

# **PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM PENINGKATAN KINERJA KARYAWAN DI *WHIZ PRIME* HOTEL MEGAMAS MANADO**

Oleh

Nindy Natalia Kountul

Elfie Mingkid

Ridwan Paputungan

[nindykountul@gmail.com](mailto:nindykountul@gmail.com)

## **ABSTRAK**

Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan organisasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan dengan semestinya tanpa adanya satu unsur penting yaitu komunikasi. Komunikasi organisasi adalah sekelompok individu yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan saling menukar pesan diantara anggotanya. Dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan hotel pastinya memiliki hubungan erat dengan kinerja karyawan. Untuk mencapai kinerja yang optimal dibutuhkan komunikasi organisasi yang efektif. Berdasarkan ulasan – ulasan pengalaman menginap di *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado yang peneliti amati melalui *Trip Advisor* berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu dari segi pelayanan yang lambat, kurang ramah, kurang ketelitian, tidak profesional, cita rasa makanan yang minim variasi serta fasilitas kamar yang masih kurang memadai. Memiliki banyak keluhan dari para tamu tentu berpengaruh terhadap peningkatan pengunjung yang ingin menginap. Sendjaja (1994: 132) untuk variable komunikasi organisasi, (metode yang digunakan), (hasil penelitian), Robbins (2006: 260) untuk variable kinerja karyawan. Menggunakan pendekatan kuantitatif dengan populasi sebesar 55 karyawan dan ditarik sampel 48 orang. Persamaan regresi antara komunikasi organisasi (X) dan kinerja karyawan (Y) dirumuskan sebagai  $Y=a+bX$  yang dihitung secara manual. Hasil menunjukkan bahwa persamaan regresi kedua variable adalah  $Y=0,378 + 1,326X$ , hasil analisis data serta pengujian hipotesis menunjukkan adanya pengaruh dari komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan dengan besar pengaruh 51,98% dan tingkat pengaruh 0,721. Komunikasi organisasi memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja karyawan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap pengunjung yang menginap di *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado.

**Kata Kunci : Komunikasi Organisasi, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan**

## **PENDAHULUAN**

Komunikasi merupakan nafas dari keberlangsungan organisasi. Suatu organisasi tidak akan berjalan dengan semestinya tanpa adanya satu unsur penting yaitu komunikasi. Dalam masyarakat, kita menghargai “organisasi yang baik”. Orang senang berorganisasi. Meskipun budaya kita cenderung menekankan individualism, kita juga mementingkan aktivitas terkoordinasi yang menghasilkan sesuatu yang istimewa. Masyarakat di Indonesia cenderung banyak tergabung dalam sebuah organisasi, terlebih organisasi di bidang pemerintahan maupun swasta. Mereka berusaha menjadi anggota organisasi terbaik dan mereka mengharapkan manfaat tertentu atas keikutsertaan mereka dalam kegiatan yang terorganisasi.

Hotel termasuk salah satu faktor pendukung pariwisata yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam mengembangkan sarana dan prasarana pariwisata, dimana hotel sebagai salah satu jenis akomodasi yang terlibat secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi setiap orang yang memakai jasa tersebut. Sebagai sebuah organisasi, hotel juga memerlukan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan kunci bagi kelangsungan suatu organisasi karena hal itu merupakan aset organisasi yang relatif sulit untuk ditiru oleh organisasi lain. Hal ini disebabkan sumber daya manusia yang tidak tetap dan terus bergerak secara fleksibel mengikuti setiap perubahan yang terjadi di lingkungannya. Manajemen sumber daya manusia merupakan serangkaian tindakan dalam hal penarikan tenaga kerja, seleksi tenaga kerja, pengembangan, pemeliharaan dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai baik tujuan individu maupun tujuan organisasi. Dengan demikian, masalah departemen sumber daya manusia merupakan masalah yang kompleks bagi organisasi, dibandingkan dengan departemen lainnya.

Dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan hotel pastinya akan terdapat banyak kekeliruan yang sering terjadi. Berdasarkan ulasan – ulasan pengalaman menginap di *Whiz Prime Hotel Megamas Manado* yang peneliti amati melalui *Trip Advisor* berkaitan dengan kinerja karyawan yaitu dari segi pelayanan yang lambat, kurang ramah, kurang ketelitian, tidak profesional, cita rasa makanan yang minim variasi serta fasilitas kamar yang masih kurang memadai. Memiliki banyak keluhan dari para tamu tentu berpengaruh terhadap peningkatan pengunjung yang ingin menginap.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pengaruh**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengaruh adalah kekuatan yang ada atau yang timbul dari sesuatu, seperti orang, benda yang turut membentuk watak, kepercayaan, atau perhatian seseorang. Dalam hal ini pengaruh lebih condong kedalam sesuatu yang dapat membawa perubahan pada diri seseorang untuk menuju ke arah yang lebih positif bila pengaruh ini adalah pengaruh yang positif maka, seseorang akan berubah menjadi lebih baik yang memiliki visi misi jauh kedepan.

### **Komunikasi**

Komunikasi menurut ahli yaitu Harold D. Lasswell (Rosmawaty, 2010: 11) mengemukakan “Formula Lasswell” (*Who, Say What, In Which Channel, To Whom, With What Effect*) yang disampaikan dalam papernya yang dimuat dalam buku “*The Communication of Ideas*”. Dalam perkembangannya Formula Lasswell ini kemudian dipahami dengan sebuah model awal dari model komunikasi verbal yang bersifat linear yang lebih banyak digunakan dalam kegiatan komunikasi massa dimana kelima komponennya tersebut dengan pemahaman sebagai berikut:

<i>Who</i>	= Komunikator
<i>Say What</i>	= Message atau pesan
<i>In Which Channel</i>	= Media atau Channel atau saluran
<i>To Whom</i>	= Komunikasi atau Audience atau khalayak
<i>With What Effect</i>	= Efek atau pengaruh atau dampak

Tidak terbatas pada bentuk komunikasi menggunakan bahasa verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi. Oleh karena itu jika kita berada dalam suatu situasi berkomunikasi, kita memiliki beberapa kesamaan dengan orang lain, seperti kesamaan bahasa atau kesamaan arti dari simbol – simbol yang digunakan dalam berkomunikasi. (Cangara, 2008: 21).

## **Organisasi**

Waldo yang dikutip oleh Silalahi dalam bukunya “Studi tentang Ilmu Administrasi Konsep, Teori dan Dimensi” (2003:124) menyatakan definisi organisasi adalah struktur hubungan – hubungan di antara orang – orang berdasarkan wewenang dan bersifat tetap dalam suatu sistem administrasi.

## **Komunikasi Organisasi**

Pengertian komunikasi organisasi menurut Pace & Don F. Faules dalam Mulyana (2006: 33) yaitu perilaku pengorganisasian yang terjadi dan bagaimana mereka yang terlibat dalam proses ini bertransaksi dan memberi makna atas apa yang sedang terjadi.

Dalam buku *Teori – Teori Komunikasi* menyatakan bahwa fungsi komunikasi organisasi ialah sebagai berikut: (Sendjaja, 1994: 132)

- a) Fungsi Informatif. Organisasi dapat dipandang sebagai suatu sistem pemrosesan informasi. Maksudnya, seluruh anggota dalam suatu organisasi berharap dapat memperoleh informasi yang lebih banyak, lebih baik dan tepat waktu. Informasi yang didapat memungkinkan setiap anggota organisasi dapat melaksanakan pekerjaannya secara lebih pasti. Orang – orang dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang terjadi di dalam organisasi. Sedangkan karyawan (bawahan) membutuhkan informasi untuk melaksanakan pekerjaan, di samping itu juga informasi tentang jaminan keamanan, jaminan sosial dan kesehatan, izin cuti dan sebagainya.

- b) Fungsi Regulatif. Fungsi ini berkaitan dengan peraturan – peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Terdapat dua hal yang berpengaruh terhadap fungsi regulatif, yaitu:
- Berkaitan dengan orang – orang yang berada dalam tataran manajemen, yaitu mereka yang memiliki kewenangan untuk mengendalikan semua informasi yang disampaikan. Juga memberi perintah atau instruksi supaya perintah – perintahnya melaksanakan sebagaimana semestinya.
  - Berkaitan dengan pesan. Pesan – pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja. Artinya, bawahan membutuhkan kepastian peraturan tentang pekerjaan yang boleh dan tidak boleh untuk dilaksanakan.
- c) Fungsi Persuasif. Dalam mengatur suatu organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Adanya kenyataan ini, maka banyak pimpinan yang lebih suka untuk mempersuasi bawahannya daripada memberi perintah. Sebab pekerjaan yang dilakukan secara sukarela oleh karyawan akan menghasilkan kepedulian yang lebih besar dibanding kalau pimpinan sering memperlihatkan kekuasaan dan kewenangannya.
- d) Fungsi Integratif. setiap organisasi berusaha untuk menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat melaksanakan tugas dan pekerjaan dengan baik. Ada dua saluran komunikasi yang dapat mewujudkan hal tersebut, yaitu:
- Saluran komunikasi formal seperti penerbitan khusus dalam organisasi tersebut (buletin, newsletter) dan laporan kemajuan organisasi.
  - Saluran komunikasi informal seperti perbincangan antar pribadi selama masa istirahat kerja, pertandingan olahraga, ataupun kegiatan darmawisata. Pelaksanaan aktivitas ini akan menumbuhkan keinginan untuk berpartisipasi yang lebih besar dalam diri karyawan terhadap organisasi.

