**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO**

Elisabeth C. V. Pua, Mariam Sondakh, Grace J. Waleleng

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu, 95115, Indonesia

email: @puaelisabeth@gmail.com

**Abstrak**

**Di dalam organisasi komunikasi sangat penting karena diperlukan untuk memastikan bahwa informasi di dalam organisasi tersampaikan antara anggota serta tujuan organisasi terpenuhi, hal ini bergantung pada kinerja anggota didalamnya. Semua pihak dalam organisasi terlibat dalam komunikasi yang berjalan dari atas ke bawah, bawah ke atas, atau dari tingkat yang sama atau horizontal. Salah satu faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah komunikasi organisasi dimana kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan efektifitas komunikasi organisasi. Oleh karena itu penelitian ini membahas tentang Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado berdasarkan 3 indikator Komunikasi Organisasi menurut para ahli, yaitu Ronald Adler dan George Rodman dan 4 indikator Kinerja Karyawan oleh Edison, Anwar, dan Komariyah. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengambilan data menggunakan kuesioner. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan yaitu terdapat pengaruh yang kuat antara Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado. Lewat hasil uji t dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima atau dengan kata lain dikatakan semakin baik komunikasi organisasi, maka semakin tinggi kinerja karyawan.**

**Kata Kunci: Pengaruh, Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan**

*ABSTRACT*

*Organizations communication is very important to ensure that information in the organization is conveyed between members and organizational goals are met. All parties in the organization engage in communication that runs from top to bottom, bottom to top, or from the same or horizontal level. One of the factors that affect the achievement of performance is organizational communication where employee performance can be improved by the effectiveness of organizational communication. This study discusses the Influence of Organizational Communication on The Performance of Employees of Four Points by Sheraton Manado Hotel which aims to find out how much influence organizational communication has on the performance of employees of this hotel based on 3 indicators of Organizational Communication according to experts, namely Ronald Adler and George Rodman and 4 indicators of Employee Performance by Edison, Anwar, and Komariyah. The research method used is quantitative with data retrieval techniques using questionnaires. The conclusion of this research is that there is a strong influence between Organizational Communication on the Performance of Employees of Four Points by Sheraton Manado Hotel. Through the results of the t test, it can be concluded that Ho was rejected and Ha was accepted or in other words said the better the organization's communication, the higher the performance of employees.*

*Keywords: Influence, Organizational Communication, Employee Performance*

**PENDAHULUAN**

K

omunikasi adalah aktivitas manusia yang mendasar, tidak ada manusia yang tidak berpartisipasi di dalamnya. Manusia dapat berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-hari dan di mana pun mereka berada melalui komunikasi. Dalam organisasi apa pun, komunikasi sangatlah penting, karena komunikasi diperlukan dalam suatu organisasi untuk memastikan bahwa informasi tersampaikan antara anggota dan bahwa tujuan organisasi terpenuhi. Untuk melaksanakan tugas pekerjaan mereka, setiap karyawan membutuhkan informasi yang dikomunikasikan melalui komunikasi organisasi. Saat menjalankan tugasnya, karyawan tidak dapat menghindari berkomunikasi dengan rekan kerja, atasan, dan bawahan. Karena melibatkan kombinasi orang, pesan, makna, dan tujuan dalam organisasi, komunikasi organisasi dipahami sebagai proses penting dalam organisasi. Karena komunikasi dalam suatu organisasi adalah komunikasi yang mengalirkan informasi dari berbagai posisi atau posisi masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya, efektivitas komunikasi organisasi sangat penting untuk pencapaian perusahaan dalam mencapai tujuannya. Semua pihak dalam organisasi terlibat dalam komunikasi yang terjalin dalam organisasi, termasuk supervisor dan bawahan, sesama karyawan pada tingkat status mereka, dan divisi dalam organisasi. Komunikasi organisasi, menurut teori, adalah salah satu perilaku organisasi di mana pesan dikirim dan aspek menghubungkan informasi di antara individu dalam organisasi untuk semua tugas yang dilakukan. Jaringan komunikasi berjalan melalui organisasi, biasanya dari atas ke bawah, bawah ke atas, atau dari tingkat yang sama atau horizontal. Dalam posisinya, peran karyawan adalah untuk melaksanakan tugas-tugas yang telah ditugaskan kepadanya berdasarkan deskripsi pekerjaan. Hasil dari apa yang dilakukan karyawan disebut dengan kinerja karyawan yang kemudian dievaluasi oleh eksekutif langsung yang relevan. Kinerja adalah hasil dari keterlibatan seseorang atau kelompok dalam tindakan organisasi, yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam jangka waktu tertentu. Keberhasilan tujuan perusahaan bergantung pada kinerja personil. Karena ketiga bagian dari aliran komunikasi organisasi adalah alat manajerial untuk bertukar informasi dengan anggota, mengkoordinasikan operasi, meminimalkan beban administrasi dan aturan yang berlebihan, dan meningkatkan kinerja, mereka memiliki hubungan dengan kinerja karyawan. Kelangsungan hidup organisasi dapat ditentukan oleh kinerja anggotanya. Faktor yang paling signifikan untuk mempengaruhi pencapaian kinerja adalah komunikasi organisasi dimana kinerja karyawan dapat ditingkatkan dengan efektifitas komunikasi organisasi. Karyawan diharapkan dapat melaksanakan pekerjaan dan kewajibannya dengan baik sebagai hasil dari pertukaran informasi yang baik, komprehensif, dan lancar, dan hal ini akan berdampak positif terhadap kinerja karyawan. Dalam penelitian ini peneliti memilih melakukan penelitian di Hotel Four Points by Sheraton Manado. Hotel ini memiliki banyak departemen yang mengurus bidangnya masing-masing sehingga dalam manajemen organisasi hotel ini, komunikasi menjadi kunci utama berjalannya organisasi didalam. Dengan demikian, komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawannya. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis analisis korelasi untuk menguji dan mengukur aspek-aspek komunikasi organisasi yang berkorelasi atau memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado.

**METODE PENELITIAN**

M

etode penelitian ini menggunakan metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif, dan metode survei, pertimbangan menggunakan metode ini digunakan untuk mengukur hubungan diantara variabel. Survei adalah studi yang menarik sampel dari populasi dan mengumpulkan data menggunakan kuesioner sebagai teknik utama. Penelitian korelasional adalah jenis penelitian yang melibatkan pengumpulan data untuk melihat apakah ada hubungan dan, jika demikian, seberapa kuat antara dua atau lebih variabel. (Siswanto dan Suyanto, 2018: 17). Pendekatan kuantitatif disebut sebagai metode konvensional karena telah digunakan untuk waktu yang lama dan dapat dibandingkan dengan metode penelitian lainnya. (Sugiyono, 2015). Penelitian ini dilakukan di Hotel Four Points by Sheraton Manado,[**Jl. Piere Tendean Boulevard, Sario, Manado,**](https://www.bing.com/local?lid=YN7999x17746253140783781322&id=YN7999x17746253140783781322&q=Four+Points+by+Sheraton+Manado&name=Four+Points+by+Sheraton+Manado&cp=1.4877699613571167%7e124.83695220947266&ppois=1.4877699613571167_124.83695220947266_Four+Points+by+Sheraton+Manado) **Sulawesi Utara.** Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan penyebaran kuesioner penelitian, yaitu teknik pengumpulan data yang efektif ketika peneliti yakin tentang variabel yang akan diukur dan menyadari apa yang diharapkan dari responden (Sugiyono, 2018). Kuesioner yang akan dibuat peneliti berisi beberapa pertanyaan terkait dengan tujuan penelitian yang akan didistribusikan kepada responden yang telah ditentukan. Populasi adalah keseluruhan dari objek penelitian. Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado yang berjumlah 100 karyawan. Teknik yang digunakan yaitu teknik pengambilan acak sederhana (*Simple Random Sampling*), peneliti menggunakan teknik sampling berdasarkan rumus Taro Yamane untuk menentukan jumlah sampel dan jumlah sampel yang didapatkan sebanyak 50 responden. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner yang merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan pertukaran beberapa pertanyaan dengan responden. Peneliti mengirim kuesioner melalui Google Form yang berisi beberapa pertanyaan yang setiap pertanyaan memiliki lima jawaban, nilai variabel yang diteliti diukur dengan menggunakan instrumen penelitian maka jumlah instrumen penelitian adalah lima. Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang digunakan untuk menilai sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok tentang fenomena sosial yang terjadi. Variabel yang akan diukur diuraikan menjadi indikator variabel menggunakan skala Likert, yang kemudian dibuat sebagai titik referensi untuk mengatur unsur instrument menjadi pernyataan positif maupun negatif. Metode analisis regresi digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini. Karena didasarkan pada hubungan fungsional atau hubungan kausal (kausal) variabel bebas (X) dengan variabel terikat, analisis regresi diterapkan (Y). Pengujian asumsi regresi diklasifikasikan menjadi dua kelas yaitu asumsi dasar dan asumsi klasik (Gani dan Amalia, 2015). Pengujian normalitas data, tes linearitas data, uji validitas data, dan uji keandalan data semuanya adalah asumsi dasar. Karena hanya satu variabel yang bebas dan satu variabel terikat dalam penelitian ini, model regresi yang akan digunakan adalah model regresi dasar. Akibatnya, sementara asumsi klasik dapat diabaikan dalam analisis regresi sederhana, asumsi dasar masih harus diuji sebagai suatu kondisi. Model regresi yang menggambarkan hubungan fungsional antara dua variabel dikenal sebagai model regresi dasar. Variabel pertama (Y) adalah variabel terikat, sedangkan yang kedua (X) adalah variabel yang tidak terikat. Analisis regresi linier sederhana ini bertujuan untuk menguji bagaimana satu variabel bebas mempengaruhi variabel terikat.

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

P

enelitian Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado memiliki hasil penelitian sebagaimana yang telah dibuktikan oleh data yang dikumpulkan melalui kuesioner yaitu terdapat pengaruh yang kuat dari Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado. Hasil penelitian berikut dapat disimpulkan dari hasil uji yang telah peneliti lakukan menggunakan aplikasi SPSS 25. Hasil data dari uji normalitas dinyatakan memiliki distribusi normal dengan nilai signifikansi 0,134, menurut hasil uji normalitas data. Ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang dicapai lebih besar dari 0,05, sehingga nilai residual didistribusikan secara normal. Dalam uji linearitas menunjukkan tidak terdapat hubungan linier antara variabel X dengan variabel Y, dengan nilai signifikan yang diketahui sebesar 0,123. Ini menunjukkan bahwa nilai signifikansi yang diperoleh lebih dari 0,05. Hasil uji validitas data menyatakan bahwa data yang telah diproses valid atau cocok untuk digunakan sebagai bahan penelitian. Melalui uji reliabilitas, data yang dihasilkan adalah reliabel, instrumen yang diuji dinyatakan dapat diandalkan karena hasil yang diperoleh oleh kedua variabel lebih besar dari 0,65, menunjukkan bahwa data yang digunakan sebagai penelitian dapat dipercaya untuk menjadi kenyataan. Variabel Komunikasi Organisasi memperoleh 0,918 dan variabel Kinerja Karyawan memperoleh 0,914, dilanjutkan melakukan analisis regresi sederhana untuk menguji pengaruh satu variabel bebas pada variabel terikat. Menurut hasil perhitungan analisis regresi sederhana, terdapat pengaruh antara Variabel Komunikasi Organisasi (X) dengan Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado (Y), dengan nilai Komunikasi Organisasi 13,588 dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,551. Menurut penelitian, setiap peningkatan 1% nilai Komunikasi Organisasi mendorong nilai Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado sebesar 0,551. Uji koefisien korelasi juga mengungkapkan bahwa terdapat hubungan 68,2% antara Variabel X dengan Variabel Y, yaitu proporsi perubahan nilai Y (Kinerja Karyawan) yang ditentukan oleh perubahan nilai X (Komunikasi Organisasi). Nilai signifikansi yang dicapai dalam pengujian hipotesis lebih kecil dari 0,05, dan nilai *thitung* lebih besar dari *ttabel*. Diketahui bahwa nilai *thitung* yaitu 10,152 lebih besar dari nilai *ttabel* 2,086, menunjukkan bahwa Ha diterima dan Ho ditolak, atau, dengan kata lain, ada pengaruh yang signifikan antara antara Variabel X dengan Variabel Y. Hasil kuesioner yang diisi oleh karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur komunikasi organisasi memiliki skor yang baik, menunjukkan bahwa indikator komunikasi yang digunakan sesuai dan disetujui oleh karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado. Tanggapan responden terhadap indikator penyampaian kesulitan kerja yang terjadi pada atasan yang memiliki skor yang dikategorikan dengan baik menunjukkan bahwa komunikasi antara bawahan dan atasan terjalin dengan baik, sebagaimana dibuktikan oleh hasil skor rata-rata indikator. Karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado memberikan skor rata-rata yang baik untuk komunikasi ke bawah, seperti instruksi tugas, penyampaian informasi, dan sebaliknya, menunjukkan bahwa karyawan setuju bahwa atasan mereka memberikan tugas dengan jelas menggambarkan pekerjaan yang diberikan dan relevansi tugas dengan tujuan organisasi. Dari hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh kuat, yaitu semakin baik komunikasi organisasi, semakin tinggi kinerja karyawan.

**KESIMPULAN DAN SARAN**

D

ari hasil penelitian yang ada menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat antara Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado. Lewat hasil uji t dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak dan Ha diterima atau dengan kata lain terdapat pengaruh yang signifikan antara Komunikasi Organisasi berpengaruh terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado. Dalam penelitian ini, menurut hasil yang didapatkan, komunikasi organisasi memiliki pengaruh yang cukup besar pada kinerja karyawan karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado, yaitu semakin baik komunikasi organisasi, semakin tinggi kinerja karyawan. Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado dimana komunikasi organisasi digunakan sebagai salah satu metode untuk meningkatkan kinerja karyawan, karena kinerja karyawan akan menurun jika komunikasi organisasi yang baik tidak terjaga. Disarankan kepada Hotel Four Points by Sheraton Manado untuk tetap menjaga jalannya komunikasi organisasi karena terbukti memberi pengaruh terhadap kinerja karyawan dan untuk peneliti lain agar dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**DAFTAR PUSTAKA**

Azwina, Diana & Yusuf, Shahnaz. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Gapa CitraMandiri. 2020. Jurnal Disrupsi Bisnis, 3(1), 28-43.

Edison, E., Anwar, Y., & Komariyah, I. (2017). Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung: Alfabeta.

Gani, Irawan, dan Siti Amalia. 2015. ALAT ANALISIS DATA - Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi dan Sosial, Edisi 1, CV. Andi Offset, Yogyakarta.

Kasmir. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik). Jakarta: Rajawali Pers.

Krisetyaputra, I. R. & Sary, F. P. 2019. Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan TPA Universitas Telkom). e-Proceeding of Management, 6(2), 2542-2548.

Kriyantono, Rakhmat. 2006. Teknis Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relation, Advertising, Komunikasi Organisasi Komunikasi Pemasaran. Jakarta: Kencana Perdana Media Group.

Nathania. (2014). Hubungan Aliran Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan DI PT. Sarana Lubitama Semesta. JURNAL E-KOMUNIKASI.

Pace W.R., Dan Faules F.D.2001.Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan. Deddy Mulyana (Editor) Bandung: Remaja Rosda Karya.

Riduwan. 2009. Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.

Ruliana, P. (2016). Komunikasi organisasi: teori dan studi kasus. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Siswanto dan Susyanto. 2018. Metodologi Penelitian Kuantitatif Korelasional: dilengkapi contoh analisis data. Klaten: Boss Script.

Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Tambuwun, A. M., Sondakh, M., dan Himpong, M. D. 2018. Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Matahari Mega Mall. Acta Diurna Komunikasi, 7(1), 1-8.

Wibowo. 2014. *Perilaku Dalam Organisasi*. Edisi Kedua. PT. Raja GrafindoPersada: Jakarta