

**SKRIPSI**  
**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI**  
**BLESSING HOTEL BY JOEN'S FAMILY SO'E**



**Disusun Oleh :**  
**DANIEL ANATOLI SELAN**  
**NIM : 318101275**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**  
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**  
**YOGYAKARTA**

**2022**

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI**

**BLESSING HOTEL BY JOEN'S FAMILY SO'E**



**Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar Derajat Sarjana Terapan**

**Pariwisata Di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**

**Disusun Oleh :**

**DANIEL ANATOLI SELAN**

**NIM : 318101275**

**PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI  
BLESSING HOTEL BY JOEN'S FAMILY SO'E



Disusun Oleh :

DANIEL ANATOLI SELAN

NIM : 318101275

Telah Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901

Pembimbing II

Dra. Nuharani E. K., M.Pd  
NIDN. 0530046603

Mengetahui  
Ketua Program Studi

Hermawan Prasetyanto, S. Sos, S. ST, M.M  
NIDN. 0516057102

**BERITA ACARA UJIAN**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI**

**BLESSING HOTEL BY JOEN'S FAMILY SO'E**

**Disusun Oleh :**

**DANIEL ANATOLI SELAN**

**NIM : 318101275**


**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji**

**Dan dinyatakan LULUS**

**Pada tanggal.....17 September 2022**

**TIM PENGUJI :**

**Penguji Utama : Drs. Prihatno, M.M  
NIDN. 0526125901**



**Pembimbing I : Drs. Santosa, M.M  
NIDN. 0519045901**



**Pembimbing II : Dra. Nuharani E. K., M.Pd  
NIDN. 0530046603**



**Mengetahui  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta**



**Drs. Prihatno, M.M  
NIDN. 0526125901**

## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Daniel Anatoli Selan

NIM : 318101275

Program Studi : D IV Pengelolaan Perhotelan

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan  
di Blessing Hotel by Joen's Family So'e.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Blessing Hotel by Joen's Family So'e” ini benar - benar karya saya sendiri, tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya bertanggungjawab atas keabsahan dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat, tanpa adanya tekanan atau paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 11 September 2022



Daniel Anatoli Selan

## **HALAMAN MOTTO**

“Janganlah hendaknya kerajinanmu kendor, biarlah rohmu menyala-nyala dan layanilah Tuhan.”

**(Roma 12 : 12)**

“Karena itu, saudara-saudaraku yang kekasih, berdirilah teguh, jangan goyah, dan giatlah selalu dalam pekerjaan Tuhan! Sebab kamu tahu, bahwa dalam persekutuan dengan Tuhan jerih payahmu tidak sia-sia.”

**(1 Korintus 15 : 58)**

God doesn't require us to succeed, He only requires that you try.

**(Mother Theresa)**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan perkenanan-Nya yang selalu membimbing setiap langkah kehidupan penulis, terutama pada saat proses penyusunan skripsi ini. Skripsi ini penulis persembahkan kepada orang – orang hebat yang selalu setia mengiringi langkah kehidupan dan perjuangan penulis:

1. Alm. Papa Theofilus Yonathan Selan tersayang dan Ibu Helda Manoach orang tua terbaik yang pernah ada, terimakasih atas segala usaha, cinta dan kasih sayang yang telah diberikan bagi penulis.
2. Bapak Michael Charles Selan dan Ibu Junita Irianty Siregar serta Abang Acel dan Adek Acha yang penulis cintai, terimakasih karena sudah hadir, selalu ada memberi dukungan dan sudah mengusahakan yang terbaik bagi penulis.
3. Nancy Lidya Selan, kakak yang sudah memberikan dukungan bagi penulis.
4. Drs. Prihatno, M.M selaku dosen pembimbing akademik. Terimakasih atas arahan dan bimbingan bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan.
5. Drs. Santosa, M.M selaku dosen pembimbing I dan Dra. Nuharani E. K. M.Pd, selaku dosen pembimbing II, terimakasih sudah memberikan arahan, bimbingan, masukan, dan dukungan bagi penulis mulai dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Samuel Tambingon selaku orang tua rohani yang selalu memberikan doa dan dukungan bagi penulis selama ini.
7. My Support System : Kak Mei, Ita, Okta, Wiwin, Shayla, Lani. Terimakasih untuk selalu meghibur dan menguatkan.