### **Kinerja Karyawan**

Kinerja adalah keluaran yang dihasilkan oleh fungsi – fungsi atau indicator – indicator suatu pekerjaan atau suatu profesi dalam waktu tertentu (Wirawan, 2009: 5).

Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada empat indikator, yaitu (Robbins, 2006: 260):

- a) Kualitas. Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- b) Kuantitas. Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.
- c) Ketepatan waktu. Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- d) Efektivitas. Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

- e) Kemandirian. Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

### **Kerangka Berpikir**

Komunikasi organisasi pada hakekatnya merupakan salah satu unsur pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi yang memperhatikan unsur komunikasi tersebut akan meningkatkan kualitas dari organisasi.

Sebuah organisasi dituntut untuk bisa mengembangkan beberapa unsur dalam membangun sebuah organisasi agar dapat terus berkembang dan sukses dalam mencapai tujuan. Menurut Gibson, dkk, strategi komunikasi organisasi perlu dilakukan tindakan – tindakan berikut (Silalahi, 2007:228):

- a) Mendorong Saling Mempercayai  
Komunikasi itu dimulai dari suasana saling percaya yang diciptakan antara komunikator dan komunikan. Kalau tidak ada unsur saling mempercayai, komunikasi tidak akan berhasil. Tidak adanya rasa saling percaya akan menghambat komunikasi.
- b) Meningkatkan Umpan Balik  
Kesalahpahaman dapat dikurangi jika proses umpan balik dilakukan dengan baik. Mekanisme umpan balik dalam organisasi sama pentingnya dengan komunikasi antarpribadi. Seorang komunikator memerlukan adanya mekanisme umpan balik sehingga mereka tahu apakah pesannya sudah dipahami oleh komunikan.
- c) Mengatur Arus Informasi  
Mengatur arus informasi agar tidak memberikan beban informasi kepada pihak komunikan. Hanya informasi penting dan yang diperlukan oleh komunikan yang disampaikan. Komunikasi diatur mutunya, jumlahnya dan cara penyampaiannya. Informasi yang disampaikan harus sistematis, ringkas dan memiliki bobot kepentingan yang cukup.
- d) Pengulangan  
Pengulangan membantu komunikan untuk menginterpretasikan pesan yang tidak jelas atau terlalu sulit untuk dapat dipahami pada saat pertama kali didengar. Bagi seorang manajer, permasalahan – permasalahan penting yang tidak disampaikan kepada bawahan dapat diulangi paling tidak dua tiga kali.
- e) Menggunakan Bahasa yang Sederhana  
Bahasa yang kompleks, istilah – istilah teknis dan jargon menyebabkan komunikasi sulit dipahami oleh komunikan. Hampir setiap gagasan dapat disampaikan dalam bahasa yang sederhana sehingga setiap orang dapat memahaminya.
- f) Penetapan Waktu

Suatu permasalahan dalam komunikasi di mana komunikator mulai menyampaikan pesan pada saat penerima belum siap untuk mendengarkannya. Beberapa orang menjumpai bahwa pesan yang disampaikan kepadanya tidak sistematis sehingga mereka tidak dapat menghubungkan satu topik dengan topik yang lain secara sistematis. Oleh karenanya cara yang tepat adalah dengan mengelola waktu untuk berkomunikasi sehingga pesan yang disampaikan tersusun dengan baik, ringkas dan mudah dipahami.

### **Hipotesis**

Hipotesis dapat dikatakan sebagai pernyataan atau *statement* teoritis yang dibuat dalam bentuk siap uji, atau pernyataan *tentative* mengenai fenomena atau realitas (Champion, 1981:125) dalam buku Metode Penelitian Komunikasi (Bajari, 2015:70).

