

PENGARUH KEPEMIMPINAN DAN KEMAMPUAN KOMUNIKASI KEPALA BAGIAN HOUSEKEEPING TERHADAP PRODUKTIVITAS KARYAWAN PADA DEPARTEMEN KEBERSIHAN SUMMARECON MALL BEKASI

Muhammad Zaky¹, Hasanuddin², Jumawan³
Universitas Bhayangkara Jakarta Raya¹²³

Correspondence		
Email: muhamadzaky788@gmail.com , hasanuddin@dsn.ubharajaya.ac.id , Jumawan@dsn.ubharajaya.ac.id	No. Telp:	
Submitted: 28 Agustus 2026	Accepted: 31 Juli 2026	Published: 1 Agustus 2026

ABSTRACT

Employee productivity is one of the key factors determining an organization's success in achieving its objectives. In the service sector, particularly within shopping mall housekeeping departments, employee productivity plays an essential role in maintaining service quality for visitors. This study aims to analyze the influence of leadership and communication skills of housekeeping supervisors on employee productivity at the Cleaning Department of Summarecon Mall Bekasi. This research employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of 169 employees of the Cleaning Department at Summarecon Mall Bekasi. A total of 119 respondents were selected using probability sampling with a simple random sampling technique. Data were collected through questionnaires using a Likert scale and analyzed using SmartPLS 4.0. The findings indicate that leadership has a positive and significant effect on employee productivity with a path coefficient of 0.357, a t-statistic of 4.902, and a p-value of 0.000. Communication skills also have a positive and significant effect on employee productivity with a path coefficient of 0.371, a t-statistic of 5.033, and a p-value of 0.000. The R-Square value of 0.395 indicates that leadership and communication skills explain 39.5% of employee productivity, while the remaining 60.5% is influenced by other variables outside this study. These findings suggest that improving leadership quality and communication skills of housekeeping supervisors is an important strategy for enhancing employee productivity in the Cleaning Department of Summarecon Mall Bekasi.

Kata kunci: Leadership, Communication Skills, Employee Productivity, Housekeeping, SmartPLS.

ABSTRAK

Produktivitas karyawan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan perusahaan. Pada sektor jasa, khususnya departemen kebersihan pusat perbelanjaan, produktivitas karyawan berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada pengunjung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kemampuan komunikasi kepala bagian *housekeeping* terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Populasi penelitian berjumlah 169 karyawan Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Sampel penelitian sebanyak 119 responden ditentukan menggunakan teknik probability sampling dengan pendekatan simple random sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert dan dianalisis menggunakan SmartPLS 4.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan dengan koefisien jalur sebesar 0,357, nilai t-statistics sebesar 4,902, dan p-value sebesar 0,000. Kemampuan komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan dengan koefisien jalur sebesar 0,371, nilai t-statistics sebesar 5,033, dan p-value sebesar 0,000. Nilai R-Square sebesar 0,395 menunjukkan bahwa kepemimpinan dan kemampuan komunikasi mampu menjelaskan produktivitas karyawan sebesar 39,5%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kepemimpinan dan kemampuan komunikasi kepala bagian menjadi faktor penting dalam meningkatkan produktivitas kerja karyawan Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi.

Kata Kunci: Kepemimpinan, Kemampuan Komunikasi, Produktivitas Karyawan, Housekeeping, SmartPLS.

PENDAHULUAN

Perkembangan sektor jasa di Indonesia mengalami peningkatan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan kepuasan

pelanggan. Salah satu sektor jasa yang mengalami perkembangan signifikan adalah pusat perbelanjaan modern. Keberhasilan pusat perbelanjaan dalam memberikan pelayanan kepada pengunjung tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional perusahaan. Oleh karena itu, produktivitas karyawan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan organisasi.

Produktivitas karyawan menggambarkan kemampuan individu dalam menyelesaikan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan. Tingkat produktivitas yang tinggi akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta pencapaian tujuan organisasi. Sebaliknya, rendahnya produktivitas dapat menghambat proses operasional perusahaan, menurunkan kualitas layanan, serta mengurangi kepuasan pelanggan. Oleh sebab itu, perusahaan perlu memperhatikan berbagai faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kerja karyawan.

Salah satu faktor yang memengaruhi produktivitas kerja adalah kepemimpinan. Kepemimpinan merupakan kemampuan seorang pemimpin dalam memengaruhi, mengarahkan, membimbing, dan memotivasi bawahan agar mampu bekerja secara optimal dalam mencapai tujuan organisasi. Pemimpin yang mampu memberikan arahan secara jelas, mengambil keputusan secara tepat, serta memberikan motivasi kepada karyawan akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga produktivitas kerja dapat meningkat. Sebaliknya, kepemimpinan yang kurang efektif dapat menyebabkan rendahnya semangat kerja, lemahnya koordinasi, dan menurunnya pencapaian target organisasi.

Selain kepemimpinan, kemampuan komunikasi juga menjadi faktor penting yang memengaruhi produktivitas kerja. Komunikasi yang efektif memungkinkan penyampaian informasi, instruksi, serta koordinasi kerja berlangsung secara jelas sehingga mengurangi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Kemampuan komunikasi yang baik juga mampu menciptakan hubungan kerja yang harmonis antara atasan dan bawahan sehingga meningkatkan kerja sama dalam organisasi. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahpahaman, konflik kerja, serta keterlambatan penyelesaian pekerjaan yang akhirnya berdampak pada penurunan produktivitas karyawan.

Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi memiliki peran strategis dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kualitas lingkungan pusat perbelanjaan. Karyawan housekeeping dituntut mampu bekerja sesuai standar operasional perusahaan dengan sistem kerja yang terjadwal serta koordinasi yang baik antarkaryawan maupun dengan kepala bagian. Kondisi tersebut menjadikan kepemimpinan dan kemampuan komunikasi kepala bagian sebagai faktor yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pelaksanaan pekerjaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil pra-survei yang dilakukan peneliti, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan produktivitas karyawan. Beberapa karyawan menyatakan bahwa penyampaian instruksi kerja belum selalu dipahami secara seragam, koordinasi antarshift belum berjalan secara optimal, dan proses komunikasi antara kepala bagian dengan karyawan masih perlu ditingkatkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas kepemimpinan dan kemampuan komunikasi masih diperlukan untuk mendukung produktivitas kerja karyawan.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepemimpinan dan komunikasi memiliki hubungan dengan produktivitas kerja karyawan. Namun demikian, hasil penelitian sebelumnya masih menunjukkan temuan yang beragam. Beberapa penelitian menemukan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa hubungan tersebut dipengaruhi oleh variabel lain seperti motivasi kerja, budaya organisasi, maupun keterlibatan karyawan. Demikian pula pada variabel komunikasi, sebagian besar penelitian menunjukkan pengaruh positif terhadap produktivitas,

tetapi penelitian tersebut umumnya dilakukan pada sektor manufaktur, perusahaan jasa, lembaga pendidikan, dan instansi pemerintah sehingga belum banyak yang mengkaji sektor operasional pusat perbelanjaan, khususnya Departemen Kebersihan.

Berdasarkan fenomena tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian yang menunjukkan perlunya pengujian lebih lanjut mengenai pengaruh kepemimpinan dan kemampuan komunikasi terhadap produktivitas karyawan pada lingkungan kerja operasional. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai peran kedua variabel tersebut dalam meningkatkan produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi sekaligus memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen sumber daya manusia dan menjadi referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan efektivitas kepemimpinan dan komunikasi di lingkungan kerja.

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pengaruh kepemimpinan kepala bagian *housekeeping* terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan komunikasi kepala bagian *housekeeping* terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi.

TELAAH PUSTAKA

Kepemimpinan merupakan kemampuan seorang pemimpin dalam memengaruhi, mengarahkan, membimbing, serta memotivasi individu atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kepemimpinan tidak hanya berkaitan dengan pemberian instruksi, tetapi juga mencakup kemampuan membangun hubungan kerja yang baik, menciptakan kepercayaan, dan mendorong karyawan agar bekerja secara optimal. Dalam konteks organisasi, kepemimpinan yang efektif mampu meningkatkan semangat kerja, koordinasi, disiplin, serta produktivitas karyawan.

Penelitian ini menggunakan indikator kepemimpinan yang dikemukakan oleh (Hasibuan, 2022), yaitu kemampuan analitis, kemampuan berkomunikasi, keberanian dalam mengambil keputusan, kemampuan mendengar, dan ketegasan. Kelima indikator tersebut mencerminkan kemampuan kepala bagian dalam mengelola sumber daya manusia, mengambil keputusan yang tepat, serta mengarahkan karyawan untuk mencapai target organisasi.

Kepemimpinan yang baik akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif sehingga karyawan terdorong untuk bekerja secara efektif. Sebaliknya, kepemimpinan yang kurang efektif dapat menyebabkan lemahnya koordinasi, rendahnya motivasi kerja, serta menurunkan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, kepemimpinan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Kemampuan komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, instruksi, ide, maupun umpan balik antara individu dalam organisasi sehingga tercipta kesamaan pemahaman dalam pelaksanaan pekerjaan. Komunikasi yang efektif memungkinkan proses koordinasi berlangsung dengan baik, mengurangi kesalahan kerja, mempercepat penyelesaian tugas, serta memperkuat hubungan antara atasan dan bawahan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu fungsi penting dalam manajemen organisasi.

Dalam penelitian ini, kemampuan komunikasi diukur menggunakan indikator yang dikemukakan oleh (Suri et al., 2023), yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh terhadap sikap, hubungan yang baik, dan tindakan. Indikator tersebut menggambarkan sejauh mana pesan yang disampaikan oleh kepala bagian dapat dipahami, diterima, dan dilaksanakan oleh karyawan sesuai dengan tujuan organisasi.

Komunikasi yang berlangsung secara efektif akan meningkatkan koordinasi antarpegawai, memperjelas pembagian tugas, serta menciptakan hubungan kerja yang harmonis. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif berpotensi menimbulkan

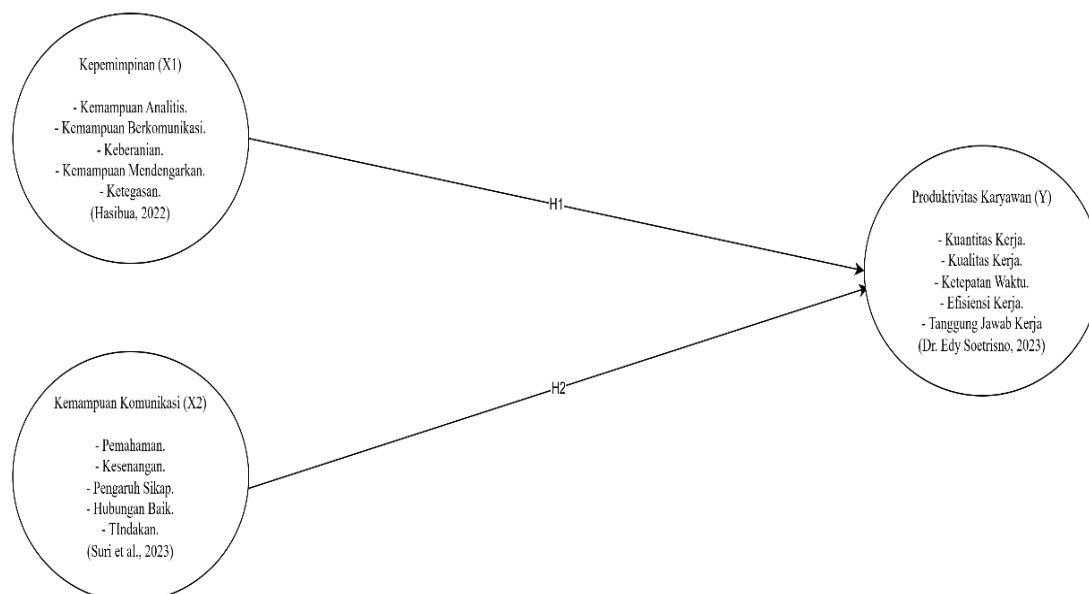
kesalahpahaman, konflik, dan keterlambatan penyelesaian pekerjaan sehingga berdampak pada menurunnya produktivitas karyawan.

Produktivitas karyawan merupakan kemampuan individu dalam menghasilkan pekerjaan secara efektif dan efisien sesuai dengan target yang telah ditetapkan organisasi. Produktivitas tidak hanya diukur dari jumlah hasil kerja, tetapi juga memperhatikan kualitas pekerjaan, ketepatan waktu penyelesaian tugas, efisiensi penggunaan sumber daya, serta tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Tingkat produktivitas yang tinggi menunjukkan bahwa karyawan mampu memanfaatkan kemampuan dan sumber daya yang dimiliki secara optimal untuk mencapai tujuan organisasi.

