

PENGARUH KOMUNIKASI, MOTIVASI DAN IKLIM ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN HOTEL RAMADA SUNSET ROAD BADUNG

Putu Dela Pratiwi¹⁾, Ida Bagus Made Widiadnya²⁾, Sapta Rini Widyawati³⁾

^{1,2,3)} Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar

e-mail: putudee28@gmail.com

Abstrak

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi. Tujuan dari penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh komunikasi, motivasi dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Ramada Sunset Road Badung.

Populasi pada penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 92 orang karyawan. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *purposive sampling*. Sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini memiliki ketentuan, yaitu seluruh pegawai kontrak dan tetap yang berjenis kelamin laki-laki maupun perempuan dengan usia antara 18 tahun sampai dengan 34 tahun. Metode pengumpulan data adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner. Analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil penelitian adalah komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. Iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung.

Kata kunci: komunikasi, motivasi, iklim organisasi, kinerja karyawan

Abstract

Performance is the result of work that can be achieved by a person or group of people in a company in accordance with their respective authorities and responsibilities in an effort to achieve organizational goals. The purpose of this study is to determine the effect of communication, motivation and organizational climate on employee performance at Hotel Ramada Sunset Road Badung.

The population in this study were all employees, amounting to 92 employees. The sampling technique used in this research is purposive sampling technique. The sample that will be used in this study has provisions, namely all contract and permanent employees who are male and female with ages between 18 years to 34 years. Data collection methods are observation, interviews, documentation and questionnaires. Data analysis used multiple linear regression analysis.

The result of this research is that communication has a positive and significant effect on employee performance at the Ramada Sunset Road Hotel, Badung. Motivation has a positive and significant effect on employee performance at the Ramada Sunset Road Hotel Badung. Organizational climate has a positive and significant effect on employee performance at the Ramada Sunset Road Hotel Badung.

Keywords: *communication, motivation, organizational climate, employee performance*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berkembangnya sebuah perusahaan sangat bergantung dari sumber daya manusia. Organisasi yang baik adalah organisasi yang berusaha meningkatkan kemampuan sumber daya manusianya. Sumber daya manusia dalam sebuah organisasi terdiri dari semua upaya, keterampilan atau kemampuan semua orang yang bekerja dalam suatu organisasi. Beberapa organisasi menyebutnya sumber daya manusia sebagai staf atau tenaga kerja atau karyawan, tapi makna dasar tetap sama. Semua orang yang bekerja untuk sebuah organisasi adalah pekerja (Tampubolon, 2016:1). Oleh karena itu, untuk dapat bertahan dan berkembang di dalam suatu persaingan bisnis, maka peningkatan kinerja karyawan akan membawa dampak kemajuan bagi perusahaan itu sendiri.

Sinambela (2017:17) mengatakan sumber daya manusia merupakan bagian dari kemajuan ilmu, pembangunan dan teknologi, oleh sebab itu pemanfaatan sumber daya manusia harus dilaksanakan semaksimal mungkin agar tercapainya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. Manajemen sumber daya manusia merupakan

proses atau tindakan penanganan berbagai masalah dari ruang lingkup karyawan dari perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, langkah utama yang harus dilakukan perusahaan adalah melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas kinerja sumber daya manusia. (Sinambela, 2017:8). Keberhasilan suatu perusahaan akan sangat dipengaruhi oleh kinerja karyawan.

Menurut Afandi (2018:83) Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu perusahaan sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam upaya pencapaian tujuan organisasi secara illegal, tidak melanggar hukum dan tidak bertentangan dengan moral dan etika. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dan melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya, Namawi (2011 : 112). Menurut Sedarmayanti dalam Widodo (2015), faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain: sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja), pendidikan, keterampilan, manajemen

kepemimpinan, tingkat penghasilan, gaji dan kesehatan, jaminan social, iklim kerja, sarana dan prasarana, teknologi dan kesempatan berprestasi.

Hotel Ramada Sunset Road Badung merupakan salah satu hotel yang bergerak dibidang pariwisata Bali. Perusahaan ini memiliki visi menjadi menjadi salah satu Hotel terbaik dan terdepan didunia pariwisata. Sedangkan misinya adalah ingin lebih meningkatkan produktivitas, efisien dan efektif dalam bidangnya. Untuk mengantisipasi persaingan, perusahaan. Dalam penyelesaian pekerjaan memerlukan ketelitian kerja dari karyawan, yang baik dan tingkat disiplin yang tinggi dalam mengerjakan segala tugasnya sehingga tujuannya tercapai.