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Ha. Ada hubungan yang signifikan antara komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan di Whiz Prime Hotel Megamas Manado.
- b) Ho. Tidak ada hubungan yang signifikan antara komunikasi organisasi terhadap peningkatan kinerja karyawan di Whiz Prime Hotel Megamas Manado.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Whiz Prime Hotel Megamas Manado. Maka untuk menjawab tujuan metode tersebut, peneliti menggunakan metode kuantitatif.

Menurut Prof. Dr. Sugiyono, metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2014:57).

### **Tempat dan Waktu Penelitian**

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Whiz Prime Hotel Megamas Manado, Sulawesi Utara. Dengan waktu yang digunakan dalam penelitian ini mulai dengan tahap persiapan, pengumpulan data dan penulisan laporan penelitian yaitu selama  $\pm 2$  bulan yakni bulan September dan Oktober 2018.

### **Populasi**

Menurut Sugiyono, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas : obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2014: 117).

Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh karyawan Whiz Prime Hotel Megamas Manado dengan total 55 karyawan yang terdiri dari 7 departemen yaitu: Chief Accounting 3 orang, Sales and Marketing Manager 3 orang, Human Resources and Training Coordination 9 orang, Front Office Leader 8 orang, Engineering Leader 7 orang, House Keeping Leader 20 orang, Food and Beverage Coordination 5 orang.

### **Sampel**

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (Sugiyono, 2014:118).

Sedangkan penentuan jumlah sampel dalam penelitian ini, penulis menggunakan rumus Taro Yamane (Riduwan 2009:18), yaitu:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1}$$

Ket.:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d = presisi (tingkat kesalahan penarikan sampel ditetapkan 5% dengan tingkat kepercayaan 95%)

Whiz Prime Hotel Megamas Manado memiliki populasi sebanyak 55 karyawan. Berdasarkan rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah:

$$n = \frac{55}{55 \cdot (0,05)^2 + 1}$$

$$n = \frac{55}{55 \cdot (0,0025) + 1}$$

$$n = \frac{55}{0,1375 + 1}$$

$$n = \frac{55}{1,1375}$$

$$n = 48,35$$

Dari persamaan rumus di atas, maka dihasilkan jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sejumlah 48 orang.

### **Variable Penelitian dan Definisi Operasional**

Variabel (X) : Komunikasi Organisasi didefinisikan sebagai kegiatan komunikasi yang terjadi dalam suatu perusahaan/organisasi antara atasan ke bawahan, bawahan ke atasan dan sesama rekan kerja yang ada dalam perusahaan tersebut.

Dengan indikator sebagai berikut:

- a) Fungsi Informatif
- b) Fungsi Regulatif
- c) Fungsi Persuasif
- d) Fungsi Integratif

Variabel (Y) : variabel Y atau variabel terikat adalah variabel yang menjadi akibat dari variabel X atau variabel bebas. Variabel dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan.

Dengan indikator sebagai berikut:

- a) Kualitas
- b) Kuantitas
- c) Ketepatan Waktu
- d) Efektivitas
- e) Kemandirian

### **Instrument Penelitian**

Arikunto (2002: 101) mengatakan instrumen penelitian adalah alat bantu atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasil lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mensukseskan penelitian ini dibutuhkan beberapa jenis data dan sumbernya sebagai berikut:

- a) Data Primer

Data primer yaitu data yang dihimpun dari hasil kuesioner atau angket yang berisi daftar pertanyaan terperinci tentang hal – hal yang ingin diteliti penulis untuk mendapatkan data kuantitatif tentang variabel – variabel penelitian yang dibagikan kepada karyawan Whiz Prime Hotel Megamas Manado.

- b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder dari penelitian ini dikumpulkan dalam penelitian ini adalah gambaran umum tentang Whiz Prime Hotel Megamas Manado.

### **Teknik Analisis Data**

Peneliti menggunakan analisis Korelasi Produk moment, dimana setelah menghitung besarnya kontribusi yang diberikan variabel X terhadap variabel Y. Hasil perhitungan dalam bentuk prosentase yang selanjutnya akan diuraikan dalam bentuk kesimpulan terhadap masalah yang diteliti

Untuk menerapkan koefisien korelasi antara dua variabel yang masing – masing mempunyai skala pengukuran interval maka digunakan korelasi product moment yang dikembangkan oleh Karl Pearson.



### Rumus Korelasi Pearson Product Moment (PPM)

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Dimana:  $r_{xy}$  = Koefisien PPM Variabel X terhadap Y

$n$  = Jumlah Sampel

Teknik analisis data dalam penelitian ini juga menggunakan regresi linear sederhana.

### Rumus Regresi Sederhana

$$Y = a + bX$$

(Persamaan regresi)

Dimana:

Y = subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X = variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a = nilai konstanta harga Y jika X = 0

b = nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

$$b = \frac{n \cdot \sum XY - \sum X \cdot \sum Y}{n \cdot \sum X^2 - (\sum X)^2}$$

$$a = \frac{\sum Y - b \cdot \sum X}{n}$$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Deskripsi Objek Penelitian

*Whiz Prime* Hotel Megamas Manado berada dibawah *Intiwhiz Hospitality Management*, yang merupakan salah satu jaringan hotel terkemuka di Indonesia. *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado merupakan hotel ke – 13 dari sekitar 50 – an hotel yang direncanakan akan terus dibangun dan tersebar di seluruh kota – kota besar di Indonesia. *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado di buka pada tanggal 11 November 2015. Diresmikan oleh Bpk. Cosmas Batubara selaku Presiden Komisaris PT. Intiland, Bpk. Irawan Handoko selaku Pemilik *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado, Bpk. Ir. Moedjianto Tjahjono, MBA selaku Presiden Direktur *Intiwhiz International*, Bpk. Edi Syumardi selaku General Manager Sales Marketing dan Bpk. Yushi Quan selaku Hotel Manager *Whiz Prime* Hotel Megamas Manado. Upacara pembukaan dengan nuansa tradisional seperti Tari Kabela dan Musik Kolintang. Acara ini juga dihadiri oleh beberapa perusahaan dan media di Manado.

*Whiz Prime* Hotel Megamas Manado adalah brand baru dari *Intiwhiz Hospitality Management* di tahun 2014 dengan segmentasi pasar menengah. Kategori hotel bintang tiga memberikan pengalaman gaya hidup praktis namun bergaya bagi wisatawan melalui

pertimbangan cermat dari lokasi dan desain yang cerdas yang membawa kemudahan dan kenyamanan dengan harga yang terjangkau.

*Intiwhiz Hospitality Management* meliputi strategi bisnis yang didasarkan pada komitmen untuk menyediakan layanan yang berbeda kepada pelanggan dan memberikan yang terbaik. Oleh karena itu ada beberapa nilai – nilai perusahaan yang dijadikan dasar untuk terus berkembang, antara lain:

- a) Integritas
- b) Membangun Kepercayaan
- c) Pembelajaran Berkelanjutan
- d) Fokus Kepada Pelanggan
- e) Kerja Tim
- f) Komunikasi yang Efektif

### **Visi dan Misi**

*“To be the most sought – after and fast – growing hotel chain throughout Indonesia.”*

“Menjadi jaringan hotel yang paling diminati dan bertumbuh dengan pesat di kawasan Indonesia.”

*“(To provide) home for travelers who want to get the most value for their money”*

“Menjadi ‘rumah’ bagi mereka – mereka yang bepergian dan ingin memperoleh manfaat optimal dari harga yang mereka bayarkan.”

### **Deskripsi lokasi Penelitian**

Penelitian ini ditujukan untuk menggambarkan atau mendeskripsikan karakteristik responden, meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir dan masa kerja karyawan. Lokasi penelitian di Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado, terletak di Jl. R. W. Monginsidi No. 1, Kelurahan Bahu, Kecamatan Malalayang, Kota Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Subjek penelitian ini adalah 10% dari seluruh karyawan Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado yang berjumlah 18 orang. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 3 Desember - 13 Desember 2017.

### **Deskripsi Data Hasil Penelitian**

Deskripsi data hasil penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado. Hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

#### **a) Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi di Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 29 pernyataan. Dari analisis data komunikasi organisasi di Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado diperoleh skor terendah (*minimum*) 84,0, skor tertinggi (*maksimum*) 113,0, rerata (*mean*) 97,67, nilai tengah (*median*) 96,0, nilai yang sering muncul (*mode*) 104,00, *standar deviasi* (SD) 8,69.

#### **b) Budaya Kinerja Karyawan**

Budaya kinerja karyawan di Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado diungkapkan dengan angket yang terdiri atas 27 pernyataan. Dari analisis data budaya kinerja karyawan di Hotel *Bestwestern The Lagoon* Manado diperoleh skor

terendah (*minimum*) 80,0, skor tertinggi (*maksimum*) 108,0, rerata (*mean*) 90,28, nilai tengah (*median*) 87,5, nilai yang sering muncul (*mode*) 81,0, *standar deviasi* (SD) 10,73.

## Hasil Analisis Data Penelitian

### a) Hasil Uji Prasyarat

Analisis data untuk menguji hipotesis memerlukan beberapa uji persyaratan yang harus dipenuhi agar hasilnya dapat dipertanggungjawabkan. Uji persyaratan analisis meliputi:

#### 1) Uji Normalitas

Tujuan uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah data yang diperoleh dari tiap-tiap variabel yang dianalisis sebenarnya mengikuti pola sebaran normal atau tidak (Husein, 2011: 181). Uji normalitas variabel dilakukan dengan menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*. Kaidah yang digunakan untuk mengetahui normal tidaknya suatu sebaran adalah  $p > 0.05$  sebaran dinyatakan normal, dan jika  $p < 0.05$  sebaran dikatakan tidak normal.

#### 2) Uji Linearitas

Pengujian linearitas hubungan dilakukan melalui uji F. Hubungan antara variabel X dengan Y dinyatakan linier apabila nilai  $F_{\text{tabel}} > F_{\text{hitung}}$  dengan  $db = m; N-m-1$  pada taraf signifikansi 5%.

### b) Uji Hipotesis

Uji korelasi yaitu mencari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat menggunakan rumus *person product moment*. Hipotesis dalam penelitian ini adalah “Ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado”.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh koefisien korelasi antara komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan sebesar 0,792, bernilai positif, artinya semakin besar nilai yang mempengaruhi maka semakin besar nilai hasilnya atau sebaliknya. Uji keberartian koefisien korelasi tersebut dilakukan dengan cara mengonsultasi harga  $r_{\text{hitung}}$  dengan  $r_{\text{tabel}}$ , pada  $\alpha = 5\%$  dengan  $N = 17$  diperoleh  $r_{\text{tabel}}$  sebesar 0,792.

Karena koefisien korelasi antara  $r_{x,y} = 0,792 > r_{(0.05)(17)} = 0.456$ , berarti koefisien korelasi tersebut signifikan. Besarnya pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado diketahui dengan cara nilai  $r$  ( $R_2 \times 100\%$ ). Dari pengujian tersebut ditemukan pula Nilai  $R_2$  sebesar 0,627, sehingga besarnya pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan sebesar 62,7%, sedangkan sisanya sebesar 37,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yang berbunyi “Ada pengaruh komunikasi

organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado, diterima.

## **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi organisasi dalam meningkatkan budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado. Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado, yaitu sebesar 62,7%. Suatu organisasi, baik itu pemerintah maupun swasta, selalu digerakkan oleh sekelompok orang yang berperan aktif untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai dari organisasi tersebut. Tujuan organisasi tentunya tidak akan tercapai jika kinerja anggota atau pegawainya tidak maksimal.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi, pengujian hasil penelitian dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan bahwa komunikasi organisasi mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado yaitu sebesar 62,7%.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, ada beberapa saran untuk penelitian selanjutnya yaitu:

- a) Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado.
- b) Agar melakukan penelitian tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap budaya kinerja karyawan Hotel Bestwestern The Lagoon Manado dengan menggunakan metode lain.
- c) Dalam skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu bagi penelitiselanjutnya hendaknya mengembangkan dan menyempurnakan penelitian ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Alindra, Aput Ivan. 2015. "Analisis Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Depok Sport Center". Skripsi. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta
- Mulyana D.. 2003. *Ilmu Komunikasi, Pengantar*, Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nasution, S. (2000). *Metode Research*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nraha, Taliziduhu. 2003. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sondang P Siagian. (1995). *Teori Pengembangan Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2012. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi penelitian prtunjuk praktis untuk penelitipemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Susanto, A. B., Gede Prama. Dkk. 2006. *Strategi Organisasi*. Yogyakarta: Amara Books.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir untuk Instrumen Angket, Tes, dan SkalaNilai*. Yogyakarta: FP UGM.
- Wibowo. (2010). *Budaya Organisasi*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Wirawan. (2009). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta: SalembaEmpat.  
[www.wikipedia.co.id](http://www.wikipedia.co.id)