

**PENGARUH KOMUNIKASI, PENGETAHUAN, DAN SIKAP KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL PAYALOTING  
INTERNASIONAL PANYABUNGAN**

Oleh:

**Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution**

NIM 51.14.3.071

Program Studi  
EKONOMI ISLAM



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA

MEDAN

2019

**PENGARUH KOMUNIKASI, PENGETAHUAN, DAN SIKAP KERJA  
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL PAYALOTING  
INTERNASIONAL PANYABUNGAN**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada  
Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Oleh:

**Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution**

NIM 51.14.3.071

Program Studi  
EKONOMI ISLAM



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUMATERA UTARA  
MEDAN

2019

**PERSETUJUAN**

Skripsi Berjudul:

**PENGARUH KOMUNIKASI, PENGETAHUAN, DAN SIKAP KERJA TERHADAP  
KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL PAYALOTING INTERNASIONAL  
PANYABUNGAN**

Oleh:

**Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution  
NIM 51143071**

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Poersyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)  
Pada Program Studi Ekonomi Islam

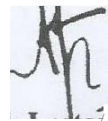
Medan, 11 Oktober 2019

Pembimbing I



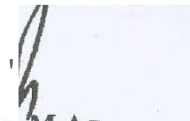
**Sugianto, MA, Dr.**  
NIP.196706072000031003

Pembimbing II



**Annio Indah Lestari SE M.Si**  
NIP.197403092011012003

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Ekonomi Islam



**Dr. M. Ag**  
NIP. 1976012620030122003

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "**PENGARUH KOMUNIKASI, PENGETAHUAN, DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL PAYALOTING INTERNASIONAL PANYABUNGAN**" an. Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution, NIM. 51143071 Program Studi Ekonomi Islam telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan pada tanggal 14 Maret 2019. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (S.E) pada Program Studi Ekonomi Islam.

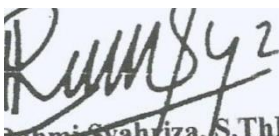
Medan, 11 Oktober 2019

Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi  
Program Studi Ekonomi Islam UIN-SU

Ketua,

  
Yusrizal, M.Si

NIP. 1975052220090106  
NIP. 1975052220090106

  
Nabmi Syahyiza, S.Thl. MA  
NIP. 198501032011012011

Anggota

Pembimbing I

  
Sugianto, MA, Dr.

NIP. 196706072000031000

Pembimbing II

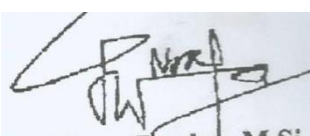
Annio Inda, SE, M.SI

NIP. 197403092011012003

Penguji I

  
Zuhri M. Nawawi, MA

NIP. 197608182007101001

  
Naser Daulay, M.Si

NIB. 1100000091

NIB. 1100000091

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Medan

  
Dr. Andri Soemitra, MA

NIP. 19

## ABSTRAK

Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution (2019). Nim: 51143071, judul penelitian ini adalah **Pengaruh Komunikasi, Pengetahuan, Dan Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan**. Dibawah bimbingan Bapak **Dr. Sugianto, MA** sebagai Pembimbing Skripsi I dan Ibu **Annio Indah Lestari, SE, M.Si** sebagai Pembimbing Skripsi II.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap kerja terhadap kinerja karyawan. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah karyawan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan. Penentuan sampel penelitian menggunakan teknik *sampling jenuh* yaitu sampel adalah keseluruhan jumlah populasi. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 responden. Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner. Variabel independent yaitu komunikasi, pengetahuan, dan sikap kerja, sedangkan variabel dependent yaitu kinerja karyawan di Hotel Payaloting Internasional Panyabungan. Metode analisis data yang digunakan adalah regresi linear berganda. Semua pernyataan valid, reliabel, dan normal. Temuan penelitian ini sebagai berikut : hasil penelitian pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap kerja secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan dengan  $F_{hitung} 59,726 > F_{tabel} 2,91$  dan probabilitas signifikan  $0,000 < 0,05$ . Maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya hipotesis diterima. Berdasarkan hasil uji t pada komunikasi diperoleh  $t_{hitung} 8,698 > t_{tabel} 1,695$  dan signifikan  $0,000 < 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial komunikasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t pada pengetahuan diperoleh  $t_{hitung} 2,081 < t_{tabel} 1,695$  dan signifikan  $0,046 > 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya secara parsial pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil uji t pada sikap kerja diperoleh  $t_{hitung} 0,794 < t_{tabel} 1,695$  dan signifikan  $0,434 > 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak artinya secara parsial sikap kerja tidak berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Dari hasil penelitian ini juga diketahui nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,838, artinya 83,8% kinerja karyawan di Hotel Payaloting Internasional Panyabungan dipengaruhi oleh komunikasi, pengetahuan, dan sikap kerja. Sedangkan sisanya 16,2% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

**Kata Kunci** : Komunikasi, Pengetahuan, Sikap Kerja, Kinerja Karyawan

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

>lama : Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution  
>!IM : 51143071  
Tempat/tgl. Lahir : Jakarta, 22 Maret 1996  
Pekerjaa : Mahasiswa  
Alamat : Jln. STM Simpang Limun SM. Raja

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul "**PENGARUH KOMUNIKASI, PENGETAHUAN, DAN SIKAP KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA HOTEL PAYALOTING INTERNASIONAL PANYABUNGAN**" benar karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Medan, 11 Oktober 2019

Yang membuat pernyataan



Muhammad Fauzan Ibrahim Nasution  
NIM 51143071

## DAFTAR ISI

<b>PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Pembatasan Masalah .....	7
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> .....	<b>9</b>
A. Landasan Teori .....	9
1. Kinerja Karyawan .....	9
a. Pengertian Kinerja Karyawan .....	9
b. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	9
c. Dimensi Kinerja Karyawan .....	10
d. Penilaian Kinerja .....	11
e. Proses Penilaian Kinerja.....	12
f. Kriteria Standart Kinerja .....	13
2. Komunikasi .....	14
a. Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi.....	14
b. Fungsi Komunikasi Organisasi .....	16
c. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi.....	17
d. Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi .....	19
e. Proses Komunikasi .....	20
3. Pengetahuan .....	21
a. Pengertian Pengetahuan .....	21
b. Dimensi Pengetahuan .....	23
4. Sikap.....	24
a. Pengertian Sikap.....	24

B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Teoritis .....	29
D. Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>31</b>
A. Pendekatan Penelitian.....	31
B. Lokasi Penelitian .....	31
C. Sumber Data .....	31
D. Populasi Dan Sampel.....	32
E. Definisi Operasional.....	32
F. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data .....	35
G. Teknik Analisis Data .....	35
1. Uji Validitas Dan Realibilitas.....	36
2. Uji Asumsi Klasik .....	36
a. Uji Normalitas .....	37
b. Uji Heteroksiditas .....	37
c. Uji Multikolinieritas .....	38
d. Pengujian Hipotesis .....	38
1) Uji T .....	38
2) Uji F .....	39
3) Uji Koefisien Determinan .....	39
4) Uji Model (Analisis Regresi Linear Berganda) .....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>41</b>
A. Hasil Penelitian.....	41
1. Gambaran Umum Perusahaan .....	41
2. Deskripsi Responden.....	42
3. Deskripsi Variabel.....	45
4. Uji Validitas dan Uji Realibitas.....	58
5. Uji Asumsi Klasik .....	62
a. Uji Normalitas .....	62
b. Uji Heteroskedastisitas .....	65
c. Uji Multikolonearitas .....	67
6. Pengujian Hipotesis.....	68
a. Uji t (Uji Parsial).....	68
b. Uji F (Uji Serempak) .....	69
c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	70
d. Uji Model Regresi Linier Berganda .....	71
B. Pembahasan.....	73



<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>75</b>
A. Kesimpulan .....	75
B. Saran.....	76

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

### Tabel

1	Target Dan Realisasi Penjualan Hotel Payaloting Internasional .....	4
2	Rekapitulasi Data Absensi Karyawan Hotel Payaloting Internasional .....	6
3	Penelitian Terdahulu.....	27
4	Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	33
5	Instrumen Skala Likert .....	35
6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
7	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	44
8	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	44
9	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	45
10	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Komunikasi ( X <sub>1</sub> ) .....	46
11	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan ( X <sub>2</sub> ) .....	49
12	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sikap ( X <sub>3</sub> ) .....	52
13	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y).....	55
14	Hasil Uji Validitas Komunikasi.....	59
15	Hasil Uji Validitas Pengetahuan.....	59
16	Hasil Uji Validitas Pengetahuan.....	60
17	Hasil Uji Validitas Kinerja .....	61
18	Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alpha.....	62
19	Hasil Uji Reliabilitas .....	62
20	Hasil Uji Normalitas.....	65
21	Hasil Uji Glejser .....	66
22	Hasil Uji Multikolinearitas .....	67
23	Uji t.....	68
24	Uji F (Uji Serempak) .....	70
25	Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ) .....	71
26	Perhitungan Koefisien Regresi Linier Berganda.....	72

## DAFTAR GAMBAR

### Gambar

1	Kerangka teoritis .....	29
2	Histogram Display Normal Curve Kinerja Karyawan .....	63
3	Hasil Uji Normalitas dengan Pendekatan Grafik .....	64
4	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	66

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pada lingkup usaha yang bergerak pada bidang jasa, pelayanan pelanggan merupakan hal utama yang akan menjadikan sebuah perusahaan jasa berhasil di dalam memberikan yang terbaik sehingga tercapai kinerja perusahaan yang optimal. Keberhasilan organisasi di dalam memberikan pelayanan secara keseluruhan sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Sumber daya manusia dalam hal ini adalah karyawan organisasi yang merupakan bentuk produk representatif perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik untuk pelanggan.

Manusia merupakan sumber daya yang paling penting dalam usaha organisasi mencapai keberhasilan. Bagaimanapun sempurnanya aspek teknologi dan ekonomi, tanpa aspek manusia, sulit kiranya tujuan organisasi dapat tercapai. Masyarakat telah menunjukkan perhatian yang meningkat terhadap aspek tersebut. Nilai-nilai manusia semakin diselaraskan dengan aspek-aspek teknologi maupun ekonomi.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja menurut Mangkunegara,<sup>1</sup> yaitu, *pertama*, Faktor Kemampuan Secara psikologis, terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, setiap pegawai yang memiliki IQ di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai, akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan. *Kedua*, Faktor Motivasi (*Motivation*). Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus sikap mental yang siap secara psikofisik (siap secara mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus memiliki

---

<sup>1</sup> Anwar Prabu Mangkunegara, Sumber Daya Manusia Cetakan Pertama, (Bandung: PT. Rafika Aditama, 2005), hlm 67.

sikap mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama dan target kerja yang akan dicapai, mampu memanfaatkan, dan menciptakan situasi kerja.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah dengan memperhatikan komunikasi. Komunikasi merupakan proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang biasa (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan<sup>2</sup>. Komunikasi penting bagi organisasi karena komunikasi merupakan alat utama bagi anggota organisasi untuk dapat bekerja sama dalam melakukan aktifitas manajemen demi mencapai tujuan yang ditetapkan.

Disamping pentingnya komunikasi sebagai alat utama agar dapat bekerja sama dengan baik faktor lain yang mempengaruhi kinerja adalah pengetahuan karyawan juga merupakan aspek yang harus diperhatikan dan ditingkatkan agar perusahaan dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pengetahuan adalah informasi yang dimiliki oleh seseorang. Pengetahuan adalah komponen utama kompetensi yang mudah diperoleh dan mudah diidentifikasi.

Menurut Yuniarsih dan Suwatno bahwa "pengetahuan adalah suatu informasi yang dimiliki seseorang khususnya pada bidang spesifik."<sup>3</sup> Pengetahuan karyawan turut menentukan berhasil tidaknya pelaksanaan tugas yang dibebankan kepada karyawan yang mempunyai pengetahuan yang cukup akan meningkatkan efisiensi perusahaan. Namun bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat

Di samping komunikasi dan pengetahuan karyawan, hal yang perlu diperhatikan sebagai faktor penunjang kinerja adalah sikap kerja karyawan. Apabila karyawan mempunyai sikap yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya. Menurut Robbins dan Judge, Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa.<sup>4</sup>

---

<sup>2</sup>Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta:Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

<sup>3</sup>Yuniarsih, dkk., *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori Aplikasi dan Isu Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2008), hlm. 23.

<sup>4</sup>Robin dan Judge, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 92.

Di dalam suatu perusahaan, atasan dan bawahan penting untuk menjalin hubungan emosional dengan memperkuat komunikasi dan peningkatan pengetahuan serta sikap di dalam bekerja. Hal ini menjadi sangat penting mengingat melalui komunikasi dari manajemen tingkat atas kepada karyawan pelaksana diharapkan dapat memperoleh pengetahuan, pengertian-pengertian, kebijakan-kebijakan pimpinan yang berkaitan erat dengan pencapaian program dan target, serta mampu melaksanakannya, lebih jauh lagi dapat menjaga konsistensi pelaksanaan dan pencapaian target bisnis.

Hotel Payaloting Internasional merupakan sebuah perusahaan hotel berbintang 3 (tiga) yang bergerak dibidang penyediaan jasa penyewaan kamar. Perusahaan ini merupakan salah satu usaha yang dikelola oleh swasta perorangan, dengan tujuan didirikannya adalah untuk mencari keuntungan dan menjadi perusahaan hotel yang memberikan jasa yang berkualitas baik serta memberikan pelayanan kepada umum. Sejalan dengan tujuan perusahaan, maka perlu diterapkan upaya yang lebih optimal dalam pemanfaatan sumber daya manusia yang dimiliki secara konsisten dan terus menerus. Pengelolaan sumber daya manusia sangat diperlukan untuk efektivitas sumber daya manusia dalam suatu organisasi.

Kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan perusahaan dalam mengelola sumber daya yang perusahaan miliki, dalam hal ini sumber daya manusia khususnya, karena kinerja yang dicapai sumber daya manusia atau karyawan pada akhirnya akan memberikan kontribusi yang besar terhadap kinerja perusahaan. Kinerja perusahaan umumnya diukur dengan informasi penjualan perusahaan seperti pada Tabel 1.1.

Pada Tabel 1.1 dapat dilihat bahwa pada tahun 2016 kinerja perusahaan meningkat pada Triwulan II dan Triwulan III, namun pada tahun 2017 kinerja perusahaan mengalami penurunan dari tahun sebelumnya dilihat dari menurunnya realisasi penjualan dari target yang ingin dicapai pada tahun 2017. Selain itu, berdasarkan data jumlah kamar dari tahun ketahun juga mengalami penurunan, dari hal tersebut terlihat bahwa kinerja karyawan menurun.

**Tabel 1.1**  
**Target Dan Realisasi Penjualan Tujuh (7) Triwulan Terakhir Hotel**  
**Payaloting Internasional Panyabungan**

Tahun	Triwulan	Target		Realisasi	
		<i>Room</i>	Rp	<i>Room</i>	Rp
2016	I (Jan-Mar)	550	192.500.000	432	151.200.000
	II(Apr-Jun)	550	192.500.000	497	173.950.000
	III(Jul-Sept)	550	192.500.000	536	187.600.000
	IV(Okt-Des)	550	192.500.000	524	183.400.000
2017	I (Jan-Mar)	650	227.500.000	422	147.700.000
	II(Apr-Jun)	650	227.500.000	384	134.400.000
	III(Jul-Sept)	650	227.500.000	391	136.850.000

Sumber : Arsip Hotel Payaloting Internasional Panyabungan Tahun 2016-2017

Masalah yang dihadapi Hotel Payaloting Internasional ialah menurunnya kinerja karyawan diakibatkan oleh komunikasi antara manajemen dengan karyawan. Pernyataan tersebut didapat berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Nopita selaku Manajer operasional pada Hotel Payaloting Internasional<sup>5</sup>. Beliau menegaskan bahwa setiap pagi selalu diadakan briefing sebelum memulai pekerjaan dan komunikasi Internasional dimana saluran komunikasi organisasi yang terjadi di Hotel Payaloting Internasional Panyabungan didalamnya lebih bersifat formal yang mengarah pada komunikasi vertikal *top-down*. Sedangkan Komunikasi vertikal *bottom-up* hanya berupa laporan-laporan lisan saja.

Komunikasi *top-down* tersebut berbentuk lisan maupun tulisan yaitu pemberian tugas baik dengan menggunakan percakapan secara langsung dengan manajemen ataupun dengan pemberian memo dimana tugas tersebut kurang mendapat pengarahan yang jelas dan rinci sehingga karyawan kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan karena komunikasi yang dibatasi dan hasil

---

<sup>5</sup> Nopita, manajer operasional, wawancara pribadi, 20 April 2018

yang diperoleh menjadi kurang maksimal, hal tersebut sangat mempengaruhi karyawan di dalam melakukan pekerjaannya.