Hotel Ramada Sunset Road Badung memiliki perangkat kerja sebanyak 92 karyawan. Para karyawan dituntut untuk memberikan kinerja yang semaksimal mungkin. Berdasarkan hasil observasi berkaitan dengan kinerja karyawan diketahui dalam kegiatan operasionalnya masih sering ditemui beberapa masalah. Masalah yang ditemui seperti ada karyawan yang menyelesaikan tugas tidak sesuai dengan tanggung jawabnya. Hal ini yang disebabkan kurangnya komunikasi dengan atasan disamping kurangnya pengawasan dalam mengatur dan mengawasi aktivitas kerja karyawan, serta kurangnya motivasi kerja karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Masalah lainnya adalah kurangnya kerjasama karyawan dalam menyelesaikan pekerjaan sebagai

satu kelompok.

Komunikasi dalam organisasi merupakan hal yang paling penting, karena tanpa adanya komunikasi tidak bisa berjalan dengan baik. Bila dalam organisasi komunikasinya kurang baik akan berdampak pada efektifitas organisasi menurut Prakos (2012:29) menyatakan bahwa komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan kinerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi. Komunikasi merupakan sistem aliran yang menghubungkan dan membangkitkan semangat kerja antar bagian dalam organisasi sehingga menghasilkan sinergi (Pamuju 2010:12). Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam organisasi diperlukan adanya hubungan yang harmonis antara sesama rekan kerja maupun pimpinannya demi tercapainya tujuan perusahaan. Komunikasi Berdasarkan penelitian terdahulu dari Srimiatun (2017), menyatakan bahwa Komunikasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kinerja Karyawan. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan Mudawanah (2019), Azwar (2016), Lakoi (2015).

Adapun fenomena yang didapat dari Hotel Ramada Sunset Road Badung mengenai komunikasi seperti masih ada hambatan dalam penyampaian suatu informasi dari direktur kepada karyawan dan informasi dari direktur kepada karyawan masih harus melalui beberapa manajer dan beberapa kepala bagian. Sehingga kemungkinan berubahnya informasi akan besar.

Faktor lain yang memengaruhi kinerja karyawan adalah motivasi. Menurut Ivanco, (2018:131) mendefinisikan motivasi sebagai keinginan dan energi seseorang yang diarahkan untuk pencapaian suatu tujuan. Menurut Sunyoto, (2012:11) motivasi merupakan sebuah dorongan yang tumbuh dari diri seseorang baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya untuk melakukan suatu pekerjaan dengan semangat tinggi menggunakan semua kemampuan dan keterampilan yang dimiliki guna mencapai tujuan organisasi. Faktor-faktor yang memotivasi antara lain: prestasi kerja, pekerjaan itu sendiri, pertanggung jawaban, pertumbuhan, kemajuan, dan pengakuan (Sudiro, 2018:31). Berdasarkan penelitian terdahulu dari Juliandri (2015), menyatakan bahwa motivasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan Rahmawati (2016), Yulina dan Rozzyana (2018), Eliyanto (2018), Gomes (2017).

Adapun fenomena mengenai motivasi pada Hotel Ramada Sunset Road Badung yaitu dapat diketahui bahwa karyawan yang tidak mempunyai motivasi kerja berprestasi yang tinggi merasa sangat tertekan dengan target-target yang harus dicapainya setiap bulannya