8. Setia : Bubu, Dede, Tata. Terimakasih sudah menari bersama dan selalu ada untuk menghibur dan menguatkan.
9. Amer Sayang Gppa : Mami Incess Keddess, Lora Syannttiikk, Erly, Aldoo, Akbaarr, Ikky, Jhuan, dan Ria. Terimakasih untuk selalu menghibur dan menguatkan.
10. Kak Indry dan Rido Liu. Terimakasih untuk selalu menghibur dan menguatkan.
11. Sahabat kecil penulis : Agnes, Nosty, Kristin, Vivi, Clarissa. Terimakasih untuk selalu menghibur dan menguatkan.
12. Cece Clara Tallo, Emak Chelind Toh, Kakak Yanny Sapa, selaku kakak kelas penulis pada masa SMP yang telah membantu penulis pada awal masa perkuliahan. Terimakasih untuk bantuannya.
13. Mamski Yohana, Kakak Icaak, Biyan, dan Mela, selaku sahabat – sahabat peneliti yang selalu menguatkan dan menjadi rekan diskusi sejak awal perkuliahan hingga saat ini. Terimakasih selalu ada.
14. Mamski Ika, Madam Mutiara, Cece Nopi, Koko Geril, Jessica, selaku saudara – saudara penulis sejak awal penulis tinggal di Jogja sampai sekarang. Terimakasih sudah hadir dan selalu ada.
15. Om Aryanto Tanesib, Tante Marlina, Om Adi Bili, Tante Norce, Calvin, Celine, Nata, AB, selaku orang tua rohani dan adek – adek penulis selama tinggal di Jogja. Terimakasih untuk doa, bimbingan dan arahan bagi penulis selama tinggal di Jogja.



16. Kakak – kakak karyawan Blessing Hotel by Joen’s Family So’e yang telah membantu penulis dalam pengisian kuesioner. Terimakasih untuk semua waktu dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.

*17. Last but not least, I wanna thank me, I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for all doing this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for just being me at all times.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya yang selalu menyertai penulis sehingga skripsi yang berjudul “PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BLESSING HOTEL BY JOEN’S FAMILY SO’E” dapat diselesaikan dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan syarat dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak dari masa perkuliahan sampai proses penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada berbagai pihak yang sudah ikut serta membantu penulis dalam menyusun skripsi ini:

1. Drs. Santosa, M.M selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu dan telah banyak memberikan arahan dan masukan mulai dari awal hingga akhir proses penyusunan skripsi ini.
2. Dra. Nuharani E. K., M.Pd, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan arahan bagi peneliti dalam penulisan skripsi ini.
3. Drs. Prihatno, M.M selaku Dosen Penguji Utama sekaligus dosen pembimbing akademik yang telah bersedia menguji dan memberikan masukan bagi peneliti

serta memberikan arahan dan bimbingan bagi penulis selama menjalani masa perkuliahan di Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.

4. Ibu Junita Irianty Siregar selaku Pimpinan, Ibu Uni Liunima selaku General Manager dan para karyawan di Blessing Hotel by Joen's Family So'e selaku responden dalam penelitian ini yang telah mengizinkan dan meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner penelitian.
5. Hermawan Prasetyanto, S. Sos, S. ST, M.M selaku ketua Jurusan Perhotelan yang telah membantu dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
6. Para dosen dan karyawan STP AMPTA YOGYAKARTA yang telah berbagi ilmu dan pengalaman kepada peneliti selama proses perkuliahan.

Akhir kata penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Penulis juga memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan referensi dalam penelitian demi pengembangan kearah yang lebih baik lagi.

Yogyakarta, 11 September 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Teorisasi.....	8
1. Komunikasi .....	8
2. Kinerja Karyawan .....	20
3. Hotel.....	24

B. Penelitian Terdahulu .....	28
C. Kerangka Pemikiran.....	36
D. Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Subjek dan Objek Penelitian.....	38
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
C. Populasi dan Sampel .....	39
D. Variabel Penelitian.....	39
E. Metode Pengumpulan Data .....	42
F. Metode Analisis Data .....	44
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum.....	53
B. Karakteristik Penelitian.....	57
C. Hasil Uji Instrumen.....	63
D. Hasil Analisis Deskriptif.....	65
E. Hasil Uji Kelayakan Variabel .....	68
F. Hasil Penelitian.....	72
G. Pembahasan .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Kesimpulan .....	82
B. Rekomendasi.....	83

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pernikahan .....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	61
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja .....	62
Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Vertikal (X1).....	63
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Horizontal (X2).....	64
Tabel 4.8 Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan (Y).....	64
Tabel 4.9 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.10 Hasil Analisis Deskriptif.....	66
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4.13 Hasil Uji Autokorelasi .....	70
Tabel 4.14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	72
Tabel 4.15 Hasil Uji F Variabel Komunikasi Vertikal dan Variabel Komunikasi Horizontal Terhadap Kinerja Karyawan .....	72
Tabel 4.16 Hasil Uji T Variabel Komunikasi Vertikal Terhadap Kinerja Karyawan .....	76
Tabel 4.17 Hasil Uji T Variabel Komunikasi Horizontal Terhadap Kinerja Karyawan .....	77
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	78

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	36
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Blessing Hotel by Joen's Family So'e .....	57
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	71

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Pengantar Penelitian

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 3 Kuesioner Penelitian

Lampiran 4 Jawaban Responden

Lampiran 5 Tabel Distribusi T

Lampiran 6 Lembar Bimbingan



## ABSTRAK

Komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan untuk mendapatkan saling pengertian. Segala aktivitas perusahaan harus didukung oleh komunikasi yang baik, komunikasi vertikal antara pimpinan dan karyawan maupun komunikasi horizontal antara sesama karyawan, karena faktor tersebut memegang peranan yang penting dalam pencapaian tujuan perusahaan yaitu pencapaian kinerja perusahaan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan di Blessing Hotel by Joen's Family So'e dan di antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal, manakah yang memiliki pengaruh yang lebih dominan terhadap kinerja karyawan di Blessing Hotel by Joen's Family So'e. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer sebagai sumber data yang diperoleh dari hasil kuesioner. Metode analisis dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda, uji F, uji t, analisis koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family So'e*, dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  atau  $7,222 > 3,35$  yang berarti bahwa komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family So'e*, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. (2) Di antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal, yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di Blessing Hotel by Joen's Family So'e adalah komunikasi vertikal. hal ini ditunjukkan oleh nilai *standardized coefficients beta* pada uji regresi linier berganda yang mana nilai *standardized coefficients beta* variabel komunikasi vertikal  $>$  nilai *standardized coefficients beta* variabel komunikasi horizontal atau  $0,389 > 0,237$ . (3) Hasil pengujian koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,349 atau 34,9%. Berarti dapat disimpulkan bahwa sebesar 34,9% Kinerja Karyawan ditentukan oleh Komunikasi Vertikal dan Komunikasi Horizontal, sedangkan sisanya 65,1% Kinerja Karyawan dipengaruhi oleh varians variabel lain yang tidak dijelaskan pada penelitian ini.

**Kata kunci :Komunikasi Vertikal, Komunikasi Horizontal, Kinerja Karyawan.**

## **ABSTRACT**

*Communication is the process of delivering messages from a communicator to the communicant to get mutual understanding. All company activities must be supported by good communication, vertical communication between management and employees as well as horizontal communication between fellow employees, because these factors play an important role in achieving company goals, namely achieving good company performance. This study aims to determine whether there is an effect of communication on employee performance at Blessing Hotel by Joen's Family So'e and between vertical communication and horizontal communication, which one has a more dominant influence on employee performance in Blessing Hotel by Joen's Family So'e. This research is a quantitative study with primary data as a source of data obtained from the result of the questionnaire. The method of analysis in this study is multiple regression analysis, F test, t test, analysis of the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The result of this study indicates that: (1) Vertical communication and horizontal communication have a significant effect on employee performance at Blessing Hotel by Joen's Family So'e, it can be seen from the Fcount value greater than Ftable or  $7.222 > 3.35$  which means that vertical communication and horizontal communication have a significant effect on employee performance at Blessing Hotel by Joen's Family So'e, then  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. (2) Between vertical communication and horizontal communication, which has a dominant influence on employee performance at Blessing Hotel by Joen's Family So'e is vertical communication. This is indicated by the value of standardized coefficients beta on multiple linear regression test where the value of standardized coefficients beta of vertical communication variable  $>$  standardized coefficients beta value of horizontal communication variable or  $0.389 > 0.237$ . (3) The result of testing the coefficient of determination (R Square) is 0.349 or 34.9%. It means that it can be concluded that 34.9% Employee Performance is determined by Vertical Communication and Horizontal Communication, while the remaining 65.1% Employee Performance is influenced by the variance of other variables not explained in this study.*

**Keywords : Vertical Communication, Horizontal communication, Employee Performance**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Manusia pada hakikatnya adalah makhluk sosial yang mana dalam kehidupannya harus berkomunikasi, dalam pengertian ini manusia memerlukan orang lain serta membutuhkan kelompok atau masyarakat dan yang paling terdekat ialah keluarga untuk hal berbagi dan berinteraksi. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, pikiran, dan ide dari satu orang kepada orang lain. Selain dalam kehidupan bermasyarakat, komunikasi juga sangat berperan dalam kehidupan berorganisasi. Tidak hanya komunikasi personal antara individu, tetapi juga komunikasi organisasi, seperti komunikasi antara atasan dan karyawan, karyawan dan atasan, maupun antarsesama karyawan.

Dalam kehidupan organisasi atau perusahaan, komunikasi menjadi hal yang sangat penting karena apabila komunikasinya bagus, akan menjadikan pemberi dan penerima pesan dapat memahami maksud dari pesan tersebut. Komunikasi yang kurang baik dapat terjadi karena beberapa hal, seperti penyampaian informasi kurang jelas, SDM (Sumber Daya Manusia) yang kurang bisa memahami informasi, atau mungkin karena tidak biasa menggunakan komunikasi yang efektif dalam perusahaan. Apabila komunikasi yang dilakukan oleh pemberi dan

penerima pesan tidak klop akan menyebabkan *miss understanding* bahkan ketidaksinkronan informasi.

Menurut T. Hani Handoko (2013:272) Komunikasi adalah proses pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Magkunegara (2018) Komunikasi ialah proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang lain tersebut dapat menginterpretasikan sesuai dengan tujuan yang dimaksud. Jadi, dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan atau pengirim pesan dari satu pihak kepada pihak lain untuk mendapatkan saling pengertian.

Di dalam organisasi terdapat struktur yang berbeda-beda sesuai dengan aktifitas yang dilakukan dan komunikasi memegang peranan dalam mengkoordinasikan hal-hal yang dihasilkan oleh masing-masing struktur tersebut. Jenjang jabatan di antara karyawan dalam organisasi juga memerlukan kontrol yang melibatkan jejaring komunikasi, baik secara formal maupun informal.

Komunikasi organisasi terjadi antara atasan dan karyawan, dan juga antarsesama karyawan, sehingga komunikasi yang baik sangat diperlukan agar setiap karyawan dapat bekerja dengan maksimal. Menurut Hamali (2016:228), komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung

jawabnya. Oleh karena itulah komunikasi organisasi menjadi bagian tak terpisahkan dari setiap interaksi yang terjadi di organisasi.

Berdasarkan pengamatan awal tentang komunikasi di *Blessing Hotel by Joen's Family So'e*, ditemukan fenomena komunikasi organisasi tidak berjalan lancar karena beberapa kali terjadi *miss understanding* dan ketidaksinkronan antara data yang ada dengan kenyataan. Bisa jadi, ketidaksinkronan komunikasi antara atasan dengan karyawan terjadi karena yang pertama, bawahan tidak mempunyai keberanian untuk bertanya atau membangun komunikasi duluan dengan atasan. Kedua, karyawan tidak mampu mengungkapkan apa yang harus disampaikan oleh karyawan (SDM), atau mungkin yang ketiga karyawan tidak mengerti apa yang disampaikan oleh pimpinan. Faktor *miss understanding* ini akan menghambat tersalurnya informasi yang perlu disampaikan. Sehingga hubungan komunikasi ini akan berdampak menurunnya rasa kepercayaan diri beberapa karyawan untuk bekerja secara efektif. (Dwiana Fitri Asih, 2020).