Penelitian ini menggunakan indikator produktivitas kerja menurut (Dr. Edy Soetrisno, 2023), yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efisiensi kerja, dan tanggung jawab kerja. Kelima indikator tersebut digunakan untuk menilai tingkat produktivitas karyawan Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi dalam melaksanakan tugas sehari-hari.

Produktivitas kerja dipengaruhi oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari individu maupun lingkungan organisasi. Dalam penelitian ini, produktivitas dipandang sebagai variabel dependen yang dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala bagian dan kemampuan komunikasi kepala bagian. Peningkatan kualitas kepemimpinan dan komunikasi diharapkan mampu mendorong peningkatan produktivitas kerja karyawan secara berkelanjutan.

Berikut dibawah ini gambar kerangka konseptual



Dari gambar menjelaskan hubungan variabel independent terhadap variabel dependen, kemudian diuji kebenarannya, apakah temuan penelitian menerima atau menolak hipotesis.

H₁: Kepemimpinan berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan.

H₂: Kemampuan Komunikasi berpengaruh terhadap Produktivitas Karyawan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian bertujuan menguji hubungan dan pengaruh antara variabel kepemimpinan dan kemampuan komunikasi terhadap produktivitas karyawan berdasarkan data yang diperoleh dari responden. Penelitian asosiatif digunakan untuk mengetahui hubungan kausal antara variabel independen dan variabel dependen secara empiris.

Penelitian dilaksanakan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Objek penelitian adalah karyawan housekeeping yang bertugas menjaga kebersihan dan mendukung operasional pusat perbelanjaan. Penelitian dilakukan mulai dari tahap penyusunan proposal, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan laporan penelitian.

Populasi dalam penelitian ini berjumlah 169 karyawan Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Teknik pengambilan sampel menggunakan probability sampling dengan pendekatan simple random sampling, sehingga setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi responden. Berdasarkan perhitungan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 5%, diperoleh jumlah sampel sebanyak 119 responden.

Data yang digunakan terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu sangat tidak setuju, tidak setuju, netral, setuju, dan sangat setuju. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari buku, jurnal ilmiah, dokumen perusahaan, serta berbagai referensi yang relevan dengan penelitian.

Variabel independen dalam penelitian ini terdiri atas kepemimpinan (X_1) dan kemampuan komunikasi (X_2), sedangkan variabel dependen adalah produktivitas karyawan (Y). Variabel kepemimpinan diukur menggunakan lima indikator, yaitu kemampuan analitis, kemampuan berkomunikasi, keberanian, kemampuan mendengar, dan ketegasan. Variabel kemampuan komunikasi diukur melalui indikator pemahaman, kesenangan, pengaruh sikap, hubungan yang baik, dan tindakan. Adapun produktivitas karyawan diukur menggunakan indikator kuantitas kerja, kualitas kerja, ketepatan waktu, efisiensi kerja, dan tanggung jawab kerja.

Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0 karena metode ini mampu menganalisis hubungan antarvariabel laten secara simultan serta sesuai untuk penelitian berbasis Structural Equation Modeling (SEM). Analisis dilakukan melalui dua tahap, yaitu evaluasi model pengukuran (*outer model*) dan evaluasi model struktural (*inner model*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian ini melibatkan 119 responden yang merupakan karyawan Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Seluruh responden dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* sehingga setiap anggota populasi memiliki peluang yang sama untuk menjadi sampel penelitian. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat yang kemudian diolah menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0.

Evaluasi Model Pengukuran (*Outer Model*)

Evaluasi *outer model* dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas sehingga layak digunakan dalam pengujian hipotesis.

1. Outer Loading**Tabel 1. Tabel Outer Loading**

	Origin al sample (O)	Sampl e mean (M)	Standar deviatio n (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P value s
X1.1 <- Kepemimpinan (X1)	0,780	0,776	0,049	16,014	0,000
X1.10 <- Kepemimpinan (X1)	0,774	0,772	0,043	18,192	0,000
X1.2 <- Kepemimpinan (X1)	0,847	0,846	0,025	33,491	0,000
X1.3 <- Kepemimpinan (X1)	0,714	0,713	0,054	13,244	0,000
X1.4 <- Kepemimpinan (X1)	0,828	0,827	0,031	26,983	0,000
X1.5 <- Kepemimpinan (X1)	0,867	0,866	0,025	35,072	0,000
X1.6 <- Kepemimpinan (X1)	0,843	0,841	0,029	28,784	0,000
X1.7 <- Kepemimpinan (X1)	0,796	0,795	0,042	19,089	0,000
X1.8 <- Kepemimpinan (X1)	0,774	0,771	0,039	19,739	0,000
X1.9 <- Kepemimpinan (X1)	0,734	0,734	0,049	15,116	0,000
X2.1 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,801	0,800	0,045	17,994	0,000
X2.10 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,769	0,768	0,057	13,608	0,000
X2.2 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,783	0,781	0,049	16,087	0,000
X2.3 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,866	0,864	0,028	30,631	0,000
X2.4 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,855	0,854	0,028	30,527	0,000
X2.5 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,785	0,785	0,039	19,956	0,000
X2.6 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,726	0,723	0,055	13,307	0,000
X2.7 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,881	0,880	0,021	42,544	0,000
X2.8 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,858	0,856	0,030	28,302	0,000
X2.9 <- Kemampuan Komunikasi (X2)	0,856	0,855	0,026	33,332	0,000
Y.1 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,761	0,758	0,052	14,775	0,000
Y.10 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,830	0,829	0,035	23,408	0,000
Y.2 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,834	0,834	0,034	24,629	0,000
Y.3 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,837	0,836	0,033	25,269	0,000
Y.4 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,839	0,841	0,024	35,343	0,000
Y.5 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,850	0,849	0,025	33,388	0,000
Y.6 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,820	0,820	0,026	31,435	0,000
Y.7 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,794	0,790	0,048	16,506	0,000
Y.8 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,863	0,863	0,024	36,201	0,000
Y.9 <- Produktivitas Karyawan (Y)	0,840	0,839	0,028	29,813	0,000

Sumber: Output SmartPLS (2026)

Berdasarkan Tabel diatas seluruh indikator pada variabel kepemimpinan, kemampuan komunikasi, dan produktivitas karyawan memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan konstruk penelitian.

3. *Average Variance Extracted (AVE)*

Menurut (Ghozali & Kusumadewi, 2023) Variabel dianggap valid apabila nilai *Average Variance Extracted (AVE)* lebih dari 0,5. *Output* hasil perhitungan AVE dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Syarat AVE	Keterangan
Kepemimpinan	0,635	>0,50	Valid
Kemampuan Komunikasi	0,672	>0,50	Valid
Produktivitas Karyawan	0,684	>0,50	Valid

Sumber: Output SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian, seluruh variabel dinyatakan memenuhi validitas konvergen karena memiliki nilai AVE di atas 0,50. Nilai tersebut menunjukkan bahwa konstruk mampu menjelaskan lebih dari setengah varians indikator-indikatornya.

3. Cross Loading

Indikator/ Pernyataan dinyatakan valid jika hubungan indikator/ pernyataan dengan variabelnya (nilai *cross loading*) lebih tinggi dibandingkan dengan hubungannya dengan variabel yang lain.

Tabel 3. Hasil Cross Loading

	Kemampuan Komunikasi (X2)	Kepemimpinan (X1)	Produktivitas Karyawan (Y)
X1.1	0,348	0,780	0,398
X1.10	0,307	0,774	0,389
X1.2	0,439	0,847	0,451
X1.3	0,336	0,714	0,456
X1.4	0,512	0,828	0,484
X1.5	0,456	0,867	0,462
X1.6	0,395	0,843	0,512
X1.7	0,410	0,796	0,421
X1.8	0,331	0,774	0,335
X1.9	0,328	0,734	0,317
X2.1	0,801	0,391	0,367
X2.10	0,769	0,412	0,437
X2.2	0,783	0,461	0,469
X2.3	0,866	0,339	0,420
X2.4	0,855	0,432	0,463
X2.5	0,785	0,295	0,458
X2.6	0,726	0,453	0,449
X2.7	0,881	0,459	0,514
X2.8	0,858	0,399	0,392
X2.9	0,856	0,363	0,469
Y.1	0,390	0,371	0,761
Y.10	0,404	0,426	0,830
Y.2	0,462	0,461	0,834
Y.3	0,450	0,478	0,837
Y.4	0,483	0,499	0,839
Y.5	0,541	0,432	0,850
Y.6	0,519	0,390	0,820
Y.7	0,357	0,437	0,794
Y.8	0,411	0,494	0,863
Y.9	0,474	0,459	0,840

Sumber: Output SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian *cross loading*, setiap indikator memiliki nilai *loading* tertinggi pada variabel yang diukurnya dibandingkan dengan variabel lainnya. Dengan demikian, seluruh indikator memenuhi kriteria validitas diskriminan dan tidak menunjukkan adanya permasalahan tumpang tindih pengukuran antar konstruk.

4. Cronbach's Alpha

Menurut (Sugiyono, 2022) suatu variabel dinyatakan reliabel jika memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,7. Sebaliknya, jika nilai *Cronbach's Alpha* rendah, ini dapat menunjukkan bahwa indikator/ pernyataan yang digunakan tidak cukup reliabel.

Tabel 4. Nilai Cronbach's Alpha Dan Composite Reliability

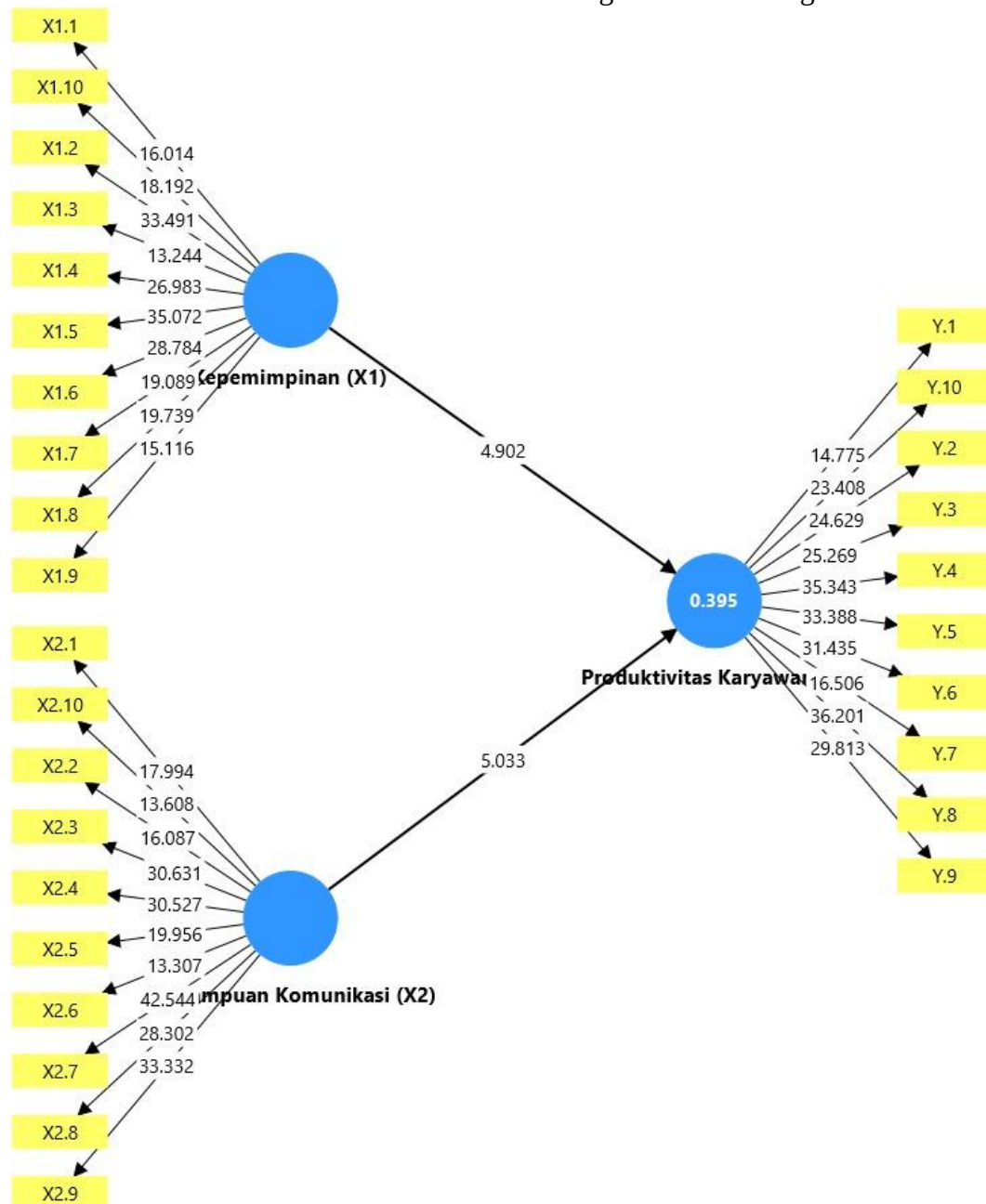
Variabel	CA	CR	Keterangan
Kepemimpinan	0,936	0,946	Reliabel
Kemampuan Komunikasi	0,945	0,953	Reliabel
Produktivitas Karyawan	0,949	0,956	Reliabel

Sumber: Output SmartPLS (2026)

Seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,70. Oleh karena itu, seluruh konstruk penelitian dinyatakan reliabel dan memiliki konsistensi internal yang baik

Evaluasi Inner Model

Inner model dalam PLS-SEM menggambarkan hubungan antar variabel laten dan dievaluasi untuk dinilai untuk melihat kekuatan serta signifikansi hubungan tersebut.



Gambar 1. Diagram SEM Hasil Proses Bootstrapping

Model ini menggambarkan hubungan antara variabel Kepemimpinan dan Kemampuan Komunikasi terhadap Produktivitas Karyawan. Melalui model ini dapat diketahui arah hubungan antarvariabel serta kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen yang diteliti.

2. R-Square

Berdasarkan tolak ukur dari (Sugiyono, 2022) nilai R^2 dibagi menjadi tiga kategori, yaitu kuat (0,66), sedang (0,33), dan lemah (0,19). Berikut adalah tabel nilai R^2 dalam analisis ini.

Tabel 6. Hasil Uji R-Square

	R-square	R-square adjusted
Produktivitas Karyawan (Y)	0,395	0,385

Sumber: Output SmartPLS (2026)

R-Square untuk variabel Minat Beli sebesar 0,650 sedangkan nilai R-Square Adjusted sebesar 0,639. Nilai tersebut menunjukkan bahwa variabel Kualitas Produk, Brand Image, dan Electronic Word of Mouth mampu menjelaskan variabel Minat Beli sebesar 65,0%, sedangkan 35,0% sisanya dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian yang tidak diteliti

3. F-Square

Menurut (Sugiyono, 2022) nilai *Effect Size* (f^2) yang disarankan adalah 0,02 (kecil), 0,15 (sedang), dan 0,35 (besar). Berikut tabel hasil uji *Effect Size*.

Tabel 7. Hasil Uji F-Square

	Kemampuan Komunikasi (X2)	Kepemimpinan (X1)	Produktivitas Karyawan (Y)
Kemampuan Komunikasi (X2)			0,173
Kepemimpinan (X1)			0,160
Produktivitas Karyawan (Y)			

Sumber: Output SmartPLS (2026)

Berdasarkan hasil pengujian *effect size* (f^2), variabel kepemimpinan memiliki nilai f^2 sebesar 0.160, sedangkan kemampuan komunikasi memiliki nilai f^2 sebesar 0,173 Hasil tersebut menunjukkan bahwa kedua variabel memberikan kontribusi terhadap perubahan produktivitas karyawan sesuai dengan kategori sedang.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis pada penelitian ini menggunakan pengujian statistik, yaitu uji-t dengan standar signifikansi 5%. Sebuah hubungan antar variabel dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan apabila nilai t-statistik yang dihasilkan lebih besar dari 1,96.

Tabel 9. Direct Effect

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
Kemampuan Komunikasi (X2) -> Produktivitas Karyawan (Y)	0,371	0,376	0,074	5,033	0,000
Kepemimpinan (X1) -> Produktivitas Karyawan (Y)	0,357	0,363	0,073	4,902	0,000

Sumber: Output SmartPLS (2026)

1. Kemampuan Komunikasi → Produktivitas Karyawan: kemampuan komunikasi memiliki koefisien jalur sebesar 0,371, nilai *t-statistics* sebesar 5,033, dan *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut memenuhi kriteria penerimaan hipotesis sehingga H2 diterima. Artinya, kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan.
2. Kepemimpinan → Produktivitas Karyawan: kepemimpinan memiliki koefisien jalur sebesar 0,357, nilai *t-statistics* sebesar 4,902, dan *p-value* sebesar 0,000. Nilai *t-statistics* lebih besar dari 1,96 dan nilai *p-value* lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H1 diterima. Hasil tersebut menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Hasil pengujian menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,357, nilai *t-statistics* sebesar 4,902, dan *p-value* sebesar 0,000. Nilai tersebut menunjukkan bahwa hipotesis pertama diterima, sehingga semakin baik kepemimpinan kepala bagian, semakin tinggi produktivitas kerja karyawan.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepala bagian memiliki peran penting dalam mengarahkan, membimbing, mengoordinasikan, serta memotivasi karyawan agar mampu bekerja sesuai dengan standar operasional perusahaan. Pada lingkungan kerja Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi, keberhasilan pelaksanaan pekerjaan sangat bergantung pada kemampuan kepala bagian dalam memberikan arahan yang jelas, mengambil keputusan secara tepat, mendengarkan masukan dari karyawan, serta menegakkan disiplin kerja secara konsisten. Kondisi tersebut menciptakan lingkungan kerja yang lebih terarah sehingga karyawan mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif dan efisien.

Pengaruh Kemampuan Komunikasi terhadap Produktivitas Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan. Hasil pengujian menghasilkan koefisien jalur sebesar 0,371, nilai *t-statistics* sebesar 5,033, dan *p-value* sebesar 0,000. Dengan demikian, hipotesis kedua diterima, yang berarti semakin baik kemampuan komunikasi kepala bagian, semakin tinggi produktivitas kerja karyawan.

Hasil tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif memudahkan penyampaian informasi, pembagian tugas, koordinasi pekerjaan, serta pemberian arahan kepada karyawan. Pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi, komunikasi yang baik membantu setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai standar operasional perusahaan. Selain itu, komunikasi yang terbuka juga mempercepat penyelesaian masalah di lapangan dan meminimalkan terjadinya kesalahan kerja.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan dan kemampuan komunikasi kepala bagian housekeeping terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan SmartPLS 4.0, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepemimpinan berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin baik kemampuan kepala bagian dalam memimpin, mengarahkan, mengambil keputusan, mendengarkan bawahan, dan menegakkan disiplin kerja, maka semakin

tinggi produktivitas kerja karyawan. Dengan demikian, hipotesis pertama (H1) diterima.

2. Kemampuan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap produktivitas karyawan pada Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi. Komunikasi yang jelas, terbuka, dan efektif mampu meningkatkan pemahaman terhadap instruksi kerja, memperlancar koordinasi, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Oleh karena itu, hipotesis kedua (H2) diterima.
3. Variabel kemampuan komunikasi memiliki pengaruh yang sedikit lebih besar dibandingkan kepemimpinan terhadap produktivitas karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi antara kepala bagian dan karyawan menjadi faktor yang sangat penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional Departemen Kebersihan Summarecon Mall Bekasi.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kepemimpinan dan kemampuan komunikasi merupakan faktor yang berperan dalam meningkatkan produktivitas karyawan. Oleh karena itu, perusahaan perlu terus meningkatkan kompetensi kepemimpinan dan kemampuan komunikasi kepala bagian melalui pelatihan, evaluasi kinerja, serta pengembangan sumber daya manusia secara berkelanjutan agar produktivitas kerja dapat terus meningkat.

REFERENSI

- Dr. Edy Soetrisno, M. S. (2023). *Manajemen Sumber Daya Manusia - Dr. Edy Soetrisno, M.Si - Google Buku*. KENCANA.
- Ghozali, H. I., & Kusumadewi, K. A. (2023). Smart PLS 4.0.8. In *SmartPLS GmbH*, <http://www.smartpls.com>.
- Hasibuan. (2022). *Manajemen Sumber Daya Manusia In Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2022). *Memahami Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta*, 2.
- Suri, D. M., Ritonga, N. A. P., Anandani, T., & Suhairi, S. (2023). Mengoptimalkan Efektivitas Komunikasi Bisnis Internal Dan Eksternal Untuk Peningkatan Kinerja Organisasi. *JAKA (Jurnal Akuntansi, Keuangan, Dan Auditing)*, 3(2). <https://doi.org/10.56696/jaka.v3i2.8834>