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan adalah Iklim Organisasi. Menurut Luthans dalam Simamora (2011:34) menyebutkan bahwa iklim organisasi merupakan lingkungan internal atau psikologi organisasi juga dapat dipandang dapat

mempengaruhi perilaku para anggota di dalamnya dan iklim organisasi tersebut terbentuk karena adanya kegiatan-kegiatan di dalam organisasi. Sedangkan menurut Kusnan (2015: 85) menyatakan bahwa iklim organisasi sebagai suatu yang dapat diukur pada lingkungan kerja baik secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh pada karyawan dan pekerjaannya dimana tempat mereka bekerja. Iklim organisasi mempengaruhi praktik dan kebijakan sumber daya manusia yang diterima oleh anggota organisasi. Iklim organisasi berpengaruh terhadap motivasi, produktivitas kerja, kepuasan kerja, dan kinerja karyawan. Iklim organisasi mempengaruhi dengan cara membentuk harapan pegawai tentang konsekuensi yang akan timbul dari berbagai tindakan. Berdasarkan penelitian terdahulu dari Maryono (2015), menyatakan bahwa iklim organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil penelitian tersebut juga sejalan dengan Aqsaryanti (2019), Arikunto (2015), Damayanti (2015), Tantowi dan Astuti (2016).

Adapun fenomena mengenai iklim organisasi pada Hotel Ramada Sunset Road Badung yaitu lingkungan kerjanya tidak menciptakan suasana yang membawa dirinya untuk mencapai aktivitas dengan baik, sehingga tidak memberikan energi atau daya bagi dirinya untuk menunjukkan kinerja yang optimal.

Dari uraian di atas, permasalahan penelitian yang

penulis ajukan ini dapat diidentifikasi permasalahannya adalah komunikasi yang kurang baik antar Manajer dengan pegawai Ramada Sunset Road Badung, kurangnya motivasi pegawai di hotel Ramada Sunset Road Badung, iklim organisasi yang kurang nyaman bagi pegawai Ramada Sunset Road Badung. Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Berdasarkan pernyataan-pernyataan diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian yang berjudul “Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Ramada Sunset Road Badung”

B. Rumusan Masalah.

1. Apakah komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung?
2. Apakah motivasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung?
3. Apakah iklim organisasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung?

C. Tujuan Penelitian.

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mengetahui pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Ramada Sunset Road Badung.
- 2) Untuk mengetahui pengaruh motivasi terhadap kinerja

karyawan di Hotel Ramada Sunset Road Badung.

- 3) Untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan di Hotel Ramada Sunset Road Badung.

D. Manfaat Penelitian.

Berdasarkan tujuan penelitian yang dijelaskan, adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis.

Sebagai pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan pengaruh komunikasi, motivasi dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung.

2. Secara Praktis.

Sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun proposal serta menentukan metode dan media pembelajaran yang tepat untuk mengembangkan pengaruh komunikasi, motivasi, dan iklim organisasi terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung

TINJAUAN PUSTAKA

A. Grand Theory.

Penelitian ini menggunakan *goal setting theory* yang dikemukakan oleh Locke (1968) sebagai teori utama (*grand theory*) yang mengatakan adanya hubungan yang tidak terpisahkan antara penetapan tujuan dan kinerja. *Goal setting theory* merupakan salah satu bentuk teori motivasi. *Goal setting theory* menekankan pada pentingnya hubungan antara tujuan yang ditetapkan dan kinerja yang dihasilkan. Konsep dasarnya yaitu seseorang yang mampu

memahami tujuan yang diharapkan oleh organisasi, maka pemahaman tersebut akan mempengaruhi perilaku kerjanya. Kekhususan dan kesulitan merupakan atribut dari penetapan tujuan. Umumnya, semakin sulit dan spesifik tujuan yang ditetapkan, semakin tinggi tingkat prestasi yang akan dihasilkan.

Salah satu karakteristik dari *goal setting theory* adalah tingkat kesulitan tujuan. Tingkat kesulitan tujuan yang berbeda akan memberikan motivasi yang berbeda bagi individu untuk mencapai kinerja tertentu. Tingkat kesulitan tujuan yang rendah akan membuat individu memandang bahwa tujuan sebagai pencapaian rutin yang mudah dicapai sehingga akan menurunkan motivasi individu untuk berkeaktifan dan mengembangkan kemampuannya. Sedangkan pada tingkat kesulitan tujuan yang lebih tinggi tetapi mungkin untuk dicapai, individu akan termotivasi untuk berfikir cara pencapaian tujuan tersebut. Proses ini akan menjadi sarana berkembangnya kreatifitas dan kemampuan individu untuk mencapai tujuan tersebut (Ginting dan Ariani dalam Matana, 2017: 11).