Karyawan merupakan salah satu aset yang penting dalam memberikan kontribusi kepada perusahaan untuk memperoleh kinerja yang baik. Apakah kinerja adalah salah satu indikasi dari keberhasilan komunikasi organisasi? Banyak ditemukan SDM (Sumber Daya Manusia) di *Blessing Hotel by Joen's Family So'e* yang komunikasinya kurang bagus. Hal ini menjadikan komunikasi sebagai efek yang dominan, contohnya kesalahan dalam menginput data kepentingan hotel.

Dalam perkembangan yang kompetitif dan global, perusahaan membutuhkan karyawan yang berprestasi dan berdedikasi tinggi. Hal ini dapat diwujudkan dengan adanya komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan maupun antarsesama karyawan. Hasil kerja karyawan yang dilihat dari kualitas, kuantitas, waktu kerja dan kerja sama dapat dilihat pada kinerja karyawan. Kinerja karyawan merupakan salah satu indikator keberhasilan operasi perusahaan dalam mencapai tujuannya. Kinerja karyawan sangat menentukan kemajuan suatu perusahaan. Dan kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam upaya organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan, yaitu lancarnya operasional, tidak ada komplain, akan menjadikan kinerja yang bagus bahkan bisa menghasilkan keuntungan.

Menurut Rivai dalam Sulaksono (2015:107), kinerja merupakan hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau secara keseluruhan selama periode tertentu dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang sudah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

Berdasarkan survei awal tentang kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family So'e*, ditemukan masih kurang maksimal, hal tersebut ditandai dengan adanya beberapa karyawan yang kurang mampu menyelesaikan pekerjaannya dengan efektif dan efisien sehingga menyebabkan tamu komplain. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap informasi yang diterima. Komunikasi yang

baik sangat dibutuhkan baik komunikasi antara atasan dan karyawan, karyawan dan atasan, maupun antarsesama karyawan, karena komunikasi yang baik dapat menjadikan banyak hal yang bisa menguntungkan perusahaan atau organisasi.

Semakin banyak karyawan yang mempunyai kinerja tinggi, maka produktivitas perusahaan secara keseluruhan akan meningkat sehingga perusahaan akan bertahan dalam persaingan global. Karyawan dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien. Keberhasilan karyawan dapat diukur melalui kepuasan konsumen, berkurangnya jumlah keluhan, dan tercapainya target yang optimal.

Menurut persepsi penulis, kinerja yang buruk adalah hasil dari komunikasi yang tidak baik, begitu juga sebaliknya. Berdasarkan penjelasan di atas, penulis ingin mencari tahu apakah komunikasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan atau tidak. Oleh sebab itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di *Blessing Hotel by Joen’s Family So’e***”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka beberapa permasalahan terkait dengan penelitian yang dilakukan di *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*, dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*?
2. Di antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal, manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*?

## **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka fokus penelitian ini dibatasi pada pengaruh komunikasi organisasi (komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal) terhadap kinerja karyawan *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*.

## **D. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam penulisan ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*.
2. Untuk mengetahui di antara komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal, manakah yang memiliki pengaruh dominan terhadap kinerja karyawan di *Blessing Hotel by Joen's Family Soe*.



## **E. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka penelitian dengan judul “PENGARUH KOMUNIKASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI *BLESSING HOTEL BY JOEN’S FAMILY SO’E*” mempunyai manfaat sebagai berikut:

### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan acuan penelitian bagi peneliti berikutnya, khususnya mengenai komunikasi organisasi (komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal).

### **2. Manfaat Praktis**

Secara praktis penelitian ini dapat menjadi masukan serta bahan kajian atau pedoman dalam meningkatkan sistem manajemen sebagai bahan penunjang untuk meningkatkan kinerja dalam operasional hotel dalam hal komunikasi organisasi (komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal).