

ANALISIS PERAN KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA di RESTORAN VABALI SPA HAMBURG

Mita Anggraeni Pitaloka¹, Mukhtar Galib²

Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Terbuka

051621457@ecampus.ut.ac.id**Abstract**

This study aims to determine and analyze the role of language communication on employee performance at Vabali Restaurant Spa Hamburg. The research background stems from the multicultural and multilingual work environment, where employees come from various countries with varying language skills, creating challenges in effective communication and work coordination. This study used a descriptive qualitative approach through observation and in-depth interviews with three informants from the service and kitchen departments. The results indicate that language communication skills have a significant impact on work effectiveness, service quality, social relationships between employees, and career development opportunities. Employees who master the primary working languages, namely German and English, are able to coordinate better and provide more optimal service. Conversely, language limitations lead to miscommunication, work stress, service errors, and slow career mobility. The study also found that language training and the implementation of a bilingual communication system play a role in improving performance while opening up broader career opportunities. Thus, language communication is a crucial factor in supporting performance and career development in a multicultural work environment.

Keywords: *Language Communication, Employee Performance, Multicultural Environment, Career Development.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis peran komunikasi bahasa terhadap kinerja karyawan di Vabali Restoran Spa Hamburg. Latar belakang penelitian berangkat dari kondisi kerja yang multikultural dan multibahasa, di mana karyawan berasal dari berbagai negara dengan kemampuan bahasa yang beragam sehingga menimbulkan tantangan dalam efektivitas komunikasi dan koordinasi kerja. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif melalui observasi dan wawancara mendalam dengan tiga informan dari bagian layanan dan dapur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi bahasa memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas kerja, kualitas pelayanan, hubungan sosial antar karyawan, serta peluang pengembangan karier. Karyawan yang menguasai bahasa kerja utama, yaitu Bahasa Jerman dan Inggris, mampu berkoordinasi dengan lebih baik dan memberikan pelayanan yang lebih optimal. Sebaliknya, keterbatasan bahasa memicu miskomunikasi, stres kerja, kesalahan pelayanan, serta memperlambat mobilitas karier. Penelitian juga menemukan bahwa pelatihan bahasa dan penerapan sistem komunikasi bilingual berperan dalam meningkatkan kinerja sekaligus membuka peluang karier yang lebih luas. Dengan demikian, komunikasi bahasa merupakan faktor penting dalam mendukung kinerja dan perkembangan karier di lingkungan kerja multikultural.

Article history

Received: November 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Kata Kunci: <i>Komunikasi Bahasa, Kinerja Karyawan, Lingkungan Multikultural, Pengembangan Karier.</i>	
--	--

1. PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor kunci yang menentukan keberhasilan organisasi, terutama dalam sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan. Komunikasi memegang peranan sentral dalam menjaga kelancaran alur kerja, membangun hubungan kerja sama, serta menciptakan pelayanan yang efektif. Kadri (2022) menjelaskan bahwa “komunikasi merupakan aktivitas penyampaian pesan verbal maupun nonverbal yang bertujuan membangun pemahaman bersama”. Artinya, tanpa komunikasi yang baik, proses kerja dalam organisasi tidak dapat berjalan secara optimal. Hal ini dipertegas oleh Herlina *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan fondasi dari koordinasi kerja dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

Perkembangan globalisasi mendorong munculnya lingkungan kerja multikultural di berbagai sektor, termasuk restoran dan industri hospitality. Interaksi antar individu yang berasal dari negara dan budaya berbeda menuntut adanya kemampuan komunikasi bahasa yang memadai. Pada kondisi ini, bahasa menjadi alat utama dalam penyampaian instruksi, penanganan masalah, serta pelayanan kepada pelanggan. Siregar *et al.* (2021) menegaskan bahwa ketidakseimbangan kemampuan bahasa dalam tim dapat memicu hambatan komunikasi seperti kesalahpahaman, keterlambatan, dan ketegangan antar karyawan. Dengan demikian, semakin beragam latar belakang karyawan, semakin kompleks pula tantangan komunikasi yang muncul dalam organisasi. Memiliki kemampuan komunikasi yang baik sangat membantu dalam membangun komunikasi yang efektif di dalam sebuah organisasi (Cyrious & Adriana, 2023).