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan adalah proses kognitif membangun tujuan dan merupakan determinan perilaku. Prinsip dasar *goal setting theory* adalah *goals* dan *intentions*, yang keduanya merupakan penanggung jawab untuk *human behavior*. Dalam studi mengenai *goal setting*, *goal* menunjukkan pencapaian standar khusus dari suatu keahlian

terhadap tugas dalam batasan waktu tertentu. *Harder goal* akan dapat tercapai bila ada usaha dan perhatian yang lebih besar dan membutuhkan lebih banyak *knowledge* dan *skill* daripada *easy goal*.

Goal setting theory atau teori penetapan tujuan mempunyai empat mekanisme dalam memotivasi individu untuk mencapai kinerja. Pertama, penetapan tujuan dapat mengarahkan perhatian individu untuk lebih fokus pada pencapaian tujuan tersebut. Kedua, tujuan dapat membantu mengatur usaha yang diberikan oleh individu untuk mencapai tujuan. Ketiga, adanya tujuan dapat meningkatkan ketekunan individu dalam mencapai tujuan tersebut. Keempat, tujuan membantu individu untuk menetapkan strategi dan melakukan tindakan sesuai yang direncanakan. Dengan demikian, dengan adanya penetapan tujuan dapat meningkatkan kinerja individu yang pada akhirnya akan meningkatkan kinerja perusahaan.

Bila *person's goal* tinggi, maka *high commitment* akan membawa pada *higher performance* dibandingkan ketika *low commitment*. Tetapi, bila *goals* rendah, *high commitment* membatasi *performance*. Ginting dan Ariani dalam Matana (2017:11) menyatakan bahwa *goal commitment* berdampak pada proses *goal setting* yang akan berkurang bila ada *goal conflict*. *Goal commitment* berhubungan positif dengan *goal directed behavior*, dan *goal directed behavior* berhubungan positif dengan *performance*.

Kinerja Karyawan

1. Pengertian Kinerja.

Kinerja karyawan adalah hasil pelaksanaan suatu pekerjaan, baik bersifat fisik/material maupun non fisik/non material. Menurut Simanjuntak dalam Widodo (2015: 131), kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja juga merupakan tingkat pencapaian atau hasil kerja seseorang dari sasaran yang harus dicapai atau tugas yang harus dilaksanakan dalam waktu tertentu. Sedangkan Darodjat, (2015: 105) mengatakan kinerja karyawan adalah suatu tindakan atau kegiatan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan aktivitas tertentu yang menjadi tugasnya.

Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja sangat banyak diantaranya adalah, pendapatan-pendapatan dan latihan, lingkungan kerja serta iklim kerja. Jadi dalam hal ini kinerja berkenaan dengan kuantitas maupun kualitas pekerjaan yang dihasilkan.

2. Indikator Kinerja.

Menurut Mangkunegara (2001 : 75) secara individu indikator kinerja adalah ada empat :

a) Kualitas Kerja.

Diukur dari ketepatan kerja, ketelitian, keterampilan, kebersihan yang dimiliki, oleh karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya pada sebuah perusahaan

b) Kuantitas Kerja

Jumlah yang dihasilkan (output) dan juga seberapa cepat seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan pada sebuah perusahaan

c) Keandalan

Bagaimana seseorang karyawan mengikuti instruksi, inisiatif, hati-hati, dan kerajinan dalam mengerjakan pekerjaan

d) Sikap.

Sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama yang dimiliki oleh karyawan pada sebuah perusahaan.

B. Komunikasi

1. Pengertian Komunikasi

Komunikasi adalah proses dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang kepada orang lain (Sudiro, 2018: 119). Menurut Badrudin dalam Hamali, (2018: 165), Komunikasi adalah morfologis yang berasal dari Bahasa latin yaitu *Communis* atau *Communication*, yang berarti pemberitahuan, pemberian bagian (dalam sesuatu), dan pertukaran tempat pembicara mengharapkan pertimbangan atau jawaban dari pendengarnya. Komunikasi adalah merupakan proses penyampaian informasi dari satu pihak baik individu, kelompok atau organisasi sebagai *sender* kepada pihak lain sebagai *receiver* untuk memahami dan terbuka peluang memberikan respon balik kepada *sender* (Wibowo, 2014: 242).