Fenomena pengetahuan yang terdapat pada Hotel Payaloting Internasional yaitu karyawan yang direkrut oleh perusahaan memiliki pendidikan dasar D3 perhotelan dan SMK Perhotelan. Menurut Ibu Novita kerap kali karyawan dikirim ke medan untuk mengikuti seminar mengenai perhotelan guna meningkatkan kinerja karyawan. Pelatihan yang diberikan perusahaan kepada karyawan agar menambah pengetahuan karyawan tentang aturan-aturan dalam melaksanakan pekerjaan dan menguasai bidang pekerjaan yang ditugaskan kepada mereka, sehingga tujuan perusahaan bisa tercapai. Namun nyatanya masih banyak karyawan yang kurang pengetahuannya, hal tersebut disimpulkan karena karyawan masih banyak melakukan kesalahan dalam kegiatan operasionalnya.<sup>6</sup> Menurut Rivai komitmen kerja karyawan merupakan salah satu komponen yang mencerminkan sikap karyawan dalam sebuah perusahaan.<sup>7</sup> Pada hotel Payaloting Internasional Panyabungan ini, terjadi kekurangnyamanan karyawan di dalam bekerja, sebanyak 65% atau sekitar 23 orang dari 35 orang karyawan beranggapan bahwa bukan merupakan pengorbanan yang tinggi apabila mereka keluar atau berhenti dari pekerjaan mereka.

Selain itu fenomena mengenai sikap karyawan tegasnya pemberian teguran dan sanksi yang dibuat oleh manajemen. Namun fakta dilapangan yang terjadi ialah menurunnya komitmen kerja karyawan. Menurunnya komitmen kerja karyawan tersebut didukung oleh rekapitulasi data absensi pegawai tahun 2017 pada Tabel 1.2.

Berdasarkan Tabel 1.2 terlihat persentase rata-rata ketidakhadiran karyawan per tahun 2017 adalah 3,02%. Menurut Flippo rata-rata persentase jumlah ketidakhadiran karyawan yang normal adalah 3 % per tahun.<sup>8</sup> Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketidakhadiran karyawan yang mangkir dari tugas dan tanggung jawabnya cukup tinggi.

---

<sup>6</sup>Nopita, Manajer Operasional, wawancara pribadi, 20 April 2018

<sup>7</sup>Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 249.

<sup>8</sup>Edwin B Flippo, (ed.) *Manajemen Personalia*, Terj. Alponso S, (Jakarta: Erlangga, 2002), hlm. 40.



**Tabel 1.2**  
**Rekapitulasi Data Absensi Karyawan Tahun 2017 pada Hotel Payaloting**  
**Internasional**

Bulan	Jumlah Karyawan	Hari Kerja (Hari)	Alasan Ketidakhadiran			Jumlah	Persentase (%)
			Sakit	Izin	Lain-Lain		
Januari	35	27	7	8	11	26	2,75
Februari	35	24	4	11	7	22	2,62
Maret	35	27	6	10	11	27	2,86
April	35	26	5	14	10	29	3,19
Mei	35	27	5	15	12	32	3,38
Juni	35	26	2	8	15	25	2,75
Juli	35	27	13	10	9	32	3,38
Agustus	35	27	11	15	9	35	3,70
September	35	26	13	7	8	28	3,07
Oktober	35	27	8	8	9	25	2,64
November	35	26	8	10	8	26	2,85
Desember	35	27	2	18	9	29	3,07
Rata-rata							3,02

Sumber : Rekapitulasi Data Absensi Karyawan Tahun 2017 pada Hotel Payaloting Internasional, diolah.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian tentang pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan menarik untuk dilakukan.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah, maka identifikasi masalah adalah sebagai berikut:

1. Hasil kerja yang belum maksimal dimana masih terdapat karyawan yang kesulitan dalam mengerjakan tugas yang diberikan dan hasil yang diperoleh pun menjadi kurang maksimal.
2. Karyawan masih banyak melakukan kesalahan dalam kegiatan operasionalnya.
3. Terjadinya kekurangnyamanan karyawan dalam berkerja yang mengakibatkan karyawan kerap kali mangkir dalam pekerjaannya.
4. Menurunnya kinerja karyawan yang di tandai dengan menurunnya penjualan.
5. Saluran Komunikasi yang terjadi masih dominan bersifat Komunikasi dari atas ke bawah (*top-down*) berbentuk lisan maupun tulisan Sehingga kurang mendapat pengarahan yang jelas mengakibatkan sulitnya karyawan dalam menjalankan tugas.

## **C. Pembatasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan diatas, penulis hanya membatasi penelitian pada variabel 3 variabel independen, yaitu komunikasi, pengetahuan, dan sikap kerja. Sedangkan variabel dependen adalah kinerja karyawan.

## **D. Perumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang masalah yang dikemukakan, maka perumusan masalah yang menjadi dasar dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan ?
2. Apakah Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel payaloting Internasional Panyabungan?

3. Apakah Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan ?
4. Apakah Komunikasi, Pengetahuan dan Sikap secara serempak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :
  - a. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
  - b. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Pengetahuan terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
  - c. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Sikap terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
  - d. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh Komunikasi, Pengetahuan, dan Sikap terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
2. Manfaat penelitian yang diharapkan antara lain:
  - a. Bagi penulis  
Dapat menambah pengetahuan sebagai bekal dalam menerapkan ilmu yang telah diperoleh dibangku kuliah dalam dunia kerja yang sesungguhnya.
  - b. Bagi perusahaan  
Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan informasi yang berharga bagi perusahaan dalam pengelolaan SDM beserta segala kebijakan yang berkaitan langsung dengan aspek-aspek SDM secara lebih baik.
  - c. Bagi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi semua pihak yang membutuhkannya.



- 1 Anwar Prabu Mangkunegara, *Evaluasi Prestasi Kerja, SDM*, (Bandung: PT. Rafika Aditama, *Cetakan Pertama*, 2005), h. 67
- 2 Ahmad Hatta, *Tafsir Quran Perkata* (Jakarta : Maghfirah Pustaka, 2011), hlm. 203.
- 3 Mathis dan Jackson, *Human Resource Management*, (Jakarta: Salemba Empat, 2009), hlm. 83

Adapun menurut Payaman J Simanjuntak Ada tiga faktor yang mempengaruhi kinerja.<sup>4</sup> Pertama faktor individu, faktor individu adalah kemampuan dan keterampilan melakukan kerja. Kompetensi seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor yang dapat dikelompokkan dalam dua golongan, yaitu kemampuan dan keterampilan kerja serta motivasi dan etos kerja.

Faktor kedua yaitu faktor dukungan organisasi. Dalam melaksanakan tugasnya, pegawai memerlukan dukungan organisasi tempat ia bekerja. Dukungan tersebut adalah dalam bentuk pengorganisasian, penyediaan sarana dan prasarana kerja, nyaman lingkungan kerja, serta kondisi dan syarat kerja. Pengorganisasian dimaksudkan untuk memberi kejelasan bagi setiap orang tentang sasaran yang harus dicapai dan apa yang harus dilakukan untuk mencapai sasaran tersebut. Setiap orang perlu memiliki dan memahami uraian jabatan dan tugas yang jelas.

Faktor ketiga yaitu dukungan manajemen, kinerja perusahaan dan kinerja setiap orang juga sangat tergantung pada kemampuan manajerial para manajemen atau pimpinan, baik dengan membangun sistem kerja dan hubungan industrial yang aman dan harmonis, maupun dengan mengembangkan kompetensi pekerja, demikian juga dengan menumbuhkan motivasi seluruh karyawan untuk bekerja secara optimal.

### c. Dimensi Kinerja Karyawan

Menurut Robbins, dimensi kinerja yaitu<sup>5</sup>:

- 1) Kualitas, kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.
- 2) Kuantitas, kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

---

<sup>4</sup> Payaman J Simanjuntak, *Manajemen dan Evaluasi kerja* (Jakarta: Lembaga Fakultas UI, 2005).

<sup>5</sup> Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2009), Hlm. 260.

- 3) Ketepatan waktu, merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.
- 4) Efektifitas, merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.
- 5) Kemandirian, merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

#### d. Penilaian Kinerja

Menurut Mondy, penilaian kinerja (*performance appraisal*) adalah sistem formal untuk mengevaluasi kinerja tugas individu atau tim. Penilaian kinerja dinilai penting karena mencerminkan secara langsung rencana stratejik organisasi.<sup>6</sup> Sistem penilaian kinerja yang efektif akan mengevaluasi prestasi dan menginisiasi rencana-rencana untuk pengembangan, tujuan, dan sasaran.

##### 1) Manfaat Penilaian Kinerja

Menurut Mondy, terdapat tujuh manfaat penilaian kinerja, yaitu<sup>7</sup>:

##### a) Perencanaan Sumber Daya Manusia

Melalui penilaian kinerja bisa ditemukan bahwa terdapat kekurangan jumlah karyawan yang siap untuk memasuki manajemen. Sistem penilaian yang dirancang dengan baik akan memberikan sebuah profil kekuatan dan kelemahan sumber daya manusia perusahaan.

##### b) Perekrutan dan Seleksi

Nilai-nilai hasil penilaian kinerja bisa membantu dalam memprediksi kinerja para pelamar kerja.

##### c) Pelatihan dan Pengembangan

---

<sup>6</sup> Wayne R Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gelora Aksara Pratama, 2009) hlm, 257.

<sup>7</sup> *Ibid*, hlm. 257.

Penilaian kinerja harus mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan spesifik seorang karyawan akan pelatihan dan pengembangan dengan mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang secara negatif mempengaruhi kinerja.

d) Perencanaan dan Pengembangan Karier

Data penilaian kinerja penting dalam menilai kekuatan-kekuatan dan kelemahan-kelemahan karyawan serta dalam menentukan potensi seseorang.

e) Program Kompensasi

Untuk mendorong kinerja yang baik, perusahaan harus merancang dan mengimplementasikan sistem penilaian kinerja yang handal dan kemudian memberi imbalan yang layak bagi para karyawan dan tim yang produktif.

f) Hubungan Karyawan Internal

Data penilaian kinerja juga sering digunakan untuk membuat keputusan-keputusan di beberapa bidang hubungan kekaryawan internal, mencakup promosi, demosi, pemberhentian, pemutusan hubungan kerja, dan transfer.

g) Penilaian Potensi Karyawan

Sejumlah perusahaan mencoba menilai potensi karyawannya sembari menilai kinerja karyawannya. Penilaian potensi karyawan ini didasari oleh kinerja karyawan pada masa lalu namun berorientasi masa yang akan datang.

e. Proses Penilaian Kinerja

Menurut Mondy, proses penilaian kinerja ialah meliputi<sup>8</sup>:

- 1) Mengidentifikasi Tujuan-tujuan Spesifik
- 2) Menetapkan Kriteria (standar) kinerja dan mengkomunikasikannya kepada karyawan.
- 3) Memeriksa pekerjaan yang dijalankan.
- 4) Menilai Kinerja.

---

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 260



5) Mendiskusikan Penilaian Bersama karyawan

f. Kriteria (Standar) Kinerja

Menurut Mondy, kriteria penilaian yang paling umum adalah<sup>9</sup> :

1) Sifat

Sifat-sifat karyawan tertentu adalah seperti sikap, penampilan, inisiatif adalah dasar untuk evaluasi. Sifat-sifat tertentu bisa mempengaruhi kinerja pekerjaan dan pemanfaatannya dalam penilaian bisa dianggap tepat. Sifat-sifat seperti adaptabilitas, pertimbangan, penampilan, dan sikap dapat digunakan jika terbukti berhubungan dengan pekerjaan.

2) Perilaku

Perilaku-perilaku yang diinginkan bisa cocok sebagai kriteria penilaian karena jika perilaku-perilaku tersebut diberi pengakuan dan imbalan, para karyawan cenderung mengulanginya. Jika perilaku-perilaku tertentu mewujudkan hasil yang diinginkan, ada manfaatnya menggunakan perilaku-perilaku tersebut dalam proses penilaian kinerja.

3) Kompetensi

Kompetensi merupakan sekumpulan luas pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku yang bisa bersifat teknis, berkaitan dengan keterampilan antar pribadi, atau berorientasi bisnis.

4) Pencapaian Tujuan

Jika organisasi-organisasi menganggap hasil akhir lebih penting dari cara, hasil-hasil pencapaian tujuan menjadi faktor yang tepat untuk dinilai. Hasil-hasil yang dicapai adalah harus berada dalam kendali individu atau tim haruslah hasil-hasil yang mengarah pada kesuksesan perusahaan.

5) Potensi Perbaikan

Memasukkan potensi dalam proses penilaian membantu memastikan perencanaan dan pengembangan karir yang lebih efektif. Potensi

---

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 260

karyawan ditetapkan perusahaan melalui rekam jejak perilaku dan hasil kerja karyawan di masa lalu.

## 2. Komunikasi

### a. Pengertian Komunikasi Dalam Organisasi

Komunikasi adalah suatu kegiatan pemindahan pengertian dalam bentuk pesan atau lisan dari insan kepada insan yang lainnya. Komunikasi tersebut melibatkan lebih dari sekedar kata-kata yang di gunakan dalam percakapan, tetapi juga mimik wajah, intonasi, dan sebagainya.

Dalam perspektif agama, secara gampang manusia bisa menjawab bahwa Tuhan-lah yang mengajari kita berkomunikasi, menggunakan akal dan kemampuan bahasa yang dianugerahkan-Nya kepada kita. Seperti dalam QS Ar-Rahman ayat 1-4;

الَّذِي أَحْرَقْنَا ۙ (۱) مَن ۙ (۲) لَّيْلَ ظُلْمٍ لِّنَا ۙ (۳) مَن ۙ (۴)  
 الْوَارِثِ ۙ  
 الْبَلَّغِ ۙ

Artinya : *"Tuhan yang Maha Pemurah, yang telah mengajarkan Al-Quran. Dia menciptakan manusia, yang mengajarnya pandai berbicara."*<sup>10</sup>

Al-Qur'an juga memberi sinyal mengenai tata cara komunikasi yang baik.

قَوْلٌ مَّعْرُوفٌ وَمَغْفِرَةٌ ۙ رَّحِيمٌ ۙ  
 يٰۤاٰۤرَٔسُ ۙ زُۙبَّٰرَةُ ۙ اٰۤذَىٰ ۙ  
 خ ۙ ع ۙ و ۙ

Artinya : *"Perkataan yang baik dan pemberian ma`af lebih baik dari sedekah yang diiringi dengan sesuatu yang menyakitkan (perasaan si penerima). Allah Maha Kaya lagi Maha Penyantun."* (Q.S. Al-Baqarah: 263).<sup>11</sup>

Selain di Al-Qur'an, hadits juga mengajarkan bagaimana manusia berinteraksi dan berkomunikasi dengan manusia lainnya. Komunikasi perlu memerhatikan siapa yang kita hadapi, apa yang akan kita sampaikan, bagaimana dan kapan menyampaikannya, serta apa yang kita harapkan. Semuanya harus sesuai dengan ajaran Islam dan Rasulullah sebagai teladannya.

Terbaisa berkomunikasi belum berarti sudah mampu memahami komunikasi. Memahami komunikasi khususnya komunikasi manusia berarti memahami apa yang terjadi selama komunikasi berlangsung, mengapa

<sup>10</sup> Ahmad Hatta, *Tafsir Quran Perkata* (Jakarta : Magfirah Pustaka, 2011), hlm. 531.

<sup>11</sup> *Ibid.*, hlm. 44.

komunikasi terjadi, akibat akibat apa yang terjadi, dan apa yang dapat diperbuat untuk memengaruhi dan memaksimalkan hasil-hasil dari kejadian tersebut.

Menurut Purwanto, Komunikasi merupakan suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem yang (lazim), baik dengan simbol-simbol, sinyal-sinyal maupun perilaku atau tindakan. Jadi dalam komunikasi itu terdapat di dalamnya suatu proses, terdapat simbol-simbol dan simbol-simbol itu mengandung arti.<sup>12</sup> Arti atau makna simbol disini tentu saja tergantung pada pemahaman dan persepsi komunikan sehingga ada umpan balik (*feedback*) bagi komunikan setelah mendapatkan pesan.

Menurut Purwanto, Komunikasi organisasi adalah suatu proses komunikasi yang menggunakan media yaitu bahasa atau simbol-simbol yang biasa digunakan untuk mentransfer pesan-pesan dari pemberi pesan ke penerimapesan melalui proses komunikasi agar diperoleh suatu hasil yang sangat berarti bagi suatu organisasi.<sup>13</sup> Dengan demikian komunikasi organisasi merupakan penjelasan teoritis atas praktek-praktek komunikasi dalam organisasi yang menciptakan kebersamaan dan kerjasama, baik dalam organisasi maupun melayani orang lain yang membutuhkan organisasi.

Menurut Suranto Hubungan antara komunikasi dengan kinerja perkantoran secara sederhana dapat dideskripsikan bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan karena semua pekerjaan di dalam perkantoran pada kenyataya saling berhubungan.<sup>14</sup> Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap perkantoran itu sendiri.

Komunikasi meningkatkan kerja sama dalam perkantoran. Sebaliknya apabila komunikasi tidak terjalin, maka kerjasama akan terganggu. Adanya kerjasama antar karyawan di lingkungan organisasi yang terjadi dengan baik akan mampu mendongkrak kinerja organisasi ke arah yang baik pula.

Dalam sebuah organisasi setiap orang yang terikut di dalamnya ketika melaksanakan tugas dan tanggung jawab, agar dapat terlaksana dengan lancar dan mudah, maka kerjasama harus selalu tercipta dengan baik. Dengan adanya

---

<sup>12</sup> Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 4.

<sup>13</sup> *Ibid.*, hlm. 20.

<sup>14</sup> Suranto, *Komunikasi Perkantoran* (Yogyakarta: cetakan pertama, 2011), hlm. 57.

kegiatan kerjasama maka komunikasi pun secara otomatis akan terjalin dalam sebuah organisasi, karena baik dalam bentuk instruksi, informasi dari pimpinan ke bawahan ataupun sebaliknya senantiasa dijalankan dengan komunikasi.

#### b. Fungsi Komunikasi Organisasi

Menurut Liliweri, dalam sebuah organisasi fungsi komunikasi, yaitu<sup>15</sup>:

Ada 4 (empat) fungsi komunikasi organisasi :

- 1) *To tell*. Komunikasi berfungsi untuk “menceritakan” informasi terkini mengenai sebagian atau keseluruhan yang berkaitan dengan pekerjaan.
- 2) *To sell*. Komunikasi berfungsi untuk “menjual” gagasan, ide, pendapat, fakta, termasuk menjual sikap organisasi, yaitu sikap tentang sesuatu yang merupakan subjek layanan sehingga orang-orang yang menjadi sasaran mengetahui peranan organisasi.
- 3) *To learn*. Komunikasi berfungsi untuk meningkatkan kemampuan para karyawan agar mereka dapat “belajar” tentang atau dari orang lain.
- 4) *To decide*. Komunikasi berfungsi untuk “menentukan” apa dan bagaimana organisasi membagi pekerjaan, atau siapa yang menjadi atasan dan siapa menjadi bawahan, besaran kekuasaan dan kewenangan, menentukan bagaimana menangani sejumlah orang, bagaimana memanfaatkan sumber daya, mengalokasikan manusia, mesin, metode, dan teknik dalam organisasi.

#### c. Saluran Komunikasi Dalam Organisasi

Agar lebih bisa dalam memahami komunikasi adalah dengan mempelajari arah-arah dasar gerakan yang tampak dengan terbentuknya saluran-saluran komunikasi.

Menurut Purwanto, saluran-saluran komunikasi formal yang biasa terdapat dalam organisasi adalah:<sup>16</sup>

- 1) Komunikasi dari Atas ke Bawah

---

<sup>15</sup> Alo Liliweri, *wacana komunikasi organisasi* (Bandung: Mandar maju, 2009), hlm. 65.

<sup>16</sup> *Ibid*, hlm. 49.

Komunikasi dari atas ke bawah (*top-down* atau *downward Communication*) di mulai dari manajemen puncak kemudian mengalir ke bawah melalui tingkatan-tingkatan manajemen sampai karyawan lini dan karyawan paling bawah. komunikasi ke bawah adalah untuk menyampaikan pengarahan, informasi, instruksi, nasehat, saran dan penilaian kepada bawahan serta memberikan informasi kepada para anggota organisasi tentang tujuan dan kebijaksanaan organisasi.

Berita-berita kebawah dapat berbentuk tulisan maupun lisan, dan biasanya disampaikan melalui memo, laporan atau dokumen lain, pertemuan atau rapat dan percakapan serta melalui interaksi. Manajemen seharusnya tidak memusatkan perhatiannya pada usaha komunikasi ke bawah, tetapi juga komunikasi ke atas.

Menurut Purwanto, Indikator komunikasi dari atas ke bawah adalah :<sup>17</sup>

- a) Perintah dapat dimengerti
  - b) Prosedur
  - c) Teguran
  - d) Pujian
- 2) Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas (*bottom-up* atau *upward communications*) berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju ke atas (manajer). Pesan yang ingin disampaikan mula-mula berasal dari karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi, yaitu bagian pabrik, ke manajer produksi, dan akhirnya ke manajer umum. Tipe komunikasi ini mencakup laporan-laporan periodik, penjelasan, gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan. Hal ini dapat dipandang sebagai data atau informasi umpan balik bagi manajemen atas.

Menurut Purwanto, Indikator Komunikasi dari bawah ke atas adalah :<sup>18</sup>

- a) Saran dapat diterima
- b) Laporan Pekerjaan
- c) Komunikasi Horizontal

---

<sup>17</sup> Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 49.

<sup>18</sup> *Ibid*, hlm. 50.

3) Komunikasi horizontal (*horizontal communications*) meliputi hal-hal berikut ini:

- a) Komunikasi di antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar dalam suatu organisasi.
- b) Komunikasi yang terjadi antara dan di antara departemen-departemen pada tingkatan organisasi yang sama.

Menurut Purwanto, Indikator Komunikasi Horizontal adalah<sup>19</sup> :

- a) Informasi
- b) Koordinasi dengan divisi yang sama
- c) Rapat

Bentuk komunikasi ini pada dasarnya bersifat koordinatif. Sehingga komunikasi ini dirancang untuk mempermudah koordinasi dan penanganan masalah. Komunikasi horizontal selain membantu koordinasi kegiatan-kegiatan horizontal, komunikasi tipe ini juga menghindarkan prosedur pemecahan yang lambat.

#### 4) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal (*diagonal communications*) melibatkan komunikasi antara dua tingkat (*level*) organisasi yang berbeda. Komunikasi ini banyak diterapkan dalam organisasi berskala besar manakala terdapat ketergantungan (*interdependence*) antarbagian atau antardepartemen yang ada dalam organisasi tersebut.

Menurut Purwanto, Indikator komunikasi diagonal adalah<sup>20</sup> :

- a) Informasi diterima dengan cepat
- b) Hubungan antar divisi
- c) Koordinasi dengan bagian lain

#### d. Hambatan-Hambatan Komunikasi Organisasi

Menurut Robbins, terdapat enam jenis hambatan dalam komunikasi organisasi,<sup>21</sup> yaitu:

---

<sup>19</sup> Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta: Bumi Aksara, 2011), hlm. 51.

<sup>20</sup> *Ibid*, hlm, 53.

1) Penyaringan (*filtering*)

Penyaringan mengacu kepada manipulasi informasi secara sengaja oleh pengirim berita sehingga informasi akan tampak lebih menyenangkan bagi penerima informasi.

2) Persepsi selektif

Penerima informasi dipengaruhi oleh kepentingan dan harapan-harapannya dalam proses komunikasi ketika ia menerjemahkan informasi.

3) Gaya gender

Karena laki-laki dan perempuan menggunakan komunikasi lisan untuk alasan yang berbeda. Sebagai konsekuensinya jenis kelamin menjadi hambatan bagi komunikasi yang efektif antara kedua jenis kelamin tersebut.

4) Emosi

Perasaan penerima informasi pada saat menerima pesan komunikasi akan mempengaruhi cara dia menafsirkannya. Pesan yang sama yang diterima di saat sedang marah akan memiliki penafsiran yang berbeda ketika diterima pada saat bahagia.

5) Bahasa

Kata-kata mempunyai arti yang berbeda bagi orang yang berbeda pula. Usia, pendidikan, dan latar belakang budaya adalah tiga dari sekian banyak variabel yang mempengaruhi bahasa yang digunakan oleh seseorang dan definisi yang diberikannya terhadap kata-kata.

6) Petunjuk nonverbal

Ketika petunjuk nonverbal tidak berkesesuaian dengan pesan lisan, maka penerima informasi akan bingung dan pesan akan menjadi tidak jelas.

e. Proses Komunikasi

Proses komunikasi membuat manajer mampu untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya. Informasi tersebut dikomunikasikan kepada para manajer

---

<sup>21</sup> Stephen P Robbins, *Perilaku Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2009), Hlm. 155.



supaya mereka mempunyai dasar perencanaan, rencana-rencana tersebut di komunikasikan kepada pihak lain agar dijalankan. Pengarahan mewajibkan manajer untuk berkomunikasi dengan bawahannya supaya tujuan dari perusahaan tersebut dapat dicapai.

Menurut Purwanto, Pada prinsipnya dalam proses komunikasi memiliki 5 (lima) tahapan yaitu:<sup>22</sup>

1) Pengiriman mempunyai satu ide atau gagasa

Sebelum proses penyampaian pesan dilakukan, maka pengirim pesan harus menyiapkan ide atau gagasan apa yang ingin di sampaikan pada pihak lain. Pada proses komunikasi, tidak semua ide dapat diterima atau dimengerti dengan sempurna. Agar ide dapat diterima dan dimengerti dengan sempurna pengirim pesan harus memperhatikan subjek apa yang ingin disampaikan, maksud (tujuan), penerima pesan, gaya personal dan latar belakang budaya.

2) Pengirim menyampaikan pesan

Pada saat menyampaikan pesan dapat digunakan berbagai saluran. Biasanya rangkai komunikasi yang dilakukan relatif pendek, namun ada juga yang cukup panjang. Hal ini akan berpengaruh terhadap efektifitas penyampaian pesan.

3) Penerima menerima Pesan

Komunikasi antara seseorang dengan orang lain akan terjadi bila pengirim mengirimkan suatu pesan dan penerima menerima pesan tersebut.

4) Penerima menafsirkan pesan

Tahap berikutnya adalah bagaimana menafsirkan pesan. Suatu pesan yang disampaikan pengirim harus mudah di mengerti dan tersimpan dalam benak penerima pesan. Selanjutnya pesan baru bisa di tafsirkan secara benar bila penerima pesan telah memahami isi pesan sebagaimana yang dimaksud oleh pengirim.

5) Penerima memberi tanggapan dan memberi umpan balik ke pengirim.

---

<sup>22</sup>Djoko Purwanto, *Komunikasi Bisnis* (Jakarta:Bumi Aksara, 2011), hlm. 12.

Sinyal yang diberikan oleh penerima pesan beraneka ragam, hal ini tergantung pesan yang diterimanya. Umpan balik memegang peranan penting dalam proses komunikasi karena ia memberi kemungkinan bagi pengirim untuk menilai efektifitas suatu pesan. Disamping itu, adanya umpan balik dapat menunjukkan adanya faktor-faktor penghambat komunikasi, misalnya perbedaan latar belakang, perbedaan penafsiran kata-kata dan perbedaan reaksi secara emosional.

### 3. Pengetahuan

#### a. Pengertian Pengetahuan

Pengetahuan merupakan salah satu komponen dari kompetensi yang merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja karyawan di tempat kerja. Menurut Wibowo, pengetahuan adalah informasi yang dimiliki seseorang dalam bidang yang spesifik.<sup>23</sup> Wibowo, juga menjelaskan bahwa kompetensi menunjukkan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang yang memungkinkan seorang karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar profesionalitas dalam bekerja dan mencakup semua aspek dalam kinerja karyawan.<sup>24</sup>

Menurut Sangkala, Penciptaan pengetahuan dalam organisasi menduduki posisi yang sangat penting karena apabila aktivitas ini mengalami kemandulan, akan berdampak kepada ketidakmampuan organisasi dalam menciptakan inovasi-inovasi<sup>25</sup>. Menurut Sangkala, Dalam konteks organisasi bisnis, peran pengetahuan sangat penting karena persaingan sangat keras pada era sekarang ini hanya ada satu kata yang harus dikuasai oleh setiap pelaku bisnis saat ini jika organisasinya ingin tetap hidup dan berkembang yaitu “inovasi”<sup>26</sup>.

Dalam islam ilmu yang dimiliki oleh manusia dan yang wajib dituntut oleh manusia, semua berporos pada agama. Agama yang menjunjung tinggi peran akal dalam mengenal hakikat segala sesuatu. Begitu pentingnya peran akal,

---

<sup>23</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Raja Grafindo, 2009), hlm. 88.

<sup>24</sup> *Ibid*, hlm. 86.

<sup>25</sup> Sangkala, *Knowledge Management* (Jakarta: Raja Grafindo, 2010), hlm. 115.

<sup>26</sup> *Ibid*, hlm.77.

sehingga bahkan dikatakan bahwa tak ada agama bagi orang yang tak berakal, dengan akal yang telah sempurna itulah maka Islam diturunkan ke alam semesta. Melalui akal, manusia dengan proses berfikir berusaha memahami berbagai realita yang hadir dalam dirinya, sehingga manusia mampu menemukan kebenaran sesuatu, membedakan antara haq dan bathil. Sehingga dapat dikatakan bahwa akal dan kemampuan berpikir yang dimiliki manusia adalah fitrah manusia yang membedakannya dari makhluk yang lain.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَلَاؤُا فَلَا تُلَاؤُوا لَهُمْ لَعْنًا وَالَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآيَاتِ وَالْحُكْمِ فَهُمْ عَلَىٰ عَذَابٍ مُّهِينٍ  
 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَلَاؤُا فَلَا تُلَاؤُوا لَهُمْ لَعْنًا وَالَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآيَاتِ وَالْحُكْمِ فَهُمْ عَلَىٰ عَذَابٍ مُّهِينٍ  
 يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِذَا قِيلَ لَكُمْ تَلَاؤُا فَلَا تُلَاؤُوا لَهُمْ لَعْنًا وَالَّذِينَ لَا يُؤْمِنُونَ بِالْآيَاتِ وَالْحُكْمِ فَهُمْ عَلَىٰ عَذَابٍ مُّهِينٍ

(خ ب ي ر الم ج اد له: ١١)

Artinya: *Hai orang-orang yang beriman, apabila dikatakan kepadamu: "berlapang-lapanglah kamu dalam majelis", maka lapangkanlah. Niscaya Allah akan memberi kelapangan untukmu. Dan apabila dikatakan: "berdirilah kamu", maka berdirilah, niscaya Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan. (QS. Al-Mujadalah, 58:11)*

Peran pengetahuan ini termasuk didalamnya ialah penciptaan inovasi strategik terhadap pengelolaan sumber daya manusia serta menciptakan pengetahuan melalui individu-individu yang dimiliki oleh organisasi. Sudah pasti individu-individu yang ada di dalam organisasi ini harus memiliki pengetahuan yang layak agar mereka mampu menghasilkan pengetahuan yang akan menghasilkan inovasi sehingga organisasi dapat bertahan hidup dan berkembang. Bagi karyawan yang belum mempunyai pengetahuan cukup, maka akan bekerja tersendat-sendat. Pemborosan bahan, waktu dan tenaga serta faktor yang lain akan diperbuat oleh karyawan berpengetahuan kurang. Pemborosan ini akan mempertinggi biaya dalam pencapaian tujuan organisasi, atau dapat disimpulkan bahwa pegawai yang berpengetahuan kurang, akan mengurangi efisiensi. Maka dari itu, pegawai yang berpengetahuan kurang harus diperbaiki dan dikembangkan melalui pelatihan pegawai, agar tidak merugikan usaha-usaha pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditentukan sebelumnya.

## b. Dimensi Pengetahuan

Secara umum pengetahuan dapat diklasifikasikan ke dalam empat tipe pengetahuan umum, yaitu Faktual, Konseptual, Prosedural, dan Metakognitif.<sup>27</sup>

### 1) Pengetahuan Faktual

Pengetahuan faktual berisi elemen-elemen dasar yang harus diketahui karyawan ketika mereka harus mencapai atau menyelesaikan suatu masalah. Elemen-elemen ini biasanya dalam bentuk simbol-simbol yang digabungkan dalam beberapa referensi nyata atau ‘rangkaiannya simbol’ yang membawa informasi penting. Pengetahuan faktual yang memiliki indikator sebagai berikut:

- a) Pengetahuan tentang alfabet.
- b) Pengetahuan tentang simbol-simbol.
- c) Pengetahuan nama-nama penting, tempat, dan peristiwa dalam berita.

### 2) Pengetahuan Konseptual

Pengetahuan konseptual meliputi pengetahuan kategori dan klasifikasi serta hubungannya. Seperti, skema dan model. Pengetahuan konseptual memiliki indikator sebagai berikut :

- a) Pengetahuan tentang klasifikasi dan kategori
- b) Pengetahuan generalisasi dan umum
- c) Pengetahuan teori, model, struktur

### 3) Pengetahuan Prosedural

Pengetahuan prosedural merupakan pengetahuan bagaimana melakukan sesuatu. Seperti pengetahuan keterampilan, teknik-teknik, dan metode-metode yang secara keseluruhan dikenal sebagai prosedur. Pengetahuan Prosedural memiliki indikator sebagai berikut :

- a) Pengetahuan keterampilan umum
- b) Pengetahuan keterampilan khusus
- c) Pengetahuan penggunaan prosedur yang tepat

---

<sup>27</sup> Suhito, “Menumbuhkan Kemampuan Kognitif Dimensi Konseptual Dalam perkuliahan geometri pada jurusan Matematika FMIPA Unnes”. dalam jurnal fmipa Januari 2018

#### 4) Pengetahuan Metakognitif

Metakognitif merujuk kepada cara untuk meningkatkan kesadaran mengenai proses berfikir dan pembelajaran yang berlaku. Apabila kesadaran ini wujud, seseorang dapat mengawal fikirannya dengan merancang, memantau dan menilai apa yang dipelajari. Pengetahuan ini memiliki indikator sebagai berikut :

- a) Pengetahuan strategi dan pemecahan masalah
- b) Pengetahuan penilaian
- c) Pengetahuan kontekstual dan kondisional

### 4. Sikap Kerja

#### a. Pengertian Sikap Kerja

Disamping komunikasi dan pengetahuan karyawan, hal yang perlu diperhatikan adalah sikap kerja karyawan. Apabila karyawan mempunyai sikap yang mendukung pencapaian tujuan organisasi, maka secara otomatis segala tugas yang dibebankan kepadanya akan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Dalam sisi islam kita dituntut untuk bersikap kembang sebagaimana Allah mensifati beliau *shallallahu 'alaihi wa sallam* dengan sifat lemah lembut dan penyayang. Allah *ta'ala* berfirman :

نَأْتِيَا مَعَهُ مِنْ رَحْمَةِ رَبِّهِمْ فَهُوَ كَرِيمٌ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ سُلَيْمَانَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ دَاوُدَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ عِيسَى ابْنِ مَرْيَمَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ إِبْرَاهِيمَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ إسمٰعِيلَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ إسمٰعِيلَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ  
 وَإِذْ يُوحَىٰ إِلَىٰ إسمٰعِيلَ إِنَّا جَاءْنَا بِكِتَابٍ خَاطِبٍ

Artinya : “Maka disebabkan rahmat dari Allah lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras lagi berhati kasar, tentulah mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu.” (Qs. Ali Imran: 159)<sup>28</sup>

Menurut Robbins dan Judge sikap kerja berisi evaluasi positif atau negatif yang dimiliki karyawan tentang aspek aspek lingkungan kerja mereka.<sup>29</sup> Sedangkan menurut Robbins dan Judge Sikap adalah pernyataan evaluatif baik yang menyenangkan maupun tidak menyenangkan terhadap objek, individu, atau peristiwa.<sup>30</sup>

<sup>28</sup> Ahmad Hatta, *Tafsir Quran Perkata* (Jakarta : Maghfirah Pustaka, 2011), hlm. 71.

<sup>29</sup> Robin dan Judge, *salemba empat*, (Jakarta: Erlangga, 2009), hlm. 95

<sup>30</sup> *Ibid.*, hlm, 92

Menurut Rivai terdapat tiga indikator sikap kerja, yaitu<sup>31</sup> :

1) Kepuasan kerja

Seseorang dengan tingkat kepuasan kerja tinggi menunjukkan sikap yang positif terhadap pekerjaannya itu sebaliknya seseorang yang tidak puas dengan pekerjaannya menunjukkan sikap yang negatif terhadap pekerjaannya itu, yang dapat menurunkan hasil kinerjanya. Kepuasan kerja memiliki komponen-komponen, yaitu :

- a) Pekerjaan
- b) Upah atau gaji
- c) Dukungan dalam bekerja
- d) Kesempatan promosi
- e) Rekan kerja

2) Keterlibatan kerja

Mengukur derajat sejauh mana seseorang memihak secara psikologis pada pekerjaannya dan menganggap tingkat kinerjanya yang dipersepsikan sebagai penting untuk harga diri. Komponen keterlibatan kerja yaitu :

- a) Partisipasi aktif
- b) Sudut pandang terhadap pekerjaan (hal utama)
- c) Arti penting pekerjaan (harga diri)

3) Komitmen pada Organisasi

Merupakan keadaan di mana seorang karyawan memihak pada suatu organisasi tertentu dan tujuan-tujuannya, serta berniat memelihara keanggotaan dalam organisasi tersebut. Komponen komitmen organisasi adalah sebagai berikut :

- a) Komitmen afektif
- b) Komitmen berkelanjutan
- c) Komitmen normatif

---

<sup>31</sup> *Ibid.*, hlm, 246.

## B. Penelitian Terdahulu

Penelitian tentang pengaruh komunikasi pengetahuan dan sikap terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internaional telah banyak dilakukan, di antaranya penelitian Syamsu Alam tahun 2014,<sup>32</sup> Wuryaningsih Dwi Sayekti tahun 2014,<sup>33</sup> Meily Margaretha tahun 2013,<sup>34</sup> Livia Cuanto tahun 2015,<sup>35</sup> Maria Devita tahun 2017,<sup>36</sup> Laura Frestynor 2009<sup>37</sup> secara ringkas penelitian-penelitian di atas dapat dilihat pada tabel 2.1

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama	Judul	Metodologi Penelitian / Teknik Analisis	Hasil
1	Syamsu Alam (2014)	Pengaruh Komunikasi, Motivasi, Dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan	Penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda	Komunikasi, motivasi dan disiplin kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Provinsi Sulawesi Tengah
2	Wuryani ngsih Dwi Sayekti (2014).	Pengaruh Pengetahuan, Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi	Penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda	Secara umum, kinerja mandor sadap di perusahaan perseroan PT Perkebunan Nusantara sudah baik.

<sup>32</sup> Syamsu Alam, "Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin kerja terhadap kinerja Pegawai Lembaga penjamin Mutu Pendidikan". dalam jurnal ekonomi Januari 2014

<sup>33</sup> Wuryaningsih Dwi Sayekti. "Pengaruh Pengetahuan Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Mandor sadap di PT.Perkebunan Nusantara VII" dalam jurnal ekonomi Juni 2014.

<sup>34</sup> Meily Margaretha. "Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Duta Marga Silima" Jurnal ekonomi April 2013

<sup>35</sup> Livia Cuanto. "Pengaruh Sikap kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department Atria Hotel" dalam jurnal ekonomi

<sup>36</sup> Maria Devita. "Faktor-Faktor yang mmpengaruhi Kinerja Karyawan Di Restoraurant Alpha Hotel" dalam jurnal ekonomi Oktober 2017

<sup>37</sup> Laura Frestynor, "Pengaruh Sikap dan Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu" dalam skripsi ekonomi April 2009

		Terhadap Kinerja Mandor Sadap di Pt Perkebunan Nusantara VII (Persero).		Secara bersama-sama pengetahuan, keterampilan, motivasi, dan kompensasi yang diterima mandor sadap berpengaruh terhadap peningkatan kinerja mandor sadap.
3	Meily Margaretha (2013)	Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada Pt. Duta Marga Silima Di Jakarta	Penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana	Dari hasil uji validitas dan reliabilitas semua indikator pertanyaan dinyatakan valid dan reliabel dan dari analisis regresi yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa kepuasan kerja, komitmen organisasi, dan keterlibatan kerja berpengaruh signifikan dan positif terhadap kinerja karyawan.
4	Livia Cuanto (2015)	Pengaruh Sikap Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Front Office Department Di Atria Hotel & Conference Gading Serpong	Penelitian kuantitatif dengan metode regresi linear sederhana	Lingkungan kerja berpengaruh baik terhadap pekerjaan Peralatan, perlengkapan, fasilitas, dan teknologi yang ada sudah menunjang pekerjaan
5	Nenny Anggreani (2017)	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Sekolah Tinggi Seni Indonesia (STSSI) Bandung	Penelitian kualitatif dengan metode analisis regresi linear berganda	Pengaruh Kemampuan dan Motivasi secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap kinerja pegawai STSI Bandung mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan sebesar 86 %. Namun dilihat secara parsial



				motivasi lebih dominan dari pada kemampuan.
6	Laura Frestynor (2009)	Pengaruh Sikap dan Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu	Analisis regresi linear berganda	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap variabel sikap dan Variabel Keterampilan Komunikasi terhadap kinerja karyawan PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian yang penulis lakukan adalah *pertama*, dari sisi variabel penelitian bahwa penelitian yang penulis lakukan berbeda dengan variabel penelitian Syamsu Alam, Wuryaningsih Dwi Sayekti, Meily Margaretha, Livia Cuanto, Nenny Anggreani. *Kedua*, dari sisi studi kasus bahwa letak studi kasus yang peneliti lakukan berbeda dengan studi kasus Syamsu Alam, Wuryaningsih Dwi Sayekti, Meily Margaretha, Livia Cuanto, Nenny Anggreani. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear berganda. Analisis ini menggunakan beberapa tahapan, yaitu analisis data yang dilakukan menggunakan Uji Validitas dan Reabilitas, Uji asumsi klasik (Uji Normalitas, Uji heterokedastisitas, Uji Multikolinearitas), Pengujian Hipotesis dan Analisis regresi linear berganda.

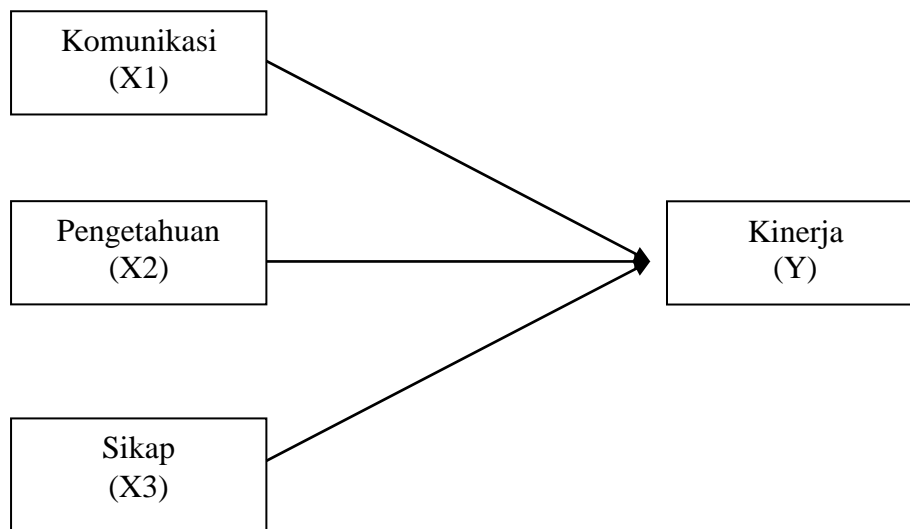
### C. Kerangka Teoritis

Kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan berpengaruh negatif pada divisi lain serta terhadap perkantoran itu sendiri. Komunikasi meningkatkan keharmonisan kerja dalam perkantoran. Sebaliknya apabila tidak ada komunikasi, maka koordinasi akan terganggu. Pengetahuan merupakan salah satu komponen dari

kompetensi yang merupakan karakteristik individu yang mendasari kinerja karyawan di tempat kerja. terdapat tiga aspek dari pekerjaan yang sangat dipengaruhi oleh sikap, yaitu kepuasan kerja, keterlibatan kerja dan komitmen organisasi, ketiga hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja seseorang yang akan berpengaruh terhadap kinerja organisasi.<sup>38</sup>

Yang menjadi kriteria (standar) kinerja di dalam penilaian kinerja atau *performance appraisal* diantaranya adalah sifat yang terdiri dari sikap, penampilan, dan inisiatif, serta kompetensi yang meliputi pengetahuan, keterampilan, sifat, dan perilaku.<sup>39</sup> Di dalam proses penilaian kinerja juga dibutuhkan sistem komunikasi yang efektif di dalam mengomunikasikan kriteria-kriteria tersebut kepada karyawan, dan mendiskusikan penilaian bersama karyawan. Komunikasi yang efektif ini dapat membantu didalam menentukan penyebab-penyebab kegagalan dan mengembangkan rencana untuk memperbaiki masalah-masalah.

Uraian di atas juga dapat dilihat pada gambar 2.1.



**Gambar 2.1**  
**Kerangka Teoritis**

<sup>38</sup> Veithzal Rivai, *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi* (Jakarta: Rajawali Press, 2009), hlm. 246.

<sup>39</sup> Wayne R Mondy, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Gelora AksaraPratama, 2009), hlm, 260.

#### D. Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah maka hipotesis dalam penelitian ini adalah:

1.  $H_0$ : Komunikasi tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.  
 $H_a$ : Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
2.  $H_0$ : Pengetahuan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.  
 $H_a$ : Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
3.  $H_0$ : Sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.  
 $H_a$ : Sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.
4.  $H_0$ : Komunikasi, pengetahuan, dan sikap tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.  
 $H_a$ : Komunikasi, pengetahuan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Pendekatan penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Jenis penelitian ini adalah penelitian menurut tingkat eksplanasi, dimana penelitian ini dapat dikaji menurut tingkatannya yang didasarkan pada tujuan objek-objeknya.<sup>1</sup> Pada tingkatan eksplanasi, penelitian ini termasuk kedalam penelitian asosiatif, yakni penelitian yang menghubungkan dua variabel atau lebih untuk melihat pengaruh antar variabel yang terumus pada hipotesis penelitian, yaitu komunikasi, pengetahuan, dan sikap terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel Payaloting Internasional di jalan Merdeka No. 143 Kota Panyabungan Mandailing Natal.

#### **C. Sumber Data**

Peneliti menggunakan dua jenis data dalam melakukan penelitian untuk membantu memecahkan masalah yaitu:

- 1. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh dari responden secara langsung di lokasi penelitian melalui kuesioner mengenai variabel yang diteliti.

- 2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah jadi, sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain dan teori-teori yang digunakan untuk mendukung penelitian. Peneliti memperoleh data sekunder dari literatur, buku, jurnal, dan internet.

---

<sup>1</sup> Sugiono, *Metode Penelitian* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 7.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah himpunan (orang, objek, atau kejadian) yang menjadi bahan perhatian penelitian. Menurut Sugiyono, Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/ subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.<sup>2</sup> Pada penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan yang berjumlah 35 orang.

### 2. Sampel

Penelitian ini menggunakan teknik *sampling* jenuh, Menurut Sugiyono, teknik ini digunakan apabila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel.<sup>3</sup> Karena jumlah populasi 35 orang maka *total sampling*.

## E. Defenisi Operasional

Definisi operasional merupakan petunjuk bagaimana suatu variabel diukur untuk mengetahui baik buruknya pengukuran dalam penelitian. Dalam penelitian ini, variabel yang diteliti dibagi menjadi 2 (dua) kelompok yaitu variabel bebas (*independent variable*) dan variabel terikat (*dependent variable*). Definisi operasional variabel yang diteliti adalah sebagai berikut:

### 1. Variabel bebas (*independent variable*)

#### a. Komunikasi (X1)

Komunikasi yang diperhatikan dalam penelitian ini ialah komunikasi antara atasan dan bawahan atau pun komunikasi antar bawahan kepada atasan dimana yang umum terjadi hanya berupa lisan dan tulisan saja.

#### b. Pengetahuan (X2)

Pengetahuan yang diperhatikan dalam skripsi ini ialah memandang ke pengetahuan dalam pekerjaan dan tingkat pendidikan karyawan.

---

<sup>2</sup> *Ibid*, hlm. 80.

<sup>3</sup> *Ibid*, hlm. 81.

c. Sikap (X3)

Sikap yang diperhatikan dalam penelitian ini ialah *feedback* yang muncul dari karyawan dari setiap perintah dan tugas yang dijalankan.

2. Variabel Terikat (Y): Kinerja karyawan

Kinerja karyawan yang diperhatikan dalam penelitian ini ialah pencapaian yang di raih oleh karyawan yang dapat diukur secara kualitas dan kuantitas yang mempengaruhi maju dan mundurnya perusahaan.

**Tabel 3.1**  
**Operasionalisasi Variabel Penelitian**

Variabel	Dimensi	Indikator	Item
Komunikasi (X <sub>1</sub> )	Komunikasi Vertikal ( <i>top-down</i> )	Perintah dapat dimengerti	1
		Prosedur	1
		Teguran	1
		Pujian	1
	Komunikasi Vertikal ( <i>bottom-up</i> )	Saran	1
		Laporan pekerjaan	1
	Komunikasi Horizontal	Informasi	
		Koordinasi tugas dengan divisi (bagian) yang sama	1
		Rapat	1
	Komunikasi Diagonal	Informasi diterima dengan cepat	
		Hubungan antar divisi	1
		Koordinasi dengan bagian lain	1
Pengetahuan (X <sub>2</sub> )	Pengetahuan Faktual	Pengetahuan tentang alfabet.	1
		Pengetahuan tentang simbol-simbol.	1
		Pengetahuan tentang fakta-fakta yang penting dalam bidang kesehatan, kewarganegaraan, kebutuhan manusia dan ketertarikannya.	1
		Pengetahuan nama-nama penting, tempat, dan peristiwa dalam berita.	1

	Pengetahuan Konseptual	Pengetahuan tentang klasifikasi dan kategori	1
		Pengetahuan generalisasi dan umum	
		Pengetahuan teori, model, struktur	
	Pengetahuan Prosedural	Pengetahuan keterampilan umum	
		Pengetahuan keterampilan khusus	
		penggunaan prosedur yang tepat	1
	Pengetahuan Metakognitif	Pengetahuan strategi	1
		Kemampuan pemecahan Masalah	1
		Pengetahuan kontekstual dan kondisional	1
Sikap (X <sub>3</sub> )	Kepuasan Kerja	Pekerjaan	1
		Upah gaji	1
		Dukungan dalam bekerja	1
		Kesempatan promosi	1
		Rekan kerja	1
	Keterlibatan Kerja	Partisipasi aktif	1
		Sudut pandang terhadap pekerjaan	1
		Arti penting pekerjaan	3
	Komitmen pada Organisasi	Komitmen afektif	
Komitmen berkelanjutan			
Komitmen normatif			
Kinerkja Karyawan (Y)	Kualitas	Menyelesaikan Pekerjaan dengan tepat	1
		Volume Pekerjaan	1
	Kuantitas	Minimalisasi kesalahan	1
		Standar kerja	1
	Jangka Waktu	Menyelesaikan pekerjaan tepat waktu	2
		Tidak menunda-nunda pekerjaan	1
	Efektivitas	Pemaksimalan penggunaan sumber daya	1
		Perbaikan Kesalahan	1
Kemandirian	Konsistensi kerja	1	
	Komitmen kerja	1	



## F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Kuesioner

Teknik ini menggunakan angket atau kuesioner dalam suatu cara pengumpulan data adalah dengan memberikan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka dapat memberi respon atas daftar pertanyaan tersebut. Kuesioner ini menggunakan pilihan jawaban dengan skala Likert.

Skala tersebut digunakan untuk mengatur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Skala likert digunakan untuk keperluan analisis kuantitatif penelitian, maka setiap pertanyaan diberi skala sangat setuju sampai sangat tidak setuju yang mana skala tersebut mempunyai bobot nilai.

Setiap jawaban diberi bobot nilai seperti tabel 3.2

**Tabel 3.2**  
**Instrument Skala Likert**

No	Alternatif Jawaban	Skala
1	Sangat Setuju (SS)	5
2	Setuju (S)	4
3	Kurang Setuju (KS)	3
4	Tidak Setuju (TS)	2
5	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

### 2. Studi Dokumen

Dilakukan dengan meneliti dokumen-dokumen dan bahan tulisan serta sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian.

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah Analisis Regresi Linier Berganda Metode analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh/hubungan antara variabel independent (Komunikasi, Pengetahuan, dan

Sikap) dan variabel dependent (Kinerja Karyawan) akan digunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*). Peneliti menggunakan bantuan program software SPSS dalam mengolah data.

Analisis ini dilakukan dengan tahapan sebagai berikut :

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

#### 1) Uji Validitas

Uji Validitas adalah ketepatan antara data yang terkumpul dengan data yang sesungguhnya terjadi pada obyek yang diteliti.<sup>4</sup> Pengujian validitas dilakukan kepada 30 responden di Hotel Bintang di jalan lintas timur no 37 Kota Panyabunagn Mandailing Natal. Dalam pengukuran ini sampel uji validitas diambil sebanyak 32 orang dan diolah dengan menggunakan program SPSS 20.0 *for windows* dengan kriteria sebagai berikut :

- 1) Jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dinyatakan valid.
- 2) Jika  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

#### 2) Uji Realibilitas

Uji reliabel adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Uji Reliabilitas dapat menunjukkan konsistensi dari jawaban-jawaban responden yang terdapat pada kuesioner. Uji ini dilakukan setelah uji validitas dan pertanyaan yang diuji merupakan pertanyaan yang sudah valid. Dalam penelitian ini dilakukan uji validitas dan Reliabilitas dengan menggunakan bantuan program SPSS 20.0 *for windows*. Dengan *Cronbach Alpha* yaitu  $> 0,70$  maka data reliabel.

### 2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk melihat atau menguji suatu model yang termasuk layak atau tidak digunakan dalam penelitian. Syarat asumsi klasik yang harus dipenuhi model regresi linier berganda sebelum data tersebut dianalisis adalah sebagai berikut:

---

<sup>4</sup> Sugiono, *Metode Penelitian Bisnis* (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm. 267.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah residual yang diteliti berdistribusi normal atau tidak. Distribusi data tidak normal terdapat nilai ekstrem data yang diambil. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk uji normalitas yaitu:

#### 1) Analisis Grafik

Normalitas data dapat dilihat melalui penyebaran titik pada sumbu diagonal dari P-Plot atau dengan melihat histogram dari residualnya. Dasar pengambilan keputusannya sebagai berikut: Apabila data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogramnya menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

Apabila data menyebar jauh dari diagonal atau tidak mengikuti arah garis diagonal atau grafik histogram tidak menunjukkan pola distribusi normal, maka model regresi tidak memenuhi asumsi normalitas.

#### 2) Analisis Statistik

Pengujian normalitas yang didasarkan pada uji statistik non parametrik Kolmogorof-Smirnov (K-S). Menurut Umar bahwa apabila pada hasil uji Kolmogorov-Smirnov, nilai Asymp.Sig (2-Tailed) lebih besar dari 0,05 ( $\alpha=5\%$ , tingkat signifikan) maka data berdistribusi normal.<sup>5</sup>

### b. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual pengamatan kepengamatan lain. Ada dua cara yang dapat digunakan untuk mendeteksi gejala Heteroskedastisitas yaitu:

---

<sup>5</sup> Umar, *Penelitian Untuk Sripsi dan Tesis Bisnis*, (Jakarta: Raja Grafindo, 2008), hlm.

1) Analisis Grafik

Gejala Heteroskedastisitas dapat dilihat dengan menggunakan grafik Scatterplot. Apabila data yang berbetuk titik-titik tidak membentuk suatu pola atau menyebar, maka model regersi tidak terkena Heteroskedastisitas.

2) Analisis Statistik

Gejala Heteroskedastisitas juga dapat dideteksi melalui uji Glesjer.

**c. Uji Multikolinieritas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi linier ditemukan adanya korelasi yang tinggi diantara variabel bebas. Ada atau tidaknya multikolinieritas antar variabel dapat diketahui dengan melihat nilai dari varians inflation factor (VIF) dari masing-masing dari variabel independent terhadap variabel dependen.

Pengambilan keputusannya:

$VIF > 5$  maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas

$VIF < 5$  maka tidak terdapat multikolinieritas

Tolerance  $< 0,1$  maka diduga mempunyai persoalan multikolinieritas

Tolerance  $> 0,1$  maka tidak terdapat multikolinieritas

**d. Pengujian Hipotesis**

1) Uji T

Uji T dimaksud untuk melihat secara parsial apakah ada pengaruh yang signifikan dari variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y) serta besar masing-masing pengaruh dari masing-masing variabel independent (X) terhadap variabel dependent (Y)

Bentuk pengujiannya yaitu:

$H_0: b_i = 0$  (variabel independent secara parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent).

$H_a : b_i \neq 0$  (variabel independent secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent).

Nilai  $t_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $t_{tabel}$ . Kriteria pengambilan keputusan:

$H_0$  diterima bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

$H_a$  diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

## 2) Uji F

Uji F (Uji Serempak) adalah untuk melihat apakah variabel independent secara bersama-sama (serempak) berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependent. Melalui uji statistik dengan langkah-langkah sebagai berikut:

$H_0 : b_1, b_2, b_3 = 0$

Artinya secara bersama-sama (serempak) tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent (Komunikasi, Pengetahuan, dan Sikap) terhadap variabel dependent (Kinerja Karyawan).

$H_a : b_1, b_2, b_3 \neq 0$

Artinya secara bersama-sama (serempak) terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel independent (Komunikasi, Pengetahuan, dan Sikap) terhadap variabel dependent (Kinerja Karyawan).

Nilai  $F_{hitung}$  akan dibandingkan dengan nilai  $F_{tabel}$ . Kriteria pengambilan keputusan yaitu:

$H_0$  diterima jika  $F_{hitung} < F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat keyakinan 95%.

$H_a$  diterima jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$  dengan tingkat keyakinan 95%.

## 3) Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Koefisien determinan ( $R^2$ ) bertujuan untuk mengetahui signifikansi variabel yaitu untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel

independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi melihat seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent. Koefisien determinan ( $R^2$ ) berkisar antara 0 (nol) sampai dengan 1 (satu), ( $0 \leq R^2 \leq 1$ ). Apabila determinasi ( $R^2$ ) semakin kecil (mendekati nol), maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independen terhadap pengaruh variabel dependent semakin kecil. Hal ini berarti model yang digunakan tidak kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent, dan bila  $R^2$  mendekati 1, maka dapat dikatakan bahwa pengaruh variabel independent adalah besar terhadap variabel dependent. Hal ini berarti model yang digunakan semakin kuat untuk menerangkan pengaruh variabel independent yang diteliti terhadap variabel dependent.

#### 4) Uji Model (Analisis Regresi Linear Berganda)

Metode analisis regresi linier berganda berfungsi untuk mengetahui pengaruh/hubungan antara variabel independent (Komunikasi, Pengetahuan, dan Sikap) dan variabel dependent (Kinerja Karyawan) akan digunakan analisis regresi linier berganda (*multiple regression analysis*). Peneliti menggunakan bantuan program software SPSS untuk memperoleh hasil yang lebih terarah. Rumus perhitungan persamaan regresi berganda adalah sebagai berikut:

$$KK = a + B_1Ko + B_2Pe + B_3Si + e$$

Dimana:

KK	: Kinerja Karyawan
a	: Konstanta
$B_{1,2,3}$	: Koefisien Regresi
Ko	: Komunikasi
Pe	: Pengetahuan
Si	: Sikap
e	: Standard error

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Perusahaan**

Payaloting Internasional Panyabungan adalah Hotel berbintang pertama di kabupaten Mandailing Natal yang telah menjadi kebanggaan tersendiri bagi masyarakat kabupaten Mandailing Natal. Sebab hotel ini berdiri megah ditengah kota Panyabungan yang saat itu belum ada hotel bertingkat di kota Panyabungan. Didirikan oleh pengusaha lokal ternama daerah penyabungan bernama Alm. H. Abdul Rachman Nasution yang sekarang diteruskan oleh generasi ke-2 yaitu ahli waris dari Alm. H. Abdul Rachman Nasution. Mulai didirikan pada awal tahun 2000, sudah mulai ada sejak tahun 1973 yang kala itu merupakan sebuah bioskop yang bernama Bioskop Samudera. Hal itu adalah tanda keinginan dari Alm. H. Abdul Rachman Nasution untuk membangun tempat kelahirannya.<sup>1</sup>

Hampir kebanyakan yang menginap di Payaloting Internasional Panyabungan ialah *traveler* yang sedang transit di kota Panyabungan, sebab hotel ini memiliki daya tarik tersendiri. Dari segi bangunan hotel ini berdiri kokoh ditengan suasana kota yang masih traditional namun mendapat pelayanan di hotel berbintang. Di lain sisi lemahnya sektor wisata di Panyabungan menjadikan yang menginap hampir kebanyakan rata rata iyalah traveler yang hendak beristirahat dari lelahnya perjalanan.<sup>2</sup>

Hotel Payaloting Internasional Panyabungan merupakan hotel berbintang tiga yang memiliki fasilitas seperti :

- a.** Dekat dengan pusat bisnis dan perbelanjaan
- b.** Jumlah kamar standar (superior) 45 kamar
- c.** Terdapat 1 kamar suite
- d.** Kamar mandi di dalam dengan instalasi air panas/dingin
- e.** Luas kamar standar, minimum 24 m<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Nopita, manajer operasional , wawancara pribadi, 26 januari 2019

<sup>2</sup> Ibid

- f. Luas kamar suite, minimum 48 m<sup>2</sup>
- g. Kamar dilengkapi dengan pengatur udara mekanik (AC) dengan suhu 24<sup>0</sup>C
- h. Tersedia Restoran yang menawarkan hidangan diatas rata-rata pada saat sarapan, makan siang, dan makan malam
- i. Memiliki taman rekreasi
- j. Memiliki Aula yang dapat digunakan untuk acara seminar, rapat, resepsi pernikahan, dll

Visi perusahaan adalah: Menjadi yang terbaik dan terdepan dalam *hospitality Industry* di seluruh Kabupaten Mandailing Natal dan Kabupaten Tapanuli Selatan pada tahun 2030.

Berdasarkan visi di atas, maka misi yang harus dilaksanakan perusahaan Hotel Payaloting Internasional Panyabungan adalah:

- 1) Manajemen memberikan layanan yang unggul dan prima kepada setiap tamu yang menginap.
- 2) Manajemen memberikan perhatian yang besar terhadap kesejahteraan karyawan.
- 3) Manajemen turut serta di dalam pembangunan masyarakat sekitar melalui program *corporate social responsibility*.

## 2. Deskripsi Responden

Metode ini merupakan suatu metode analisis dimana data yang dikumpulkan mula-mula disusun, diklasifikasikan sehingga akan memberikan gambaran yang jelas mengenai masalah yang sedang diteliti. Analisis deskriptif dalam penelitian ini merupakan uraian atau penjelasan dari hasil pengumpulan data primer berupa kuesioner yang telah diisi oleh responden penelitian.

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini diukur dalam Skala Likert untuk melihat pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap terhadap kinerja karyawan. Variabel komunikasi (X<sub>1</sub>) yang terdiri dari 10 butir pernyataan, variabel pengetahuan (X<sub>2</sub>) yang terdiri dari 9 butir pernyataan, variabel sikap (X<sub>3</sub>) yang terdiri dari 10 butir pernyataan, dan variabel kinerja karyawan (Y) yang terdiri dari 11 butir pertanyaan.



**a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Penyajian data jawaban responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.1.

**Tabel 4.1**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid laki-laki	28	80,0	80,0	80,0
Perempuan	7	20,0	20,0	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Melalui Program SPSS (2019)

Berdasarkan Tabel 4.1 diatas, terlihat bahwa karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin di dominasi oleh laki-laki. Dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 28 orang atau 80% dan responden berjenis kelamin perempuan berjumlah 7 orang atau 20% maka mayoritas karyawan di Hotel Payaloting Internasional Panyabungan adalah laki-laki.

**b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

Penyajian data jawaban responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Berdasarkan Tabel 4.2 terlihat bahwa karakteristik responden berdasarkan pendidikan menunjukkan bahwa responden dengan pendidikan SMK berjumlah 28 orang dan responden dengan pendidikan Diploma 7 berjumlah 11 orang. Dapat disimpulkan bahwa lulusan SMK sudah cukup untuk mengerjakan tugas-tugas harian biasa.

**Tabel 4.2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMK	28	80	80	80
Diploma 3	7	20	20	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Melalui Program SPSS (2019)

c. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia

Penyajian data jawaban responden berdasarkan jenis usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3.

**Tabel 4.3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 20-25 tahun	19	54,3	54,3	54,3
26-30 tahun	14	40,0	40,0	94,3
lebih dari 30 tahun	2	5,7	5,7	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Melalui SPSS (2019)

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas terlihat bahwa karakteristik responden berdasarkan usia menunjukkan bahwa responden yang berusia 20-25 tahun berjumlah 19 orang atau 54,3%, usia 26-30 tahun berjumlah 14 orang atau 40 % ,

dan usia diatas 30 tahun berjumlah 2 orang. Hal ini menunjukkan bahwa usia 20-25 tahun lebih dominan.

**d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Berkerja**

Penyajian data jawaban responden berdasarkan lama berkerja dalam penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.4.

**Tabel 4.4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 5 tahun	13	37,1	37,1	37,1
> 5 tahun	22	62,9	62,9	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Sumber : Hasil Pengolahan Data Melalui Program SPSS (2019)

Berdasarkan Tabel 4.4 diatas terlihat bahwa karakteristik responden berdasarkan lama bekerja didominasi oleh karyawan yang sudah bekerja lebih dari 5 tahun yang berjumlah 22 orang atau 62,9 %, sedangkan karyawan yang bekerja kurang dari 5 tahun berjumlah 13 orang atau hanya 37,1%. Hal ini dikarenakan *turnover* karyawan rendah.

**3. Deskripsi Variabel**

**a. Variabel Komunikasi**

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel Komunikasi yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.5. Berikut hasil analisis deskriptif frekuensi jawaban responden :

**Tabel 4.5**  
**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Komunikasi ( X<sub>1</sub>)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	28,6	13	37,1	9	25,7	3	8,6	0	0,00	35	100
2	10	28,6	13	37,1	8	22,9	4	11,4	0	0,00	35	100
3	12	34,3	12	34,3	8	22,9	3	8,6	0	0,00	35	100
4	7	20,0	18	51,4	7	20,0	3	8,6	0	0,00	35	100
5	14	40,0	12	34,3	8	22,9	1	2,9	0	0,00	35	100
6	22	62,9	11	31,4	2	5,7	0	0,00	0	0,00	35	100
7	16	45,7	14	40,0	4	11,4	1	2,9	0	0,00	35	100
8	19	54,3	11	31,4	4	11,4	1	2,9	0	0,00	35	100
9	20	57,1	10	28,6	5	14,3	0	0,00	0	0,00	35	100
10	21	60,0	10	28,6	4	11,4	0	0,00	0	0,00	35	100
Rata rata	15, 1	43,1 5	12, 4	35,4	5, 9	16,8	1, 6	4,59	0	0,00	35	100

Berdasarkan tabel 4.5 di atas dapat dijelaskan beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi pada jawaban responden sangat setuju dengan frekuensi 15,1 dan (43,15%), menjawab setuju dengan frekuensi 12,4 dan (35,4%), menjawab kurang setuju dengan frekuensi 5,9 dan (16,8%), menjawab tidak setuju dengan frekuensi 1,6 dan (4,59%). Dan dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa:

- 1) Untuk item pertanyaan 1, “Perintah atau instruksi yang diberikan pimpinan dapat dimengerti dengan baik”, terlihat bahwa 10 responden atau 28,6 % menjawab sangat setuju, 13 responden atau 37,1 % menjawab setuju, 9 responden atau 25,7% menjawab kurang setuju, 3 responden atau 8,6% menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat

tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan sudah cukup baik didalam memberikan perintah atau instruksi.

- 2) Untuk item pertanyaan n 2, “Pimpinan menjelaskan prosedur untuk setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh bawahannya”, terlihat bahwa 10 responden atau 28,6% menjawab sngat setuju, 13 responden atau 37,1% menjawab setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab kurang setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa telah terjadi komunikasi vertikal *top-down* yang cukup baik melalui penjelasan prosedur kepada bawahannya.
- 3) Untuk item pertanyaan 3, “Pimpinan memberikan teguran apabila bawahan tidak melakukan pekerjaan dengan semestinya”, terlihat bahwa 12 responden atau 34,3% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 34,3 % menjawab setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab kurang setuju, 3 responden atau 8,6% menjawab tidak setuju dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa piminan cukup aktif didalam memberikan teguran kepada karyawan yang bekerja tidak sesuai dengan prosedur.
- 4) Untuk item pertanyaan 4, “Pimpinan memberikan pujian apabila bawahan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan prosedur”, terlihat bahwa 7 responden atau 20% menjawab sangat setuju, 18 responden atau 51,4% menjawab setuju, 7 responden atau 20% menjawab kurang setuju, 3 responden atau 8,6% menjawab tidak setuju dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan telah disamping cukup aktif didalam memberikan teguran, namun pimpinan juga cukup sering memberikan pujian bagi karyawan yang bekerja sesuai dengan prosedur.
- 5) Untuk item 5, “Pimpinan memberikan ruang bagi karyawan untuk memberikan saran”, terlihat bahwa 14 responden atau 40% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 34,3% menjawab setuju, 8 reponden atau 22,9% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9 % menjawab tidak

setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa ruang yang cukup bagi karyawan untuk memberikan saran diberikan oleh pimpinan.

- 6) Untuk item 6, “Karyawan bekerja sesuai dengan laporan yang diserahkan kepada pimpinan”, terlihat bahwa 22 responden atau 62,9% menjawab sangat setuju, 11 responden atau 31,4% menjawab setuju, 2 responden atau 5,7% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan bekerja dengan jujur didalam menyusun laporan.
- 7) Untuk item pertanyaan 7, “Pimpinan mendistribusikan tugas sehingga terjadi koordinasi pada divisi yg sama”, terlihat bahwa 16 responden atau 45,7% menjawab sangat setuju, 14 responden atau 40% menjawab setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, dan hanya 1 responden atau 2,9% yang menjawab tidak setuju, sedangkan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa distribusi tugas yang baik dilakukan oleh pimpinan sehingga mempermudah koordinasi tugas pada satu bagian/divisi.
- 8) Untuk item pertanyaan 8, “Pimpinan dan karyawan mengadakan rapat untuk mendiskusikan konflik”, terlihat bahwa 19 responden atau 54,3% menjawab sangat setuju, 11 responden atau 31,4% menjawab setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan aktif didalam menggali situasi dan kondisi karyawan sehingga jika timbul konflik-konflik baik dari pihak eksternal dan internal dapat langsung didiskusikan dan dimusyawahkan solusinya.
- 9) Untuk item pertanyaan 9, ”Ada ketergantungan antara satu bagian dengan bagian yang lain”, terlihat bahwa 20 responden atau 57,1% menjawab sangat setuju, 10 orang atau 28,6% menjawab setuju, dan 5 responden atau 14,3% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi

diagonal sangat penting karena antara satu bagian dengan bagian yang lain saling membutuhkan.

- 10) Untuk item pertanyaan 10, “Antara satu bagian dengan yang lain terjadi koordinasi kerja yang baik”, terlihat bahwa 21 responden atau 60% menjawab sangat setuju, 10 responden atau 28,6% menjawab setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa selain antara bagian saling membutuhkan dan koordinasi sangat penting pada pernyataan kesembilan, koordinasi yang terjadi pun sangat baik.

#### b. Variabel Pengetahuan

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel Pengetahuan yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.6. Berikut hasil analisis deskriptif frekuensi jawaban responden :

**Tabel 4.6**

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Pengetahuan ( X<sub>2</sub>)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	13	37,1	22	62,9	0	0,00	0	0,00	0	0,00	35	100
2	22	62,9	10	28,6	3	8,6	0	0,00	0	0,00	35	100
3	20	57,1	12	34,3	3	8,6	0	0,00	0	0,00	35	100
4	22	62,9	10	28,6	3	8,6	0	0,00	0	0,00	35	100
5	18	51,4	15	42,9	2	5,7	0	0,00	0	0,00	35	100
6	20	57,1	11	31,4	4	11,4	0	0,00	0	0,00	35	100
7	16	45,7	16	45,7	3	8,6	0	0,00	0	0,00	35	100
8	21	60,0	10	28,6	4	11,4	0	0,00	0	0,00	35	100
9	19	54,3	8	22,9	8	22,9	0	0,00	0	0,00	35	100
Rata Rata	19	53,05	12,6	36,21	3,33	7,31	0	0	0	0,00	35	100

Berdasarkan tabel penelitian di atas dapat dijelaskan beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi pada jawaban responden sangat setuju dengan

frekuensi 19 dan (53,05%), menjawab setuju dengan frekuensi 12,6 dan (36,21%), menjawab kurang setuju dengan frekuensi 3,33 dan (7,31%). Dan dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa:

- 1) Untuk item pertanyaan 1, “Saya memiliki pengetahuan tentang alfabet yang baik”, terlihat bahwa 13 responden atau 37,1% menjawab sangat setuju, 22 responden atau 62,9% responden menjawab setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab baik kurang setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan yang bekerja di Hotel Payaloting internasional panyabungon memiliki pengetahuan tentang alfabet yang baik.
- 2) Untuk item pertanyaan 2, “Saya memiliki pengetahuan tentang simbol-simbol dengan baik”, terlihat bahwa 22 responden atau 62,9% menjawab sangat setuju, 10 responden atau 28,6% menjawab setuju, dan 3 responden atau 8,6% responden menjawab kurang setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang simbol-simbol.
- 3) Untuk item pertanyaan 3, ”Saya memiliki pengetahuan tentang fakta-fakta penting dalam bidang kesehatan, kewarganegaraan, kebutuhan manusia dan ketertarikannya”, terlihat bahwa 20 responden atau 57,1% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 34,3% menjawab setuju, dan hanya 3 responden atau 8,6% yang menjawab kurang setuju, dan tidak ada yang menjawab baik tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang fakta-fakta penting dalam bidang kesehatan, kearganegaraan, kebutuhan manusia dan ketertarikannya.
- 4) Untuk item pertanyaan 4, “Saya memiliki pengetahuan tentang nama-nama, tempat, dan peristiwa penting”, terlihat bahwa 22 responden atau 62,9% menjawab sangat setuju, 10 responden atau 28,6% menjawab setuju, 3 responden atau 8,6% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian



besar karyawan memiliki pengetahuan yang baik tentang nama-nama, tempat, dan peristiwa penting.

- 5) Untuk item pertanyaan 5, “Saya mampu mengklasifikasi tugas-tugas yang diberikan” terlihat bahwa 18 responden atau 51,4% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 42,9% menjawab setuju, 2 responden atau 5,7% menjawab kurang setuju, sedangkan tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki pengetahuan konseptual yang baik.
- 6) Untuk item pertanyaan 6, “Saya mampu bekerja sesuai dengan prosedur” terlihat bahwa 20 responden atau 57,1% menjawab sangat setuju, 11 responden atau 31,4% menjawab setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan telah bekerja sesuai dengan prosedur.
- 7) Untuk item 7, “Saya mampu menyusun strategi di dalam bekerja” terlihat bahwa 16 responden atau 45,7% menjawab sangat setuju, 16 responden atau 45,7% menjawab setuju, dan hanya 3 responden atau 8,6% yang menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan mampu menyusun strategi dalam bekerja.
- 8) Untuk item pertanyaan 8, “Saya mampu memecahkan masalah di dalam bekerja”, terlihat bahwa 21 responden atau 60% menjawab sangat setuju, 10 responden atau 28,6% menjawab setuju, dan hanya 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan dapat memberikan penilaian menurut ukuran pengetahuan dan akal sehatnya.
- 9) Untuk item pertanyaan 9, “saya mampu memilah tugas berdasarkan konteks dan kondisi yang berlangsung”, terlihat bahwa 19 responden atau 54,3% menjawab sangat setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang

menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki kemampuan untuk memilah tugas berdasarkan konteks dan kondisi yang berlangsung yang cukup baik.

### c. Variabel Sikap

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel Sikap yang merupakan variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.7. Berikut hasil analisis deskriptif frekuensi jawaban responden :

**Tabel 4.7**

**Distribusi Jawaban Responden Terhadap Sikap ( X<sub>3</sub>)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	10	28,6	20	57,1	5	14,3	0	0,00	0	0,00	35	100
2	16	45,7	13	37,1	6	17,1	0	0,00	0	0,00	35	100
3	10	28,6	17	48,6	8	22,9	0	0,00	0	0,00	35	100
4	14	40,0	15	42,9	6	17,1	0	0,00	0	0,00	35	100
5	16	45,7	14	40,0	5	14,3	0	0,00	0	0,00	35	100
6	18	51,4	14	40,0	2	5,7	1	2,9	0	0,00	35	100
7	19	54,3	13	37,1	3	8,6	0	0,00	0	0,00	35	100
8	18	51,4	12	34,3	4	11,4	1	2,9	0	0,00	35	100
9	20	57,1	14	40,0	1	2,9	0	0,00	0	0,00	35	100
10	22	62,9	8	22,9	5	14,3	0	0,00	0	0,00	35	100
Rata-Rata	14,5	46,57	12,7	40	4,5	12,8	0,2	0,58	0	0,00	35	100

Berdasarkan tabel penelitian di atas dapat dijelaskan beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata tertinggi pada jawaban responden sangat setuju dengan frekuensi 14,5 dan (46,57%), menjawab setuju dengan frekuensi 12,7 dan (40%),

menjawab kurang setuju dengan frekuensi 4,5 dan (12,8%), menjawab tidak setuju dengan frekuensi 0,2 dan (0,58%). Dan dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa:

- 1) Untuk item pertanyaan 1, “Pekerjaan saya merupakan sumber kepuasan dihidup saya” terlihat bahwa 10 responden atau 28,6% menjawab sangat setuju, 20 responden atau 57,1% menjawab setuju, 5 responden atau 14,3% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa 30 dari 35 karyawan beranggapan pekerjaan mereka sebagai sumber kepuasan hidupnya.
- 2) Untuk item pertanyaan 2, “Saya mendapatkan pembayaran yang layak”, terlihat bahwa 16 responden atau 45,7% menjawab sangat setuju, 13 responden atau 37,1% menjawab setuju, 6 responden atau 17,1% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mendapatkan pembayaran yang layak dari perusahaan.
- 3) Untuk item pertanyaan 3, “Saya mendapatkan dukungan dalam bekerja”, terlihat bahwa 10 karyawan atau 28,6% menjawab sangat setuju, 17 karyawan atau 48,6% karyawan menjawab setuju, dan hanya 8 karyawan yang menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mendapatkan dukungan baik dari lingkungan, atasan dan rekan kerja dalam bekerja.
- 4) Untuk item pertanyaan 4, “Saya mendapatkan kesempatan untuk promosi”, terlihat bahwa 14 responden atau 40% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 42,9% menjawab setuju, 6 responden atau 17,1% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa kesempatan untuk promosi terbuka bagi karyawan.
- 5) Untuk item pertanyaan 5, “Saya memiliki rekan kerja yang baik”, terlihat bahwa 16 responden atau 45,7% menjawab sangat setuju, 14 responden

atau 40% menjawab setuju, 5 responden atau 14,3% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa solidaritas antara karyawan atau rekan kerja memiliki hubungan yang baik.

- 6) Untuk item pertanyaan 6, “saya diberi kesempatan untuk berpartisipasi aktif dalam bekerja”, terlihat bahwa 18 responden atau 51,4% menjawab sangat setuju, 14 responden atau 40% menjawab setuju, 2 responden atau 5,7% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi kerja karyawan cukup baik.
- 7) Untuk item pertanyaan 7, “Pekerjaan saya merupakan hal terpenting dalam hidup saya”, terlihat bahwa 19 responden atau 54,3% menjawab sangat setuju, 13 responden atau 37,1% menjawab setuju, dan hanya 3 responden atau 8,6% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa cukup banyak karyawan yang beranggapan bahwa pekerjaan mereka merupakan hal terpenting dihidup mereka.
- 8) Untuk item pertanyaan 8, “Pekerjaan saya merupakan hal utama di dalam hidup saya”, terlihat bahwa 18 responden atau 51,4% menjawab sangat setuju, 12 responden atau 34,3% menjawab setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan beranggapan bahwa pekerjaan mereka merupakan hal utama yang tidak dapat dihindari di dalam hidup mereka.
- 9) Untuk item pertanyaan 9, “Saya akan senang sekali menghabiskan karir saya di perusahaan ini”, terlihat bahwa 20 responden atau 57,1% menjawab sangat setuju, 14 responden atau 40% menjawab setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan memiliki komitmen yang teguh kepada perusahaan.

10) Untuk item pertanyaan 10, “Sangat berat bagi saya meninggalkan perusahaan ini”, terlihat bahwa 22 responden atau 62,9% menjawab sangat setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab setuju, 5 responden atau 14,3% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh karyawan merasa sangat berat apabila meninggalkan perusahaan.

#### d. Variabel Kinerja

Penyajian data jawaban responden berdasarkan variabel kinerja yang merupakan variabel terikat dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.8. Berikut hasil analisis deskriptif frekuensi jawaban responden :

**Tabel 4.8**

#### **Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kinerja Karyawan (Y)**

Item	SS		S		KS		TS		STS		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1	8	22,9	15	42,9	12	34,3	0	0,00	0	0,00	35	100
2	5	14,3	22	62,9	7	20,0	1	2,9	0	0,00	35	100
3	10	28,6	15	42,9	9	25,7	1	2,9	0	0,00	35	100
4	9	25,7	15	42,9	11	31,4	0	0,00	0	0,00	35	100
5	6	17,1	9	25,7	16	45,7	4	11,4	0	0,00	35	100
6	11	31,4	16	45,7	7	20,0	1	2,9	0	0,00	35	100
7	10	28,6	17	48,6	6	17,1	2	5,7	0	0,00	35	100
8	11	31,4	14	40,0	10	28,6	0	0,00	0	0,00	35	100
9	8	22,9	18	51,4	8	22,9	1	2,9	0	0,00	35	100
10	8	22,9	16	45,7	9	25,7	2	5,7	0	0,00	35	100
11	12	34,3	10	28,6	12	34,3	1	2,9	0	0,00	35	100
Rata-Rata	8,9	25,4	15,1	43,3	9,7	27,7	1,18	3,3	0	0,00	35	100

Berdasarkan tabel penelitian di atas dapat dijelaskan beberapa pernyataan dengan nilai rata-rata pada jawaban responden sangat setuju dengan frekuensi 8,9 dan (25,4%), menjawab setuju dengan rata rata tertinggi 15,1 dan (43,3%),

menjawab kurang setuju 9,7 dan (2,7%), menjawab tidak setuju 1,18 dan (3,3%). Dan dapat dijelaskan beberapa pernyataan sebagai berikut:

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa:

- 1) Untuk item pertanyaan 1, "Volume pekerjaan yang diberikan sesuai dengan kemampuan saya", terlihat bahwa 8 responden atau 22,9% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 42,9% menjawab setuju, dan 12 responden atau 34,3% menjawab kurang setuju, tidak ada responden yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa volume pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan karyawan.
- 2) Untuk item pertanyaan 2, "Saya selalu teliti dalam bekerja", terlihat bahwa 5 responden atau 14,3% menjawab sangat setuju, 22 responden atau 62,9% menjawab setuju, 7 responden atau 20% menjawab kurang setuju, 1 responden menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan cukup teliti dalam mengerjakan tugasnya.
- 3) Untuk item pertanyaan 3, terlihat bahwa 10 responden atau 28,6% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 42,9% menjawab setuju, 9 responden atau, "Saya selalu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan hasil yang ditentukan", 25,7% menjawab kurang setuju, dan 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan dapat diselesaikan dengan cukup baik.
- 4) Untuk item pertanyaan 4, "Saya mampu menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang ditentukan", terlihat bahwa terlihat bahwa 9 responden atau 25,7% menjawab sangat setuju, 15 responden atau 42,9% menjawab setuju, 11 responden atau 25,7% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa tugas yang diberikan kepada karyawan dapat diselesaikan secara tepat waktu.

- 5) Untuk item pertanyaan 5, “Waktu yang dialokasikan dalam bekerja sudah sesuai”, terlihat bahwa 6 responden atau 17,1% menjawab sangat setuju, 9 responden atau 25,7% menjawab setuju, 16 responden atau 45,7% menjawab kurang setuju, 4 responden atau 11,4% menjawab tidak setuju, dan tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa waktu yang dialokasikan kepada karyawan belum cukup sesuai.
- 6) Untuk item pertanyaan 6, “Saya mampu menggunakan peralatan kerja sesuai dengan prosedur”, terlihat bahwa 11 responden atau 31,4% menjawab sangat setuju, 16 responden atau 45,7% menjawab setuju, 7 responden atau 20% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu menggunakan peralatan kerja sesuai dengan prosedur.
- 7) Untuk item pertanyaan 7, “Saya mampu memaksimalkan penggunaan sumber daya perusahaan”, terlihat bahwa 10 responden atau 28,6% menjawab sangat setuju, 17 responden atau 48,6% menjawab setuju, 6 responden atau 17,1% menjawab kurang setuju, 2 responden atau 5,7% menjawab tidak setuju, tidak ada responden yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu memaksimalkan penggunaan sumber daya perusahaan.
- 8) Untuk item pertanyaan 8, “ Saya tidak meunda-nuda dalam bekerja”, terlihat bahwa 11 responden atau 31,4% menjawab sangat setuju, 14 responden atau 40% menjawab setuju, 10 responden atau 28,6% menjawab kurang setuju, tidak ada yang menjawab tidak setuju dan sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan tidak menunda-nunda pekerjaan.
- 9) Untuk item pertanyaan 9, “Saya mampu memperbaiki kesalahan dalam bekerja”, terlihat bahwa 8 responden atau 22,9% menjawab sangat setuju, 18 responden atau 51,4% menjawab setuju, 8 responden atau 22,9% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju,

tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan tidak mengulangi kesalahan yang sama dalam bekerja, meskipun ada mereka mampu memperbaikinya.

- 10) Untuk item pertanyaan 10, “Saya memiliki komitmen terhadap perusahaan tempat saya bekerja”, terlihat bahwa 8 responden atau 22,9% menjawab sangat setuju, 16 responden atau 45,7% menjawab setuju, 9 responden atau 25,7% kurang setuju, 2 responden atau 5,7% menjawab tidak setuju, dan tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan memiliki komitmen dalam bekerja.
- 11) Untuk item pertanyaan 11, “Saya mampu memelihara konsistensi pekerjaan saya demi tujuan perusahaan”, terlihat bahwa 12 responden atau 34,3% menjawab sangat setuju, 10 responden 28,6% menjawab setuju, 12 responden atau 34,3% menjawab kurang setuju, 1 responden atau 2,9% menjawab tidak setuju, tidak ada yang menjawab sangat tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan rela memelihara konsistensi pekerjaan mereka demi tujuan perusahaan.

#### 4. Uji Validitas dan Uji Realibilitas

##### a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Adapun kriteria dalam pengukuran validitas adalah sebagai berikut:

- 1) Apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan valid.
- 2) Apabila  $r_{hitung} < r_{tabel}$ , maka pernyataan atau indikator tersebut dinyatakan tidak valid.

Dalam penelitian ini nilai  $r_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$df = N - 2$$

$$df = 35 - 2 = 33$$



Dari hasil df 33 dan dengan taraf signifikansi 5% , maka diperoleh nilai  $r_{tabel}$  pada penelitian ini adalah sebesar 0,361. Penyajian data hasil pengujian validitas variabel penelitian Komunikasi yang merupakan Variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat dri tabel 4.10. sebagai berikut:

**Tabel 4.9**

**Hasil Uji Validitas Komunikasi**

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,621	0,361	Valid
2	0,446	0,361	Valid
3	0,521	0,361	Valid
4	0,845	0,361	Valid
5	0,764	0,361	Valid
6	0,589	0,361	Valid
7	0,557	0,361	Valid
8	0,769	0,361	Valid
9	0,778	0,361	Valid
10	0,734	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.9 dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel Komunikasi dinyatakan valid.

Penyajian data hasil pengujian validitas variabel penelitian Pengetahuanyang merupakan Variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat dri tabel 4.10. sebagai berikut:

**Tabel 4.10**

**Hasil Uji Validitas Pengetahuan**

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,787	0,361	Valid
2	0,608	0,361	Valid
3	0,832	0,361	Valid
4	0,737	0,361	Valid
5	0,752	0,361	Valid

6	0,866	0,361	Valid
7	0,787	0,361	Valid
8	0,851	0,361	Valid
9	0,574	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.10 dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel Pengetahuani dinyatakan valid.

Penyajian data hasil pengujian validitas variabel penelitian Sikap yang merupakan Variabel bebas dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 4.11. sebagai berikut:

**Tabel 4.11**  
**Hasil Uji Validitas Pengetahuan**

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,784	0,361	Valid
2	0,672	0,361	Valid
3	0,745	0,361	Valid
4	0,787	0,361	Valid
5	0,608	0,361	Valid
6	0,832	0,361	Valid
7	0,737	0,361	Valid
8	0,752	0,361	Valid
9	0,866	0,361	Valid
10	0,787	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.11 dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel Sikap dinyatakan valid.

Penyajian data hasil pengujian validitas variabel penelitian kinerja yang merupakan Variabel terikat dalam penelitian ini dapat dilihat dari tabel 4.12. sebagai berikut:

**Tabel 4.12**  
**Hasil Uji Validitas Kinerja**

Pernyataan	Rhitung	Rtabel	Keterangan
1	0,502	0,361	Valid
2	0,621	0,361	Valid
3	0,446	0,361	Valid
4	0,521	0,361	Valid
5	0,845	0,361	Valid
6	0,764	0,361	Valid
7	0,589	0,361	Valid
8	0,557	0,361	Valid
9	0,769	0,361	Valid
10	0,778	0,361	Valid
11	0,734	0,361	Valid

Berdasarkan tabel 4.12 dapat diketahui bahwa keseluruhan item pernyataan dalam kuesioner variabel Kinerja dinyatakan valid.

#### **b. Uji Realibitas Data Penelitian**

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas adalah tingkat kestabilan suatu alat pengukur dalam mengukur gejala/kejadian. Skala yang digunakan dikelompokkan menjadi 4 kelas range yang sama, dan diinterpretasikan sebagai berikut:<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup>Nur Ahmadi BiRahmani, *Metode Penelitian Ekonomi*, (UIN Sumatera Utara: FEBI UIN SU, 2016), h. 71

**Tabel 4.13**  
**Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Tingkat Alpha**

No.	Alpha	Tingkat Reliabilitas
1.	< 0,50	Reliabilitas Rendah
2.	0,50 – 0,70	Reliabilitas Cukup
3.	0,70 – 0,90	Reliabilitas Tinggi
4.	> 0,90	Reliabilitas Sempurna

Semakin tinggi reliabilitas suatu alat ukur, semakin stabil pula alat pengukuran tersebut. Suatu konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* yaitu  $> 0,70$

Adapun penyajian data hasil pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.14**  
**Hasil Uji Reliabilitas**  
**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
,976	40

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan tabel 3.5 diatas dapat dilihat bahwa nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,976. Ini berarti  $0,976 > 0,70$  sehingga dapat dinyatakan bahwa seluruh butir pernyataan pada kuesioner telah reliabel dan dapat disebarkan kepada responden untuk dijadikan sebagai instrumen dalam penelitian ini.

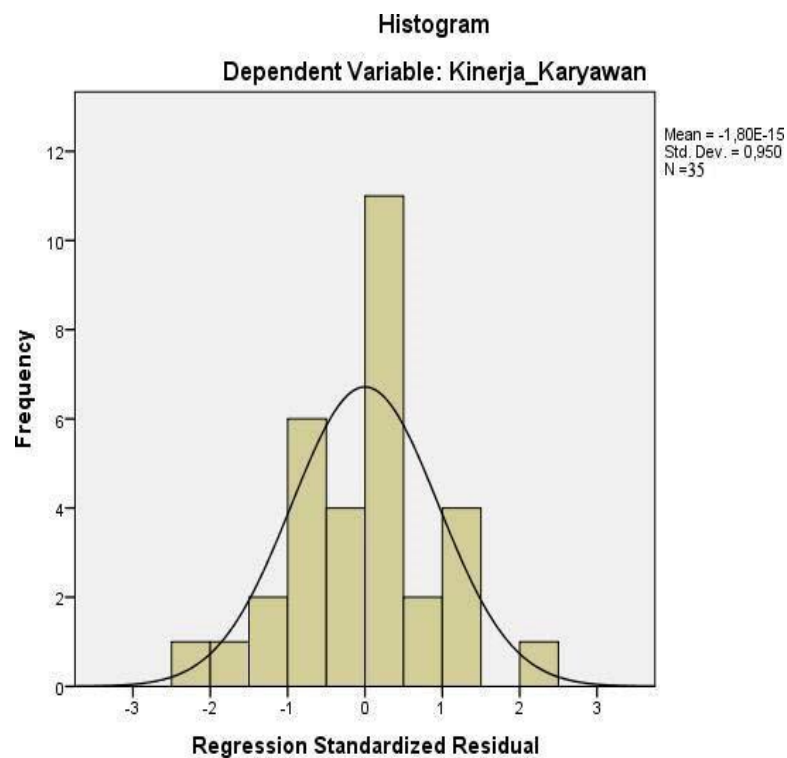
## 5. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu bagian dari uji analisis data, Artinya sebelum melakukan analisis yang sesungguhnya, data penelitian tersebut harus diuji kenormalan distribusinya. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model

regresi, variabel pengganggu atau variabel residual memiliki distribusi normal. Model data yang baik adalah berdistribusi normal atau mendekati normal.

Normalitas dapat dilihat dari normal *p-plot* dan grafik histogram. Data dinyatakan berdistribusi normal apabila gambar terdistribusi dengan titik-titik data sebarang mengikuti garis diagonal. Data juga dapat dinyatakan normal jika berbentuk kurva yang kemiringannya cenderung seimbang baik kemiringan sisi kiri maupun sisi kanan dan bentuk kurva hampir menyerupai lonceng sempurna.



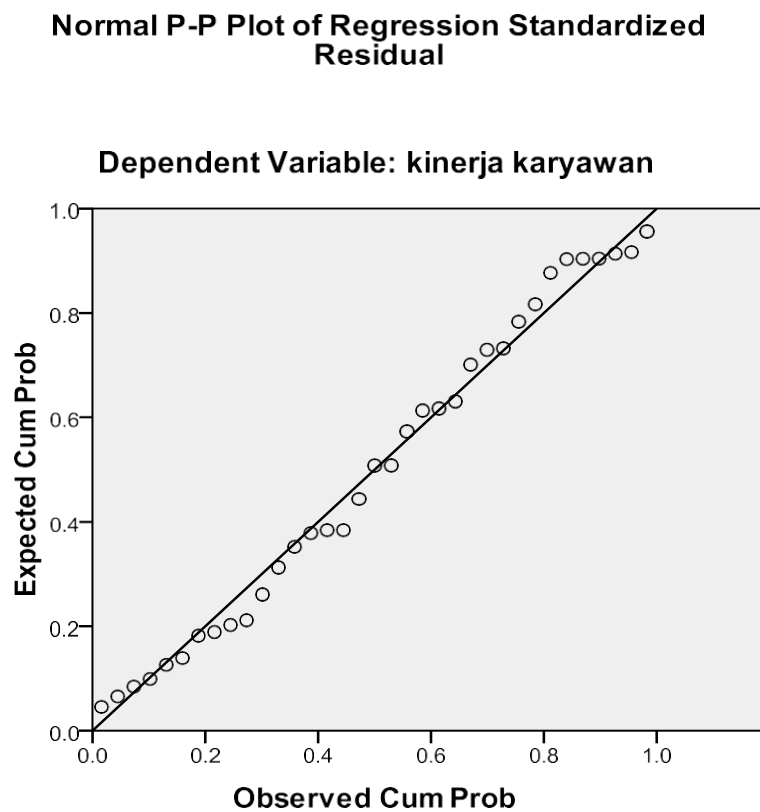
Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

**Gambar 4.1**

### **Histogram Display Normal Curve Kinerja Karyawan**

Uji Normalitas dengan pendekatan Histogram diatas menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan telah berdistribusi normal, hal ini dapat dilihat dari garis histogram tidak melenceng ke kiri atau ke kanan, sehingga penyebaran data telah teridistribusi secara normal. Normalitas juga bisa dilihat dari sisi output kurva normal *p-plot*. Data pada variabel dikatakan normal jika gambar distribusi titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

Untuk melihat data berdistribusi normal dapat dilakukan dengan memperlihatkan normal *probability* plot pada *scatter plot* berdistribusi normal. Gambar 4.2 akan menunjukkan hasil uji normalitas kinerja karyawan



Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

**Gambar 4.2**

### **Hasil Uji Normalitas dengan Pendekatan Grafik**

Berdasarkan grafik diatas menunjukkan bahwa semua data yang ada berdistribusi dengan normal, karena data menyebar membentuk garis lurus diagonal, maka data tersebut memenuhi asumsi normal atau mengikuti garis normalitas. Selain dengan melihat grafik, normalitas data juga bisa dilihat melalui uji statistik yaitu dengan uji statistik non-parametrik *kolmogrov-smirnov* pada *alpha* sebesar 5%. Jika nilai signifikansi dari pengujian *kolmogrov-smirnov* lebih besar dari 0,05 berarti data normal.

Penyajian data hasil uji *one* sampel *kolmogrov-smirnov* variabel komunikasi, pengetahuan, sikap dan kinerja karyawan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.15 sebagai berikut:

**Tabel 4.15**  
**Hasil Uji Normalitas**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
	N	35
Normal Parameters <sup>a, b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,03219356
Most Extreme Differences	Absolute	,163
	Positive	,163
	Negative	-,086
	Kolmogorov-Smirnov Z	,963
	Asymp. Sig. (2-tailed)	,311

a. Test distribution is Normal.

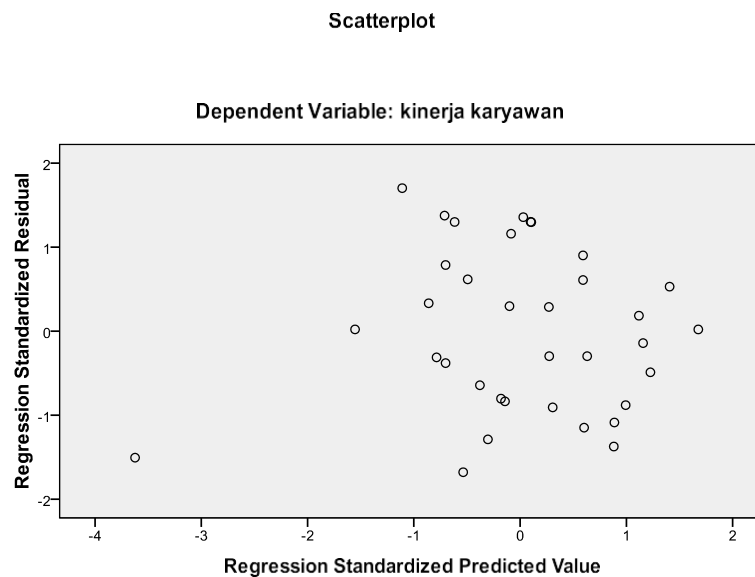
b. Calculated from data.

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan uji statistik normalitas pada tabel 4.15 diatas menunjukkan *kolmogrov-Smirnov* sebesar 0,963 dan signifikansi pada 0,311 lebih besar dari 0.05, maka dapat disimpulkan bahwa data terdistribusi dengan normal.

**b. Uji Heteroskedastisitas**

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah didalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari suatu residual pengamatan kepengamatan lain. Hasil uji Heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar 4.3 sebagai berikut:



**Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan gambar diatas dapat terlihat bahwa distribusi data tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu, serta tersebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi ini tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Penyajian hasil uji Heteroskedastisitas dengan menggunakan uji glesjer dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel 4.16.

**Tabel 4.16**

**Hasil Uji Glejser**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-7,733	3,929		-1,969	,058
	komunikasi	-,064	,062	-,219	-1,028	,312
	pengetahuan	,187	,074	,539	2,513	,117
	Sikap	,101	,054	,314	1,856	,073

a. Dependent Variable: Absut

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)



Hasil dari 4.16 menunjukkan dengan jelas bahwa tidak satupun variabel independen yang signifikan mempengaruhi variabel dependen absut. Hal ini terlihat dari probabilitas signifikansinya diatas tingkat kepercayaan 5%, jadi disimpulkan model regresi tidak mengarah adanya heteroskedastisitas.

### c. Uji Multikolinearitas

Penyediaan data hasil Multikolinearitas dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.17

**Tabel 4.17**  
**Hasil Uji Multikolinearitas**

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-7,794	6,540		-1,192	,242		
Komunikasi	,895	,103	,802	8,698	,000	,560	1,785
Pengetahuan	,258	,124	,194	2,081	,046	,551	1,816
Sikap	,072	,090	,058	,794	,434	,885	1,130

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Pada tabel 4.17 terlihat bahwa pada model regresi yang digunakan tidak terlihat adanya gejala multikolinearitas antar variabel independen. Hal ini dapat diketahui dari nilai *tolerance* pada kolom ke tujuh diatas, pada kolom *tolerance* telah sesuai dengan nilai yang disyaratkan yaitu nilai *tolerance* harus lebih besar dari 0,1

Selanjutnya dengan melihat nilai *VIF* (*Varian Inflation Factor*) dimana nilai *VIF* pada kolom kedelapan diatas telah sesuai dengan nilai yang disyaratkan yaitu lebih kecil dari 5. Maka berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan pada model regresi yang digunakan tidak terdapat gejala multikolinearitas.

## 6. Pengujian Hipotesis

### a. Uji t (Uji Parsial)

Penyajian data hasil uji t komunikasi, pengetahuan, sikap variabel bebas dan kinerja karyawan variabel terikat dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.18. berikut:

**Tabel 4.18**

### Uji t

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-7,794	6,540		-1,192	,242		
Komunikasi	,895	,103	,802	8,698	,000	,560	1,785
Pengetahuan	,258	,124	,194	2,081	,046	,551	1,816
Sikap	,072	,090	,058	,794	,434	,885	1,130

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Uji Parsial (t) menunjukkan seberapa jauh variabel bebas secara individual menerangkan variasi variabel dependent. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikansi 5%. Kriteria pengambilan keputusan adalah sebagai berikut:

1)  $H_0$  diterima bila  $t_{hitung} < t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

2)  $H_1$  diterima bila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$

Dalam penelitian ini nilai  $t_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$df = N - k$$

$$df = 35 - 4 = 31$$

Dari hasil  $df = 31$  dan dengan taraf signifikansi 5% , maka diperoleh nilai  $t_{tabel}$  pada penelitian ini adalah sebesar 1,695.

Berdasarkan pada tabel 4.18 dapat dilihat bahwa :

1) Komunikasi

Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan. Berikut ini adalah hasil pengujian parsial untuk komunikasi :

$t_{hitung} = 8,698 > t_{tabel} = 1,695$ , sedangkan  $Sig. hitung = 0,000 < (\alpha) = 0,05$ , sehingga  $H_a$  diterima.

2) Pengetahuan

Pengetahuan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan. Berikut ini adalah hasil pengujian parsial untuk pengetahuan :

$t_{hitung} = 2,081 > t_{tabel} = 1,695$ , sedangkan  $Sig. hitung = 0,046 < (\alpha) = 0,05$  sehingga  $H_a$  diterima.

3) Sikap

Sikap secara parsial tidak berpengaruh terhadap variabel kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan. Berikut ini adalah hasil pengujian parsial untuk sikap :

$t_{hitung} = 0,794 < t_{tabel} = 1,695$ , sedangkan  $Sig. hitung = 0,434 > (\alpha) = 0,05$  sehingga  $H_a$  ditolak.

**b. Uji F (Uji Serempak)**

Uji Simultan (f) dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas dengan variabel terikatnya secara simultan. Cara yang digunakan adalah dengan melihat *level of significant* ( $= 0,05$ ). Adapun kriteria pengambilan keputusannya yaitu:

- a)  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak jika  $f_{hitung} < f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , dan nilai signifikansi  $> 0,05$ .
- b)  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  pada  $\alpha = 5\%$ , dan nilai signifikansi  $< 0,05$ .

Dalam penelitian ini nilai  $f_{tabel}$  yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$df1 (N1) = k - 1$$

$$df2 (N2) = n - k$$

Maka:

$$df1 = 4 - 1 = 3$$

$$df2 = 35 - 4 = 31$$

Dari hasil  $df1 = 3$  dan  $df2 = 31$  dengan taraf signifikansi 5% , maka diperoleh nilai  $f_{tabel}$  pada penelitian ini adalah sebesar 2,91. Adapun hasil uji f (simultan) dapat dilihat pada tabel 4.18.

**Tabel 4.18**  
**Uji F (Uji Serempak)**  
**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	811,586	3	270,529	59,726	,000 <sup>a</sup>
	Residual	140,414	31	4,529		
	Total	952,000	34			

a. Predictors: (Constant), sikap, komunikasi, pengetahuan

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan table 4.18 diperoleh nilai  $F_{hitung} = 59,726$  dengan tingkat signifikansi 0,000. Maka  $F_{hitung} = 59,726 > F_{tabel} = 2,91$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan koefisien arah regresi berganda pada taraf signifikansi 0,05 yaitu menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap secara serempak adalah signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

**c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

Koefisien determinan ( $R^2$ ) pada intinya adalah mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah dari 0 – 1. Nilai koefisien determinan dapat dilihat pada tabel 4.19

**Tabel 4.19**  
**Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**  
**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,923 <sup>a</sup>	,853	,838	2,12826

a. Predictors: (Constant), sikap, komunikasi, pengetahuan

b. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Pada tabel 4.19 dapat dilihat :

- 1)  $R = 0,923$  berarti hubungan (*relation*) antara komunikasi, pengetahuan, dan sikap sebesar 92,3% artinya hubungannya sangat erat. Untuk memastikan tipe hubungan antar variabel dapat dilihat pada Tabel 4.19.
- 2) Untuk *adjust R Square* sebesar 0,838 berarti 83,8 % kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh komunikasi, pengetahuan, dan sikap. Sedangkan sisanya 16,2% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.
- 3) *Standard Error of Estimated* artinya mengukur variasi dari nilai yang diprediksi. *Standard Error of Estimated* juga dapat disebut standar deviasi. *Standard Error of Estimated* dalam penelitian ini adalah 2,12826. Semakin kecil standar deviasi berarti model semakin baik.

#### d. Uji Model Regresi Linier Berganda

Penyajian data Uji Model Regresi Linier Berganda hasil komunikasi, pengetahuan, sikap variabel bebas dan koinerja karyawan variabel terikat dalam penelitian ini bisa dilihat pada tabel 4.20 berikut:

**Tabel 4.20**  
**Perhitungan Koefisien Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-7,794	6,540		-1,192	,242		
Komunikasi	,895	,103	,802	8,698	,000	,560	1,785
Pengetahuan	,258	,124	,194	2,081	,046	,551	1,816
Sikap	,072	,090	,058	,794	,434	,885	1,130

a. Dependent Variable: kinerja karyawan

Sumber : Pengolahan SPSS (2019)

Berdasarkan Tabel 4.20 maka hasil analisis regresi linier berganda diperoleh persamaan sebagai berikut :

$$KK = a + B_1Ko + B_2Pe + B_3Si + e$$

$$Y = -7,794 + 0,895X_1 + 0,258X_2 + 0,2X_3 + e$$

Dimana:

KK : Kinerja Karyawan

a : Konstanta

B<sub>1,2,3</sub> : Koefisien Regresi

Ko : Komunikasi

Pe : Pengetahuan

Si : Sikap

Pada tabel 4.20 dapat dilihat bahwa :

1. Konstanta = -7,794 menunjukkan nilai konstan, jika nilai variabel bebas (Komunikasi, Pengetahuan, Sikap) konstan atau bernilai 0, maka kinerja (Y) menurun sebesar 7,794 satuan.

2. Koefisien  $\beta_1$  (Komunikasi) = 0,895 menunjukkan bahwa jika variabel komunikasi meningkat sebesar 1 satuan, maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,895 satuan.
3. Koefisien  $\beta_2$ (Pengetahuan) = 0,258 menunjukkan bahwa variabel pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain jika variabel pengetahuan ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,258.
4. Koefisien  $\beta_3$ (Sikap) = 0,72 menunjukkan bahwa variabel sikap berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Dengan kata lain jika variabel sikap ditingkatkan sebesar satu satuan maka kinerja karyawan akan meningkat sebesar 0,72.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel payaloting hal ini sejalan dengan teori hubungan antara komunikasi dengan kinerja perkantoran secara sederhana dapat dideskripsikan bahwa efektivitas komunikasi akan meningkatkan kinerja karyawan karena semua pekerjaan di dalam perkantoran pada kenyataannya saling berhubungan.<sup>4</sup> Hasil penelitian ini signifikan dan sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Syamsu Alam<sup>5</sup>, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa pengetahuan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel payaloting hal ini sejalan dengan teori hubungan pengaruh yang positif antara pengetahuan terhadap kinerja karyawan hotel payaloting. Hal ini didukung oleh teori yang menjelaskan bahwa kompetensi menunjukkan pengetahuan yang dicirikan oleh profesionalisme dalam suatu bidang yang memungkinkan seorang karyawan menjalankan tugas dan tanggung jawab secara efektif sehingga mencapai standar profesionalitas dalam bekerja dan

---

<sup>4</sup>Suranto, *Komunikasi Perkantoran* (Yogyakarta: cetakan pertama, 2011), hlm.57

<sup>5</sup> Syamsu Alam, "Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Disiplin kerja terhadap kinerja Pegawai Lembaga penjamin Mutu Pendidikan". dalam jurnal ekonomi Januari 2014

mencakup semua aspek dalam kinerja karyawan.<sup>6</sup> Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wuryaningsih Dwi Sayekti<sup>7</sup>, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara VII (Persero).

Berdasarkan hasil penelitian bahwa sikap tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel payaloting dengan demikian variabel sikap tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan hotel payaloting. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Laura frestynor<sup>8</sup>, hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial sikap tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu. Hasil Penelitian yang tidak berpengaruh ini terlihat melalui distribusi jawaban responden masih terdapat beberapa karyawan yang merasa kurang puas dalam berbagai aspek didalam pekerjaanya seperti kurang mendapatkan dukungan didalam bekerja, kurang mendapatkan kesempatan didalam promosi jabatan, dari segi pembayaran juga masih terdapat beberapa`karyawan yang menunjukkan rasa kuran-g puas terhadap pembayaran yang mereka terima, baik dari segi jumlah dan masih terdapat pembayaran gaji yang terlambat dari pihak manajemen terhadap karyawan, serta terdapat karyawan yang memiliki komitmen yang kurang baik terhadap perusahaan sehingga dari faktor-faktor diatas mempengaruhi kinerja karyawan sehingga pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan tidak signifikan.

---

<sup>6</sup> Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Raja Grafindo, 2009), hlm. 86

<sup>7</sup> Wuryaningsih Dwi Sayekti. “*Pengaruh Pengetahuan Keterampilan, Motivasi dan Kompensasi Terhadap Kinerja Mandor sadap di PT.Perkebunan Nusantara VII*” dalam jurnal ekonomi Juni 2014.

<sup>8</sup> Laura Frestynor, “*Pengaruh Sikap dan Keterampilan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan PTPN IV Pabrik Kelapa Sawit (PKS) Kebun Pabatu*” dalam skripsi ekonomi April 2009



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Permasalahan pertama penelitian ini adalah tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

Permasalahan kedua penelitian ini adalah tentang pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

Permasalahan ketiga penelitian ini adalah tentang pengaruh sikap terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi berpengaruh positif namun tidak signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

Permasalahan keempat penelitian ini adalah tentang pengaruh komunikasi, pengetahuan, dan sikap terhadap kinerja karyawan Hotel Payaloting Internasional. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa variabel komunikasi, pengetahuan, dan sikap berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.

Koefisien determinasi (*adjusted R square*) menunjukkan bahwa variabel komunikasi, pengetahuan, dan sikap yang diteliti mampu menjelaskan variabel Kinerja karyawan sebesar 0,838 atau sebesar 83,8% dan sisanya sebesar 16,2% dijelaskan oleh variabel bebas lain yang tidak diteliti oleh penelitian ini.

## **B. Saran**

Setelah mengemukakan beberapa kesimpulan, selanjutnya akan disampaikan beberapa saran. Adapun saran-saran yang dikemukakan adalah :

1. Variabel Komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di Hotel Payaloting Internasional Panyabungan, sehingga disarankan kepada pimpinan tel Payaloting Internasional Panyabungan, untuk memberikan komunikasi dalam bentuk koordinasi baik itu perintah atau instruksi yang lebih jelas agar dapat di mengerti oleh setiap karyawan, dan penting sekali bagi pimpinan untuk selalu menghargai setiap bentuk hasil kerja karyawan dengan memberikan bentuk penghargaan seperti pujian agar dapat menjadi motivasi bagi karyawan kedepannya untuk meningkatkan kinerja karyawan.
2. Variabel Pengetahuan dalam penelitian ini merupakan variabel dominan yang mempengaruhi Kinerja Karyawan pada tel Payaloting Internasional Panyabungan sehingga disarankan kepada pimpinan hotel Payaloting Internasional Panyabungan untuk dapat memperhatikan Pengetahuan, terutama memperhatikan tingkat pengetahuan karyawan terkait pekerjaan yang dilakukan, seperti kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah, karena meningkatkan pengetahuan karyawan terhadap pekerjaan yang dilakukan akan membantu percepatan proses pelaksanaan dan penyelesaian tugas yang berdampak pada peningkatan kinerja karyawan, misalnya dengan melakukan pelatihan atau seminar bagi karyawan. Dengan hal tersebut, tujuan perusahaan akan mudah tercapai.
3. Penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas untuk mengukur kinerja karyawan, disarankan bagi peneliti selanjutnya agar memperhatikan variabel lainnya yang lebih tepat dalam memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan, sehingga dapat membantu tercapainya tujuan perusahaan pada Hotel Payaloting Internasional Panyabungan.