rosda Karya, Bandung.

Krech, David, Richard S. Crutfield, and Egerton L. Bllachey, 1962. *Individual In Society: A Texbook of Social Psychology*, Me Graw, Hill Kogakusha Ltd, Tokyo.

Oka A. Yoeti, 1999, *Hotel Marketing*, Pertja, Jakarta.

Suyadi Prawirosentono, 1999, *Kebijakan Kerja Karyawan, Kiat Membangun Organisasi Kompetitif Menjelang Perdagangan Bebas Dunia*, BPFE, Yogyakarta.