2. Indikator Komunikasi

Menurut Hutapea dan Nurianna (2008 : 28) indikator komunikasi adalah sebagai berikut :

a) Pengetahuan (*Knowledge*).

1. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.
2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan, prosedur, teknik, yang baru dalam perusahaan.
3. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

b) Keterampilan (*Skills*).

1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
2. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

c) Sikap (*Attitude*):

1. Memiliki kemampuan dalam berkreaitivitas dalam bekerja.
2. Adanya semangat kerja yang tinggi.
3. Memiliki kemampuan dalam perencanaan/pengorganisasi an

C. Motivasi

1. Pengertian Motivasi.

Motivasi adalah suatu faktor yang mendorong seseorang untuk melakukan suatu aktivitas tertentu, oleh karena itu motivasi seringkali diartikan pula sebagai faktor pendorong perilaku seseorang Sutrisno dalam Hamali (2018:133).

2. Indikator Motivasi

Indikator-indikator untuk mengukur motivasi kerja menurut Syahyuti (2010:63) adalah :

- a. Dorongan mencapai tujuan.

Seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya akan berpengaruh terhadap tujuan dari suatu perusahaan atau instansi.

b. Semangat kerja.

Semangat kerja sebagai keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi.

c. Inisiatif.

Inisiatif diartikan sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energi tanpa ada dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri.

d. Kreatifitas.

Kreatifitas adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan-hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi yang baru sehingga dapat menemukan suatu yang baru. Dalam hal ini sesuatu yang baru bukan berarti sebelumnya tidak ada, akan tetapi sesuatu yang baru ini dapat berupa sesuatu yang belum dikenal sebelumnya.

e. Rasa tanggung jawab.

Sikap individu karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus

mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

D. Iklim Organisasi

1. Pengertian Iklim Organisasi

Davis dan Newstrom (2004:21-22), mengatakan bahwa iklim organisasi adalah lingkungan manusia dimana para karyawan melakukan pekerjaan mereka.

2. Indikator Beban Kerja

Stringer (2001) mengemukakan ada 5 indikator iklim organisasi :

a. Struktur.

Struktur organisasi merefleksikan perasaan individu mengenai peran dalam pembagian tugas yang jelas dalam lingkungan iklim organisasi. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai struktur organisasi.

b. Tanggung Jawab.

Tanggung jawab merefleksikan perasaan seseorang bahwa mereka terlibat dalam proses pekerjaan yang sedang berjalan. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai tanggung jawab.

c. Penghargaan.

Penghargaan mengindikasikan perasaan individu yang merasa dihargai dengan diberikan imbalan karena telah bekerja keras dalam penyelesaian pekerjaan dengan baik. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai penghargaan.

d. Dukungan.

Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung di antara kelompok

kerja. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai dukungan.

e. Komitmen.

Komitmen merefleksikan Perasaan Bangga pegawai memiliki organisasinya. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai komitmen.

KERANGKA BERPIKIR DAN HIPOTESIS

H1 : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung

H2 : Motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung.

H3 : Iklim Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Lokasi dari penelitian ini yaitu pada Hotel Ramada Sunset Road Badung dimana hotel tersebut sudah berbintang 5 yang beralamat pada Jl.Sunset Road No.9, Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

B. Objek Penelitian

Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung yang telah sesuai dengan kriteria sampel serta yang berkaitan dengan Komunikasi, Motivasi, dan Iklim Organisasi serta kontribusi kinerja yang diberikan oleh karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung.

3. Identifikasi Variabel

Adapun penjelasan dari masing-masing variabel adalah sebagai berikut :

1. Variabel dependent dalam penelitian ini adalah kinerja karyawan (Y).
2. Variabel independent dalam penelitian ini adalah Komunikasi (X1), Motivasi (X2), dan Iklm Organisasi(X3).

4. Definisi Operasional Variabel

1. Komunikasi.

Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi baik itu pesan, ide, gagasan dari satu pihak ke pihak yang lainnya pada karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung

Indikator komunikasi menurut Hutapea dan Nurianna (2008 : 28) adalah

a) Pengetahuan (*Knowledge*).

1. Mengetahui dan memahami pengetahuan dibidangnya masing-masing yang menyangkut tugas dan tanggung jawab dalam bekerja.
2. Mengetahui pengetahuan yang berhubungan dengan peraturan , prosedur, teknik, yang baru dalam perusahaan.
3. Mengetahui bagaimana menggunakan informasi, peralatan dan taktik yang tepat dan benar.

b) Keterampilan (*Skills*).

1. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan baik secara tulisan.
2. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan jelas secara lisan.

c) Sikap (*Attitude*):

1. Memiliki kemampuan dalam berkeaktivitas dalam bekerja.

2. Adanya semangat kerja yang tinggi.
3. Memiliki kemampuan dalam perencanaan / pengorganisasian

2. Motivasi.

Motivasi adalah sebuah dorongan, hasrat ataupun minat yang begitu besar didalam diri untuk mencapai suatu keinginan, cita-cita, dan tujuan tertentu. Adanya motivasi semua karyawan ataupun idividu berusaha sekuat tenaga untuk mencapai apa yang diinginkan. Indikator-indikator untuk mengukur motivasi kerja menurut Syahyuti (2010:63) adalah

a) Dorongan mencapai tujuan.

Seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi maka dalam dirinya mempunyai dorongan yang kuat untuk mencapai kinerja yang maksimal, yang nantinya akan berpengaruh terhadap tujuan dari suatu perusahaan atau instansi.

b) Semangat kerja.

Semangat kerja sebagai keadaan psikologis yang baik apabila semangat kerja tersebut menimbulkan kesenangan yang mendorong seseorang untuk bekerja lebih giat dan lebih baik serta konsekuen dalam mencapai tujuan yang ditetapkan oleh perusahaan atau instansi.

c) Inisiatif.

Inisiatif diartikan sebagai kekuatan atau kemampuan seseorang karyawan atau pegawai untuk memulai atau meneruskan suatu pekerjaan dengan penuh energi tanpa ada

dorongan dari orang lain atau atas kehendak sendiri.

- d) Kreatifitas.
Kreatifitas adalah kemampuan seseorang pegawai atau karyawan untuk menemukan hubungan-hubungan baru dan membuat kombinasi-kombinasi yang baru sehingga dapat menemukan suatu yang baru.
- e) Rasa tanggung jawab.
Sikap individu karyawan yang mempunyai motivasi kerja yang baik harus mempunyai rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan yang mereka lakukan sehingga pekerjaan tersebut mampu diselesaikan secara tepat waktu.

3. Iklim Organisasi

Iklim organisasi adalah suasana lingkungan kerja pada Hotel Ramada Sunset Road Badung yang menunjukkan kualitas lingkungan kerja dan persepsi atau pandangan dari masing-masing karyawan yang sifatnya internal. Indikator dari iklim organisasi menurut Stringer (2001) :

- a) Struktur.
Struktur organisasi merefleksikan perasaan individu mengenai peran dalam pembagian tugas yang jelas dalam lingkungan iklim organisasi. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai struktur organisasi.
- b) Tanggung Jawab.
Tanggung jawab merefleksikan perasaan seseorang bahwa mereka terlibat dalam proses pekerjaan yang sedang berjalan. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai tanggung jawab.

- c) Penghargaan.
Penghargaan mengindikasikan perasaan individu yang merasa dihargai dengan diberikan imbalan karena telah bekerja keras dalam penyelesaian pekerjaan dengan baik. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai penghargaan.
- d) Dukungan.
Dukungan merefleksikan perasaan percaya dan saling mendukung di antara kelompok kerja. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai dukungan.
- e) Komitmen.
Komitmen merefleksikan Perasaan Bangga pegawai memiliki organisasinya. Indikator ini diukur dari persepsi responden mengenai komitmen.

4. Kinerja Karyawan

Kinerja karyawan adalah serangkaian prestasi atau hasil yang diperoleh dari kegiatan atau pekerjaan selama beberapa waktu tertentu. Menurut Mangkunegara (2001 : 75) secara individu indikator kinerja adalah ada empat:

- a). Kualitas Kerja.
Diukur dari ketepatan kerja, ketelitian, keterampilan, kebersihan yang dimiliki, oleh karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya pada sebuah perusahaan
- b) Kuantitas Kerja
Jumlah yang dihasilkan (*output*) dan juga seberapa cepat seorang karyawan bisa menyelesaikan pekerjaan pada sebuah perusahaan
- c) Keandalan
Bagaimana seseorang karyawan mengikuti instruksi, inisiatif,

hati-hati, dan kerajinan dalam mengerjakan pekerjaan

d) Sikap.

Sikap terhadap perusahaan, karyawan lain dan pekerjaan serta kerjasama yang dimiliki oleh karyawan pada sebuah perusahaan

3. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

a. Data Kualitatif

Data kualitatif dalam penelitian ini adalah visi dan misi perusahaan, sejarah singkat perusahaan, serta struktur organisasi pada Hotel Ramada Sunset Road Badung.

b. Data Kuantitatif

Data kuantitatif dalam penelitian ini adalah data absensi karyawan dimana persentase tingkat absensi karyawan rata-rata sebesar 3,02%.

2. Sumber Data

a. Data Primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan penyebaran kuisioner yang dibagikan kepada karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung

b. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa catatan beserta laporan yang ada pada karyawan Hotel Ramada Sunset Road Badung

4. Populasi dan Sampel

1. Populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Ramada Sunset Road yang berjumlah 92 orang karyawan.

2. Sampel.

Teknik yang digunakan untuk penentuan sampel pada penelitian ini yaitu menggunakan sampling jenuh. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 92 orang karyawan.

5. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dokumentasi, kuesioner.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Uji Validitas

Dari pengujian ini memperlihatkan bahwa semua variabel memiliki nilai koefisien korelasi berada di atas 0,3 dengan demikian semua instrumen tersebut adalah valid, sehingga layak dijadikan instrumen penelitian.

2. Uji Reliabilitas.

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu serta nilai cronbach alpha lebih besar dari 0,6.

3. Uji Normalitas.

Hasil yang didapatkan dengan menggunakan uji *Kolmogorov-Smirnov* yaitu memiliki tingkat signifikansi sebesar $0,200 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa model regresi memenuhi asumsi normalitas.

4. Uji Multikolinearitas.

Dari pengujian ini memperlihatkan bahwa nilai *tolerance* dari variabel bebas (independen) $> 0,10$ dan nilai $VIF \leq 10$, maka dapat

disimpulkan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas.

5. Uji Heteroskedastisitas.

Hasil yang didapatkan dari uji heteroskedastisitas adalah semua variabel bebas memiliki nilai signifikansi yaitu 0,269, 0,098, dan 0,154 menunjukkan bahwa nilai signifikansinya $> 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

6. Analisis Regresi Linier Berganda

Berdasarkan persamaan regresi dapat diperoleh informasi sebagai berikut :

1. $b_1 = 0.241$ artinya komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik komunikasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan dengan asumsi motivasi dan iklim organisasi tetap.

2. $b_2 = 0.453$ artinya motivasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik motivasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan dengan asumsi komunikasi dan iklim organisasi tetap.

3. $b_3 = 0.228$ artinya iklim organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini berarti semakin baik iklim organisasi maka akan meningkatkan kinerja karyawan dengan asumsi komunikasi dan motivasi tetap.

7. Analisis Determinasi

Berdasarkan nilai *adjusted* RS quare sebesar 0.622, nilai 0.622 memiliki arti 62.2 persen varian kinerja karyawan yang mampu

dijelaskan oleh komunikasi, motivasi dan iklim organisasi sedangkan 37.8 persen dijelaskan oleh variabel lain diluar model ini.

8. Uji t (t-test)

Hasil pengujian t-test pengaruh komunikasi, motivasi, dan iklim organisasi terhadap karyawan pada Hotel Ramada Sunse Road Badung menunjukkan bahwa :

a. Oleh karena nilai signifikansi $0.006 < 0.05$, artinya komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan hotel ramada sunset road.

b. Oleh karena nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, artinya motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

c. Oleh karena nilai signifikansi $0.007 < 0,05$, artinya iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan.

B. Pembahasan Penelitian

1. Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0.241 dengan nilai signifikansi $0,006 < 0,05$. hal ini berarti komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. Berarti hipotesis 1 diterima.

2. Pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan.

Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh pengaruh motivasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0.453 dengan nilai signifikansi

0,000 < 0,05. hal ini berarti motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. Berarti hipotesis 2 diterima. Pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan.

3. Pengaruh Iklim Organisasi terhadap kinerja karyawan

Dari hasil analisis yang dilakukan diperoleh pengaruh iklim organisasi terhadap kinerja karyawan sebesar 0.228 dengan nilai signifikansi $0,007 < 0,05$. hal ini berarti iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road Badung. Berarti hipotesis 3 diterima.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh komunikasi, motivasi, iklim organisasi terhadap kinerja karyawan, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road, motivasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road, iklim organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Ramada Sunset Road

DAFTAR PUSTAKA

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2001), *Manajemen sumber daya manusia perusahaan*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Akbar, Alfian Amidhan, & Sitohang, Sonang. 2015. Pengaruh Kompensasi, Motivasi, Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan CV. Cemara Production Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen*. Vol.4, No. 10, pp 1-19.
- Aqsariyanti (2019). Pengaruh Etos Kerja Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Bos Bosowa Maros. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol. 4, No. 2, pp. 147-161
- Arikunto. 2015. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: RinekaCipta.
- Azwar. 2016. Pengaruh Gaya Kepemimpinan, Komunikasi, dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. AircoplanIndoraya Surabaya, *Jurnal ilmu dan Riset Manajemen* : Vol. 5, No. 3, Maret 2016 : 2461-0593
- Damayanti, Dkk (2015). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pada Karyawan PT.Perkebunan Nusantara X Jember. *Jurnal*. Vol 3. No 1
- Handoko, T. Hani. 2014. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*.BPFE, Yogyakarta.

- Lakoy Amanda Carolina (2015). Pengaruh Komunikasi, Kerja Sama Kelompok, Dan Kreativitas Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal*. Vol 3, No 3, Hal.981-991
- Lussier, N Robert. 2005. *Human Relation in Organization Applications and Skill Building*. New York: Mc Graw Hill.
- Maryono. 2015. Pengaruh Iklim Organisasi, Burnout, Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan PT Raja Utama Denpasar. *Jurnal Manajemen*. Vol 2, No. 1, pp 113-129
- Mudawanah. 2019. Determinan Motivasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Organisasi dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Manajemen*. Vol. 2, No. 1, pp 66-79
- Nasution, Safaruddin Ananda. 2016. Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Pegawai Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kota Sibolga. *Jurnal Manajemen*, Vol. 2, No. 2, pp 127-140
- Newstrom, J. and Davis, K. 1993. *Human Behavior at Work*. Organization Behavior 8th Edition. Singapore: Mc. Graw-Hill. International.
- Prakoso, Medi. 2016. Pengaruh Motivasi Kerja dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan Percetakan Arts Studi Jakarta Pusat. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol. 1, No. 4, pp 98- 143.
- Rahawarin dan Arikunto (2015). Pengaruh Komunikasi, Iklim Organisasi Dan Gaya Kepemimpinan Transformasional Kepala Sekolah Terhadap Kinerja Guru SMA. *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, Vol 3. No 2
- Rahmawati, Fajar. 2016. Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Kerja Sebagai Variable Intervening (Studi Empiris pada Kantor DPPKAD Kabupaten Karanganyar). *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, Vol. 2, No. 1, pp 112-163.
- Rinduwan. 2004. *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Alfabeta: Bandung
- Robbins, Stephen. 2015. *Organizational Behavior*. 9th Edition. New Jersey: Precentice Hall International Inc.
- Srimiatun dan Prihatinta, T. (2017). Pengaruh Komunikasi dan Konflik Terhadap Kinerja Karyawan Tenaga Kependidikan Politeknik Negeri Madiun. *Jurnal Epicheirisi*, Vol 1 , Nomor 1, Hal. 19-28
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung : ALFABETA

- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Tantowi dan Astuti (2016). Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT.Bank Danamon Simpan Pinjam Unit Metro. Vol 2. No 2
- Theodora, Olivia. 2015. Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Sejahtera Motor Gemilang. *Jurnal Manajemen Bisnis*. Vol. 3, No. 2, pp. 187-195.
- Triana, Agnes (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Knowledge Sharing dan Kinerja Karyawan. Vol 35, No 2
- Wibowo . (2014) . *Manajemen Kinerja* . Edisi Keempat . Jakarta : Rajawali Pers