Vabali Restoran Hamburg merupakan salah satu restoran di Jerman yang memiliki lingkungan kerja multikultural. Karyawan berasal dari berbagai negara dengan tingkat penguasaan Bahasa Jerman dan Inggris yang berbeda-beda. Bahasa Jerman digunakan sebagai bahasa utama dalam pelayanan kepada pelanggan lokal, sementara Bahasa Inggris menjadi bahasa penghubung internal antar karyawan. Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa hambatan bahasa sering terjadi dalam proses komunikasi kerja, mulai dari kesalahan memahami instruksi supervisor, keterlambatan penyampaian informasi, hingga kesulitan menjelaskan menu kepada tamu. Situasi ini sejalan dengan pendapat Wattimena & Pattimahu (2022) yang menyatakan bahwa hambatan bahasa dapat menurunkan efektivitas pelayanan dan menimbulkan stres kerja pada karyawan.

Selain berpengaruh pada kelancaran kerja, kemampuan komunikasi bahasa juga berdampak pada aspek psikologis dan hubungan sosial antar karyawan. Karyawan yang kurang menguasai bahasa cenderung lebih pasif, menghindari percakapan, atau merasa ragu dalam menyampaikan pendapat. Mereka juga sering mengalami rasa tidak percaya diri ketika berinteraksi dengan tamu atau staf senior. Nurdin *et al.* (2023) menegaskan bahwa komunikasi yang efektif tidak hanya meningkatkan profesionalisme, tetapi juga berkontribusi pada kenyamanan kerja dan kepuasan karyawan. Sebaliknya, keterbatasan komunikasi bahasa dapat menimbulkan kecemasan, tekanan emosional, dan turunnya motivasi kerja. Untuk menciptakan umpan balik yang efektif, organisasi memerlukan komunikasi yang merupakan bagian dari manajemen, sehingga pesan yang disampaikan antara pimpinan dan bawahan dapat dipahami dengan baik (Hulu, 2023).

Kemampuan komunikasi bahasa juga berhubungan erat dengan peluang pengembangan karier dalam organisasi. Karyawan yang mampu berkomunikasi secara efektif dinilai lebih siap untuk menerima tanggung jawab tambahan, melakukan koordinasi lintas divisi, atau berinteraksi dengan pelanggan dari berbagai latar budaya. Laia *et al.* (2024) menyatakan bahwa “komunikasi interpersonal yang baik membentuk persepsi positif atasan terhadap

kemampuan dan kesiapan karyawan untuk naik jabatan”. Dalam konteks Vabali Restoran Hamburg, kemampuan bahasa menjadi salah satu faktor penentu karyawan dalam mendapatkan kepercayaan untuk menangani tugas-tugas penting yang berpengaruh terhadap pengembangan karier mereka. Di dalam dunia kerja yang dinamis, peran kepemimpinanlah yang menjadi salah satu kunci keberhasilan suatu perusahaan dalam mencapai suatu tujuan (Mardani & Cahyaningrum, 2025)

Meskipun penelitian mengenai komunikasi dalam organisasi telah banyak dilakukan, kajian mengenai pengaruh komunikasi bahasa terhadap kinerja dan peluang karier di lingkungan kerja multibahasa seperti restoran internasional masih terbatas. Banyak penelitian sebelumnya hanya berfokus pada efektivitas komunikasi atau kualitas layanan, tetapi belum menghubungkan secara spesifik antara hambatan bahasa, dinamika kerja, dan peluang pengembangan karier. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki urgensi akademis dan praktis untuk memberikan pemahaman lebih mendalam mengenai bagaimana kemampuan komunikasi bahasa berperan dalam menunjang kinerja dan karier karyawan di Vabali Restoran Hamburg. Adapun rumusan masalah pada penelitian ini adalah : Apakah komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan di Restaurant Vabali Hamburg?

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh komunikasi bahasa terhadap kinerja karyawan di Vabali Restoran Hamburg serta implikasinya terhadap peluang pengembangan karier di lingkungan kerja multikultural.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan memahami secara mendalam pengalaman dan pandangan karyawan mengenai kemampuan komunikasi bahasa dalam kegiatan kerja sehari-hari, bukan untuk mengukur variabel secara angka. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan fenomena apa adanya sesuai dengan kondisi di lapangan. Dengan demikian, peneliti dapat menyajikan gambaran yang utuh mengenai hambatan, bentuk komunikasi, serta pengaruh kemampuan bahasa terhadap kinerja karyawan di Vabali Restoran Hamburg.

Penelitian dilaksanakan di Vabali Restoran Hamburg, yaitu restoran dengan lingkungan kerja multikultural yang mempekerjakan karyawan dari berbagai negara dan menggunakan Bahasa Jerman serta Inggris sebagai bahasa kerja utama. Lokasi ini dipilih secara sengaja (*purposive*) karena sesuai dengan fokus penelitian, yaitu komunikasi bahasa dalam lingkungan kerja multibahasa. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Oktober 2025, menyesuaikan dengan jadwal kerja dan ketersediaan informan.

Subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang ditetapkan peneliti. Kriteria informan dalam penelitian ini antara lain: (1) bekerja di Vabali Restoran Hamburg minimal selama enam bulan, (2) terlibat langsung dalam proses komunikasi kerja sehari-hari, dan (3) pernah mengalami hambatan komunikasi bahasa dalam pekerjaan. Berdasarkan kriteria tersebut, dipilih tiga informan, yaitu dua orang staf layanan (*service*) dan satu orang staf dapur. Ketiga informan ini dinilai dapat memberikan informasi yang relevan dan mendalam mengenai pengaruh komunikasi bahasa terhadap kinerja kerja.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui dua cara, yaitu observasi dan wawancara mendalam. Observasi dilakukan secara langsung di area kerja restoran, seperti area pelayanan dan dapur, untuk mengamati bagaimana proses komunikasi terjadi antara karyawan, bagaimana instruksi disampaikan, bagaimana koordinasi antarbagian, serta bagaimana respon karyawan terhadap situasi kerja yang melibatkan penggunaan bahasa Jerman dan Inggris. Observasi

dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti hanya mengamati tanpa terlibat langsung dalam aktivitas kerja karyawan. Hasil observasi dicatat dalam bentuk catatan lapangan untuk memudahkan analisis.

Wawancara mendalam dilakukan kepada masing-masing informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun terlebih dahulu. Pedoman wawancara berisi pokok-pokok pertanyaan terkait: (1) pengalaman karyawan dalam menggunakan bahasa Jerman dan Inggris di tempat kerja, (2) bentuk-bentuk hambatan komunikasi yang sering muncul, (3) dampak hambatan bahasa terhadap pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan, serta (4) pandangan karyawan mengenai pengaruh kemampuan komunikasi bahasa terhadap peluang pengembangan karier. Wawancara dilakukan secara tatap muka pada waktu yang disepakati bersama informan, dan durasi setiap wawancara kurang lebih 30-45 menit. Dengan teknik ini, peneliti dapat menggali informasi yang lebih dalam dari setiap informan.

Data yang diperoleh dari observasi dan wawancara kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman (1994), yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi, merangkum, dan mengelompokkan data berdasarkan tema, seperti kemampuan bahasa, hambatan komunikasi, pengaruh terhadap kinerja, dan peluang pengembangan karier. Pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi deskriptif sehingga hubungan antar kategori dapat terlihat dengan jelas. Pada tahap penarikan kesimpulan, peneliti menafsirkan makna dari data yang telah disajikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil wawancara dari beberapa informan dengan hasil observasi yang dilakukan peneliti. Jika terdapat perbedaan informasi, peneliti melakukan klarifikasi kembali kepada informan sampai diperoleh data yang lebih konsisten. Dengan cara ini, hasil penelitian diharapkan lebih dapat dipercaya dan benar-benar mencerminkan kondisi komunikasi bahasa dan kinerja karyawan di Vabali Restoran Hamburg (Kadri, 2022).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi bahasa memiliki pengaruh yang kuat terhadap kelancaran pekerjaan karyawan di Vabali Restoran Hamburg. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa perbedaan penguasaan Bahasa Jerman dan Inggris menyebabkan ketidakseimbangan pemahaman dalam menerima instruksi kerja. Dua informan mengaku sering meminta penjelasan ulang karena instruksi yang disampaikan dalam Bahasa Jerman terlalu cepat atau menggunakan istilah kerja yang belum familiar. Hal ini sejalan dengan pendapat Kadri (2022) bahwa komunikasi berfungsi untuk menciptakan pemahaman bersama, sehingga ketidakmampuan bahasa dapat menghambat penyampaian pesan. Temuan ini memperlihatkan bahwa hambatan bahasa berdampak langsung pada efektivitas kerja karyawan, terutama saat restoran sedang ramai dan membutuhkan koordinasi cepat.

Selain itu, kemampuan komunikasi bahasa juga memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Informan bagian layanan menyampaikan bahwa ia sering mengalami kesulitan ketika harus menjelaskan menu secara rinci dalam Bahasa Jerman, terutama kepada pelanggan yang berbicara dengan dialek tertentu. Situasi ini menyebabkan pelayanan menjadi lebih lama dan kurang optimal. Temuan ini konsisten dengan Nurdin *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi efektif meningkatkan profesionalisme dan kualitas layanan. Dalam konteks pelayanan restoran yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan, kemampuan bahasa menjadi keterampilan yang sangat penting, dan kekurangannya berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.

Temuan lain mengungkapkan bahwa hambatan bahasa juga berdampak pada hubungan sosial antar karyawan. Informan menyebutkan bahwa keterbatasan bahasa membuat mereka merasa canggung untuk ikut dalam percakapan informal, sehingga interaksi sosial dalam tim menjadi terbatas. Mereka cenderung diam karena takut salah berbicara. Hal ini relevan dengan Siregar *et al.* (2021) yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal berperan dalam membangun keharmonisan kerja. Kurangnya kemampuan bahasa menyebabkan jarak sosial dan menghambat keterlibatan karyawan dalam percakapan tim, yang pada akhirnya memengaruhi kekompakan pada saat bekerja.

Kemampuan komunikasi bahasa juga berpengaruh pada aspek psikologis, terutama rasa percaya diri dan stres kerja. Informan mengaku merasa tertekan ketika harus berkomunikasi dengan pelanggan atau atasan dalam Bahasa Jerman. Mereka merasa takut salah bicara, sehingga bekerja lebih lambat dan cenderung menghindari tugas yang membutuhkan komunikasi verbal. Temuan ini sejalan dengan pendapat Wattimena & Pattimahu (2022) menyebutkan bahwa hambatan komunikasi dapat meningkatkan tekanan emosional dan memengaruhi produktivitas. Dalam kasus di Vabali Restoran Hamburg, keterbatasan bahasa bukan hanya mengganggu proses kerja, tetapi juga menimbulkan beban psikologis bagi karyawan.

Kemudian, penelitian juga menemukan bahwa kemampuan bahasa memiliki pengaruh signifikan terhadap peluang pengembangan karier. Informan menjelaskan bahwa karyawan yang lebih fasih berbahasa Jerman mendapatkan kepercayaan lebih besar dari supervisor, seperti menangani pelanggan VIP, memimpin shift, atau melakukan koordinasi antarbagian. Temuan ini mendukung pernyataan Laia *et al.* (2024) bahwa komunikasi interpersonal yang baik membangun persepsi positif atasan dan meningkatkan peluang seseorang untuk naik jabatan. Dengan demikian, kemampuan bahasa menjadi faktor strategis bagi karyawan yang ingin berkembang dalam struktur organisasi restoran.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi bahasa tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi dalam pekerjaan, tetapi juga memengaruhi kualitas layanan, dinamika hubungan sosial, kondisi psikologis, serta peluang pengembangan karier. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan bahasa melalui pelatihan internal atau pembelajaran mandiri menjadi penting untuk mendukung efektivitas kerja dan pengembangan karyawan di lingkungan kerja multikultural seperti Vabali Restoran Hamburg.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kemampuan komunikasi bahasa memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan kinerja karyawan di Vabali Restoran Hamburg. Penguasaan Bahasa Jerman dan Inggris yang memadai terbukti membantu karyawan dalam memahami instruksi kerja, memperlancar koordinasi antarbagian, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sebaliknya, keterbatasan kemampuan bahasa menyebabkan miskomunikasi, keterlambatan penyelesaian tugas, dan menurunnya efektivitas kerja. Hambatan bahasa juga berdampak pada hubungan sosial, di mana karyawan dengan kemampuan bahasa yang terbatas cenderung menarik diri dari interaksi dan mengalami penurunan rasa percaya diri. Selain itu, kemampuan komunikasi bahasa berpengaruh terhadap peluang pengembangan karier, karena karyawan yang fasih dalam bahasa kerja lebih dipercaya untuk memegang tanggung jawab yang lebih besar dan berpotensi memperoleh promosi jabatan. Dengan demikian, komunikasi bahasa merupakan aspek strategis yang memengaruhi kinerja, hubungan sosial, kenyamanan psikologis, serta prospek karier karyawan dalam lingkungan kerja multikultural.

Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, disarankan agar pihak manajemen Vabali Restoran Hamburg memberikan pelatihan bahasa Jerman dan Inggris secara berkala untuk meningkatkan kemampuan komunikasi karyawan. Pelatihan ini penting untuk mengurangi hambatan komunikasi, memperbaiki kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan diri karyawan dalam melaksanakan tugas. Selain itu, perusahaan perlu menyediakan mekanisme pendampingan atau mentoring bagi karyawan baru yang memiliki keterbatasan bahasa, sehingga proses adaptasi kerja dapat berlangsung lebih cepat. Untuk pengembangan karier, perusahaan dapat menambahkan standar kompetensi bahasa sebagai syarat promosi jabatan agar lebih transparan dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kemampuan mereka. Penelitian berikutnya dapat mengkaji pengaruh faktor budaya, gaya komunikasi, atau penggunaan teknologi penerjemahan terhadap efektivitas komunikasi di lingkungan kerja multikultural.

5.DAFTAR PUSTAKA

- Cyrious, C., & Adriana, E. (2023). Faktor komunikasi efektif dalam meningkatkan kinerja pegawai. *GEMILANG: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(3), 194-206.
- Herlina, S., Boer, R. F., Fasadena, N. S., Kede, A., Kahfi, M. A. M., Ganiem, L. M., Putri, S. S., Hasibuan, N., Subchan, N., & Deryansyah, A. D. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Basya Media Utama.
- Hulu, A. R. (2023). Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Pegawai Pt Bank Sumut Cabang Telukdalam. *Curve Elasticity: Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 4(1), 80-92.
- Kadri, H. (2022). *Komunikasi Manusia: Sejarah, Konsep, Praktik*. Alamtara Institute.
- Laia, A., Sitorus, H., & Bangun, D. P. (2024). Peran komunikasi interpersonal antara atasan dan bawahan dalam meningkatkan kinerja di PT. Mandiri Abadi Permai. *JURNAL SOCIAL OPINION: Jurnal Ilmiah Ilmu Komunikasi*, 8(2), 71-82.
- Mardani, N. E., & Cahyaningrum, B. N. (2025). Peran Kepemimpinan Dalam Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan:(Tinjauan Kualitatif Cv. Tani Organik Merapi). *Paradoks: Jurnal Ilmu Ekonomi*, 8(2), 593-605.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative data analysis: An expanded sourcebook* (2nd ed.). Sage Publications.
- Nurdin, M. A. (2023). *Manajemen Kinerja Karyawan*. Makassar: Mitra Ilmu.
- Siregar, R. T., Enas, U., Putri, D. E., Hasbi, I., Ummah, A. H., Arifudin, O., Hanika, I. M., Zusrony, E., Chairunnisah, R., Ismainar, H., Syamsuriansyah, Bairizki, A., Lestari, A. S., & Utami, M. M. (2021). *Komunikasi organisasi*. CV Widina Media Utama.
- Wattimena, D., & Pattimahu, M. A. (2022). Peran Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada Perusahaan Harian Ambon Ekspres. *jurnal mediasi*, 16(2), 88-92.