

SKRIPSI

***ORGANIZATIONAL COMMUNICATION DAN EMPLOYEE
ENGAGEMENT SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA ULU CLIFFHOUSE***



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Disusun untuk Melengkapi Tugas dan Syarat Lulus Sarjana Terapan
Program Studi Manajemen Bisnis Internasional Jurusan Administrasi Niaga
Politeknik Negeri Bali**

Oleh :

NI NYOMAN SRI WAHYUNI

NIM : 1815744021

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

1. Judul Skripsi : *Organizational Communication dan Employee Engagement* Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ulu Cliffhouse
2. Penulis
 - a. Nama : Ni Nyoman Sri Wahyuni
 - b. NIM : 1815744021
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : Manajemen Bisnis Internasional

Badung, 21 Juli 2022

Menyetujui:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



I Wayan Siwantara, SE, M.M.
NIP. 196503071992031002



I Wayan Sukarta, SE., M.Agb.
NIP. 196005191989101001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

**ORGANIZATIONAL COMMUNICATION DAN EMPLOYEE
ENGAGEMENT SERTA PENGARUHNYA TERHADAP
KINERJA KARYAWAN PADA ULU CLIFFHOUSE**

Oleh :

NI NYOMAN SRI WAHYUNI
NIM : 1815744021

Disahkan:

Ketua Penguji



I Wayan Siwantara, SE, M.M.
NIP. 196503071992031002

Penguji I

Penguji II



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP.196808271993031002



Kadek Jemmy Waciko, S.Pd., M.Sc., Ph.D.
NIP. 198104122005011001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Kampus BUDAYAN RISET DAN TEKNOLOGI



Dr. I Ketut Santra, M.Si.
NIP.19650510214992031002

Badung, 18 Agustus 2022
Prodi Manajemen Bisnis Internasional
Ketua,



Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM.
NIP. 196808271993031002

HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Learn from the past, live for the today, and plan for tomorrow.”

Persembahan:

Peneliti mempersembahkan karya Skripsi ini untuk:

1. Kepada kedua orang tua saya, yang sudah menjadi sumber semangat saya dalam menyelesaikan penelitian ini serta selalu mendoakan yang terbaik untuk saya
2. Kepada kakak dan kakak ipar saya yang selalu memberi dukungan untuk menyelesaikan penelitian ini.
3. Kepada Alm. Tri Tanami Sukraini, S.Si., M.Sc. selaku dosen pembimbing I selama menyusun proposal hingga Bab IV Skripsi yang telah memberikan bimbingan dan arahan untuk penelitian ini.
4. Kepada teman-teman kelas 8B MBI yang telah menemani selama perkuliahan hingga penyusunan penelitian ini.
5. Kepada diri saya sendiri yang telah kuat dan mampu melalui berbagai cobaan dan halangan selama penyusunan penelitian ini.

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi dengan judul ***Organizational Communication dan Employee Engagement Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ulu Cliffhouse*** adalah hasil karya saya.

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Skripsi ini, dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila saya terbukti melakukan hal tersebut di atas, dengan ini saya menyatakan menarik Skripsi yang saya ajukan sebagai hasil karya saya.

Badung, 21 Juli 2022

Yang mengajukan,



Ni Nyoman Sri Wahyuni
NIM. 1815744021

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of organizational communication and employee engagement on employee performance. There are many factors that affect employee performance, in this study the factors discussed are organizational communication and employee engagement. The sample used in this study was 81 respondents who were employees of the Ulu Cliffhouse. Data collection methods used include questionnaires, literature study, and observation. Data processing is done by research instruments testing, descriptive statistics, classical assumption tests, multiple linear regression analysis techniques, hypothesis testing, multiple correlation analysis, and the coefficient of determination. The results showed that organizational communication had a positive and significant effect on employee performance partially, employee engagement had a positive and significant effect on employee performance partially, organizational communication and employee engagement had a significant effect on employee performance simultaneously. The results of multiple correlation analysis that organizational communication and employee engagement have a very strong relationship. The results obtained from the coefficient of determination stated that organizational communication and employee engagement contributed 72.7% to employee performance, while the remaining 27.3% was influenced by other variables not examined in this study. The implication of this research is that Ulu Cliffhouse needs to arrange sharing sessions, employee of the month rewards, and training to upgrade employee performance skills so that they can be maximized in achieving company goals.

Keywords: organizational communication, employee engagement, and employee performance.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *organizational communication* dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan. Terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan, dalam penelitian ini faktor yang dibahas yaitu *organizational communication* dan *employee engagement*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 81 orang responden yang merupakan karyawan Ulu Cliffhouse. Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain dengan angket, studi kepustakaan, serta observasi. Pengolahan data dilakukan dengan uji instrumen penelitian, statistik deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji hipotesis, analisis korelasi berganda, serta koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan *organizational communication* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial, *employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan secara parsial, serta *organizational communication* dan *employee engagement* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan. Hasil analisis korelasi berganda yaitu *organizational communication* dan *employee engagement* memiliki hubungan yang sangat kuat. Perolehan hasil koefisien determinasi menyatakan *organizational communication* dan *employee engagement* berkontribusi sebesar 72,7% terhadap kinerja karyawan, sedangkan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Implikasi penelitian ini adalah pihak Ulu Cliffhouse perlu mengadakan *sharing session*, penghargaan *employee of the month*, serta pelatihan *upgrade skill* sehingga kinerja karyawan dapat maksimal dalam mencapai tujuan perusahaan.

Kata kunci: *organizational communication*, *employee engagement*, dan kinerja karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur dipanjatkan kehadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas berkat rahmat-Nya skripsi yang berjudul “*Organizational Communication dan Employee Engagement Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ulu Cliffhouse*” ini dapat disusun dan diselesaikan. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar Sarjana Terapan Administrasi pada Program Studi Manajemen Bisnis Internasional, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

Pada saat pengerjaan skripsi ini, tentunya banyak hambatan dan kesulitan yang dihadapi. Hal ini terutama disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki., baik dalam bidang teori maupun kemampuan meneliti. Berkat dorongan, bantuan, dan petunjuk dari berbagai pihak, akhirnya hambatan dan kesulitan tersebut dapat dilewati. Untuk itu, pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menuntut ilmu di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Drs. I Ketut Santra, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dan bimbingan selama mengikuti perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.

3. Bapak Cokorda Gede Putra Yudistira, SE.,MM., selaku Ketua Program Studi Diploma IV yang selalu memberikan pengarahan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Alm. Ibu Tri Tanami Sukraini, S.Si., M.Sc., selaku dosen pembimbing I, Bapak I Wayan Siwantara, SE, M.M., selaku dosen pembimbing I dan Bapak I Wayan Sukarta, S.E., M.Agb., selaku dosen pembimbing II yang dengan penuh kesabaran dalam membimbing serta memberikan waktu, tenaga dan pengetahuan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Venny Marissa, selaku *Director of Human Resources* Ulu Cliffhouse yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi yang diperlukan untuk penyusunan skripsi ini.
6. Orang tua, kakak, dan teman-teman yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang sudah selalu memberikan semangat serta memberikan bantuan baik secara material maupun moral dalam kelancaran skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Mohon maaf apabila dalam penulisan skripsi ini masih ada kekurangan dan kesalahan. Kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk memperbaiki kesalahan yang telah penulis perbuat. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi masyarakat pada umumnya dan khususnya bagi pihak-pihak tertentu yang membutuhkan penelitian ini.

Badung, 21 Juli 2022

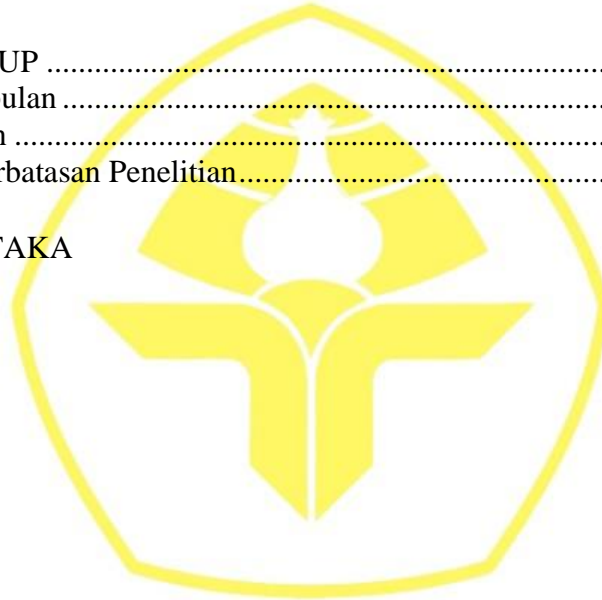
Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
SKRIPSI.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
HALAMAN MOTO DAN PERSEMBAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA SKRIPSI	iv
ABSTRACT.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.5 Sistematika Penulisan	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kajian Teoritis	9
2.1.1 <i>Organizational Communication</i> (Komunikasi Organisasi)	9
2.1.2 <i>Employee Engagement</i>	14
2.1.3 Kinerja Karyawan	16
2.2 Kajian Empiris	18
2.3 Kerangka Konsep dan Hipotesis	21
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1 Populasi dan Sampel	24
3.2 Data Penelitian	25
3.2.1 Jenis Data	25
3.2.2 Sumber Data.....	26
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	27
3.4 Formulasi dan Variabel Penelitian.....	28

3.4.1	Definisi Variabel Penelitian	28
3.4.2	Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.5	Teknik Analisis Data.....	31
3.6	Uji Instrumen Penelitian	32
3.6.1	Uji Validitas	32
3.6.2	Uji Reliabilitas	33
3.7	Uji Asumsi Klasik.....	34
3.7.1	Uji Normalitas.....	34
3.7.2	Uji Linearitas	34
3.7.3	Uji Multikolinearitas	35
3.7.4	Uji Heteroskedastisitas.....	35
3.8	Analisis Regresi Linear Berganda.....	36
3.9	Uji Hipotesis	36
3.9.1	Uji T (Parsial)	36
3.9.2	Uji F (Simultan)	37
3.9.3	Koefisien Korelasi Berganda	38
3.9.4	Koefisien Determinasi (R Square).....	39
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		40
4.1	Gambaran Umum Khalayak Sasaran	40
4.1.1	Profil Perusahaan	40
4.1.2	Bidang Usaha	41
4.1.3	Struktur Organisasi	43
4.2	Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	57
4.2.1	Hasil Uji Validitas.....	57
4.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	58
4.3	Karakteristik Responden	59
4.3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
4.3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	60
4.3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	60
4.4	Analisis Statistik Deskriptif	61
4.4.1	Deskripsi Variabel <i>Organizational Communication</i>	62
4.4.2	Deskripsi Variabel <i>Employee Engagement</i>	65
4.4.3	Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan	66
4.5	Hasil Uji Asumsi Klasik	68
4.5.1	Hasil Uji Normalitas	68
4.5.2	Hasil Uji Linearitas	71
4.5.3	Hasil Uji Multikolinearitas	75
4.5.4	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
4.6	Hasil Analisis Pengaruh <i>Organizational Communication</i> dan <i>Employee Engagement</i> terhadap Kinerja Karyawan.....	78
4.7	Hasil Uji Hipotesis.....	80
4.7.1	Hipotesis Pertama <i>Organizational Communication</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan	80

4.7.2	Hipotesis Kedua <i>Employee Engagement</i> Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kinerja Karyawan.....	81
4.7.3	Hipotesis Ketiga <i>Organizational Communication</i> dan <i>Employee Engagement</i> Berpengaruh Signifikan Secara Simultan Terhadap Kinerja Karyawan.....	82
4.8	Hasil Koefisien Korelasi Berganda <i>Organizational Communication</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	83
4.9	Hasil Koefisien Determinasi (<i>R-Square</i>)	84
4.10	Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.11	Implikasi Penelitian	87
4.11.1	Teoritis	87
4.11.2	Praktis	88
BAB V PENUTUP		90
5.1	Simpulan	90
5.2	Saran	91
5.3	Keterbatasan Penelitian.....	92
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Penilaian Kinerja Karyawan pada Ulu Cliffhouse Periode Juni – Desember 2021	3
Tabel 1.2 Permasalahan Komunikasi pada Ulu Cliffhouse	5
Tabel 2.1 Kajian Empiris Penelitian	25
Tabel 3.1 Distribusi Sampel Penelitian.....	25
Tabel 3.2 Bobot Kriteria Jawaban Skala Likert	27
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	31
Tabel 3.4 Interpretasi Nilai Koefisien Korelasi	39
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas	57
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	58
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	60
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	61
Tabel 4.6 Kategori Rentang Skala	62
Tabel 4.7 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel <i>Organizational Communication</i>	63
Tabel 4.8 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel <i>Employee Engagement</i>	65
Tabel 4.9 Deskripsi Hasil Penelitian Variabel Kinerja Karyawan	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Normalitas	69

Tabel 4.11	Tabel Anova Uji Linearitas Variabel <i>Organizational Communication</i> Terhadap Kinerja Karyawan	71
Tabel 4.12	Tabel Anova Uji Linearitas Variabel <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	72
Tabel 4.13	Hasil Uji Linearitas.....	72
Tabel 4.14	Hasil Uji Multikolinearitas	76
Tabel 4.15	Hasil Uji Heteroskedastisitas	76
Tabel 4.16	Koefisien Regresi Linear Berganda <i>Organizational Communication</i> dan <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	78
Tabel 4.17	Koefisien Regresi Variabel <i>Organizational Communication</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	80
Tabel 4.18	Koefisien Regresi Variabel <i>Employee Engagement</i> Terhadap Kinerja Karyawan.....	81
Tabel 4.19	Hasil Uji F <i>Organizational Communication</i> , <i>Employee Engagement</i> , dan Kinerja Karyawan Secara Sumultan	83
Tabel 4.20	Hasil Koefisien Korelasi Berganda.....	84

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Proses Komunikasi Organisasi.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Konsep dan Hipotesis	23
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Ulu Cliffhouse.....	44
Gambar 4.2 Grafik Histogram Uji Normalitas Variabel <i>Organizational Communication</i> (X1), <i>Employee Engagement</i> (X2) dan Kinerja Karyawan (Y).....	70
Gambar 4.3 Grafik P-Plot Uji Normalitas Variabel <i>Organizational Communication</i> (X1), <i>Employee Engagement</i> (X2) dan Kinerja Karyawan (Y).....	70
Gambar 4.4 Uji Linearitas Variabel <i>Organizational Communication</i> (X1) dengan Kinerja Karyawan (Y) Berdasarkan Analisis <i>Scatter Plot</i>	74
Gambar 4.5 Uji Linearitas Variabel <i>Employee Engagement</i> (X2) dengan Kinerja Karyawan (Y) Berdasarkan Analisis <i>Scatter Plot</i>	75
Gambar 4.6 Uji Heteroskedastisitas Menggunakan Grafik <i>Scatter Plot</i>	77

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Tabulasi Tanggapan Variabel *Organizational Communication*
- Lampiran 3. Tabulasi Tanggapan Variabel *Employee Engagement*
- Lampiran 4. Tabulasi Tanggapan Variabel Kinerja Karyawan
- Lampiran 5. Tabulasi Total Tanggapan Responden
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas Variabel *Organizational Communication*
- Lampiran 7. Hasil Uji Validitas Variabel *Employee Engagement*
- Lampiran 8. Hasil Uji Validitas Variabel Kinerja Karyawan
- Lampiran 9. Hasil Uji Reliabilitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Asumsi Klasik
- Lampiran 11. Koefisien Regresi Linear Berganda *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan
- Lampiran 12. Hasil Uji F *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* Terhadap Kinerja Karyawan
- Lampiran 13. Hasil Koefisien Korelasi Berganda
- Lampiran 14. Riwayat Hidup Penulis
- Lampiran 15. Form Bimbingan Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Kondisi persaingan bisnis saat ini sudah semakin luas, lebih agresif, dan perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat menuntut langkah bisnis makin cepat. Perusahaan yang ingin bertumbuh dan berkembang di tengah perkembangan global yang lebih pesat, harus memfokuskan diri kepada perubahan internalnya yaitu untuk mencari, menarik bahkan mempertahankan karyawan yang memiliki keunggulan bagi perusahaan dan dalam divisi yang dijalankannya. Terdapat beberapa hal yang mempengaruhi kinerja Sumber Daya Manusia yaitu faktor individu, faktor kepemimpinan, faktor tim, dan faktor situasi. Faktor pertama yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah faktor individu yang didalamnya termasuk kemampuan berkomunikasi dan komitmen dalam bekerja untuk mencapai tujuan perusahaan.

Komunikasi organisasi memiliki kaitan pada kondisi dan situasi yang luas dan menyeluruh. Teori komunikasi organisasi umumnya berkaitan dengan fungsi organisasi, termasuk iklim, aturan dan personel (West &

Turner, 2017:35). Selain komunikasi organisasi, faktor lain yang mempengaruhi kinerja karyawan yaitu komitmen karyawan atau *employee engagement*. Hasil survey yang dilakukan *State of the Global Workplace 2021 Report* (Gallup, 2020) menemukan bahwa tingkat *engagement* karyawan sebesar 20%, sehingga masih terdapat 80% karyawan yang kurang berkomitmen pada perusahaan tempat bekerja. Karyawan yang memiliki tingkat *engagement* yang tinggi akan memiliki keterikatan emosi yang tinggi terhadap organisasi, sehingga akan berpengaruh dalam menyelesaikan pekerjaan dan cenderung memiliki kualitas kerja yang memuaskan. Kinerja karyawan yang menurun tentu akan sangat mempengaruhi stabilitas perusahaan. Perusahaan yang baik adalah perusahaan yang selalu melakukan penilaian terhadap kinerja karyawan secara berkala.

Permasalahan tentang kinerja karyawan akan selalu dihadapi oleh setiap perusahaan, salah satunya pada Ulu Cliffhouse yang merupakan salah satu hotel bintang tiga dan *beach club* yang terletak di kawasan Uluwatu, Bali. Ulu Cliffhouse berorientasi pada kepuasan pelanggan, maka untuk mencapai hal tersebut maka Ulu Cliffhouse harus memiliki Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Kualitas Sumber Daya Manusia yang dimiliki oleh suatu perusahaan dapat dilihat dari penilaian kinerja karyawan. Berikut merupakan data hasil penilaian kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse pada bulan Juni – Desember 2021:

Tabel 1.1 Data Penilaian Kinerja Karyawan pada Ulu Cliffhouse Periode Juni – Desember 2021

Kategori	Nilai	Periode Juni – Desember 2021	
		Jumlah Karyawan	Persentase (%)
Sangat Baik	91 ke atas	18	22%
Baik	80 – 90	43	53%
Cukup	70 – 79	17	21%
Kurang	61 – 69	3	4%
Buruk	60 kebawah	0	0%
Jumlah		81	100%

Sumber : HRD Ulu Cliffhouse 2022 (data diolah)

Apabila dilihat dari Tabel 1.1 diatas, rata-rata karyawan banyak yang mendapatkan kategori kinerja baik. Namun kategori tersebut dapat dianggap belum optimal. Hal ini disebabkan karena tidak sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Ulu Cliffhouse yaitu seluruh karyawannya mendapat kategori sangat baik guna mencapai tujuan perusahaan. Pada dasarnya penilaian kinerja karyawan merupakan usaha membandingkan prestasi kerja yang dikehendaki dalam suatu jabatan tertentu (*job standar*) dengan prestasi kerja sesungguhnya yang dicapai oleh seorang tenaga kerja (*job performance*).

Selain tingkat kinerja karyawan, kemampuan berkomunikasi juga berperan dalam membentuk Sumber Daya Manusia yang berkualitas. Kurang tepatnya penyampaian pesan tentu dapat menimbulkan masalah, termasuk yang terjadi pada Ulu Cliffhouse. Hasil observasi yang dilakukan peneliti yaitu pada Ulu Cliffhouse masih terjadi kesenjangan atau hubungan komunikasi yang kurang harmonis. Salah satu contoh gejala yang

menunjukkan kurang efektifnya komunikasi pada Ulu Cliffhouse dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut:

Tabel 1.2 Permasalahan Komunikasi pada Ulu Cliffhouse

No.	Tanggal	Keterangan
1	20 November 2021	Terjadi kesalahpahaman antara sesama <i>manager</i> terkait dengan reservasi dari tamu sehingga mengakibatkan terjadinya <i>double booking</i> dan menimbulkan kesan yang kurang profesional bagi tamu. Kejadian tersebut berlanjut hingga pengunduran diri salah satu manager karena kurang puasny dengan perlakuan yang diterima.
2	27 November 2021	Terjadi kesalahpahaman antara <i>staff</i> dengan manager terkait dengan akses masuk ke dalam lokasi <i>event</i> yang diminta tamu, hal tersebut mengakibatkan keributan di area kerja dan terjadi kesalahpahaman yang berlanjut antara karyawan.
3	30 November 2021	Terjadi kesalahpahaman komunikasi antara sesama <i>staff</i> melalui komunikasi tidak langsung menggunakan perangkat <i>Handy Talky</i> (HT) sehingga pesan tidak tersampaikan dengan baik sesuai dengan maksud pengirim pesan.
4	3 Desember 2021	Terjadi <i>miss communication</i> antara tamu dengan karyawan karena permasalahan pembayaran yang mengakibatkan terjadi keributan kecil di area kerja.
5	2 Februari 2022	Terjadi kesalahpahaman antara sesama <i>staff</i> terkait dengan penemuan barang milik tamu yang sudah diamankan tetapi barang tersebut hilang dan tamu terus menanyakan kembali terkait barang miliknya tersebut, hal itu mengakibatkan kekecewaan dari pihak tamu.

Sumber : observasi pada Ulu Cliffhouse

Berdasarkan Table 1.2 diatas dapat dilihat bahwa kurang terjalannya komunikasi dan kerja sama yang harmonis dalam organisasi baik secara vertikal maupun horisontal. Kurangnya kesadaran tentang pentingnya komunikasi yang baik secara vertikal maupun horisontal yang dilaksanakan secara terpadu dan selaras tentunya akan mengurangi tingkat kinerja yang dimiliki oleh karyawan sehingga kinerja karyawan akan tidak maksimal.

Masalah lainnya yang menyebabkan menurunnya kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse yaitu kurangnya tingkat *engagement* karyawan sehingga

memiliki keterikatan emosi yang kurang terhadap organisasi. Karyawan dengan tingkat *engagement* yang tinggi akan merasa bersemangat dan berdedikasi dalam melaksanakan pekerjaan yang ditunjukkan dalam sikap menghargai waktu yaitu perbuatan selalu tepat waktu ketika bekerja. Pada Ulu Cliffhouse masih sering terjadi permasalahan waktu kerja seperti karyawan datang dan pulang tidak sesuai dengan waktu yang dijadwalkan. Survei yang dilakukan berdasarkan data absensi karyawan Ulu Cliffhouse masih terdapat kurang lebih 10% karyawan yang melakukan absensi tidak sesuai dengan waktunya, hal tersebut mengakibatkan berkurangnya kinerja karyawan untuk mencapai target perusahaan.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis mencoba untuk menemukan antara beberapa faktor dengan mengadakan penelitian dengan judul “*Organizational Communication* dan *Employee Engagement* Serta Pengaruhnya Terhadap Kinerja Karyawan Pada Ulu Cliffhouse”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan *output* berupa kebijakan yang nantinya dapat diterapkan pada perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawannya berdasarkan faktor-faktor dari *organizational communication* dan *employee engagement*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan pada penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah *Organizational Communication* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse?

2. Apakah *Employee Engagement* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse?
3. Apakah *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse?
4. Seberapa besar pengaruh *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse?

1.3 Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Organizational Communication* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Employee Engagement* secara parsial terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse.
3. Untuk mengetahui pengaruh signifikan *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* secara simultan terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* terhadap kinerja karyawan di Ulu Cliffhouse.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat dalam pendidikan baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang sumber daya manusia, khususnya dalam memahami faktor yang mempengaruhi tingkat kinerja karyawan.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan wawasan serta pengetahuan dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan adanya pengaruh *Organizational Communication* dan *Employee Engagement* pada Ulu Cliffhouse.

2) Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse.

3) Bagi Jurusan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah informasi dan referensi bacaan bagi mahasiswa di Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai latar belakang masalah yang menjadi topik penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian serta manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini membahas tentang landasan teori mengenai *organizational communication*, *employee engagement*, kinerja karyawan, penelitian sebelumnya serta kerangka konsep dan hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini berisi penjelasan mengenai tempat penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, sumber data, jenis data, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, jadwal penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini menguraikan gambaran umum mengenai Ulu Cliffhouse serta memberikan jawaban dan penjelasan tentang hasil pengujian hipotesis yang diperoleh oleh peneliti.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini memuat kesimpulan mengenai pengaruh variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat serta memberikan saran-saran yang diperlukan kepada pihak-pihak yang terkait.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang sudah dijelaskan, maka dapat diambil simpulan dari penelitian ini yaitu:

1. *Organizational communication* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,232 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,001.
2. *Employee engagement* berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse yang ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi sebesar 0,564 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
3. *Organizational communication* dan *employee engagement* berpengaruh secara simultan dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse yang ditunjukkan oleh koefisien *Sum of Square Regression* sebesar 0,853 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000.
4. Pengaruh variabel *organizational communication* dan *employee engagement* terhadap kinerja karyawan pada Ulu Cliffhouse adalah

sebesar 0,727 (72,7%) dan sisanya sebesar 27,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisa dan pembahasan, maka saran yang dapat diajukan peneliti adalah sebagai berikut:

1. Karyawan dapat memanfaatkan media komunikasi seperti *WhatsApp group* yang sudah ada secara maksimal untuk menginformasikan segala informasi secara *up-to-date* setiap harinya.
2. Perusahaan dapat mengadakan kegiatan *sharing session* pada masing-masing departemen dan *general* secara rutin setiap minggu.
3. Setiap karyawan diharapkan mencatat secara rutin tugas-tugas yang sudah dan belum terselesaikan pada *log book* masing-masing departemen agar jelas pelimpahan tugas untuk *shift* kerja selanjutnya.
4. Perusahaanaan diharapkan dapat melengkapi segala sarana dan prasarana penunjang pekerjaan seperti peralatan kerja, akses internet yang stabil, dan tempat kerja yang nyaman agar karyawan dapat melaksanakan pekerjaan secara maksimal.
5. Saling bertukar informasi antar karyawan secara *up-to-date* tentang perkembangan pengetahuan maupun *skill* terkait departemen maupun posisi pekerjaan yang sedang dilaksanakan.
6. Karyawan diharapkan tidak malu bertanya jika terdapat instruksi yang kurang jelas maupun kesulitan dalam melaksanakan pekerjaan.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Pada proses penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yang dialami oleh peneliti yaitu jumlah populasi dan sampel yang termasuk kecil sebanyak kurang dari 100 orang, serta terdapat banyak faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan namun dalam penelitian ini hanya diukur berdasarkan *organizational communication* dan *employee engagement*. Oleh karena itu, penelitian ini masih kurang dalam menggambarkan hal-hal yang mempengaruhi kinerja karyawan. Pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini sebesar 27,3% maka dalam penelitian selanjutnya diharapkan untuk menggali faktor dari variabel lain yang mempengaruhi kinerja karyawan, dapat menambah jumlah responden, serta menambah instrumen pernyataan pada kuesioner agar hasil penelitian lebih maksimal.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, F. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Produktivitas Kinerja Karyawan Bagian Produksi CV. Lezatku Food. *Journal Of Management, Accounting, Economic and Business*, 12.
- Agustiningrum, S. D. (2016). Pengaruh Persepsi Dukungan Organisasi terhadap Kinerja Karyawan yang Dimediasi oleh OCB (Organizational Citizenship Behavior) (Studi pada PT. Angkasa Pura I Kantor Cabang Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 4(2), 212-225.
- Annisa Nur Islami, M. F. (2021). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di PT. Feva Indonesia. *Jurnal Representamen*, 9.
- Bernardin, R. J. (2013). *Human resource management. Sixth Edition*. New York: Mc. Graw-Hill.
- Cintani, C. &. (2020). Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Sinar Kencana Multi Lestari. *Kolegial*, 8(1), 29-44.
- Diana, S. (2021). Pengaruh Perceived Organizational Support dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Ilmu Manajemen Volume 9 Nomor 3*, 9.
- Endang Pitaloka, F. M. (2021). The Impact of Employee Engagement and Organizational Commitment on Employee Performance. *Business Management Journal*, 17.
- Firmansyah, H. &. (2016). *Organisasi Dan Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Ombak.
- Gallup. (2020). *State of the Global Workplace 2021 Report*. Washington DC: Gallup, Inc.
- Hali, M. A. (2019). Pengaruh Employee Engagement terhadap Kinerja Karyawan melalui Komitmen Organisasi (Studi pada Divisi Produksi PT. Indo Putra Harapan Sukses Makmur). *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM)*, 7(1), 228-234.
- Indrasari, D. M. (2017). *Kepuasan Kerja dan Kinerja Karyawan Tinjauan dari Dimensi Iklim Organisasi, Kreatifitas Individu, dan Karakteristik Pekerjaan*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka.
- Kartono. (2017). *Personality, Employee Engagement, Emotional Intellegence, Job*. Yogyakarta: Deepublish.
- Kussanti, D. P. (2020). Optimalisasi Komunikasi Organisasi Pada Perusahaan di Masa Pandemi Covid-19 (Approaches and Processes: Katherine Miller). *Jurnal Public Relations Volume 1 Nomor 1*, 4.

- Kusumawati, R. A. (2017). Pengaruh Employee Engagement Terhadap Kinerja Karyawan Program Diploma III di Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia. *Jurnal Maksipreneur, Vol. VI, No. 2, 17.*
- Lestari, N. R. (2021). Pengaruh Budaya Organisasi, Iklim Organisasi, dan Employee Engagement Terhadap Kinerja Pegawai BPJS Ketenagakerjaan Kota Tegal. 168.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- M.Saks, A. (2021). Caring human resources management and employee engagement. *Human Resource Management Review, 9.*
- Malik, H. H. (2018). The Impact of Organizational Communication on. *Journal of Research in Social Sciences - JRSS June, 2018 Vol: 6 Number 2, 13.*
- Mursidta, S. (2017). Pengaruh Perceived Organizational Support (Persepsi Dukungan Organisasi) dan Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Varia Usaha Beton Gresik. *Jurnal Ilmu Manajemen (JIM), 5(1), 1-12.*
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian: Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta: Kencana.
- Nwata, U. P. (2021). Organizational Communication and Employee Performance in Deposit Money Banks in Nigeria. *South Asian Research Journal of Business and Management | Volume-3 | Issue-6 | Nov-Dec -2021 |, 14.*
- Pella, D. A. (2020). *Manajemen Kepuasan dan Keterikatan Pegawai*. Jakarta: AIDA Infini Maksima.
- Putri, E. P. (2021). THE IMPACT OF EMPLOYEE ENGAGEMENT AND ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON EMPLOYEE PERFORMANCE. *Business Management Journal Vol.17 (2) : 117-133. Th. 2021, 17.*
- Rahyono. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis, Volume 3, No. 1, 10.*
- Renaldy, A. (2021). Pengaruh Employee Engagement, Budaya Organisasi, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Divisi Line Maintenance PT. Batam Aero Teknik Jakarta. *JIMEN Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen VOL. 1, NO. 2, 10.*
- Sihag, P. (2021). The Impact of Perceived Organizational Support on Employee Engagement: A Study of Indian IT Industry. *International Journal of Human Capital and Information Technology Professionals, 18.*

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.

Weldeghebriel, Z. F. (2020). Organizational Communication and Employee Performance in Selected Large Manufacturing Businesses in Eritrea. *JOMO KENYATTA UNIVERSITY OF AGRICULTURE AND TECHNOLOGY*, 240.

Yusuf, D. A. (2020). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT Gapa Citramandiri. *Jurnal Disrupsi Bisnis, Vol 3. , No.1* , 16.



JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI