

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI COURTYARD BY MARRIOTT
BALI NUSA DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Nengah Dwi Soma Anggreni

NIM 2015713097

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI COURTYARD BY MARRIOTT
BALI NUSA DUA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Nengah Dwi Soma Anggreni

NIM 2015713097

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2023

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Nengah Dwi Soma Anggreni
NIM : 2015713097
Jurusan : Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:
"Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan di Courtyard
by Marriott Bali Nusa Dua Resort."

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar Pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Nengah Dwi Soma Anggreni
NIM. 2015713097

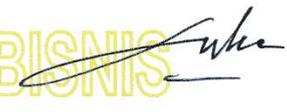
Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PENERAPAN KOMUNIKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI COURTYARD BY
MARRIOTT BALI NUSA DUA RESORT**

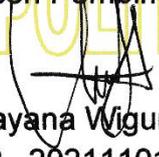
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Diploma Tiga Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi
Bisnis
Politeknik Negeri Bali

Ni Nengah Dwi Soma Anggreni
2015713097

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M. NIP. 202111017	
Dosen Penguji 1, I Made Wudiantara, S.Psi., M.Si NIP. 197902182003121002	
Dosen Penguji 2, I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL., Ph.D NIP. 197409152000121002	

Dosen Pembimbing 1


Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M.
NIP. 202111017

Dosen Pembimbing 2


I Made Sarjana, SE., MM.
NIP. 196012311988111001

Disahkan oleh
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,


I Made Wudiantara, S.Pi., M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari Tugas Akhir ini adalah “Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort”

Tujuan penulisan ini sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan serta untuk memperoleh ijazah Diploma III, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penulisan, penyusunan sampai penyelesaian tugas akhir, penulis banyak menghadapi hambatan dan kesulitan, baik dalam bidang data-data dan teori-teori yang dibutuhkan. Adapun tugas ini merupakan hasil dari penelitian dan praktik kerja lapangan pada Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Keberhasilan penulis menyelesaikan tugas akhir ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dorongan dari berbagai pihak yang sangat bernilai bagi penulis sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE, M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin, sehingga mahasiswa-

mahasiswanya mendapatkan kesempatan untuk terjun langsung di dunia kerja sesuai tuntutan ilmu yang dimiliki melalui Praktik Kerja Lapangan pada perusahaan swasta maupun negeri.

2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA, Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan penulis masukan-masukan selama proses penyusunan tugas akhir.
3. Ibu Made Ayu Jayanti Prita Utami, S.S.T.Ak., M.Si, selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi, M.Si, selaku Kepala Prodi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Ibu Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M, selaku Koordinator Praktik Kerja Lapangan yang telah mengkoordinasikan dan memberikan pembekalan motivasi dalam pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
6. Bapak Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dari saat menjalankan praktik kerja lapangan hingga penyusunan tugas akhir ini dengan sabar meluangkan waktu, tenaga dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tersusun tugas akhir ini.

7. Bapak I Made Sarjana, SE., M.M, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, pengarahan serta dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini serta dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan kepada penulis sehingga tersusun tugas akhir ini.
8. Seluruh dosen dan pegawai Administrasi Bisnis yang membantu sehingga terselesaikan tugas akhir ini.
9. Ibu Eka Puspita Gra Manajer Human Resources Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan kesempatan untuk saya melaksanakan PKL di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dan memberikan banyak ilmu dan pembelajaran.
10. Ibu Eka Chandra Dewi Assistant Manajer Human Resources Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan banyak ilmu dan pembelajaran serta dukungan selama saya menjalankan praktik kerja lapangan.
11. Ibu Evi Surya Pratiwi Assistant Training Manajer di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah memberikan kesempatan untuk saya melaksanakan PKL dan mendapatkan banyak ilmu dan pembelajaran selama 6 bulan.
12. Seluruh karyawan Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort yang telah membantu dalam proses PKL dan pengisian google form kuesioner penelitian.

13. I Made Sariada dan Ni Wayan Murtini sebagai kedua orang tua terkasih, yang tak hentinya memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik maupun doa selama melakukan penulisan Tugas Akhir.

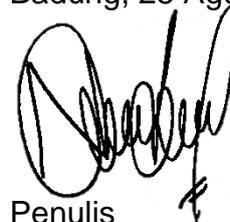
14. Teman-teman kelas 6 B AB yang selalu memberikan dukungan satu sama lain, saling memberi masukan, dan informasi selama penulisan tugas akhir ini.

15. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu atas bantuan dan saran yang diberikan sehingga laporan ini dapat diselesaikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan dan penulisan laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan ini.

Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan kritik dan saran demi kesempurnaan laporan tugas akhir ini.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	iii
PRAKATA	ii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi Mahasiswa.....	5
2. Bagi Politeknik Negeri Bali.....	5
3. Bagi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.....	5
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	6
3. Populasi dan Sampel Penelitian	6
4. Data Penelitian	10
a. Jenis Data Penelitian.....	10
b. Sumber Data Penelitian	10
c. Teknik Pengumpulan Data	11
5. Uji Validitas dan Realibilitas.....	11
6. Definisi Operasional Variabel.....	13
7. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian	14
8. Teknik Analisis Data	19
BAB II LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS	24

A. Landasan Teori	24
1. Sumber Daya Manusia	24
2. Komunikasi Internal	26
3. Kinerja Karyawan.....	36
B. Kerangka Konsep dan Hipotesis	44
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	48
A. Sejarah Perusahaan	48
B. Bidang Usaha.....	52
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	52
1. Struktur Organisasi	52
2. Uraian Jabatan	55
D. Kebijakan Perusahaan	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	62
A. Hasil Analisis Data	62
B. Pembahasan Penelitian	80
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	83
A. Simpulan	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....	86
LAMPIRAN.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konsep.....	44
Gambar 3.1 Lobby Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort	51
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort	54
Gambar 1 Struktur Organisasi	54
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	64
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	65



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Populasi Penelitian	7
Tabel 1.2 Sampel Seluruh Department	9
Tabel 1.3 Skala Likert	16
Tabel 1.4 Instrumen Penelitian	16
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	45
Tabel 4.1 Hasil Tabulasi Persepsi Responden Terhadap Komunikasi Internal	66
Tabel 4.2 Hasil Tabulasi Persepsi Responden Terhadap Kinerja Karyawan	68
Tabel 4.3 Rekapitulasi Hasil Tabulasi Kuisisioner	70
Tabel 4.4 Hasil Uji Validitas Instrumen	73
Tabel 4.5 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	74
Tabel 4.6 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	75
Tabel 4.7 Hasil analisis Uji Korelasi	77
Tabel 4.8 Tabel Interval Koefesien	77
Tabel 4.9 Hasil Analisis Uji Determinasi	80



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir UPP	89
Lampiran 2 Surat Kesiediaan Membimbing	90
Lampiran 3 Surat Kesiediaan Membimbing	91
Lampiran 4 Form Proses Bimbingan.....	92
Lampiran 5 Form Proses Bimbingan.....	93
Lampiran 6 Surat Permohonan Pengambilan Data Penelitian	94
Lampiran 7 Surat Keterangan Penyelesaian Tugas Akhir	95
Lampiran 8 Kuisisioner Penelitian	96
Lampiran 9 Pengiriman Kuisisioner kepada para target responden	100
Lampiran 10 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	101
Lampiran 11 Hasil SPSS Variabel Komunikasi Internal dan Kinerja Karyawan.....	102
Lampiran 12 Hasil Uji Realibilitas.....	104
Lampiran 13 Hasil Uji Analisa Regresi Linier Sederhana.....	105
Lampiran 14 Hasil Uji Korelasi.....	106
Lampiran 15 Hasil Uji Determinasi.....	107



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Komunikasi menjadi salah satu peran penting dalam kemajuan suatu organisasi dapat dilihat dari kehidupan sehari-hari, dalam jangkauan kecil antara dua orang atau lebih. Komunikasi merupakan suatu proses pengutaraan pesan yang disampaikan dari satu pihak kepada pihak lain. (Stephen, 2017). Komunikasi adalah proses pengiriman dan pemahaman arti sebenarnya dari pihak lain kepada penerima pesan (komunikasikan) untuk tujuan tertentu (Dwicahya Henri, 2022).

Kegiatan komunikasi merupakan sebuah hal penting yang dapat mempengaruhi hasil dari pekerjaan yang dilakukan (Fauzan Ahmad Siregar, 2021). Dengan adanya komunikasi sebagai media untuk mempermudah pekerjaan dengan tujuan yang ingin dicapai. Untuk

mencapai tujuan terbaik dalam sebuah perusahaan, tentu diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang jelas melalui berbagai kebijakan perusahaan yang dapat menyesuaikan kepentingan bersama antara perusahaan dan karyawan. Kinerja karyawan akan lebih baik jika adanya kesadaran diri dan kesungguhan dari masing-masing karyawan sebagai individu dalam melaksanakan tugas dan kewajiban tanggung jawabnya.

Hal ini menyebabkan banyaknya persaingan hingga membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas untuk meningkatkan daya saing perusahaan, karena sumber daya manusia merupakan aset penting bagi sebuah perusahaan, tanpa karyawan yang memiliki keahlian maka mustahil bagi perusahaan untuk mencapai tujuannya dan proses komunikasi yang efektif sangat penting bagi sebuah perusahaan dalam melaksanakan kegiatan manajemen (Teuku Muttaqin Mansur, 2020).

Perusahaan besar seperti Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, pasti ingin memperoleh hasil yang efektif dan efisien dari sumber daya manusia yang dimiliki. Maka sumber daya manusia ini dituntut untuk bekerja maksimal demi kemajuan sebuah perusahaan. Sumber daya manusia dalam sebuah perusahaan sangat beragam karakternya yang mengakibatkan adanya perbedaan dalam memandang kinerja karyawan yang diberikan perusahaan serta menginterpretasikan visi, misi, dan tujuan perusahaan.

Sumber daya manusia menjadikan komunikasi sebagai alat atau media untuk mempermudah setiap kegiatan yang dilakukan. Tetapi kenyataannya, komunikasi yang terjadi diantara atasan dan karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort juga masih sering terjadi hambatan di dalamnya. Salah satunya timbul kesalahpahaman sebagai akibat dari adanya perbedaan persepsi. Permasalahan yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut menyebabkan proses komunikasi menjadi terhambat dan berujung pada ketidakefektifan. Hal tersebut menjadikan pesan yang ingin disampaikan melalui komunikasi internal tidak dapat diterima secara lengkap dan utuh.

Setiap perusahaan memiliki strategi komunikasi internal yang harus dijalankan dengan baik secara vertikal maupun horizontal agar perusahaan meraih sukses di berbagai bidang usaha. Komunikasi internal membuat setiap bagian mengerti fungsi dan cara menjalankan tugasnya masing-masing. Komunikasi internal membangun pemahaman terhadap visi, misi dan nilai-nilai perusahaan. Dengan cara ini, perusahaan dapat yakin bahwa setiap karyawan bergerak ke arah yang sama. Tidak ada kebingungan tentang strategi maupun tujuan, semua anggota staf, dari tingkat manajer hingga karyawan baru, mengetahui tentang perusahaan (Supriyanto, 2019).

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik mengangkat judul **“Penerapan Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pada Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort”**. Dengan adanya penelitian ini di harapkan kedepan nya komunikasi internal pada Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort menjadi lebih efektif serta kinerja karyawan menjadi lebih meningkat.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimanakah pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort ?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort ?
3. Bagaimanakah cara Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort meningkatkan kinerja pada karyawan ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada pokok permasalahan diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

3. Untuk mengetahui cara Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dalam meningkatkan kinerja karyawan.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat yang diperoleh bagi mahasiswa dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menambah atau meningkatkan wawasan dan pengetahuan dibidang manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai penerapan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan, serta melalui penelitian ini diharapkan dapat mengimplementasikan teori yang diperoleh selama di bangku perkuliahan.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Manfaat yang diperoleh bagi Politeknik Negeri Bali dari penelitian ini adalah sebagai bahan referensi untuk mahasiswa dalam menulis laporan tugas akhir, serta untuk memperkaya bahan bacaan di perpustakaan mengenai manajemen sumber daya manusia khususnya mengenai penerapan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan.

3. Bagi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort

Manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dari penelitian ini adalah diharapkan dapat menjadi salah satu bahan masukan

bagi Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort dalam posisi sumber daya manusia sebagai evaluasi kinerja karyawan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort, yang beralamat di Kawasan Pariwisata Lot Sw1, Jl. Nusa Dua, Benoa, Bali, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian di atas, maka yang menjadi objek penelitian dalam penelitian ini adalah komunikasi internal dan kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

3. Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Menurut Sugiyono, (2018) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan ciri tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti guna dipelajari dan menarik kesimpulan. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek atau objek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek atau objek tersebut. Menurut Tanzeh & Arikunto, (2020) populasi adalah

sekelompok orang, kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.

Dari kedua penelitian diatas maka dapat disimpulkan bahwa populasi adalah obyek maupun subyek yang berada pada suatu wilayah dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah-masalah penelitian. Dari dua definisi tersebut dapat dinyatakan dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort sejumlah 247 orang. Berikut adalah tabel populasi :

Tabel 1.1 Jumlah Populasi Penelitian

Department	Jumlah
Admin & General	3
Accounting	12
Engineering	32
F&B Kitchen	36
F&B Service	30
Front Office	26
Housekeeping	46
Human Resources	3
Loss Prevention	33
IT	1
Sales & Marketing	11
Spa & Recreation	14
Total	247

Sumber: HRD Courtyard By Marriott Bali Nusa Dua Resort

b. Sampel

Menurut Sugiyono (2018) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representatif atau mewakili populasi yang diteliti.

Terdapat banyak cara maupun rumus untuk menentukan jumlah sampel, salah satunya adalah menggunakan rumus Slovin yang sederhana dan mudah dihitung (Sugiyono, 2018).

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

Keterangan :

n = jumlah sampel yang diperlukan

N = jumlah populasi

e = tingkat kesalahan sampel atau eror yang dapat ditolelir

Berdasarkan rumus diatas, diketahui jumlah total karyawan atau populasi tersebut yaitu berjumlah 247 karyawan. Sehingga banyaknya sampel pada penelitian ini yaitu :

$$n = \frac{247}{1+247 (10\%)^2}$$

$n = 71,18$ (dibulatkan menjadi 71)

Teknik penentuan sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik *non-probability sampling*, dimana

setiap elemen dari populasi tidak memiliki kesempatan yang sama untuk menjadi sampel dan untuk populasi yang tidak terlalu banyak, yaitu antara 100 hingga 500, maka sampelnya menggunakan rumus Slovin dengan error margin 1%, 5%, atau 10% (Suharsono & Sari, 2019). Adapun metode penelitian yang dipilih yaitu dengan Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Murtianto, 2019). Berdasarkan definisi tersebut, dimana sampel yang diambil dari seluruh anggota populasi adalah sebanyak 71 orang.

Tabel 1. 2 Sampel Seluruh Department

Department	Jumlah
Accounting	2
Engineering	11
F&B Kitchen	6
F&B Service	9
Front Office	9
Housekeeping	14
Human Resources	2
Loss Prevention	11
IT	1
Spa & Recreation	6
Total	71

4. Data Penelitian

a. Jenis Data Penelitian

Adapun jenis data penelitian yang digunakan penulis adalah data kuantitatif dimana jenis datanya yang dapat diukur (*measurable*) atau dihitung secara langsung sebagai variable angka atau bilangan.

Variabel dalam ilmu statistika adalah atribut, karakteristik, atau pengukuran yang mendeskripsikan suatu kasus atau objek penelitian (Rahayu & Irawan, 2023).

b. Sumber Data Penelitian

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2021) "Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data". Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2021) "Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung atau melalui berbagai informasi". Data ini diperoleh

peneliti melalui dokumen perusahaan dan jurnal penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Metode Kuisisioner atau angket

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan menggunakan daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang setelah kuisisioner tersebut diisi oleh responden, maka kemudian diserahkan kembali kepada petugas atau peneliti (Mayasari, 2022). Kuisisioner yang peneliti gunakan terdiri dari dua variabel yaitu komunikasi internal dan kinerja karyawan dan diisi oleh beberapa karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort.

2) Studi Dokumentasi

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik yang sudah ada (Benny, 2021).

5. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Rosita (2021) Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk

menguji ketepatan suatu alat ukur dalam mengukur sesuatu yang seharusnya diukur. Validitas penelitian berdasar pada suatu pandangan pengetahuan yang berdasarkan pada sesuatu yang benar-benar terjadi, keobjektifan, kesimpulan, kenyataan, dan data bernumerik. Validitas berhubungan dengan seberapa jauh seorang peneliti melakukan pengukuran terhadap sesuatu yang semestinya diukur.

Untuk menguji validitas pada tiap – tiap item yaitu dengan mengkorelasikan skor tiap butir dengan skor total yang merupakan jumlah tiap skor butir. Koefesien korelasi yang dihasilkan kemudian dibandingkan dengan standar validasi yang berlaku. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Rosita (2021)

- 1) Jika $r \geq 0,30$, maka item instrument dinyatakan valid.
- 2) Jika $r \leq 0,30$, maka item instrument dinyatakan tidak valid.

Uji Validitas instrument dapat menggunakan rumus korelasi. Rumus korelasi berdasarkan Product Moment dengan simpangan adalah sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2)(\sum y^2)}}$$

Keterangan :

r_{xy} = Koefesien korelasi antara variable x dan variable y

$\sum xy$ = Jumlah perkalian x dan y

x^2 = Kuadrat dari x

y^2 = Kuadrat dari y

b. Uji Reliabilitas

Uji realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau diandalkan. Hal ini menunjukkan sejauh mana hasil pengukuran itu tetap konsisten bila dilakukan dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama, dengan menggunakan alat ukur yang sama (Ono, 2020).

Jadi, instrumen yang reliabel merupakan syarat mutlak untuk menghasilkan penelitian yang reliabel. Pengukuran reliabilitas menggunakan formula Aplha (α) Cronbach. Apabila nilai dari Alpha Cronbach $\geq 0,6$ maka instrument dikatakan reliabilitas (Ono, 2020).

6. Definisi Operasional Variabel

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Fajri (2022) defisini operasional adalah penentuan konstrak atau sifat yang akan dipelajari sehingga menjadi variable yang dapat diukur. Definisi operasional menjelaskan cara tertentu yang digunakan untuk meneliti dan mengoperasikan konstrak, sehingga memungkinkan bagi peneliti yang lain untuk melakukan replikasi pengukuran

dengan cara yang sama atau mengembangkan cara pengukuran konstruk yang lebih baik.

a. Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Fajri (2022) Variabel bebas adalah variable yang tidak dapat dipengaruhi oleh variable lainnya dan ditandai dengan huruf X untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi. Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebas adalah **Komunikasi Internal (x)**

b. Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Fajri (2022) Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibatk arena adanya variabel bebas, dalam penelitian ini Kinerja Karyawan merupakan variabel terikatnya yang diberi simbol (Y) . Yang menjadi variable terikat dalam penelitian ini adalah **Kinerja Karyawan (Y)**

7. Skala Pengukuran dan Instrumen Penelitian

a. Skala Pengukuran

Skala Pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut jika digunakan akan menghasilkan data kuantitatif. Jenis-jenis skala pengukuran ada empat : skala

nominal, skala ordinal, skala interval, dan skala ratio (Miftahul Janna, 2018).

Skala pengukuran yang penulis gunakan yakni Skala Interval. Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Dr.Hanafiah (2020) “Skala Interval merupakan skala pengukuran yang banyak digunakan untuk mengukur fenomena/gejala social, dimana pihak responden diminta melakukan ranking terhadap preferensi tertentu sekaligus memberikan nilai (rate) terhadap preferensi tersebut. Jenis - jenis skala yang tergolong dalam skala interval atau yang dapat digunakan untuk penelitian social yaitu Skala Linkert, Skala Guttman, Skala Rating, dan Semantic Defferential.

Adapun pengukuran data dalam penelitian ini menggunakan jenis skala likert yaitu suatu skala untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang untuk sekelompok orang terhadap fenomena social. Teknik pemberian skor dalam skala likert ini mengacu pada pernyataan yang dibuat oleh Sugiyono yang dikutip oleh Saputra (2018), yaitu: “Jawaban setiap instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif”. Dalam hal ini, jawaban

tersebut dapat diberi skor, sesuai tingkat skalanya dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 3 Skala Likert

Jawaban	Bobot
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

b. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono yang dikutip oleh Sahir (2021) "Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk mengukur nilai variabel yang diteliti". Instrumen yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah berupa kuesioner yang terdiri dari dua variabel yaitu variabel komunikasi (X) dan kinerja karyawan (Y). Adapun variabel operasional, indikator, dan item pertanyaan dalam penelitian dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut :

Tabel 1. 4 Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Komunikasi Internal (X)	Komunikasi ke bawah	1. Karyawan mampu memberikan informasi dan

		<p>prosedur kerja kepada karyawan</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. Karyawan mampu memberikan motivasi kerja kepada sesama rekan kerja. 3. Karyawan selalu menerima instruksi pekerjaan dari atasan
	Komunikasi ke atas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan mampu menyampaikan laporan mengenai pekerjaan kepada atasan.
	Komunikasi horizontal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan selalu berbagi informasi dengan rekan kerja. 2. Hubungan personal sesama karyawan berjalan baik. 3. Karyawan selalu mencari pemecahan masalah bersama rekan kerja

	Kuantitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan mampu menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. 2. Karyawan selalu memenuhi target dalam setiap pekerjaannya.
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan memiliki ketelitian, keterampilan, dan keahlian dalam melaksanakan tugas-tugas. 2. Karyawan selalu bekerja sesuai dengan prosedur dan jadwal yang telah ditetapkan oleh perusahaan.
	Penggunaan Waktu dalam bekerja	<ol style="list-style-type: none"> 1. Karyawan mampu mengerjakan dan melaksanakan tugas yang diberikan secara tepat waktu. 2. Karyawan bisa secara cepat

		<p>dalam bertindak atau mengambil keputusan yang baik.</p> <p>3. Karyawan datang ke kantor selalu tepat waktu.</p>
	<p>Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja</p>	<p>1. Karyawan Mampu mengerjakan tugas tanpa perlu dibimbing maupun diawasi.</p> <p>2. Karyawan sering melakukan diskusi guna berkoordinasi antar rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama.</p>

8. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang dilakukan setelah semua data yang diperlukan guna memecahkan permasalahan yang diteliti sudah diperoleh secara lengkap. Ketajaman dan ketepatan dalam penggunaan alat analisis sangat menentukan keakuratan pengambilan kesimpulan, karena itu kegiatan analisis data merupakan

kegiatan yang tidak dapat diabaikan begitu saja dalam proses penelitian. Kesalahan dalam menentukan alat analisis dapat berakibat fatal terhadap kesimpulan yang dihasilkan dan hal ini akan berdampak lebih buruk lagi terhadap penggunaan dan penerapan hasil penelitian tersebut.

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data kuantitatif. Analisis kuantitatif yang biasanya digunakan adalah analisis statistik, biasanya analisis ini terbagi ke dalam dua kelompok statistik Deskriptif dan Statistik inferensial.

Untuk mengolah data yang terkumpul untuk memperoleh jawaban pokok permasalahan maka peneliti menggunakan "Program SPSS (*Statistical Product and Service Solution*) versi 25" dimana analisis yang peneliti gunakan adalah sebagai berikut:

a. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis Regresi Linier Sederhana digunakan untuk mengetahui antara satu variable dengan variabel lainnya()

rumusnya sebagai berikut :

$$Y = a + bx$$

Keterangan :

Y = Kinerja Karyawan

a = Konstanta

b = Koefisien regresi variabel x

x = Faktor-faktor Kinerja Karyawan

Nilai a , dan b_1 dapat ditentukan dengan rumus :

$$b = \frac{(\sum x^2) - (\sum xy)(\sum x)}{(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = y - b x$$

b. Analisis Korelasi linier Sederhana

Analisis korelasi linier sederhana untuk mengukur keeratan hubungan linier antara variable yang diamati, tanpa memandang apakah variable itu dipenden atau independent. Nilai yang dihasilkan berkisar pada -1 atau +1, jika nilai korelasinya dekat dengan 1 maka hubungan antara variable sangat tinggi, dan jika mendekati 0 maka hubungannya sangat rendah (Fajri, 2022).

Keputusan ada atau tidaknya korelasi antara variable menggunakan kriteria sebagai berikut, yaitu dilihat dari nilai signifikan. Dibandingkan dengan nilai Alpha (α) :

- 1) Jika nilai sig. $> \alpha$ (0,05) : maka H_0 diterima, artinya tidak ada korelasi atau hubungan positif dan signifikan antar variable.
- 2) Jika nilai sig. $< \alpha$ (0,05) : maka H_0 ditolak, artinya ada korelasi atau hubungan positif dan signifikan antar variable.

c. Analisis Determinasi

Teknik analisis yang digunakan untuk menggunakan seberapa besar variable x (komunikasi internal) Variabel y (kinerja karyawan).

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan :

D = Koefesien determinasi

r = Koefesien korelasi

d. T_{test}

Uji – t digunakan untuk menguji pengaruh variable bebas x (komunikasi internal) terhadap Variabel y (kinerja karyawan). Adapun langkah-langkah analisis menurut Algifari(2003) adalah sebagai berikut :

1) Menemukan hipotesis nol dan hipotesis alternative

$H_0: \beta_1 \leq 0$: tidak ada pengaruh antara variable bebas (komunikasi internal) terhadap variable terikat (kinerja karyawan).

$H_0: \beta_2 \leq 0$: ada pengaruh antara variable bebas (komunikasi internal) terhadap variable terikat (kinerja karyawan).

2) Perhitungan T_{test} menggunakan rumus :

$$T = \frac{bi}{s(bi)}$$

Keterangan :

$T = T_{test}$

$b_i =$ Koefesien regresi

$S(b_i) =$ Standar Error Koefesien Regresi

- 3) Menurut level of significant 5% dan derajat kebebasan $n - k - 1$ menurut algifari (2008)
- 4) Kriteria pengujian menggunakan satu sisi dengan taraf signifikan 5% dengan kriteria pengujian hipotesis sebagai berikut :
 - a) H_0 diterima apabila $T_{test} \leq T_{tabel}$ artinya komunikasi internal tidak mempunyai pengaruh yang signifikan / nyata terhadap kinerja karyawan
 - b) H_0 ditolak apabila $T_{test} \geq T_{tabel}$ artinya komunikasi internal mempunyai pengaruh yang signifikan / nyata terhadap kinerja karyawan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB II

LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS

A. Landasan Teori

1. Sumber Daya Manusia

Dalam setiap kegiatan organisasi, manusia merupakan aset utama yang memiliki pengaruh besar bagi kemajuan organisasi. Setiap organisasi tentunya mengharapkan karyawan agar mencapai tujuan organisasi, untuk mencapai tujuan perusahaan diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang tepat. Sumber daya manusia dalam organisasi harus senantiasa berorientasi terhadap visi, misi, tujuan dan sasaran organisasi dimana berada di dalamnya (Kaunang, 2018).

Menurut Dessler yang dikutip oleh Rohman & Hidayah (2022) “MSDM adalah proses untuk memperoleh, melatih, menilai, dan mengkompensasi pegawai, dan mengurus relasi kerja

mereka, kesehatan dan keselamatan mereka, serta hal-hal yang berhubungan dengan keadilan”. Pembahasan mengenai MSDM adalah bahwa manusia merupakan urusan terpenting dalam setiap dan semua organisasi, keberhasilan organisasi mencapai tujuan dan berbagai sasarnya serta kemampuannya menghadapi berbagai tantangan, baik yang bersifat eksternal maupun internal, sangat ditentukan oleh kemampuan mengelola sumber daya manusia dengan setepat-tepatnya.

Dalam memenuhi kebutuhan konsumen yang bervariasi mengharuskan perusahaan untuk mempunyai karyawan yang profesional dan produktif dalam menjalankan tugasnya. Kinerja karyawan merupakan tanggung jawab manajemen SDM, dan juga fokus utama manajemen SDM adalah memberikan kontribusi atas suksesnya perusahaan, agar produktifitas perusahaan berjalan lancar (Kaunang, 2018).

Manusia sebagai unsur terpenting mutlak dianalisis dan dikembangkan. Selain itu pada kenyataannya sumber daya manusia yang bekerja membuat tujuan, mengadakan inovasi, dan mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia yang unggul adalah salah satu keunggulan kompetitif yang sangat sulit ditiru dan hanya akan diperoleh dari karyawan yang produktif, inovasi, kreatif, selalu bersemangat dan loyal. Karyawan yang

memenuhi kriteria seperti itu hanya akan dimiliki melalui penerapan konsep dan teknik manajemen sumber daya insani yang tepat dan efektif (Fajar Budi Hartanto, 2019).

2. Komunikasi Internal

a. Pengertian Komunikasi Internal

Komunikasi internal merupakan proses pertukaran informasi melalui interaksi antara satu pihak dengan pihak yang lain. Menurut Argenti yang dikutip oleh Agustini & Purnaningsih (2018) menyatakan bahwa suatu organisasi membutuhkan komunikasi internal antara atasan dengan bawahan untuk menjaga hubungan agar saling terbuka dalam hal pekerjaan.

Komunikasi internal yang baik dibutuhkan partisipasi dari bawahan kepada atasan untuk menyampaikan ide, kendala, dan pendapat. Oleh karena itu, pada saat ini sebagian besar karyawan menuntut adanya partisipasi dalam dialog di tempat kerja yang mendorong perubahan organisasi (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Partisipasi dianggap penting untuk menjaga keterlibatan karyawan di semua tingkat organisasi tanpa mengedepankan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, partisipasi dapat mendorong kekompakan antara sesama karyawan maupun dengan atasan. Sehubungan dengan

perkembangan ini, komunikasi harus berupa proses dua arah yang menghasilkan umpan balik, agar pendapat karyawan dapat didengar dan dilakukan oleh atasannya (Agustini & Purnaningsih, 2018).

Menurut Daft yang dikutip oleh Mukarim (2021) “Komunikasi internal juga dapat diartikan sebagai bentuk proses dimana informasi ditukar dan dapat dimengerti oleh dua orang atau lebih, dan juga biasanya dengan maksud untuk memberikan motivasi atau dapat mempengaruhi perilaku karyawan di dalam suatu organisasi”. Dengan informasi yang disampaikan, dapat berpengaruh terhadap kinerja maupun sikap seseorang dalam perusahaan, karena pemberi informasi bisa memberi motivasi melalui komunikasi internal yang dilakukan.

b. Bentuk – Bentuk Dimensi Komunikasi Internal

Menurut Muhammad yang dikutip oleh Ningrum (2018) terdapat 3 bentuk komunikasi internal ialah :

1) Komunikasi ke Atas (*Upward Communciation*)

Adalah arus komunikasi yang bergerak dari bawah ke atas. Pesan yang disampaikan antara lain laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan karyawan, sikap dan perasaan karyawan tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan teknik, informasi

tentang produksi dan hasil yang dicapai. Jika arus informasi keatas tidak lancar maka manajemen tingkat atas atau pimpinan kurang mengetahui dan menyadari secara tepat keadaan organisasi pada umumnya. Komunikasi keatas mempunyai beberapa fungsi atau nilai tertentu sebagai berikut :

a) Dengan adanya komunikasi ke atas pimpinan dapat mengetahui kapan bawahannya siap untuk diberi informasi dari mereka dan bagaimana baiknya pimpinan menerima apa yang disampaikan karyawan.

b) Arus komunikasi ke atas memberikan informasi yang berharga bagi pembuat keputusan.

c) Komunikasi ke atas memperkuat apresiasi dan loyalitas bawahan terhadap organisasi dengan jalan memberikan kesempatan untuk menanyakan pertanyaan mengajukan ide-ide dan saran-saran tentang jalannya organisasi.

2) Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*)

Yaitu komunikasi yang bergerak dari pimpinan ke bawahan. Tiap komunikasi yang mengalir dari

pimpinan puncak hingga ke bawah mengikuti hierarki adalah komunikasi ke bawah.

Tipe-tipe komunikasi ke bawah dapat diklasifikasikan sebagai berikut :

a) Instruksi Tugas

Instruksi tugas atau pekerjaan yaitu pesan yang disampaikan kepada bawahan mengenai apa yang diharapkan dilakukan mereka dan bagaimana melakukannya. Pesan itu dapat berupa perintah langsung, deskripsi tugas, prosedur manual dan program latihan tertentu.

b) Rasional

Rasional pekerjaan adalah menjelaskan mengenai tujuan aktivitas dan bagaimana kaitan aktivitas tersebut dengan aktivitas lain dalam sebuah organisasi atau objek organisasi. Kualitas dan kuantitas dari komunikasi rasional ditentukan oleh filosofi dan asumsi pemimpin mengenai bawahannya.

c) Ideologi

Pesan mengenai ideologi ini adalah perluasan dari pesan rasional. Pesan rasional penekanannya ada pada penjelasan tugas dan kaitannya dengan perspektif organisasi, sedangkan pada pesan ideologi sebaliknya mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi.

d) Informasi

Pesan informasi dimaksudkan untuk memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, kebiasaan dan data lain yang tidak berhubungan dengan instruksi dan rasional

e) Balikan

Balikan adalah pesan yang berisi informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaan. Salah satu bentuk sederhana dari balikan ini adalah apabila pimpinan tidak mengkritik pekerjaannya, berarti pekerjaannya sudah memuaskan.

3) Komunikasi Horisontal (Horizontal Communication)

Komunikasi horisontal ini sangat *intern* dilakukan antar bagian yang memiliki tingkat sekuensi kerja yang tinggi, yang dimaksudkan untuk menghemat waktu dan memudahkan melakukan koordinasi yang dapat berlangsung secara formal. Komunikasi horisontal mempunyai tujuan tertentu diantaranya sebagai berikut :

a) Mengkoordinasikan tugas-tugas.

Bagian-bagian tertentu yang sama jenjangnya dalam organisasi terkadang perlu mengadakan rapat atau pertemuan untuk mendiskusikan hal-hal yang memberikan kontribusi dalam mencapai tujuan organisasi.

b) Menjamin pemahaman yang sama. Bila perubahan dalam suatu organisasi diusulkan maka perlu ada pemahaman yang sama dari semua komponen yang ada dalam organisasi.

c) Mengembangkan sokongan interpersonal. Karena sebagian besar dari waktu kerja adalah berinteraksi dengan teman untuk memperoleh sokongan hubungan interpersonal dari temannya

c. Faktor – faktor Dimensi Komunikasi Internal

Keberhasilan komunikasi di suatu kantor tentu tergantung pada faktor-faktor pendukungnya. Oleh karena itu, semua orang yang tergabung dalam kantor tersebut, baik pimpinan atau bawahan harus memperhatikan faktor-faktor pendukung keberhasilan komunikasi internal di kantor. Faktor-faktor pendukung komunikasi internal akan sangat bermanfaat bagi keefektifan pelaksanaan komunikasi internal di kantor. Supaya terjalin komunikasi yang baik dan efektif, maka setiap pihak harus sadar dalam hal pemanfaatan faktor-faktor pendukung keberhasilan komunikasi di kantor (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Pelaksanaan komunikasi di dalam kantor agar berlangsung secara efektif dan dapat mencapai hasil yang diharapkan, maka dalam penyampaian data perlu memperhatikan kondisi dan keadaan pihak-pihak yang terkait dalam pelaksanaan komunikasi di kantor, terutama teknik penyampaian datanya (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

d. Ruang Lingkup Komunikasi Internal

Secara umum, ruang lingkup komunikasi internal terbagi menjadi tiga pihak, yaitu:

1) Employee or Member (Karyawan, atau anggota)

Membangun komunikasi internal yang baik dengan karyawan atau buruh adalah hal yang sangat mendasar

yang harus dilakukan oleh organisasi. Jika organisasi bukan berbentuk perkantoran, pihak ini bisa disamakan dengan kedudukan para anggota organisasi yang memberikan peranan serta sumbangsuhnya bagi organisasi. Banyak hal yang bisa dilakukan untuk memupuk komunikasi internal yang baik dengan karyawan maupun anggota dalam organisasi, dimana yang terpenting adalah adanya perlakuan yang adil dan pemberian hak sesuai dengan yang seharusnya (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Kedua hal ini mungkin sering didengar oleh organisasi manapun, namun pada praktiknya tidak semudah yang terdengar dan terlihat. Adanya ketimpangan dalam memperlakukan anggota dan memberikan hak yang sesuai akan sangat memicu permasalahan dan konflik internal dalam organisasi (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Selain itu, organisasi juga perlu memberikan penghargaan atas apa yang dilakukan karyawan atau anggotanya sehingga mereka merasa dihargai dan tumbuh rasa kepemilikan terhadap organisasi. Pembangunan dan pembinaan komunikasi internal yang baik juga bisa dilakukan dengan kegiatan yang melibatkan

berbagai pihak internal dan bersifat menyenangkan seperti rekreasi, berolahraga bersama, dan lain sebagainya (Nurwulandari & Suwatno, 2018).

2) Management (Susunan Manajerial)

Bukan berarti karena secara tingkat atau susunan hierarki para manajer memiliki tingkatan dan peran lebih tinggi dan dianggap bisa mengatur mereka yang berada di bawah kepemimpinannya, sehingga tidak diperlukan adanya komunikasi internal dalam manajerial. Justru sebagai pimpinan dan ujung tombak organisasi, pihak manajerial sangat perlu membangun dan memupuk komunikasi internal yang baik dan efektif. Tanpa adanya komunikasi yang efektif dalam susunan manajerial, maka akan sulit memimpin dan mengarahkan organisasi secara keseluruhan (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Dan jika dalam tingkat manajer tidak ada komunikasi internal yang baik, akan terjadi konflik antara satu manajer dengan manajer lainnya yang membawahi divisi atau bagian yang berbeda. Seperti kita tahu bahwa dalam organisasi terdapat bagian yang memiliki peran dan tugas yang berbeda, dan masing-masing bagian itu dipimpin oleh manajer atau ketua tim. Karenanya untuk dapat menghindari permasalahan dan bersinergi antara

satu bagian dengan bagian lain, sangat diperlukan adanya komunikasi internal yang baik dan terarah (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

3) Stockholder (Pemegang Saham)

Pihak yang terakhir adalah *stockholder* atau pemegang saham, bisa juga mereka yang memberikan dana untuk kelangsungan organisasi jika itu bukan berbentuk perusahaan yang mencari laba. Pihak ini merupakan bagian dari pihak internal suatu organisasi karena berperan penting dalam mendukung jalannya organisasi, dimana tanpa ada dana akan sulit menggerakkan organisasi. Karena itu perlu dilakukan komunikasi internal yang baik kepada pihak *stockholder* atau pemberi dana bagi organisasi ini, terutama oleh pihak manajerial yang biasanya berhubungan langsung dengan mereka (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Hal mendasar yang perlu dilakukan sebagai bentuk komunikasi internal adalah penyampaian informasi mengenai keadaan organisasi, karena mereka sangat berhak untuk mengetahui bagaimana situasi dan kondisi dari organisasi yang mereka dani. Bagi organisasi yang berbentuk perusahaan, penting untuk melaporkan laba

atau rugi yang didapat pada tahun tersebut dan bagaimana operasional perusahaan selama ini (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

Komunikasi internal juga bisa dijalin dengan menjalin dan mempertahankan hubungan baik seperti dengan mengadakan pertemuan secara berkala tanpa harus menunggu adanya persoalan organisasi yang mendesak (Nurwulandari dan Suwatno, 2018).

3. Kinerja Karyawan

a. Pengertian Kinerja

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu.

Kinerja merupakan salah satu bagian penting dalam sebuah organisasi atau instansi perusahaan. Kinerja dapat diartikan sebagai gambaran yang mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan sasaran, tujuan, misi, visi organisasi perusahaan yang tertuang dalam rencana strategi suatu organisasi.

Kinerja karyawan merupakan perilaku nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai perannya dalam

sebuah instansi perusahaan atau organisasi. Kinerja karyawan yang baik adalah salah satu faktor yang sangat penting dalam upaya sebuah instansi perusahaan atau organisasi untuk meningkatkan produktivitas. Kinerja seorang karyawan dalam sebuah instansi perusahaan atau organisasi merupakan hal yang bersifat individual, karena setiap karyawan mempunyai tingkat kemampuan yang berbeda beda dalam mengerjakan tugasnya (Zusnita Muizu, 2019).

Kinerja adalah hasil yang diperoleh oleh suatu organisasi baik organisasi tersebut bersifat profit oriented dan non profit oriented yang dihasilkan selama satu periode waktu (HA Ginting, 2019).

Dari teori-teori di atas peneliti mengambil kesimpulan bahwa pengertian kinerja adalah sebuah hasil kerja dari seorang karyawan dalam sebuah proses atau pelaksanaan tugas sesuai tanggung jawabnya dalam suatu periode tertentu yang dapat berpengaruh terhadap pencapaian sebuah organisasi tertentu.

b. Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja

Di dalam dunia kerja, ada banyak faktor yang bisa mempengaruhi kinerja karyawan dalam

menjalankan tanggung jawabnya. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan ada yang berasal dari internal dan eksternal perusahaan maupun dari diri karyawan itu sendiri serta dari lingkungan sekitar perusahaan. Jika kinerja karyawan baik, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih mudah tercapai. Demikian sebaliknya, jika kinerja karyawan buruk, maka target dan sasaran yang ingin dicapai dalam sebuah perusahaan akan lebih sulit tercapai (HA Ginting, 2019).

Menurut Davis dalam Mangkunegara (2018:67) Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja adalah sebagai berikut :

1) Faktor Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (*IQ*) dan kemampuan realita (*knowledge skill*). Artinya, pegawai yang memiliki *IQ* di atas rata-rata dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan dan sebenarnya perusahaan atau organisasi memang

sangat membutuhkan orang-orang yang memiliki IQ di atas rata-rata. Oleh karena itu, pegawai perlu ditempatkan pada pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

2) Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental merupakan kondisi mental yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal.

Maka dari uraian di atas peneliti dapat mengambil kesimpulan bahwa dari teori yang disampaikan mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan tidak hanya berasal dari diri karyawan tersebut melainkan dari banyak faktor yaitu, seperti dorongan ataupun bimbingan orang lain bahkan fasilitas yang mendukung pekerjaan seorang karyawan.

c. Indikator Kinerja

Didalam sebuah perusahaan penilaian kinerja merupakan salah satu faktor yang penting untuk suksesnya sebuah manajemen kinerja. Bagi banyak perusahaan, tujuan penilaian kinerja adalah untuk memperbaiki kinerja individu dalam organisasi. Dalam melakukan penilaian kinerja perlu dilakukan dengan sebuah alat ukur atau teknik yang baik dan benar sesuai dengan kondisi sebuah instansi perusahaan atau organisasi, agar dapat meminimalkan hal-hal yang bersifat negatif bagi karyawan (Nasution, 2019).

Kinerja karyawan secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para karyawan untuk mengetahui tingkat kinerja mereka (Nasution, 2019).

Menurut Wibowo yang dikutip oleh Nasution, (2019) ada beberapa indikator kinerja, yaitu:

1) Tujuan

Tujuan merupakan keadaan yang berbeda yang secara aktif dicari oleh seorang individu atau organisasi untuk dicapai. Tujuan merupakan sesuatu keadaan yang lebih baik yang ingin dicapai

di masa yang akan datang. Dengan demikian, tujuan menunjukkan arah mana kinerja harus dilakukan. Untuk mencapai tujuan, diperlukan kinerja individu, kelompok dan organisasi.

2) Standar

Standar merupakan suatu ukuran apakah tujuan yang diinginkan dapat dicapai. Tanpa standar, tidak akan dapat diketahui kapan suatu tujuan akan tercapai. Kinerja seseorang dikatakan berhasil apabila mampu mencapai standar yang ditentukan atau disepakati bersama antara atasan dan bawahan.

3) Umpan Balik

Umpan balik melaporkan kemajuan, baik kualitas maupun kuantitas, dalam mencapai tujuan yang didefinisikan oleh standar umpan balik terutama penting ketika mempertimbangkan "real goals" atau tujuan sebenarnya. Umpan balik merupakan masukan yang digunakan untuk mengukur kemajuan kinerja, standar kinerja dan pencapaian tujuan.

4) Alat atau Sarana

Alat atau sarana merupakan faktor penunjang untuk mencapai tujuan. Tanpa alat dan sarana, tugas pekerjaan spesifik tidak dapat dilakukan dan tujuan tidak dapat diselesaikan sebagaimana seharusnya. Tanpa alat atau sarana tidak mungkin dapat melakukan pekerjaan.

5) Kompetensi

Kompetensi merupakan persyaratan utama dalam kinerja. Kompetensi memungkinkan seseorang mewujudkan tugas yang berkaitan dengan pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.

6) Motivasi

Manajer memfasilitasi motivasi kepada karyawan dengan insentif berupa uang, memberikan pengakuan, menetapkan tujuan menantang, menetapkan standar terjangkau, meminta umpan balik, memberikan kebebasan melakukan pekerjaan termasuk waktu melakukan pekerjaan, menyediakan sumber daya yang diperlukandan menghapuskan tindakan yang mengakibatkan *disintesis*.

7) Peluang.

Pekerja perlu mendapatkan kesempatan untuk menunjukkan prestasi kerjanya. Tugas mendapatkan prioritas lebih tinggi, mendapat perhatian lebih banyak, dan mengambil waktu yang tersedia.

Adapun menurut Miner dalam Nasution (2019), Untuk mencapai atau menilai kinerja, ada dimensi yang menjadi tolak ukur yaitu :

1. Kualitas, yaitu: tingkat kesalahan, kerusakan, kecermatan.
2. Kuantitas, yaitu : jumlah pekerjaan yang dihasilkan.
3. Penggunaan waktu dalam kerja, yaitu tingkat ketidakhadiran, keterlambatan, waktu kerja yang efektif/jam kerja hilang.
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

Dari berbagai pengukuran kinerja yang telah dipaparkan, maka peneliti menyimpulkan bahwa dengan adanya pengukuran kinerja maka kita akan mengetahui bagaimana hasil yang dicapai seorang karyawan dalam melaksanakan target pencapaian perusahaan. Dengan adanya pengukuran tersebut, maka dapat juga memudahkan perusahaan dalam menilai kinerja setiap karyawannya.

Berdasarkan penjelasan para ahli di atas, maka peneliti mengambil indikator yang tepat untuk mendukung penelitian ini agar lancar. Adapun indikator yang peneliti ambil adalah :

1. Kualitas
2. Kuantitas.
3. Penggunaan waktu dalam kerja
4. Kerja sama dengan orang lain dalam bekerja

B. Kerangka Konsep dan Hipotesis

1. Kerangka Konsep

Kerangka konsep adalah suatu hubungan yang akan menghubungkan secara teoritis antara variabel-variabel penelitian yaitu, antara variabel independen dengan variabel dependen yang akan di amati atau di ukur melalui penelitian yang akan di laksanakan (Dr. Ekayanti Hafidah Ahmad, 2023). Kerangka konsep dari penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi internal terhadap kinerja karyawan.



Gambar 2.1 Kerangka Konsep

2. Hipotesis

Berikut merupakan tabel penelitian terdahulu yang dilakukan oleh beberapa peneliti:

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

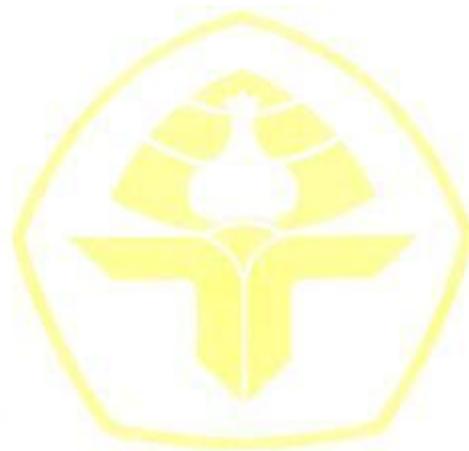
No.	Author (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil
1	Nur Annisa dan Ninuk (2018)	Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi	Proses komunikasi internal yang terjalin di PT Sayuran Siap Saji tergolong cukup efektif, salah satu variabel komunikasi internal yang terkategori tinggi yaitu kekuatan leadership.
2	Indriyani (2019)	Pengaruh Komunikasi Internal dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Buleleng	Dari hasil penelitian tersebut ditunjukkan bahwa komunikasi internal berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja yang berarti semakin baik komunikasi antar pegawai dengan pegawai maupun dengan atasan, maka kepuasan kerja para pegawai akan mengalami peningkatan yang signifikan. Maka dari itu sangat penting komunikasi internal dalam organisasi terjaga dengan baik karena hal tersebut menandakan bahwa hubungan antar individu dalam perusahaan tersebut sangat baik, hal ini

			dapat meningkatkan atau menjaga kepuasan kerja.
3	Risky Anis (2019)	Pengaruh Komunikasi Internal Organisasi terhadap Motivasi Kerja Pegawai Biro Humas Kementerian Perindustrian	Terdapat pengaruh komunikasi internal organisasi antara Kabid dan Staff terhadap motivasi kerja pegawai birohumas Kementerian Perindustrian dan persentase kontribusi komunikasi internal adalah sebesar 56% sedangkan 44% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak berada dalam ruang lingkup penelitian ini.

Dari keseluruhan penelitian terdahulu di atas, maka dapat penulis simpulkan perbedaan penelitian penulis dengan beberapa penelitian terdahulu di atas terletak pada, yang pertama yakni tempat penelitian, selanjutnya pada penelitian yang dilakukan oleh Nur Annisa dan Ninuk (2018) terdapat pada penambahan variabel, yakni pada variabel kompetensi, dan yang lainnya juga terdapat penambahan variabel, sedangkan penelitian yang penulis lakukan hanya menggunakan 2 variabel.

Berdasarkan dari tabel penelitian terdahulu maka dapat ditarik suatu hipotesis sebagai suatu kesimpulan sementara yaitu sebagai berikut : **“Diduga komunikasi internal menerapkan**

hal yang positif terhadap kinerja karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort”.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI



BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, dapat ditarik simpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi Internal di Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort memiliki pengaruh yang positif, kuat dan signifikan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil rekapitulasi responden yang telah diuraikan, dari 6 butir pertanyaan variabel komunikasi internal (X) memiliki skor rata-rata sebesar 3,78 dan variabel kinerja karyawan (Y) memiliki skor rata-rata 4,14 yang mengartikan bahwa kedua variabel tersebut memiliki tingkat hubungan yang baik. Besarnya pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Courtyard by Marriott Bali Nusa

2. Dua Resort adalah 31,1% sedangkan 68,9% kinerja karyawan dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya.
3. Cara courtyard by marriott bali nusa dua resort dalam meningkatkan kinerja pada karyawannya yaitu melalui disiplin kerja, kepuasan kerja, dan motivasi sesama rekan kerja maupun dengan atasan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan hasil analisa dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka saran yang dapat diajukan antara lain sebagai berikut :

1. Pelaksanaan komunikasi internal di perusahaan sudah berjalan baik, namun perusahaan perlu memperhatikan jika karyawan sedang memiliki masalah dalam pekerjaannya sebaiknya dibantu untuk memecahkan masalah tersebut, karena indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terendah. Perusahaan diharapkan agar lebih dekat dengan karyawannya agar karyawan tidak sungkan jika ingin bertanya kepada atasan maupun sesama rekan kerja.
2. Tingkat kinerja karyawan sudah sangat baik, namun perusahaan perlu memperhatikan waktu saat para karyawan datang ke kantor dikarenakan indikator ini mendapatkan nilai rata-rata terendah. Perusahaan diharapkan dapat memberi dorongan

kepada karyawannya agar lebih bisa tepat waktu untuk datang ke kantor.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Agustini, N. A., & Purnaningsih, N. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal dalam Membangun Budaya Organisasi. *Jurnal Komunikasi Pembangunan*, 16(1), 89–108. <https://doi.org/10.46937/16201825198>
- Aliefiani Mulya Putri, G., Putri Maharani, S., & Nisrina, G. (2022). LITERATURE VIEW PENGORGANISASIAN: SDM, TUJUAN ORGANISASI DAN STRUKTUR ORGANISASI. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 286–299. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v3i3.819>
- Arliman S, L. (2018). Peran Investasi dalam Kebijakan Pembangunan Ekonomi Bidang Pariwisata di Provinsi Sumatera Barat. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 20(2), 273–294. <https://doi.org/10.24815/kanun.v20i2.10081>
- Benny, (2021). *Motivasi Kerja Karyawan PT Abdi Wibawa Press Medan*.
- Dwicahya Henri, (2022). *Penerapan Efektivitas Komunikasi Interpersonal Di Bank Jambi Implementation Of The Effectiveness Of Interpersonal Communication At Bank Jambi*. <https://openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id/index.php/management/article/view/19038>
- Ekayanti Hafidah Ahmad (2023). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. 78.
- Fajar Budi Hartanto, C. (2019). *Tantangan Pendidikan Vokasi di Era Revolusi Industri 4.0 dalam Menyiapkan Sumber Daya Manusia yang Unggul*.
- Fajri, (2022). Pengaruh Kepuasan Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indonesia Applicad. *JlIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5(1), 369–373. <https://doi.org/10.54371/jiip.v5i1.425>
- Fauzan Ahmad Siregar, dan Lailatul Usriyah. (2021). Peranan Komunikasi Organisasi dalam Manajemen Konflik. *Idarah (Jurnal Pendidikan dan Kependidikan)*, 5(2), 163–174. <https://doi.org/10.47766/idarah.v5i2.147>
- HA Ginting. (2019). *Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Lau Cimba Kabanjahe*.
- Hanafiah. (2020). Pengantar Statistika. *Pengantar Statistika*, 1.

- Kaunang, (2018). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Semangat Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Wilayah Suluttenggo. 2148 *Jurnal EMBA*, 6(4), 2148–2157.
- MaslianaTarigan, E. (2020). *Pengaruh Komunikasi Horizontal Terhadap Peningkatan Penjualan Ayam Penyet Surabaya*.
- Mayasari, A. (2022). Implementasi Model Problem Based Learning dalam Meningkatkan Keaktifan Pembelajaran. *Jurnal Tahsinia*, 3(2), 167–175. <https://doi.org/10.57171/jt.v3i2.335>
- Miftahul Janna, N. (2018). *Variabel dan Skala Pengukuran Statistik*. <https://osf.io/8326r/download>
- Mukarim, N. (2021). *Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT Jba Indonesia Pekanbaru*.
- Murtianto, (2019). Pemahaman Konsep Logaritma Siswa SMA Ditinjau dari Kemampuan Matematika. *Media Penelitian Pendidikan: Jurnal Penelitian dalam Bidang Pendidikan dan Pengajaran*, 13(1), 36. <https://doi.org/10.26877/mpp.v13i1.5087>
- Nasution, S. M. (2019). *Kinerja Karyawan dengan Kepuasan Konsumen pada PDAM Tirtanadi Provinsi Sumatera Utara Cabang Berastagi*.
- Ningrum, M. E. (2018). *Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja* (Vol. 3, Nomor 1).
- Nurwulandari, I., dan Suwatno, S. (2018). Pengaruh Komunikasi Internal, Pengembangan Karir, Dan Penghargaan Intrinsik Terhadap Keterikatan Karyawan. *JURNAL ILMU MANAJEMEN DAN BISNIS*, 8(2), 26. <https://doi.org/10.17509/jimb.v8i2.12663>
- Ono, S. (2020). Uji Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur SG Posture Evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55–61. <https://doi.org/10.37341/jkf.v5i1.167>
- Purnomo, A. K. (2019). Motivasi Kerja Karyawan Pada Ritel Modern Era Revolusi Industri 4.0 dikaitkan dengan Prestasi Kerja. *MBIA*, 18(2), 21–30. <https://doi.org/10.33557/mbia.v18i2.431>
- Rahayu, Y. S., dan Irawan, U. (2023). PENGARUH STRES KERJA DAN PENGEMBANGAN KARIER TERHADAP TURNOVER INTENTION PADA PT POLA MANUNGGAL SEJATI. *Jurnal Sains Manajemen*, 5(1), 66–75. <https://doi.org/10.51977/jsm.v5i1.1070>
- Rohman, J., dan Hidayah, N. (2022). *Manajemen Pengembangan SDM*.

- Rosita, E. (2021). Uji Validitas dan Realibilitas Kuisisioner Perilaku Prososial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. KBM Indonesia.
- Saputra, R. H (2018). Penilaian Kinerja Dosen Menggunakan Modifikasi Skala Likert. *Explore: Jurnal Sistem informasi dan telematika*, 9(1). <https://doi.org/10.36448/jsit.v9i1.1029>
- Stephen P. Robbins, T. J. (2017). *Organizational Behaviour*.
- Sugeng Widiarto, D. (2018). *Pola Komunikasi Organisasi Vertikal pada CV. Kios Cetak Utama Surabaya*.
- Sugiyono. (2018). *Pengertian Populasi dan Sampel Menurut Para Ahli*. Journal of Chemical Information and Modeling. [https://www.sumberpengertian.id/pengertian-populasi-dan-sampel#:~:text=\(2005 %3A 90\)-,Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek,yang dimiliki oleh populasi tersebut](https://www.sumberpengertian.id/pengertian-populasi-dan-sampel#:~:text=(2005%3A90)-,Populasi%20adalah%20wilayah%20generalisasi%20yang%20terdiri%20atas%20obyek%20atau%20subyek,yang%20dimiliki%20oleh%20populasi%20tersebut.).
- Sugiyono. (2021). Pengertian Data Primer & Perbedaannya dengan Data Sekunder. Dalam *Sugiyono* (Vol. 53, Nomor 9, hlm. 1). Populyx. <https://www.info.populix.co/post/data-primer-adalah>
- Suharsono, (2019). Pengaruh Promosi Media Online terhadap Keputusan Pembelian Produk Hijab. *JAMIN: Jurnal Aplikasi Manajemen dan Inovasi Bisnis*, 1(2), 41. <https://doi.org/10.47201/jamin.v1i2.28>
- Supriyanto, W. (2019). Strategi Komunikasi Internal PDAM Tirta Satria Mengatasi Keluhan Pelanggan. *Warta ISKI*, 2(01), 48–53. <https://doi.org/10.25008/wartaiski.v2i01.27>
- Tanzeh, A., dan Arikunto, S. (2020). pengertian populasi dan sampel. *Metode Penelitian*, 43.
- Teuku Muttaqin Mansur, (2020). *Ilmu Sosial dan Budaya Dasar: Berbasis General Education*. Syiah Kuala University Press, 2020.
- Zusnita Muizu, (2019). Pengaruh Kepemimpinan terhadap Kinerja Karyawan. *PERWIRA - Jurnal Pendidikan Kewirausahaan Indonesia*, 2(1), 70–78. <https://doi.org/10.21632/perwira.2.1.70-78>