

## **Pengaruh Keterampilan Komunikasi Bahasa Inggris Terhadap Kinerja Pegawai Di Maskapai China Airlines Denpasar Bali**

**Ryanry Gilbert<sup>1</sup>**

**Muhammad Fatkhurohman Albashori<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

<sup>1</sup>ryanrygilbert@gmail.com

<sup>2</sup>mfalbashori@amayogyakarta.ac.id

### *Abstract*

*This research aims to analyze the influence of English communication skills on employee performance at China Airlines Denpasar Bali. This research uses quantitative research methods. The population of this study was all employees of China Airlines Denpasar Bali, namely 30 people. To determine the sample for this study, a saturated sampling technique was used in which the entire population was sampled in this study. This research data was obtained through a questionnaire which was analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the research show that: listening ability has an influence on employee performance which has a t-count value (2.649) > t table value (2.063) and a significant level (0.014) < (0.05). Speaking has an influence on employee performance which has a calculated t-value (2.512) > t-table (2.063) and a significant level (0.019) < (0.05). Reading has an influence on employee performance which has a calculated t-value (3.280) > t-table (2.063) and a significant level (0.003) < (0.05). Writing (X4) has no effect on employee performance which has a calculated t-value (0.399) > t-table (2.063) and a significant level (0.693) < (0.05). And simultaneously the variables Listening, Speaking, Reading and Writing (X4) have an effect on employee performance which has a calculated F value (4.926) > F table (2.759) and a significant level (0.005) < (0.05).*

**Keywords: Communication Skills, English, Performance**

### **PENDAHULUAN**

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah kompleks infrastruktur yang didesain dan dioperasikan untuk mendukung berbagai kegiatan terkait penerbangan (Rahman, 2021). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009 tentang penerbangan, pengertian bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Secara umum, bandara berfungsi sebagai gerbang utama bagi mobilitas udara, baik dalam skala lokal, regional, maupun internasional. Pengertian bandara tidak hanya mencakup fisik bangunan dan fasilitasnya, tetapi juga mencakup seluruh sistem dan proses yang terlibat dalam menyelenggarakan

operasi penerbangan.

Maskapai adalah perusahaan yang beroperasi dalam industri penerbangan, menyediakan layanan transportasi udara kepada penumpang dan pengiriman kargo. Mereka mengelola armada pesawat dan jaringan rute penerbangan untuk menghubungkan berbagai destinasi. Maskapai bertanggung jawab atas operasional keseluruhan, termasuk keamanan, pelayanan pelanggan, dan aspek-aspek lainnya dalam pengoperasian penerbangan. Menurut Damardjati dalam Kurniawan (2023), maskapai penerbangan adalah perusahaan milik swasta atau pemerintah yang khusus menyelenggarakan pelayanan angkutan udara untuk penumpang umum baik yang berjadwal maupun yang tidak terjadwal.

Menurut Robbins and Judge dalam Henderina & Ernamaiyanti (2018), Keterampilan harus dimiliki setiap orang sebagai dasar untuk memasuki dunia kerja yang kini semakin kompetitif. Keterampilan dapat diartikan sebagai pengetahuan, dan nilai-nilai dasar yang di refleksikan dalam kebiasaan berpikir dan bertindak. Dengan demikian, keterampilan yang dimiliki oleh setiap orang akan menunjukkan kualitas dari orang tersebut keterampilan sebagai kapasitas seseorang untuk melaksanakan berbagai tugas dalam pekerjaan tertentu. Dan salah satu kompetensi yang sangat penting yang harus dimiliki seseorang untuk memasuki dunia kerja adalah kompetensi komunikasi.

Keterampilan komunikasi sangat dibutuhkan oleh setiap orang dalam melakukan setiap perannya, baik dalam relasi yang dibina dalam keluarga, lingkungan kerja, dan lingkungan bermasyarakat. keterampilan berkomunikasi pada dasarnya menggambarkan kemampuan seseorang untuk berkomunikasi dengan efektif kepada orang lain. Seseorang dikatakan memiliki kompetensi komunikasi yang baik jika orang tersebut memiliki pengetahuan, keterampilan dan sikap dalam melakukan proses penyampaian pesan baik verbal maupun nonverbal dengan standar tertentu. Menurut Novianty (2022), salah satu keterampilan komunikasi yang sekarang banyak dibutuhkan di era globalisasi dan perkembangan teknologi ini adalah keterampilan berkomunikasi Bahasa Inggris.

Bahasa Inggris merupakan salah satu bahasa yang paling banyak dipergunakan di dunia. Jika bekerja di suatu perusahaan yang berstandar internasional tentu saja sangat membutuhkan keterampilan bahasa Inggris agar mempermudah dalam berkomunikasi dengan orang asing baik itu kepada konsumen maupun perusahaan asing. Dikutip dari salah satu artikel detik news pada tahun 2018, "*Menaker Ingatkan Pekerja Pentingnya Lancar Berbahasa Inggris.*" <https://news.detik.com/berita/d-4240335>. 03 Okt 2018.04 Mar 2024. disebutkan bahwa Menteri ketenagakerjaan, M. Hanif Dhakiri mengatakan kebutuhan peningkatan kemampuan berbahasa asing terutama Bahasa Inggris sangat penting dalam pekerjaannya, selain memang harus memiliki *skill* yang sesuai dengan bidang pekerjaan yang digelar.

Pada sebuah perusahaan, Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuannya. Sehingga dalam hal ini kinerja pegawai menjadi hal sangat penting bagi sebuah perusahaan. Menurut Sinaga dalam Lubis (2021), Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan dalam menciptakan kelangsungan hidup perusahaan, oleh karena itu untuk mencapai tujuan perusahaan maka diperlukan karyawan yang memiliki kompetensi yang sesuai dengan standar dari perusahaan tersebut.

China Airlines merupakan salah satu maskapai internasional yang berada di

Indonesia, dan merupakan maskapai penerbangan yang berasal dari Republik Tiongkok. Maskapai ini berpusat di Bandar Udara Internasional Taoyuan Taiwan. Maskapai ini didirikan tahun 1959 oleh seorang bekas perwira Angkatan Udara Republik Tiongkok yang bernama Shih Yen- hsiang. Kantor China Airlines Denpasar merupakan salah satu cabang dari perusahaan China Airlines yang didirikan pada 17 Desember 2007 yang berada di provinsi Bali, tepatnya di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. Karena merupakan perusahaan maskapai yang berbasis internasional, banyak penumpang yang berasal dari manca negara yang menggunakan jasa maskapai China Airlines Denpasar, sehingga membuat para pegawainya dituntut untuk memiliki kemampuan Bahasa Inggris yang baik, agar mudah untuk berkomunikasi dan memberikan layanan padapenumpang.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Komunikasi**

Menurut Usman dan Effendy dalam [Fathoni \(2021\)](#), Komunikasi adalah proses penyampaian atau penerimaan pesan dari satu orang kepada orang lain, baik langsung maupun tidak langsung, secara tertulis, lisan, maupun bahasa nonverbal. Pesan tersebut diharapkan bisa menimbulkan efek tertentu.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi komunikasi, diantaranya menurut Cultip dan Allen dalam [Chandra et al \(2023\)](#), faktor- faktor yang mempengaruhi komunikasi adalah sebagai berikut : Kredibilitas (*credibility*). Kredibilitas berkaitan dengan hubungan saling percaya antara komunikator dan komunikan. Komunikator perlu memiliki kredibilitas dimata komunikan. Konteks (*context*) Konteks adalah hal yang berkaitan dengan situasi dan kondisi dimana komunikasi berlangsung. Konteks disini terdiri dari aspek yang bersifat fisik (iklim, cuaca); aspek Psikologis; aspek sosial; dan aspek waktu. Agar komunikasi dapat berjalan dengan baik. Konten (*content*). Konten adalah hal yang berkaitan dengan isi pesan yang disampaikan komunikator kepada komunikan. Isi pesan/ informasi disesuaikan dengan kebutuhan komunikan. Kejelasan (*clarity*) Kejelasan berarti pesan/informasi yang disampaikan komunikator sangat penting untuk menghindari kesalahpahaman komunikan dalam menangkap isi pesan/informasi yang disampaikan komunikator. Kesenambungan dan Konsisten (*continuity and consistency*) Kesenambungan dan konsisten berarti pesan perlu disampaikan secara terus menerus dan konsisten. Dan pesan yang disampaikan sebelumnya dengan pesan selanjutnya tidak saling bertentangan. Kemampuan Komunikan (*capability of audience*) Merupakan hal yang berkaitan dengan tingkat pengetahuan, dan kemampuan penerima pesan dalam memahami pesan yang disampaikan. Saluran distribusi (*channels of distribution*)

### **Faktor yang mempengaruhi kemampuan komunikasi berbahasa Inggris**

Komunikasi dalam bahasa Inggris mengacu pada proses pertukaran informasi, ide, atau perasaan antara individu atau kelompok menggunakan bahasa Inggris sebagai alat komunikasi. Ini melibatkan pemahaman dan penggunaan keterampilan seperti mendengarkan, berbicara, membaca, dan menulis dalam konteks yang berbeda, baik lisan maupun tertulis.

Ada beberapa faktor-faktor umum yang dapat mempengaruhi kemampuan seseorang dalam berbahasa Inggris, yaitu: lingkungan, pendidikan, motivasi, latihan, bakat alami, teknologi dan kepribadian. Kemampuan berbahasa yang baik termasuk berbahasa Inggris menurut Soenardi dalam Herliani (2020), terbagi

menjadi empat jenis kemampuan, antara lain adalah kemampuan menyimak, kemampuan membaca, kemampuan berbicara, dan kemampuan menulis.

### **Kinerja**

Menurut Priansa dalam Wachidah (2017), Kinerja adalah perwujudan dari kemampuan dalam bentuk nyata atau merupakan hasil kerja yang dicapai pegawai dalam mengemban tugas dan pekerjaan yang berasal dari perusahaan. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu program kegiatan atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan visi dan misi organisasi dituangkan melalui perencanaan suatu organisasi. Kinerja pegawai sangatlah perlu, sebab dengan kinerja ini akan diketahui seberapa jauh kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya. Untuk itu diperlukan penentuan kinerja yang jelas dan tapkan secara bersama-sama yang dijadikan sebagai acuan (Fahlefi, 2022).

### **Indikator Kinerja**

Menurut Robbins dalam Nur Aziz & Dewanto (2022) , indikator kinerja adalah alat untuk mengukur sejauh mana pencapain kinerja karyawan. Berikut beberapa indikator untuk mengukur kinerja karyawan adalah: 1) Kualitas, 2) Kuantitas, 3) Ketepatan Waktu, 4) Efektivitas, 5) Kemandirian

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik,. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai di China Airlines Denpasar Bali yang berjumlah 30 orang. Sedangkan Populasi dalam penelitian ini berjumlah 30 pegawai, maka sampel yang digunakan adalah berjumlah 30 pegawai karena menggunakan sampel jenuh. Untuk pengambilan sampel dilakukan di China Airlines Denpasar Bali, Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

Pengumpulan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini menggunakan teknik kuesioner, observasi, dokumentasi dan studi pustaka. Data yang berhasil dikumpulkan selanjutnya diolah dengan Uji Instrumen, meliputi uji validitas dan reliabilitas, Regresi Linier Berganda dan Uji hipotesis meliputi uji t, uji F dan uji R<sup>2</sup>.

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Responden**

Responden dalam penelitian ini berjumlah 30 dengan karakteristik sebagai berikut;

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

<b>Karakteristik</b>	<b>Kategori</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>%</b>
<b>Jenis kelamin</b>	Laki-laki	15	50.0
	Perempuan	15	50.0
<b>Usia</b>	20 - 30 Tahun	21	70.0
	31 - 40 Tahun	6	20.0
	41 - 50 Tahun	3	10.0

<b>Tingkat Pendidikan</b>	D1	10	33.3
	D3	5	16.7
	S1	11	36.7
	SMA/SMK	4	13.3
<b>Lama Bekerja</b>	< 3 Tahun	8	26.7
	3 - 5 Tahun	14	46.7
	6 - 10 Tahun	8	26.7

Dari data pada tabel 1 diketahui bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 15 karyawan perempuan dan 15 karyawan laki-laki. Berusia yang terbanyak antara 20 sampai 30 tahun, dengan masa kerja terbanyak 3 – 5 tahun dan sebagian besar berpendidikan S1.

### Uji Instrumen

Uji validitas digunakan untuk mengetahui apakah item-item pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner dapat digunakan untuk mengukur keadaan responden yang sebenarnya dan menyempurnakan kuesioner tersebut. Dalam penelitian nilai dari  $r$  hitung akan dibandingkan dengan  $r$  tabel. Karena menggunakan sampel jenuh data yang diperoleh dari  $r$  tabel  $n$  30 adalah 0,349

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	$r$ hitung	$r$ tabel	Keterangan
Mendengar/ <i>Listening</i>	Pert 1	0,512	0,361	Valid
	Pert 2	0,864	0,361	Valid
	Pert 3	0,864	0,361	Valid
	Pert 4	0,845	0,361	Valid
	Pert 5	0,800	0,361	Valid
Berbicara/ <i>Speaking</i>	Pert 1	0,770	0,361	Valid
	Pert 2	0,590	0,361	Valid
	Pert 3	0,816	0,361	Valid
	Pert 4	0,796	0,361	Valid
	Pert 5	0,522	0,361	Valid
Membaca/ <i>Reading</i>	Pert 1	0,770	0,361	Valid
	Pert 2	0,590	0,361	Valid
	Pert 3	0,816	0,361	Valid
	Pert 4	0,796	0,361	Valid
	Pert 5	0,522	0,361	Valid
Menulis/ <i>Writing</i>	Pert 1	0,511	0,361	Valid
	Pert 2	0,725	0,361	Valid
	Pert 3	0,823	0,361	Valid
	Pert 4	0,739	0,361	Valid
	Pert 5	0,473	0,361	Valid
Kinerja	Pert 1	0,763	0,361	Valid
	Pert 2	0,741	0,361	Valid
	Pert 3	0,914	0,361	Valid
	Pert 4	0,848	0,361	Valid
	Pert 5	0,881	0,361	Valid

Dari hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh rhitung lebih besar bila dibandingkan  $r_{tabel} = 0,361$ , sehingga semua butir pertanyaan kuesioner dikatakan valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Alpha Standar	Keterangan
<i>Listening</i>	0,840	0,60	<i>Reliable</i>
<i>Speaking</i>	0,736	0,60	<i>Reliable</i>
<i>Reading</i>	0,838	0,60	<i>Reliable</i>
<i>Writing</i>	0,660	0,60	<i>Reliable</i>
Kinerja	0,887	0,60	<i>Reliable</i>

Dari hasil uji reliabilitas di atas menunjukkan bahwa seluruh seluruh variabel mempunyai nilai Cronbach's Alpha lebih besar bila dibandingkan 0,60 sehingga semua butir pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel

### Pengujian Hipotesis

**Tabel 4. Pengujian Hipotesis**

Variabel	Variabel		Koefisien Regresi	t	p-value
	Bebas	Terikat			
<i>Listening</i>			0.661	2.649	0.014
<i>Speaking</i>			0.630	2.512	0.019
<i>Reading</i>		Kinerja	0.653	3.280	0.003
<i>Writing</i>			0.060	0.399	0.693
$F_{hitung}$	4,926				0,005
$R^2$	0,520				

### PEMBAHASAN

Koefisien regresi *listening* sebesar (0,661) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu/satu unit (atau 1%) pada variabel *listening* akan menyebabkan peningkatan 0,661 (66,1%) pada kinerja. Koefisien regresi *speaking* sebesar (0,663) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu/satu unit (atau 1%) pada variabel ini maka akan menyebabkan peningkatan 0,663(66,3%) pada kinerja. Koefisien regresi *reading* sebesar (0,653) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu/satu unit (atau 1%) pada variabel ini maka akan menyebabkan peningkatan 0,653(65,3%) pada kinerja. Koefisien regresi *writing* sebesar (0,060) menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu/satu unit (atau 1%) pada variabel ini maka akan menyebabkan peningkatan 0,060(6,0%) pada kinerja.

Berdasarkan uji F didapat nilai F hitung sebesar 4,926 dengan tingkat signifikansi 0,000. Karena nilai  $sig < 0,05$  dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel dalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap kinerja.

Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa t hitung listening sebesar 2,649 dengan tingkat signifikansi 0,014 sehingga nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel listening berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Maskapai China Airlines Denpasar Bali. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa t hitung speaking sebesar 2,512 dengan tingkat signifikansi 0,019 sehingga nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel speaking berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Maskapai China Airlines Denpasar Bali. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa t hitung reading sebesar 3,280 dengan tingkat signifikansi 0,003 sehingga nilai signifikan lebih kecil dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel reading berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Maskapai China Airlines Denpasar Bali. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa t hitung writing sebesar 0,399 dengan tingkat signifikansi 0,693 sehingga nilai signifikan lebih besar dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa variabel writing tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai Di Maskapai China Airlines Denpasar Bali.

## KESIMPULAN

Hasil temuan analisis data dalam pembahasan serta pengujian hipotesis, maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Listening* secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja di maskapai China Airlines Denpasar Bali. variabel *Speaking* secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja di maskapai China Airlines Denpasar Bali. variabel *Reading* secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja di maskapai China Airlines Denpasar Bali. variabel *Writing* secara parsial tidak memiliki pengaruh terhadap variabel Kinerja di maskapai China Airlines Denpasar Bali.

## REFERENSI

- Chandra, R. M., Sudjianto, M. K., & Adriana, E. (2023). Faktor-Faktor Komunikasi (Yang Perlu Dimiliki) Generasi Z Dalam Mempersiapkan Karir. *Student Research Journal*, 1(Juni), 1–7. Diambil dari <http://dspace.nelson.usf.edu/xmlui/handle/10806/10>
- Cyntia Azahra, A., Nisrina, N., Mumtaza, N., Rahmawati Program Studi Tadris Fisika, I., Islam Negeri Antasari Banjarmasin, U., & Selatan, K. (2022). Pembelajaran Kolaboratif untuk Melatih Keterampilan Pemecahan Masalah Siswa dalam Pembelajaran Fisika. *FORDETAK: Seminar Nasional Pendidikan: Inovasi Pendidikan di Era Society 5.0*, 103–111. Diambil dari <https://e-proceedings.iain-palangkaraya.ac.id/index.php/PSNIP/article/view/746>
- Fahlefi, W., & Sulistriani, S. (2022). Pengaruh motivasi kerja karyawan terhadap kinerja karyawan di Rumah Sakit Umum Daerah Wonosari Kabupaten Gunungkidul di Yogyakarta. *Albama: Jurnal Bisnis Administrasi Dan Manajemen*, 14(2), 35-48.
- Fathoni, M. I. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Semarang Jawa Tengah. *Optimal*, 18(2), 42–51.

- Henderina, H., & Ernamaiyanti, E. (2018). Pengaruh Keterampilan Manajerial Dan Kepemimpinan Kepala Sekolah Sekolah Terhadap Kepuasan Kerja Guru Smp Swasta Se-Kota Pekanbaru. *Perspektif Pendidikan dan Keguruan*, 9(02), 8–13. [https://doi.org/10.25299/perspektif.2018.vol9\(02\).2205](https://doi.org/10.25299/perspektif.2018.vol9(02).2205)
- Herliani, E. (2020). Pengaruh Penguasaan Tata Bahasa Dan Lingkungan Pendidikan Terhadap Kemampuan Berbahasa Inggris Dengan Minat Baca Sebagai Variabel Antara (Studi Kasus Mahasiswa Asmi Cinus Banjarmasin). *Neraca: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 6(1), 1–11. <https://doi.org/10.33084/neraca.v6i1.1743>
- Lubis, D. S. W. (2021). Pengaruh Komunikasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Denny'S Persada Cooperation. *Literasi Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 3(1), 93–103.
- Nur Aziz, & Dewanto, I. J. (2022). Model Penilaiann Kinerja Karyawan dengan Personal Balanced Scorecard. *MAMEN: Jurnal Manajemen*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>