

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* RESTO AYAM PENYET  
CABE HIJAU MEDAN SUNGGAL**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**AGATHA SYAFITRI**

**20 853 0034**



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 15/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)15/10/24

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA  
KARYAWAN BAGIAN *SERVICE RESTO AYAM PENYET*  
CABE HIJAU MEDAN SUNGGAL**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Di Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area



**OLEH :**

**AGATHA SYAFITRI**

**20 853 0034**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 15/10/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)15/10/24

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan

Bagian *Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau* Medan Sunggal

Nama : Agatha Syafitri

NPM : 20.853.0034

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing



An Nisa Dian Rahma, S.I.Kom, M.I.Kom  
Pembimbing



Dr. Walid Mustafá Sembiring, S.Sos, M.IP  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Dr. Taulik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP  
Ka. Prodi Ilmu Komunikasi

Tanggal Lulus : 29 Agustus 2024

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Agustus 2024



Agatha Syafitri  
20.853.0034



## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Agatha Syafitri  
NPM : 208530034  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal*** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Agustus 2024

Yang menyatakan

  
(Agatha Syafitri)

## ABSTRAK

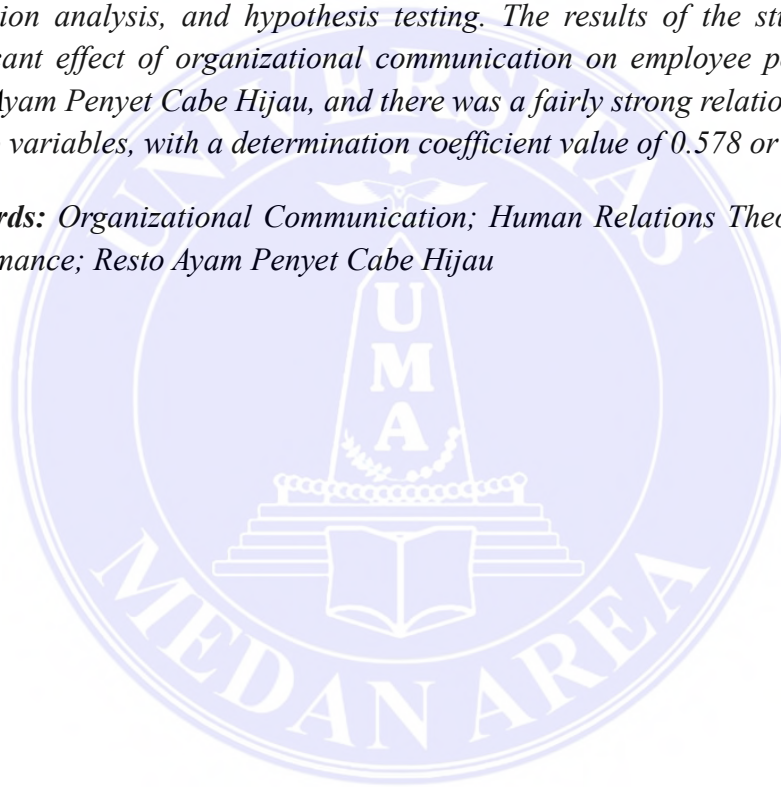
Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sangat penting, karena akan membantu terjalinnya hubungan dan koordinasi yang baik antar sesama karyawan. Semakin baik komunikasi organisasi yang terjadi pada suatu organisasi maka akan mempengaruhi kinerja karyawan yang dihasilkan pada organisasi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk melihat apakah ada atau tidak adanya pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Human Relations Theory*, penelitian ini menerapkan teknik pengambilan sampel yaitu sampel jenuh. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah melalui kuesioner, penelitian melakukan serangkaian teknik analisis data, yaitu analisis data tabel tunggal, analisis regresi linear sederhana dan uji hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan pada komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan di Resto Ayam Penyet Cabe Hijau dan terdapat hubungan yang cukup kuat di antara kedua variabel dengan nilai koefisien determinasi sebesar 0,578 atau 57,8%.

**Kata kunci :** Komunikasis Organisasi; *Human Relations Theory*; Kinerja Karyawan; Resto Ayam Penyet Cabe Hijau

## **ABSTRACT**

*The role of communication in an organization is very important because it helps establish good relationships and coordination among employees. The better the organizational communication in a given organization, the more it will influence the performance of its employees. This research aimed to determine whether there is an effect of organizational communication on the performance of the service employees at Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal. The theory used in this research is Human Relations Theory, and the study applies a saturated sampling technique. This research was conducted using a quantitative approach. The data collection technique used was a questionnaire, and the study employed a series of data analysis techniques, including single table analysis, simple linear regression analysis, and hypothesis testing. The results of the study showed a significant effect of organizational communication on employee performance at Resto Ayam Penyet Cabe Hijau, and there was a fairly strong relationship between the two variables, with a determination coefficient value of 0.578 or 57.8%.*

**Keywords:** *Organizational Communication; Human Relations Theory; Employee Performance; Resto Ayam Penyet Cabe Hijau*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dengan nama lengkap Agatha Syafitri yang lahir di Sunggal Kanan Kec. Sunggal pada tanggal 11 Januari 2001. Penulis memeluk agama Islam. Penulis merupakan putri pertama dari empat bersaudara buah kasih dari pasangan Bapak Didik Suhendi dan Ibu Dewi Novita.

Pendidikan formal yang ditempuh oleh penulis antara lain yaitu di SD Swasta Pendidikan Raudhatul Jannah tahun 2007 dan selesai pada tahun 2013, selanjutnya mengenyam pendidikan di SMP Swasta Brigjend Katamso pada tahun 2013 dan selesai pada tahun 2016, dan kemudian meneruskan pendidikan di SMA Negeri 15 Medan pada tahun 2016 dan selesai pada tahun 2019. Pada tahun 2020 penulis melanjutkan ke jenjang Perguruan Tinggi di Universitas Medan Area (UMA) dan terdaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan program studi Ilmu Komunikasi.

Selama kuliah di kampus UMA Penulis pernah bergabung dan aktif dalam Organisasi Internal yaitu IMAJINASI FISIP UMA Periode 2023-2024 menjabat sebagai Sekretaris Umum. Selama mengikuti perkuliahan, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Pengadilan Tata Usaha Negara yang beralamat Jl. Bunga Raya No. 18, Asam Kumbang, Kec. Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara, 20128.

Berkat petunjuk Allah SWT., usaha dan disertai doa dari kedua orang tua dalam menjalani aktivitas akademik di Perguruan Tinggi Universitas Medan Area, Alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan skripsi yang berjudul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal*”.



## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan Rahmat dan Karunia-Nya, atas segala nikmat dan kemudahan yang diberikan-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penyusunan skripsi dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal*” ini dilakukan sebagai pemenuhan kewajiban menyelesaikan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

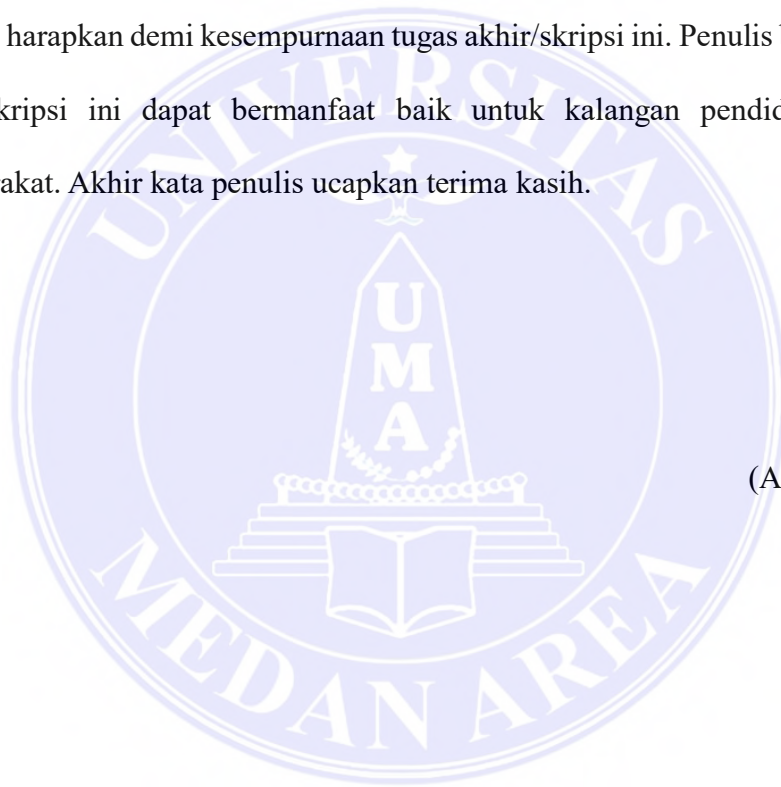
Kelancaran penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak-pihak yang memiliki peran penting dan berjasa dalam memberikan motivasi, arahan serta bimbingan kepada penulis baik secara langsung maupun tidak. Oleh karena itu pada kesempatan ini tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Walid Mustafa Sembiring, S.Sos, M.IP**, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak **Dr. Selamat Riadi, SE, M.I.Kom**, selaku Wakil Dekan serta Dosen Penasehat Akademik.
3. Bapak **Dr. Taufik Wal Hidayat, S.Sos, M.AP**, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi.
4. Ibu **An Nisa Dian Rahma, S.I.Kom, M.I.Kom**, selaku Dosen Pembimbing, telah berbesar hati memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan dan berjalan dengan baik.

5. Ibu **Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm**, selaku dosen sekretaris skripsi, yang telah memberikan masukan-masukan yang bermanfaat kepada penulis.
6. **Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik** yang telah memberikan ilmu, wawasan, dan arahan selama perkuliahan.
7. **Para Staff Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik** yang telah membantu dalam keperluan administrasi selama perkuliahan.
8. Bapak **Hendra Chaniago**, selaku *General Manager* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau, yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
9. Kepada para *staff Resto Ayam Penyet Cabe Hijau* terimakasih atas ketersediaannya telah terlibat dalam penyusunan skripsi ini.
10. Kepada kedua orang tua, **Ayahanda Didik Suhendi dan Ibunda Dewi Novita**, dua insan hebat yang selalu menjadi penyemangat penulis sebagai sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan doa restu, kasih sayang dengan penuh cinta dan selalu memberikan dukungan dalam bentuk motivasi juga materi kepada penulis.
11. Kepada Adinda terkasih, **Sigit Gunawan, Nadin Kirana, dan Davira Kaesa**, terimakasih atas motivasi dan semangat yang diberikan kepada penulis.
12. Kepada **insan terkasih**, penulis berterimakasih sebesar-besarnya telah banyak terlibat dalam pengerjaan skripsi ini serta telah menjadi *support system* penulis.
13. Kepada **Inti IMAJINASI FISIP UMA Periode 2023-2024, Muhammad Abir Siddiq, Zahirah Nadhira Sinaga, Muhammad Agung Bey, Widya Lianty, Tonggo Tuti Elfrido S, Dhea Pricilla dan Seluruh Pengurus** terkasih, terimakasih atas dukungan terbaik yang diberikan dalam pengerjaan skripsi ini hingga tuntas.

14. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan untuk diri sendiri.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Penulis

(Agatha Syafitri)

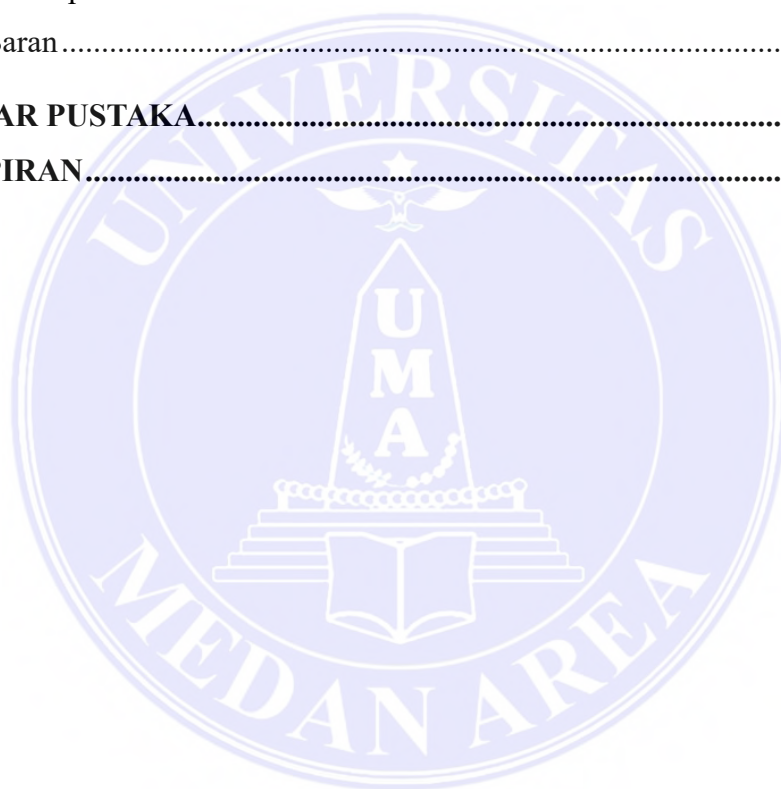
## DAFTAR ISI

<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Hipotesis Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Komunikasi.....	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi.....	7
2.1.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi.....	8
2.1.3 Tujuan Komunikasi.....	9
2.1.4 Unsur-Unsur Komunikasi.....	10
2.2 Komunikasi Organisasi.....	11
2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	11
2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.3 Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi.....	12
2.2.4 Hambatan Pada Komunikasi Organisasi.....	14
2.3 Teori Hubungan Manusia ( <i>Human Relations</i> ).....	15
2.3.1 Pengertian <i>Human Relations</i> .....	16
2.3.2 Prinsip - Prinsip <i>Human Relations</i> .....	17
2.3.3 Faktor - Faktor Dalam <i>Human Relations</i> .....	17
2.4 Kinerja Karyawan.....	19
2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan.....	19



2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan.....	20
2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan .....	22
2.5 Penelitian Terdahulu .....	24
2.6 Kerangka Berpikir .....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Metode Penelitian.....	28
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
3.2.1 Waktu Penelitian .....	28
3.2.2 Tempat Penelitian .....	29
3.3 Bahan dan Alat Penelitian .....	29
3.4 Populasi dan Sampel.....	29
3.4.1 Populasi .....	29
3.4.2 Sampel .....	29
3.5 Definisi Operasional.....	30
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	32
3.6.1 Data Primer.....	32
3.6.2 Data Sekunder.....	32
3.7 Teknik Analisis Data.....	33
3.7.1 Analisis Tabel Tunggal.....	33
3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	33
3.8 Skala Pengukuran Variabel.....	34
3.9 Uji Instrumen Penelitian.....	35
3.9.1 Uji Validitas .....	35
3.9.2 Uji Reliabilitas .....	36
3.10 Uji Hipotesis.....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>37</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Resto Ayam Penyet Cabe Hijau .....	38
4.1.2 Struktur Organisasi Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.....	39
4.2 Gambaran Umum Responden.....	39
4.3. Analisis Data.....	41
4.3.1 Analisis Data Tabel Tunggal Variabel X (Komunikasi Organisasi)....	41

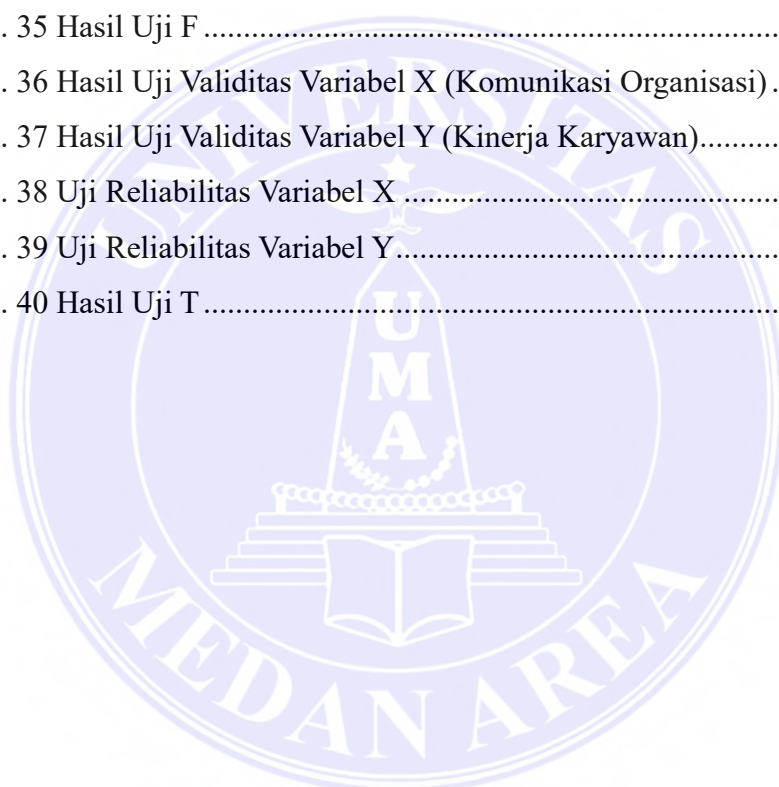
4.3.2 Analisis Data Tabel Tunggal Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	54
4.3.3 Analisis Regresi Linear Sederhana .....	66
4.4 Uji Instrumen Penelitian.....	68
4.4.1 Hasil Uji Validitas.....	68
4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	70
4.5 Uji Hipotesis.....	71
4.6 Pembahasan .....	73
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>75</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>79</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir.....	27
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	28
Tabel 3. 2 Definisi Operasional.....	31
Tabel 3. 3 Skala Pengukuran (Likert).....	34
Tabel 3. 4 Indeks Reliabilitas.....	37
Tabel 4. 1 Distribusi Karakteristik Responden.....	40
Tabel 4. 2 Jawaban Responden X1.....	41
Tabel 4. 3 Jawaban Responden X2.....	42
Tabel 4. 4 Jawaban Responden X3.....	42
Tabel 4. 5 Jawaban Responden X4.....	43
Tabel 4. 6 Jawaban Responden X5.....	44
Tabel 4. 7 Jawaban Responden X6.....	44
Tabel 4. 8 Jawaban Responden X7.....	45
Tabel 4. 9 Jawaban Responden X8.....	46
Tabel 4. 10 Jawaban Responden X9.....	47
Tabel 4. 11 Jawaban Responden X10.....	48
Tabel 4. 12 Jawaban Responden X11.....	49
Tabel 4. 13 Jawaban Responden X12.....	49
Tabel 4. 14 Jawaban Responden X13.....	50
Tabel 4. 15 Jawaban Responden X14.....	51
Tabel 4. 16 Jawaban Responden X15.....	52
Tabel 4. 17 Jawaban Responden X16.....	53
Tabel 4. 18 Jawaban Responden Y1.....	54
Tabel 4. 19 Jawaban Responden Y2.....	55
Tabel 4. 20 Jawaban Responden Y3.....	56
Tabel 4. 21 Jawaban Responden Y4.....	57
Tabel 4. 22 Jawaban Responden Y5.....	57
Tabel 4. 23 Jawaban Responden Y6.....	58
Tabel 4. 24 Jawaban Responden Y7.....	59
Tabel 4. 25 Jawaban Responden Y8.....	60

Tabel 4. 26 Jawaban Responden Y9.....	61
Tabel 4. 27 Jawaban Responden Y10.....	61
Tabel 4. 28 Jawaban Responden Y11.....	62
Tabel 4. 29 Jawaban Responden Y12.....	63
Tabel 4. 30 Jawaban Responden Y13.....	64
Tabel 4. 31 Jawaban Responden Y14.....	65
Tabel 4. 32 Jawaban Responden Y15.....	65
Tabel 4. 33 Indeks Kriteria.....	66
Tabel 4. 34 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	67
Tabel 4. 35 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4. 36 Hasil Uji Validitas Variabel X (Komunikasi Organisasi).....	68
Tabel 4. 37 Hasil Uji Validitas Variabel Y (Kinerja Karyawan).....	69
Tabel 4. 38 Uji Reliabilitas Variabel X.....	70
Tabel 4. 39 Uji Reliabilitas Variabel Y.....	70
Tabel 4. 40 Hasil Uji T.....	72





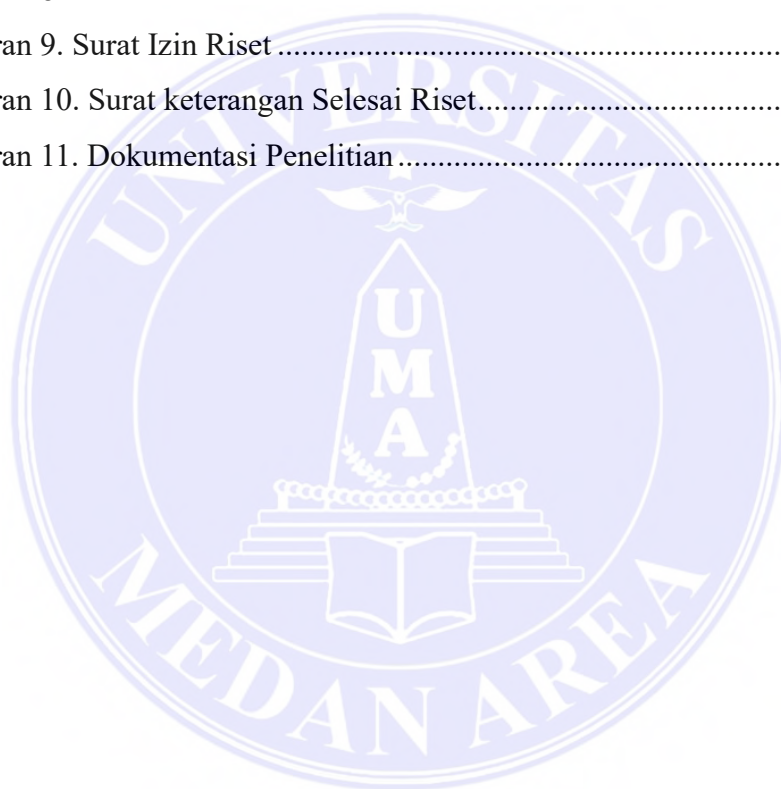
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Tampak Depan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau .....	38
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Resto Ayam Penyet Cabe Hijau .....	39



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan responden .....	79
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	80
Lampiran 3. Jawaban Kuesioner Variabel X.....	84
Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Variabel Y .....	86
Lampiran 5. Uji Validitas Variabel X.....	87
Lampiran 6. Uji Validitas Variabel Y .....	92
Lampiran 7. Tabel r .....	96
Lampiran 8. Tabel T .....	97
Lampiran 9. Surat Izin Riset .....	98
Lampiran 10. Surat keterangan Selesai Riset.....	99
Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian.....	100



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Manusia merupakan makhluk sosial yang membutuhkan komunikasi internal kehidupan, artinya manusia memerlukan orang atau kelompok lain untuk saling berinteraksi. Berkomunikasi merupakan kegiatan manusia sesuai dengan nalurnya. Naluri yang selalu ingin berhubungan satu sama lain. Dengan adanya naluri tersebut, komunikasi dapat dikatakan bagian hakiki dari hidup manusia (Anshori, 2018). Pentingnya komunikasi dalam kehidupan manusia perlu diteliti dan dikembangkan untuk meningkatkan kemampuan berkomunikasi agar dapat berkomunikasi secara efektif untuk mencapai tujuannya. Komunikasi tidak hanya dijadikan sebagai alat penyampaian pesan, gagasan, atau sekadar buah pikiran saja, tetapi komunikasi digunakan lebih dari itu, yaitu sebagai alat untuk mempengaruhi orang lain atau sebagai sarana interaktif untuk menyamakan persepsi dan mencapai berbagai tujuan bagi individu, kelompok bisnis, dan masyarakat.

Suatu organisasi tidak akan berjalan dengan semestinya tanpa adanya satu unsur penting yaitu komunikasi. Organisasi dan komunikasi merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, dimana antara satu dengan yang lainnya saling berkaitan (Napitupulu, 2019). Peranan komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting, karena akan membantu terjalinnya hubungan yang baik serta koordinasi yang baik antar sesama anggota dalam mencapai tujuan organisasi, selain itu juga komunikasi organisasi akan memberikan dampak pada peningkatan kinerja dari anggota organisasi tersebut. Tanpa komunikasi yang efektif, informasi penting dapat salah diterjemahkan dan mengakibatkan kesalahpahaman bahkan

sepenuhnya terlewatkan. Komunikasi organisasi yang baik dapat meningkatkan motivasi karyawan, kepuasan kerja dan loyalitas terhadap organisasi yang seluruhnya berdampak positif terhadap kinerja karyawan.

Kinerja karyawan adalah salah satu indikator kesuksesan organisasi. Karyawan yang memiliki kinerja yang baik tentu akan memberikan kontribusi positif bagi perusahaan atau organisasi tempat mereka bekerja. (Mangkunegara, 2000) mengatakan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang terlihat secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja karyawan memiliki dampak besar bagi keberhasilan organisasi. Kinerja yang tinggi dapat berkontribusi pada produktivitas, kepuasan pelanggan, dan pertumbuhan perusahaan. Oleh karena itu, memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan menjadi krusial, seperti komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi pada hakekatnya merupakan salah satu unsur pendukung dalam meningkatkan kinerja karyawan. Organisasi yang memperhatikan unsur komunikasi tersebut akan meningkatkan kualitas dari organisasi itu sendiri (Kountul et al., 2018).

Kepentingan dan kebutuhan setiap karyawan terpenuhi ketika bekerja dan pimpinan dapat membangun hubungan yang tidak hanya sebatas dengan para *skateholder* tetapi juga membangun hubungan antar karyawan satu dengan lainnya untuk membangun hubungan yang baik di antara mereka. Hal ini akan mendorong terciptanya lingkungan kerja yang nyaman dan mendorong komunikasi mengenai motivasi kerja yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Resto Ayam Penyet Cabe Hijau merupakan sebuah organisasi yang bergerak di bidang *food & beverage*. Resto ini didirikan pada tahun 2017 dan



beralamat di Jl. Sunggal No. 270, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara. Bermula dari bisnis sederhana yang hanya memiliki beberapa menu makanan dan minuman. Hingga kini menjadi salah satu bisnis yang selalu padat pengunjung setiap harinya. Resto ini mempunyai struktur organisasi yang dapat dikatakan lengkap mulai dari *Owner*, *General Manager*, *Manager Operasional*, *Supervisor*, dan *service*.

Pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau ini terdapat 1 orang *General Manager*, 1 orang *Manager Operasional*, 3 orang *Supervisor*, 3 orang pegawai kasir, 37 orang *waiters*, 20 orang karyawan dapur dan 3 orang *security*. Jam operasional pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau terbagi menjadi 3 *shift* yaitu, jam operasional pertama pada pukul 09.00 wib hingga 22.00 wib dengan waktu istirahat 4 jam, lalu jam operasional yang kedua pada pukul 11.00 wib hingga 22.00 wib dengan waktu istirahat 2 jam, dan jam operasional yang terakhir pada pukul 13.00 wib hingga 22.00 wib dengan waktu istirahat 1 jam.

Seiring berjalannya waktu, Resto Ayam Penyet Cabe Hijau semakin mendapat kepercayaan dari masyarakat luas dan menjadi destinasi favorit keluarga. Hal ini menyebabkan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau merekrut sejumlah karyawan tambahan untuk membantu operasional pekerjaan yang ada. Perkembangan dan kemajuan bukan berarti tidak ada hambatan. Terkadang organisasi menghadapi permasalahan yang perlu dihadapi karena telah melakukan serangkaian kegiatan yang tentunya membutuhkan kapasitas lebih. Salah satu permasalahan yang dihadapi organisasi adalah terkait dengan komunikasi dalam organisasi, yang tentunya akan mempengaruhi kinerja karyawan.

Begitu pula dengan pelaksanaan operasional di Resto Ayam Penyet Cabe Hijau yang tidak jarang mengalami *miscommunication* atau salah paham dalam penafsiran kata antar sesama karyawan seperti, atasan dengan karyawan maupun karyawan dengan karyawan lainnya. Banyak pula di antara karyawan yang bekerja di Resto Ayam Penyet Cabe Hijau ini merupakan *fresh graduate* ditingkat SMA sederajat. Hal ini menjadi permasalahan ketika karyawan yang tidak memiliki pengalaman kerja mengalami kendala berkomunikasi di dalam organisasi yang tentunya dapat mempengaruhi kinerja mereka.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal”.

## 1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan di atas, maka akan ditetapkan fokus penelitian agar tidak menimbulkan penafsiran yang berbeda terkait fokus penelitian dari perumusan masalah yang akan diajukan. Adapun yang menjadi batasan masalah ialah penelitian ini dilakukan untuk melihat apakah ada pengaruh komunikasi organisasi pada karyawan bagian *service (waiters)* pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya. Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

1. Adakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah suatu hal yang ingin dicapai dalam sebuah penelitian. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui apakah ada atau tidak adanya pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan bagian *service* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal.

### 1.5 Hipotesis Penelitian

Seperti yang disampaikan oleh (Sugiyono, 2009) bahwa hipotesis adalah jawaban yang masih bersifat sementara terhadap rumusan masalah penelitian, yang mana rumusan masalah penelitian sudah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan. Secara spesifik, pada penelitian ini akan meneliti mengenai pengaruh dari variabel independen (X), yaitu komunikasi organisasi dan variabel dependen (Y), yaitu kinerja karyawan. Maka hipotesis yang didapat adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Tidak ada pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.

H<sub>1</sub> : Ada pengaruh antara komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.

### 1.6 Manfaat Penelitian

- a. Secara teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi atau penjelasan teoritis mengenai komunikasi organisasi, terkhusus bagi penelitian yang berkaitan dengan pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja karyawan.
- b. Secara akademis, hasil penelitian ini diharapkan akan memberikan wawasan penting bagi ilmu pengetahuan dan literatur terkait dengan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan.
- c. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan akan membantu organisasi dalam meningkatkan komunikasi khususnya komunikasi organisasi mereka yang akhirnya dapat meningkatkan kinerja karyawan.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Komunikasi

##### 2.1.1 Pengertian Komunikasi

Menurut Effendy (2009), kata komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* yang bersumber dari kata latin *communicatio (communis)* memiliki arti yaitu sama makna. Jadi, ketika dua orang atau lebih terlibat dalam komunikasi, maka baik si pengirim ataupun si penerima pesan akan sepaham dengan pesan yang disampaikan.

Komunikasi merupakan suatu aktivitas manusia yang sangat penting, tidak hanya dalam kehidupan berorganisasi tetapi juga dalam kehidupan sehari-hari dimana komunikasi merupakan suatu hal yang sangat diperlukan dalam kehidupan. Komunikasi dapat dilakukan dengan interaksi langsung maupun melalui media. Dengan semakin pesatnya kemajuan teknologi benar-benar mengubah cara kita berkomunikasi. Komunikasi tidak hanya sebatas kata-kata saja, namun dapat berbentuk interaksi seperti tersenyum, mengangguk, dan menggerakkan tubuh. Dengan menerima pengertian yang disampaikan dari komunikator kepada komunikan, maka komunikasi berjalan efektif (Yustikawati, 2018).

Seperti yang diungkapkan Wilbur Schramm (dalam Effendy, 1994) bahwa komunikasi akan berhasil (terdapat kesamaan makna) apabila pesan yang disampaikan oleh komunikator cocok dengan kerangka acuan (*frame of reference*), yaitu paduan pengalaman dan pengertian (*collection of experiences and meanings*) komunikan. Lalu Schramm menambahkan, bahwa kerangka acuan (*field of experience*) juga faktor penting dalam komunikasi. Jika pengalaman komunikator

sama dengan pengalaman komunikan, maka komunikasi akan berlangsung lancar. Sebaliknya, bila pengalaman komunikan tidak sama dengan pengalaman komunikator, akan timbul kesukaran untuk memahami makna satu sama lain.

Dari penjelasan yang ada maka dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses saling bertukar informasi atau makna antara individu, kelompok, atau publik yang saling berinteraksi. Komunikasi yang kompleks melibatkan pengirim dan penerima pesan melalui beragam media komunikasi, baik secara verbal ataupun nonverbal dan memiliki umpan balik.

### 2.1.2 Fungsi-Fungsi Komunikasi

Onong Effendy dalam bukunya berpendapat bahwa komunikasi memiliki empat fungsi (Effendy, 2003), yaitu:

a) Menyampaikan informasi (*to inform*)

Dengan komunikasi, komunikator dapat menyampaikan informasi kepada komunikan. Serta terjadi pertukaran informasi antara komunikator dan komunikan.

b) Mendidik (*to educate*)

Komunikasi sebagai sarana untuk mendidik, dalam arti bagaimana komunikasi secara formal maupun informal bekerja untuk memberikan atau bertukar pengetahuan dan kebutuhan akan pengetahuan akan dapat terpenuhi, fungsi mendidik ini dapat juga ditunjukkan dalam bentuk berita dengan gambar maupun artikel.

c) Menghibur (*to intertainment*)

Komunikasi menciptakan interaksi antara komunikator dan komunikan. Interaksi tersebut menimbulkan reaksi interaktif yang dapat menghibur baik terjadi pada komunikator maupun komunikan.

d) Mempengaruhi (*to influence*)

Komunikasi sebagai sarana untuk mempengaruhi terdapat upaya untuk mempengaruhi komunikan melalui isi pesan yang dikirim oleh komunikator.

### 2.1.3 Tujuan Komunikasi

Secara umum, komunikasi bertujuan sebagai alat untuk menciptakan kesepahaman di antara kedua belah pihak. Dikutip dari (Anugrah, 2023) tujuan komunikasi adalah sebagai berikut:

- 1) Menciptakan kesepakatan
- 2) Menyampaikan informasi
- 3) Memengaruhi sikap dan perilaku
- 4) Membangun hubungan
- 5) Memecahkan masalah
- 6) Meningkatkan kerja
- 7) Membangun identitas dan citra

#### 2.1.4 Unsur-Unsur Komunikasi

Berdasarkan pandangan dari paradigma Lasswell komunikasi memiliki lima unsur yang meliputi:

1) Komunikator (*communicator/sender/source*)

Komunikator merupakan orang yang menyampaikan pesan atau informasi.

2) Pesan (*message*)

Pesan merupakan pernyataan yang didukung oleh simbol, bahasa, gambar dan sejenisnya.

3) Media (*channel*)

Media merupakan sarana atau saluran yang mendukung pesan apabila komunikasi jauh tempatnya atau banyak jumlahnya, maka diperlukan media sebagai penyampai pesan.

4) Komunikan (*communicate/receiver*)

Komunikan merupakan orang yang menerima atau informasi yang disampaikan komunikator.

5) Efek (*effect*)

Efek merupakan dampak sebagai pengaruh dari pesan yang disampaikan.

Menurut (Silviani, 2020) berdasarkan paradigma Lasswell, komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator ke komunikan melalui media sehingga menimbulkan efek tertentu. Secara umum dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah penyampaian informasi dari seseorang ke orang lain. Komunikasi akan berhasil jika kedua belah pihak dapat memahami pesannya.

## 2.2 Komunikasi Organisasi

### 2.2.1 Pengertian Komunikasi Organisasi

Komunikasi organisasi merupakan suatu proses komunikasi yang berlangsung dalam sebuah organisasi, baik organisasi formal maupun informal melalui bentuk komunikasi yang kompleks. Proses komunikasi ini dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemahaman yang seragam sesama anggota organisasi (KURNIA, n.d., 2018). Selain itu, menurut (Ahmad, 2013) Pola komunikasi adalah suatu bentuk pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam melakukan proses pengiriman dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat dan efektif sehingga pesan yang akan ditujukan dapat dipahami.

Komunikasi organisasi mempunyai batasan dimana sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifat hubungannya saling bergantung satu sama lain. Organisasi terdiri dari unit-unit komunikasi dalam korelasi-korelasi hierarki antara yang satu dengan yang lainnya serta berfungsi pada suatu hubungan. Pahrurroji (2015) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses pertukaran pesan dalam suatu organisasi, seperti komunikasi antar karyawan pada level yang sama, komunikasi antara bawahan dan atasan, juga komunikasi antara atasan dan bawahan.

Komunikasi organisasi mencakup kegiatan komunikasi dalam suatu organisasi serta komunikasi antar organisasi. Komunikasi organisasi terjalin antar pihak-pihak yang tergabung dalam organisasi. Hal ini dilakukan untuk menyampaikan informasi antar bagian organisasi atau informasi yang perlu disampaikan ke luar organisasi melalui seseorang yang mewakili organisasi tersebut.



### 2.2.2 Tujuan Komunikasi Organisasi

Tujuan dari komunikasi organisasi ialah untuk memudahkan, melaksanakan, dan melancarkan jalannya organisasi. Menurut R. Wayne. Pace dan Don F. Faules dalam bukunya “Komunikasi Organisasi” tujuan utama komunikasi organisasi ialah memperbaiki organisasi ditafsirkan untuk sebagai memperbaiki hal-hal dalam mencapai tujuan manajemen dan memperoleh hasil yang diinginkan. Dalam kaitannya, untuk terciptanya komunikasi antara pemimpin dan bawahan harus adanya komunikasi dalam organisasi tersebut.

### 2.2.3 Jenis-Jenis Komunikasi Organisasi

Pace dan Faules (2013) menyatakan bahwa jenis komunikasi terarah komunikasi organisasi adalah sebagai berikut:

#### 1) Komunikasi atasan ke bawahan (*Downward Communication*)

*Downward Communication* adalah komunikasi yang berlangsung ketika orang-orang yang berada pada tataran manajemen mengirimkan pesan kepada bawahannya. Fungsi komunikasi ini adalah sebagai pemberian atau penyimpanan instruksi kerja (*job instruction*), penjelasan dari pimpinan tentang mengapa suatu tugas perlu dilaksanakan (*job rationale*), dan pemberian motivasi kepada karyawan untuk bekerja lebih baik.

#### 2) Komunikasi bawahan ke atasan (*Upward Communication*)

*Upward Communication* adalah komunikasi yang terjadi ketika bawahan (*subordinate*) mengirim pesan kepada atasannya. Fungsi komunikasi ini adalah sebagai penyampaian informasi tentang pekerjaan maupun tugas yang sudah dilaksanakan, penyampaian informasi mengenai persoalan-persoalan pekerjaan

ataupun tugas yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahan mengenai dirinya sendiri ataupun pekerjaannya.

Adapula studi yang menunjukkan kecendrungan bagi pegawai untuk menyembunyikan pikiran mereka seperti perasaan bahwa atasan tidak tertarik dengan masalah yang dialami pegawai, kurangnya penghargaan bagi komunikasi ke atas yang dilakukan pegawai, dan perasaan bahwa atasan tidak dapat dihubungi dan tidak tanggap pada apa yang disampaikan pegawai.

### 3) Komunikasi horizontal (*Horizontal Communication*)

*Horizontal Communication* adalah komunikasi yang terjadi di antara karyawan maupun bagian yang memiliki kedudukan yang setara, fungsi dari komunikasi ini adalah sebagai memperbaiki koordinasi tugas, upaya pemecahan masalah, saling berbagi informasi, upaya pemecahan konflik, dan upaya membina hubungan melalui kegiatan bersama.

### 4) Komunikasi Lintas Saluran (*Interline Communication*)

*Interline Communication* adalah komunikasi yang dilakukan untuk berbagi informasi melewati batas-batas fungsional. Ada dua kondisi yang harus dipenuhi dalam menggunakan komunikasi lintas saluran seperti, yang pertama, setiap pegawai yang ingin berkomunikasi melintas saluran harus meminta izin terlebih dahulu dari atasannya langsung, yang kedua, setiap pegawai yang terlibat dalam kondisi lintas-saluran harus memberitahukan hasil komunikasinya kepada atasannya.

## 2.2.4 Hambatan Pada Komunikasi Organisasi

Dalam proses membangun kesuksesan dalam berorganisasi tidaklah selalu mulus, tentunya pasti banyak terjadi hambatan-hambatan pada perjalanannya. Mengingat banyaknya orang yang terlibat didalamnya dimana yang menjadi hambatannya ialah komunikasi (Yustikawati, 2018).

Hambatan-hambatan dalam organisasi meliputi:

### 1) Hambatan Teknis

Merupakan hambatan yang muncul karena keterbatasan fasilitas dan peralatan komunikasi. Jenis hambatan teknis dalam komunikasi antara lain, tidak adanya rencana atau prosedur kerja yang jelas, pemilihan media atau saluran yang kurang tepat, kurangnya informasi atau penjelasan, dan kurangnya keterampilan membaca.

### 2) Hambatan Semantik

Merupakan hambatan dalam proses penyampaian pengertian atau ide secara efektif yang diungkapkan melalui bahasa.

### 3) Hambatan Manusiawi

Merupakan yaitu hambatan yang terjadi karena adanya faktor, emosi dan prasangka pribadi, persepsi, kemampuan atau ketidakmampuan alat-alat panca indera seseorang, iklim psikologis dalam organisasi dan dalam iklim kerja.

### 2.3 Teori Hubungan Manusia (*Human Relations*)

Gerakan *human relations* dimulai dengan Studi Hawthorne, yang dikerjakan oleh para peneliti di bawah bimbingan Fritz Roethlisberger yaitu salah satunya Elton Mayo, yang kemudian dianggap sebagai “Bapak Studi Hawthorne”, karena berhasil mengidentifikasi efek pencahayaan terhadap hasil kerja para pekerja pabrik baja di Illinois. Elton Mayo menyimpulkan bahwa produktivitas kerja tidak ditentukan oleh faktor cahaya dan besaran upah, melainkan oleh bagaimana organisasi memberikan kesempatan bagi pegawai untuk melakukan *human relations* dalam organisasi (dalam Liliweri, 2014:142).

Menurut Muhammad (2011:39), teori ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi. Dalam teori ini beranggapan bahwa komunikasi interpersonal untuk mengubah perilaku seseorang lewat interaksi untuk membangun suasana akrab dalam kerja sama yang dapat memberikan motivasi dalam bekerja dengan perasaan puas dan meningkatkan kinerja karyawan.

Berikut ini beberapa anggapan dasar dari pendekatan *human relations* menurut Rohim (2009) yaitu:

1. Produktivitas ditentukan oleh norma sosial dan faktor psikologis,
2. Seluruh imbalan yang bersifat non ekonomis, sangat penting dalam memotivasi cara karyawan,
3. Karyawan biasanya memberikan reaksi terhadap suatu persoalan, lebih sebagai anggota kelompok daripada individu,
4. Kepemimpinan memegang peranan penting dan mencakup aspek-aspek formal dan informal,

5. Penganut aliran *human relations* menganggap komunikasi sebagai fasilitator penting dalam proses pembuatan keputusan.

### 2.3.1 Pengertian *Human Relations*

Teori ini juga disebut sebagai teori hubungan kemanusiaan, teori hubungan antara manusia, teori hubungan kerja kemanusiaan atau *the human relations theory*. Menurut Lidia Lengkey (2015) *Human Relations* adalah suatu proses interaksi yang terjadi antara seseorang dengan orang lain untuk mendapatkan adanya saling pengertian, kesadaran dan kepuasan psikologis.

Onong Uchjana (2009) membagi dua pengertian *human relations*, yakni *human relations* dalam arti luas dan *human relations* dalam arti sempit.

a. *Human Relations* dalam arti luas adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka di segala situasi dalam semua bidang kehidupan sehingga menimbulkan kebahagiaan dan kepuasan hati kepada kedua belah pihak.

b. *Human Relations* dalam arti sempit adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja (*work situation*) dan dalam organisasi keorganisasian (*work organization*) dengan tujuan untuk menggugah kegairahan dan kegiatan bekerja dengan semangat kerjasama yang produktif dengan perasaan bahagia dan puas hati.

Menurut Terry, *human relations* diartikan sebagai hubungan baik yang diperlukan untuk adanya komunikasi yaitu proses kerjasama timbal balik. Hal yang sama juga dikemukakan oleh Munasef bahwa *human relations* pada karyawan dalam perusahaan adalah segala hubungan, baik yang formal maupun informal yang



dijalankan oleh atasan terhadap bawahan guna memupuk kerja sama yang intim dan selaras bagi tercapainya tujuan perusahaan.

### **2.3.2 Prinsip - Prinsip *Human Relations***

Prinsip-prinsip dalam *Human Relations* pada suatu organisasi yaitu sebagai berikut:

- a. *Importance of Individual* yaitu memperhatikan kepentingan perusahaan bagi setiap masing-masing individu, sebagai pegawai, pekerja dan lain sebagainya.
- b. Saling menerima (*mutual acceptance*) yaitu saling pengertian menerima dan memahami antara pimpinan dan bawahan dalam melakukan tugas-tugas dan fungsi-fungsinya.
- c. Standar moral yang tinggi (*high moral standar*) yaitu memperhatikan standar moral yang tinggi pada setiap sikap dan perilaku sebagai profesional pimpinan dan pekerja.
- d. Kepentingan bersama demi tercapainya tujuan dan kepentingan bersama.
- e. Keterbukaan komunikasi (*open communication*) yaitu prinsip melakukan suatu komunikasi terbuka, untuk menciptakan saling pengertian dan pemahaman mengenai instruksi pelaksanaan tugas efektif dan lain sebagainya.
- f. Partisipasi Melibatkan menyampaikan pendapat, ide dan sumbang saran bagi semua tingkatan manajemen untuk mencapai tujuan bersama.

### **2.3.3 Faktor - Faktor Dalam *Human Relations***

Ada dua faktor dalam *Human Relations*, yaitu:

- 1) Faktor Komunikasi, adalah saluran dalam organisasi kerja untuk mempengaruhi mekanisme guna melakukan perubahan. Masalah komunikasi dinilai sebagai sesuatu yang sangat menentukan maju mundurnya suatu organisasi.

Terdapat dua pola dalam komunikasi organisasi, yaitu pola komunikasi dengan saluran formal dan saluran nonformal (informal). Saluran formal dalam pola komunikasi organisasi ada tiga, yaitu komunikasi vertikal, komunikasi horizontal, dan komunikasi diagonal.

a. Komunikasi Vertikal, adalah komunikasi yang terjadi antara pihak yang memiliki perbedaan tingkatan dalam organisasi, bisa mereka yang lebih tinggi ke yang lebih rendah atau sebaliknya. Menurut Prof. Drs. Onong Uhcjana Effendy, M.A komunikasi vertikal yakni arus komunikasi dua arah timbal balik. Komunikasi jenis ini memegang peranan cukup vital dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yaitu komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*). Dalam arus komunikasi vertikal dari atas ke bawah tersebut pihak pimpinan memberikan instruksi, petunjuk, informasi, penjelasan dan penugasan lain sebagainya kepada ketua unit/kelompok dan bawahan.

b. Komunikasi Horizontal, adalah komunikasi memanjang, dimana komunikasi ini terjadi antara pihak atau anggota organisasi yang memiliki tingkat yang sama baik dari segi kedudukan, jabatan, atau statusnya dalam organisasi, biasanya komunikasi horizontal ini terjadi antara sesama anggota tim dalam divisi yang sama, atau peran lain yang memiliki tingkat yang sama dengannya.

c. Komunikasi Diagonal, adalah komunikasi yang terjadi menyilang dari segi tingkatan atau struktur organisasi.

Saluran nonformal atau informal yang terjadi dalam organisasi adalah segala bentuk komunikasi yang dilakukan tanpa ada keresmian atau keformalan, dan tentunya cenderung lebih santai dibanding saluran formal. Saluran komunikasi

informal biasanya dilakukan saat waktu istirahat atau waktu lain yang tidak membutuhkan keseriusan mendalam dalam membahas sesuatu. Informasi atau topik yang dibahas dalam saluran komunikasi informal pun cenderung hal yang bersifat umum.

2) Faktor Partisipasi, merupakan segi yang penting dalam organisasi karena secara potensial dapat meningkatkan produktivitas, memperbaiki kualitas kerja, mengurangi ketegangan dan dapat menerima perubahan yang terjadi secara bijaksana.

## **2.4 Kinerja Karyawan**

### **2.4.1 Pengertian Kinerja Karyawan**

Menurut Wibowo (2016) mengutip dari Armstrong dan Baron (1998) menyatakan bahwa kinerja berasal dari pengertian performance. Ada pula yang memberikan pengertian performance sebagai hasil kerja atau prestasi kerja. Namun, sebenarnya kinerja mempunyai makna yang lebih luas, bukan hanya hasil kerjaan tetapi termasuk bagaimana proses pekerjaan berlangsung. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan erat dengan tujuan strategi organisasi, kepuasan konsumen, dan memberikan kontribusi ekonomi bagi organisasi.

Di sisi lain (Afandi, 2018) menerangkan jika kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh individu maupun kelompok pada suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawabnya masing-masing guna mencapai tujuan dari organisasi secara ilegal tanpa melanggar hukum serta tidak bertentangan dengan moral dan etika.

Demi mencapai tujuan organisasi, salah satu faktor yang perlu diperhatikan adalah kinerja karyawan. Kinerja karyawan mengacu pada apa yang telah dicapai selama pelaksanaan kerja, bagaimana kualitas hasilnya agar karyawan dapat bekerja secara efektif. Karyawan hendaknya bekerja secara maksimal untuk meningkatkan kinerjanya dengan cara melakukan pekerjaan dengan baik, karena kinerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap pencapaian tujuan organisasi.

#### **2.4.2 Indikator Kinerja Karyawan**

Untuk mengukur indikator kinerja menurut (Bangun, 2012) adalah sebagai berikut:

##### **1) Jumlah Pekerjaan**

Poin ini menunjukkan jumlah pekerjaan yang dihasilkan individu atau kelompok sebagai persyaratan yang menjadi standar pekerjaan. Setiap pekerjaan memiliki persyaratan yang berbeda sehingga menuntut pegawai harus memenuhi persyaratan tersebut baik pengetahuan, keterampilan, maupun kemampuan yang sesuai.

##### **2) Kualitas Pekerjaan**

Setiap pegawai dalam organisasi harus memenuhi persyaratan tertentu untuk dapat menghasilkan pekerjaan sesuai kualitas yang dituntut suatu pekerjaan tertentu. Setiap pekerjaan mempunyai standar kualitas tertentu yang harus disesuaikan oleh pegawai untuk dapat mengerjakannya sesuai ketentuan.

##### **3) Ketepatan Waktu**

Setiap pekerjaan memiliki karakteristik yang berbeda, untuk jenis pekerjaan tertentu harus diselesaikan tepat waktu, karena memiliki ketergantungan atas

pekerjaan lainnya. Jadi bila pekerjaan pada suatu bagian tertentu tidak selesai tepat waktu akan menghambat pekerjaan bagian lain, sehingga mempengaruhi jumlah dan kualitas hasil pekerjaan.

#### 4) Kehadiran

Suatu jenis pekerjaan tertentu menuntut kehadiran dalam mengerjakan pekerjaan sesuai waktu yang ditentukan. Kinerja karyawan ditentukan oleh tingkat kehadiran karyawan dalam mengerjakannya.

#### 5) Kemampuan Kerjasama

Tidak semua pekerjaan dapat diselesaikan oleh satu orang, sehingga membutuhkan kerjasama antar pegawai sangat dibutuhkan. Kinerja karyawan dapat dinilai dari kemampuannya bekerjasama dengan rekan sekerja lainnya.

Sedangkan di sisi lain, indikator untuk mengukur kinerja karyawan menurut (Robbins, 2006) meliputi:

##### 1) Kualitas

Kualitas kerja diukur dari persepsi karyawan terhadap pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

##### 2) Kuantitas

Merupakan jumlah yang dihasilkan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit dan jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

##### 3) Ketepatan waktu

Merupakan tingkat aktivitas diselesaikan pada awal waktu yang dinyatakan, dilihat dari sudut koordinasi dengan hasil output serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lain.



4) Efektivitas

Merupakan tingkat penggunaan sumber daya organisasi (tenaga, uang, teknologi, bahan baku) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

5) Kemandirian

Merupakan tingkat seorang karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi komitmen kerja. Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

### 2.4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan

Menurut (Kasmir, 2016) terdapat beberapa yang mempengaruhi kinerja yaitu:

1) Kemampuan dan keahlian,

Merupakan kemampuan atau skill yang dimiliki seseorang dalam melakukan suatu pekerjaan.

2) Pengetahuan

Merupakan pengetahuan tentang pekerjaan.

3) Rancangan kerja

Merupakan pekerjaan yang akan memudahkan karyawan dalam mencapai tujuannya.

4) Kepribadian,

Merupakan kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang setiap orang memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya.

5) Motivasi kerja

Merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan.

6) Kepemimpinan

Merupakan perilaku seseorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang di berikannya.

7) Gaya kepemimpinan

Merupakan gaya atau sikap seseorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya.

8) Budaya organisasi

Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi atau perusahaan.

9) Kepuasan kerja

Merupakan perasaan senang atau gembira atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan.

10) Lingkungan kerja

Merupakan suasana atau kondisi di sekitar lokasi tempat bekerja.

11) Loyalitas

Merupakan karyawan untuk tetap bekerja dan membela perusahaan di mana tempatnya bekerja.

12) Komitmen

Merupakan kepatuhan karyawan untuk menjalankan kebijakan atau peraturan perusahaan dalam bekerja.

13) Disiplin kerja

Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara bersungguh-sungguh.

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Untuk dijadikan bahan perbandingan dalam penelitian ini, beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti akan dijabarkan sebagai berikut:

**Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu**

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Elham Taufandy Yarosca (2016)	Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan LPP RRI Surakarta (Pola Komunikasi Antara Pimpinan dan Karyawan di Radio Republik Indonesia Surakarta)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari pola komunikasi terhadap kinerja pegawai LPP RRI Surakarta.
2.	Nani Janiar (2014)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pada CV. Indaco Traiding Co. Binjai	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan pada CV. Indaco Traiding Co. Binjai.

3.	Lana Emilia Gondowahjudi, Devita Rahmani Ratri, Lukman Hakim (2018)	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi di RSUD Kota Malang	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap motivasi; komunikasi organisasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan; motivasi berpengaruh positif signifikan terhadap kinerja tenaga kesehatan; dan motivasi memediasi antara pengaruh komunikasi organisasi terhadap kinerja tenaga kesehatan.
4.	Syahrir Muhammad Umar Habshee, Dewi K.	Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus Pada Divisi Gas Domestik PT.Pertamina Sales Area Retail Jawa Barat)	Kuantitatif	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi organisasi tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Divisi Gas Domestik PT. Pertamina. Hal tersebut dikarenakan komunikasi organisasi dan kinerja karyawan

	Soedarsono (2020)			sama-sama menempati posisi kategori tertinggi pada Divisi Gas Domestik PT. Pertamina.
5.	Moh Ainur Rahman (2018)	Pengaruh Kepemimpinan Dan Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Jatim Times Network di Kota Malang)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepemimpinan berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang; komunikasi organisasi berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang; dan kepemimpinan dan komunikasi organisasi berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kinerja karyawan PT Jatim Times Network Malang.

Sumber : Peneliti (2023)



## 2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran adalah pendekatan konseptual yang menjelaskan bagaimana cara antara teori dan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebelumnya sebagai suatu masalah saling terkait. Menurut (Hermawan, 2019) Kerangka berpikir yang baik umumnya menjelaskan secara teoritis hubungan antar variabel yang akan diteliti. Maka secara teoritis perlu menjelaskan hubungan antar variabel independen dan dependen. Hubungan antar variabel tersebut selanjutnya akan dirumuskan dalam bentuk paradigma penelitian.

Dalam penelitian ini, peneliti akan mencari tahu bagaimana pengaruh antara komunikasi organisasi yang merupakan variabel independen (X) terhadap kinerja karyawan yang merupakan variabel dependen (Y).

**Tabel 2. 2 Kerangka Berpikir**



**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

**3.1 Metode Penelitian**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut (Nazir, 2002) metode deskriptif adalah suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Metode deskriptif memiliki tujuan untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

**3.2 Waktu dan Tempat Penelitian**

**3.2.1 Waktu Penelitian**

**Tabel 3. 1 Waktu Penelitian**

No.	kegiatan	Waktu penelitian							
		Okt 2023	Nov 2023	Des 2023	Apr 2024	Mei 2024	Juni 2024	Jul 2024	Agu 2024
1.	Pengajuan Judul								
2.	Penyusunan Proposal								
3.	Seminar Proposal								
4.	Penelitian								
5.	Penulisan dan Bimbingan Skripsi								
6.	Seminar Hasil								
7.	Sidang								

### 3.2.2 Tempat Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Resto Ayam Penyet Cabe Hijau yang beralamat di Jl. Sunggal No. 270, Kecamatan Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara.

### 3.3 Bahan dan Alat Penelitian

Demi memaksimalkan peneliti selama masa pengumpulan data untuk penelitian ini peneliti perlu didukung bahan dan alat-alat pendukung. Maka selama penelitian bahan dan alat pendukung yang akan digunakan oleh peneliti berupa ponsel, alat tulis, laptop, kuesioner dan aplikasi SPSS Ver 25.

### 3.4 Populasi dan Sampel

#### 3.4.1 Populasi

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian. Seperti yang dikemukakan oleh (Sugiyono, 2012) dalam penelitian (Peace et al., 2018) bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari lalu kemudian ditarik kesimpulannya.

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah karyawan bagian *service* pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau yang berjumlah 43 orang.

#### 3.4.2 Sampel

Sampel merupakan bagian dari populasi. Menurut Arikunto (1998) dalam penelitian yang dilakukan oleh (Peace et al., 2018) mengemukakan mengenai penarikan sampel penelitian, yaitu apabila subjeknya kurang dari 100 orang maka

lebih baik diambil semua, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya lebih besar dari 100, maka dapat diambil 10-15 % atau 20-25 % atau lebih.

Berdasarkan apa yang telah dijelaskan diatas dan dikarenakan populasi yang ada dalam penelitian ini tidak mencapai jumlah 100 orang maka seluruh populasi akan dijadikan sebagai sampel sehingga penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel jenuh.

### 3.5 Definisi Operasional

Definisi operasional adalah gambaran singkat dari masing-masing variabel. Variabel yang ada di dalam penelitian dijelaskan secara jelas, singkat dan mudah dipahami. Berdasarkan permasalahan dalam penelitian ini, maka dikembangkan definisi operasional yang merupakan penjabaran dan pengukuran variabel X (komunikasi organisasi) dan variabel Y (kinerja karyawan) serta indikator yang dipilih dalam penelitian ini, yaitu:

**Tabel 3. 2 Definisi Operasional**

<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>	<b>Definisi</b>	<b>Alat Ukur</b>	<b>Skala Ukur</b>
Komunikasi Organisasi (X)	1. Komunikasi atas ke bawah	Menunjukkan arus pesan yang mengalir dari atasan kepada bawahan	Kuesioner	Ordinal
	2. Komunikasi bawah ke atas	Menunjukkan arus pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan	Kuesioner	Ordinal
	3. Komunikasi Horizontal	Menunjukkan arus pesan yang mengalir di antara karyawan yang sama tingkatan otoritasnya dalam organisasi	Kuesioner	Ordinal
	4. Komunikasi Lintas Saluran	Menunjukkan arus pesan yang mengalir untuk berbagi informasi melewati batas - batas fungsional	Kuesioner	Ordinal
Kinerja Karyawan (Y)	1. Jumlah Pekerjaan	Jumlah pekerjaan yang dihasilkan karyawan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau	Kuesioner	Ordinal
	2. Kualitas Pekerjaan	Hasil kerja yang telah dicapai karyawan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau	Kuesioner	Ordinal
	3. Ketepatan Waktu	Waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan atau tugas tertentu oleh karyawan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau	Kuesioner	Ordinal
	4. Kehadiran	Tingkat kehadiran karyawan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau	Kuesioner	Ordinal
	5. Kemampuan Kerjasama	Tingkat kemampuan bekerjasama antar karyawan Resto Ayam Penyet Cabe Hijau	Kuesioner	Ordinal



### 3.6 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan untuk mengumpulkan data-data dan keterangan lainnya dalam suatu penelitian terhadap masalah yang menjadi objek penelitian. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

#### 3.6.1 Data Primer

Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan survey langsung ke Resto Ayam Penyet Cabe Hijau sebagai lokasi penelitian. Adapun cara memperoleh data primer penelitian dengan meliputi:

1. Observasi

Observasi dilakukan sebagai langkah pengamatan langsung untuk mempelajari hal-hal yang berhubungan dengan variabel penelitian di lokasi penelitian yaitu Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.

2. Kuesioner

Pada penelitian ini sebelum melakukan penyebaran, kuesioner telah disusun dan telah mengacu pada variabel yang akan diteliti. Hal ini digunakan demi memperoleh data akurat.

#### 3.6.2 Data Sekunder

Pada penelitian ini, data sekunder diperoleh melalui sumber pustaka ataupun jurnal yang sejalan dengan penelitian sebagai sumber kedua untuk mendukung data primer.

### 3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan teknik yang digunakan agar data yang di peroleh dapat disusun dalam bentuk yang lebih simpel dan mudah dibaca, sehingga dapat diimplementasikan dengan lebih baik. Teknik analisis data ini merupakan suatu kegiatan menganalisis data dengan memeriksa keseluruhan data penelitian, hingga dapat dijadikan suatu kesimpulan. Setelah data di peroleh langkah selanjutnya yaitu menganalisis data.

#### 3.7.1 Analisis Tabel Tunggal

Suryanto (2011) dalam penelitian (Yani, 2023) mengatakan bahwa analisis tabel tunggal adalah suatu metode analisis yang membagi variabel tunggal menjadi kategori-kategori dalam kolom, dengan tujuan menghitung frekuensi dan presentase setiap kategori. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah ada hubungan atau keterkaitan antara variabel tersebut.

#### 3.7.2 Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana mengacu pada hubungan linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Analisis regresi sederhana dapat digunakan untuk menentukan arah dari hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat, apakah memiliki hubungan positif atau negatif dan juga untuk memprediksi nilai variabel terikat jika nilai variabel bebas meningkat atau menurun. Pada regresi sederhana, data yang digunakan berupa skala interval atau rasio.

Menurut Sudjana (2016) regresi sederhana bertujuan untuk mempelajari hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat. Rumus yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + b X$$

Keterangan :

Y = variabel terikat

X = variabel bebas

$\alpha$  = bilangan konstanta

b = koefisien regresi

### 3.8 Skala Pengukuran Variabel

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data primer dalam penelitian ini adalah kuesioner. Skala yang umumnya digunakan dalam kuesioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sebutan skala berikut diambil dari nama Rensis Likert. Rensis Likert ialah seorang yang menerbitkan suatu laporan yang menerangkan penggunaannya. Skala *Likert* digunakan untuk mengukur pendapat, sikap, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena sosial (Sugiyono, 2013). Tujuan utama pengukuran adalah untuk menetapkan nilai numerik ke data empiris sesuai dengan kriteria atau metode yang telah ditentukan. Berikut bobot kategori pengukuran dalam skala *Likert* atas tanggapan responden:

**Tabel 3. 3 Skala Pengukuran (*Likert*)**

Skala	Keterangan	Pernyataan
1	Sangat Setuju (SS)	4
2	Setuju (S)	3
3	Tidak Setuju (TS)	2
4	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber : Sugiyono (2013)

Mengacu pada ketentuan yang ada, maka jawaban dari setiap responden dapat dihitung skornya lalu skor tersebut ditabulasikan untuk menghitung validitas dan reliabilitasnya.

### 3.9 Uji Instrumen Penelitian

#### 3.9.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah (valid) atau tidaknya suatu alat ukur dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan berupa kuesioner. Suatu kuesioner dapat terbilang valid apabila pertanyaan yang terdapat pada kuesioner mampu mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Berdasarkan penelitian (Jaya & Ardat, 2013) perhitungan validitas butir tes menggunakan rumus *product moment* angka dasar yaitu:

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

Keterangan:

$r_{xy}$  = Koefisien korelasi antara variabel X dan Y

$\sum X$  = Jumlah skor item

$\sum Y$  = Jumlah skor total (keseluruhan item)

N = Jumlah populasi

$\sum X^2$  = Jumlah kuadrat skor tiap butir soal

$\sum Y^2$  = Jumlah kuadrat skor total

Kriteria yang digunakan untuk uji validitas butir yaitu yang mempunyai koefisien korelasi  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , pada taraf signifikan  $\alpha=0,05$ . Artinya butir dinyatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ , sebaliknya jika  $r_{hitung} \leq r_{tabel}$  maka dinyatakan tidak valid. Butir yang tidak valid tersebut tidak digunakan. Kriteria pengujian validitas adalah setiap item valid apabila  $r_{xy} > r_{tabel}$  ( $r_{tabel}$  diperoleh dari nilai kritis *r product moment*).

### 3.9.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu pengujian terhadap instrumen penelitian untuk mengetahui konsistensi dari kemampuan alat ukur meskipun ada perubahan waktu ataupun jika dilakukan pengukuran ulang. Uji reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Nilai *Alpha Cronbach* dinyatakan reliabel bila  $> 0,60$ , sebaliknya jika *Alpha Cronbach*  $< 0,60$  maka dinyatakan tidak reliabel. Rumus *Alpha Cronbach* adalah sebagai berikut:

$$r_{11} = \left( \frac{k}{k-1} \right) \left( 1 - \frac{\sum S_i}{S_t} \right)$$

Keterangan:

$r_{11}$  = Reliabilitas instrumen

$\sum S_i$  = Jumlah varians skor tiap-tiap item

$S_t$  = Jumlah varians total

$k$  = Jumlah item atau butir pertanyaan



**Tabel 3. 4 Indeks Reliabilitas**

<b>Indeks Reliabilitas</b>	<b>Klasifikasi</b>
$0,80 < r_{ii} \leq 1,00$	Reliabilitas sangat tinggi
$0,60 < r_{ii} \leq 0,80$	Reliabilitas tinggi
$0,40 < r_{ii} \leq 0,60$	Reliabilitas cukup
$0,20 < r_{ii} \leq 0,40$	Reliabilitas rendah
$0,00 < r_{ii} \leq 0,20$	Reliabilitas sangat rendah

Sumber : Sugiyono, 2007

### 3.10 Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang perlu di uji kebenaran serta menjadi petunjuk bagi peneliti dalam memperoleh data yang diperlukan. Uji hipotesis penting dilakukan untuk mengetahui hubungan kedua variabel tersebut. Yang diuji dalam data statistik adalah apakah variabel X benar-benar mempengaruhi variabel Y atau tidak, dan apakah hipotesis yang diajukan ditolak atau diterima. Dalam hal ini, uji hipotesis dilakukan dengan tujuan untuk mengevaluasi hubungan antara dua variabel. Hasil uji hipotesis dianggap sebagai jawaban sementara untuk rumusan masalah awal (Sugiyono, 2016).

Pengujian data tersebut melibatkan pada proses pembuatan hipotesis nol ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_1$ ). Selanjutnya, hipotesis yang diajukan sebelumnya akan diuji melalui pengumpulan data dan analisis statistik yang sesuai. Peneliti melakukan uji hipotesis untuk mengetahui dan memprediksi apakah variabel bebas mempengaruhi variabel lain, yaitu Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan. Peneliti menggunakan program *Statistical Package For Social Sciencer* atau SPSS Ver 25. **BAB IV**

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi memiliki pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau. Penelitian yang dilakukan oleh penulis menghasilkan kesimpulan bahwa hipotesis alternatif ( $H_1$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak. Hal ini terbukti melalui uji T bahwa  $7,487 > 2,01954$ , yang berarti hasil penelitian ini dinyatakan terdapat pengaruh dan uji F bahwa  $F_{hitung} = 56,054$  dengan tingkat signifikansi sebesar  $0,000$  lebih kecil ( $<$ ) dari  $0,05$ , maka diketahui bahwa komunikasi organisasi mempunyai pengaruh terhadap kinerja karyawan pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau.

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar  $0,578$  atau  $57,8\%$ . Hal tersebut berarti bahwa dalam penelitian ini sebesar  $57,8\%$  kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh komunikasi organisasi dan  $42,2\%$  lainnya dipengaruhi oleh faktor lainnya. Uji hipotesis menunjukkan terdapat hubungan yang cukup kuat di antara kedua variabel.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka saran peneliti adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan diharapkan untuk terus meningkatkan dan mempertahankan proses komunikasi yang telah tercipta dengan cukup baik. Atasan juga perlu untuk memperhatikan bagaimana keberlangsungan komunikasi keatas yang dinilai belum

cukup baik. Hal tersebut dapat memperbaiki tingkat kinerja karyawan yang pada akhirnya perusahaan bisa mencapai target sesuai dengan yang diharapkan.

2. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan atau mencari beberapa variabel - variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga peneliti selanjutnya dapat melihat variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan pada suatu organisasi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep Dan Indikator)*. Riau: Zanafa Publishing, 3.
- Ahmad, A. (2013). *Pola Komunikasi Kepemimpinan Paguyuban Becak Wisata Dalam Membangun Kohesivitas Anggota (Studi Pada Paguyuban Becak Wisata Makam Bung Karno Di Kota Blitar)*. (Skripsi Sarjana, Universitas Brawijaya).
- Anugrah, Dwi. (2023). *Komunikasi Adalah: Pengertian, Jenis, Dan Tujuannya*. Umsu: Opini.
- Anshori, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Sebagai Media Pembelajaran. *Civic-Culture: Jurnal Ilmu Pendidikan Pkn Dan Sosial Budaya*, 2(1).
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangga.
- Gondowahjudi, L. E., Ratri, D. R., & Hakim, L. (2018). Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Tenaga Kesehatan Yang Dimediasi Oleh Motivasi Di Rsud Kota Malang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 4(4), 331-342.
- Hermawan, I. (2019). *Metodologi Penelitian Pendidikan (Kualitatif, Kuantitatif Dan Mixed Method)*. Hidayatul Quran.
- Ibid, 20.
- Jaya, I., & Ardat, A. (2013). *Penerapan Statistik Untuk Pendidikan*.
- Kasmir, K. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori Dan Praktik)*. Jakarta: Rajawali Pers, 72.
- Kountul, N. N., Mingkid, E., & Papatungan, R. (2018). Pengaruh Komunikasi Organisasi Dalam Peningkatan Kinerja Karyawan Di Whiz Prime Hotel Megamas Manado. *Acta Diurna Komunikasi Journal*, 7(4).
- Kurnia, M. W. (N.D.). *Pengaruh Pola Komunikasi Organisasi Dan Jenis Penghargaan Terhadap Loyalitas Karyawan Pada Pt. Nagamas Mutiara Makassar*.
- Lidia Lengkey, Meity D. Himpong, Norma N. (2015). Mewengakang, "Peranan Human Relations Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Di Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Propinsi Sulawesi Utara". *Acta Diurna Journal*, 4(3).
- Liliweri, Alo. (2014). *Sosiologi & Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. (2011). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mulyana, D. (2007). *Suatu Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Napitupulu, D. S. (2019). Komunikasi Organisasi Pendidikan Islam. At-Ta'dib. *Jurnal Ilmiah Prodi Pendidikan Agama Islam*, 127-136.
- Onong Uchjana Effendy. (2009). *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Cv. Mandar Maju, 48-50.
- Peace, G. R., Visel, J., & Sibarani, H. F. B. (2018). Pengaruh Pemberian Insentif Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Server Pulsa Easytronik Srb Ponsel Tanjung Morawa. *Journal Of Management Science (Jmas)*, 1(2, April), 41-46.
- Robbins, S. P. (2006). *Perilaku Organisasi*, Edisi Kesepuluh. Jakarta: Pt Indeks Kelompok Gramedia.
- Rohim, Syaiful. (2009). *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam Dan Aplikasi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Rosady Ruslan. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Rajawali Pers, 86.
- Rosady Ruslan. (2008). *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi*. Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 91.
- Santoso, S., & Tjiptono, F. (2001). *Riset Pemasaran: Konsep Dan Aplikasi Dengan Spss*. Jakarta : Pt. Elex Media Komputindo.
- Sekaran, Z. (2008). *Metode Penelitian Sosial Dan Bisnis*. Jakarta : Graha Ilmu.
- Silviani, I. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : Scopindo Media Pustaka.
- Sondang, P. S. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sudjana. (2016). *Metoda Statistika Edisi Ketujuh*. Bandung: Tarsito.
- Yani, D. D. (2023). *Pengaruh Media Sosial Tiktok Terhadap Pemenuhan Kebutuhan Self Compassion Bagi Kalangan Remaja Di Sma Teladan Medan*. (Skripsi Sarjana, Universitas Medan Area).
- Yustikawati, R. (2018). Bab II Kajian Pustaka Dan Kerangka Pemikiran. *Toward A Media History Of Documents*, 2017, 9-29.



## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Persetujuan responden

#### LEMBAR PERSETUJUAN MENJADI RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bersedia menjadi responden dalam penelitian yang akan dilakukan oleh mahasiswa Sarjana Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang bernama Agatha Syafitri dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Bagian *Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Medan Sunggal*”**. Saya memahami dan mengerti bahwa penelitian ini tidak berdampak buruk terhadap saya, semua informasi yang diberikan akan dirahasiakan dan hanya digunakan untuk kepentingan akademis. Maka dari itu saya bersedia menjadi responden peneliti.

Medan, April 2024

**Peneliti**

**Responden**

(Agatha Syafitri)

(.....)

## Lampiran 2. Kuesioner Penelitian

### INSTRUMEN PENELITIAN

#### PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP KINERJA KARYAWAN (STUDI KASUS PADA KARYAWAN BAGIAN *SERVICE* RESTO AYAM PENYET CABE HIJAU)

#### I. Data Responden

No. Responden : .....

Nama : .....

Umur : .....

Jenis Kelamin : Laki - laki / Perempuan

Pendidikan : 1. SMA/Sederajat

2. D3/Diploma

3. S1/Sarjana

Lama Bekerja : .....

Jabatan : .....

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

Berilah tanda (  $\surd$  ) pada kolom jawaban terdiri dari SS, S, TS, STS dengan

keterangan sebagai berikut :

1. SS = Sangat Setuju
2. S = Setuju
3. TS = Tidak Setuju
4. STS = Sangat Tidak Setuju

### A. Variabel Komunikasi Organisasi (X)

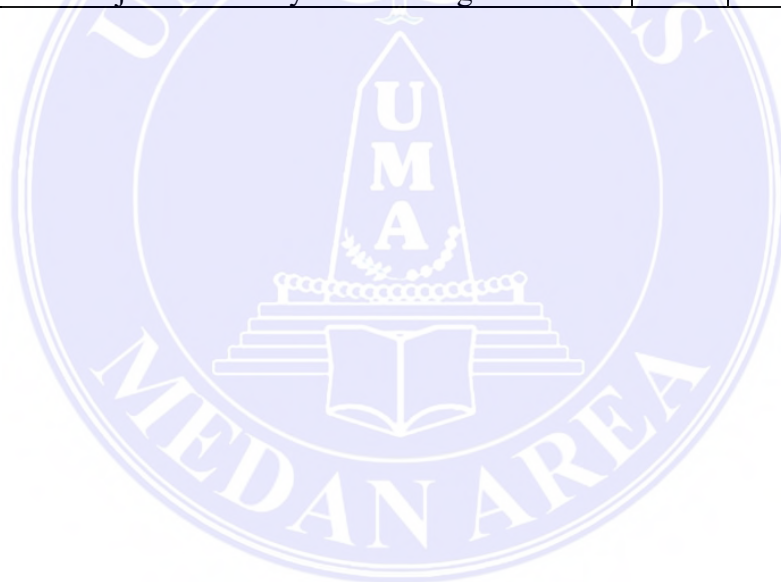
No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
<b>Komunikasi Atas Ke Bawah</b>					
1	Saya memiliki hubungan komunikasi yang baik dengan atasan saya				
2	Saya mendapatkan informasi yang jelas dan mudah dipahami dari atasan saya				
3	Atasan saya bersedia menjelaskan informasi baru kepada saya dan karyawan lain				
4	Sikap atasan saya dalam menyampaikan informasi sangat bersahabat				
<b>Komunikasi Bawah Ke Atas</b>					
1	Saya dengan mudah dapat melakukan hubungan komunikasi dengan atasan				
2	Saya dapat dengan terbuka menyampaikan ide, kritik atau saran kepada atasan				
3	Saya dapat menyampaikan adanya kendala pekerjaan kepada atasan secara langsung				
4	Saya dapat berkonsultasi dengan atasan mengenai pekerjaan				
<b>Komunikasi Horizontal</b>					
1	Saya membicarakan masalah pekerjaan dengan rekan kerja saya				
2	Saya melakukan koordinasi tentang pekerjaan dengan rekan kerja saya				

3	Saya memberikan dukungan kepada rekan karyawan lain				
4	Saya mendamaikan ketika ada keributan/perbedaan pendapat dengan karyawan lain				
<b>Komunikasi Lintas Saluran</b>					
1	Komunikasi yang baik dengan karyawan divisi lain mempermudah saya untuk memperoleh informasi secara cepat tentang pekerjaan				
2	Adanya ketergantungan diantara divisi yang satu dengan divisi yang lain				
3	Saya selalu berkoordinasi dengan karyawan divisi lain				
4	Saya berusaha membantu apabila divisi lain membutuhkan bantuan saya				

**B. Variabel Kinerja Karyawan (Y)**

No	Pernyataan	Jawaban Responden			
		SS	S	TS	STS
<b>Jumlah Pekerjaan</b>					
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan standar kuantitas yang ditetapkan				
2	Pekerjaan yang saya lakukan sesuai dengan target yang telah ditetapkan perusahaan				
3	Perusahaan menetapkan target kerja dengan penuh perhitungan				
<b>Kualitas Pekerjaan</b>					
1	Saya menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan SOP yang ditetapkan perusahaan				
2	Saya selalu disiplin dan optimis dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan kepada saya				
3	Saya menyelesaikan pekerjaan dengan penuh rasa tanggung jawab				
<b>Ketepatan Waktu</b>					
1	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan target waktu yang ditetapkan perusahaan				
2	Saya dapat menyelesaikan pekerjaan lebih cepat dari waktu kerja yang ditetapkan				

3	Saya tidak suka menunda pekerjaan yang diberikan				
<b>Kehadiran</b>					
1	Saya selalu tepat waktu untuk datang dan pulang kerja sesuai dengan aturan yang ditetapkan				
2	Saya tidak pernah meninggalkan tempat kerja tanpa izin				
3	Saya tidak pernah absen pada saat hari kerja				
<b>Kemampuan Kerjasama</b>					
1	Saya dapat melakukan pekerjaan dengan bekerja sama dalam tim				
2	Saya dapat melakukan pekerjaan saya dan juga dapat menyelesaikan pekerjaan dengan kompak sesama rekan kerja				
3	Saya sering melakukan koordinasi antar sesama rekan kerja dalam menyelesaikan tugas bersama				





### Lampiran 3. Jawaban Kuesioner Variabel X

Nama	No. Responden	X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16
Abdul Haliq	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Eri Angga Mora Siregar	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rizki Aulia Hanjaya	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
Wahyu Ramadhani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Ramadhan	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nuansa Buana	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Afi Anggriani	7	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
Dinda Septia	8	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
Wulandari	9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
Dama Yanti	10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3
Nur Hayati	11	4	4	4	4	4	3	3	4	2	3	4	4	4	2	4	4
Agus Supriadi	12	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4
M Al Hamra	13	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4
Muhammad Dedii Suhendra	14	4	4	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
Rahayu Kumala	15	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
Linda Sari	16	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	2	3	4
Juari	17	4	4	4	4	4	4	2	1	2	3	2	1	2	2	3	2
Ahmadi Fahrurozi	18	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	4
Ali Imran Bani Alrafiq	19	4	3	3	4	3	3	3	3	2	2	4	4	3	2	2	4
Pandi Fakhrol Fauzi	20	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
Allya Ade Prilia	21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Aulia	22	3	3	3	3	3	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	4

Selly	23	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3
Putri Ratna Sari	24	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
Fitri Anda	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Arsita Syahputri	26	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4
Lutfiah Ananda Nasution	27	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3
Dini Marsela	28	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3
Rihhadatul Aisy	29	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	2	1	3	4
Nataya Vellarosa	30	3	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	4
Billy Maldini	31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Tio Ananda	32	4	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3
Rina Amelia	33	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3
Dewi Ayu	34	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3
Friska Agustin	35	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3
Aida Rahayu	36	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4
Wahyu Pratama	37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Randika Aziz	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Tia Ananda	39	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3
Edo Hermansyah	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Bintang Anugrah	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Yudha Pratama	42	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
Chelsea Aulia	43	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	3	3	4	4	3	3

Sumber : Peneliti (2024)

### Lampiran 4. Jawaban Kuesioner Variabel Y

Nama	No. Responden	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15
Abdul Haliq	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Eri Angga Mora Siregar	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Rizki Aulia Hanjaya	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
Wahyu Ramadhani	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4
Ramadhan	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Nuansa Buana	6	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4
Afi Anggriani	7	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
Dinda Septia	8	3	3	2	3	3	4	3	3	2	2	3	2	4	3	3
Wulandari	9	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dama Yanti	10	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
Nur Hayati	11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Agus Supriadi	12	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
M Al Hamra	13	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	4
Muhammad Dedii Suhendra	14	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	3
Rahayu Kumala	15	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Linda Sari	16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
Juari	17	3	2	1	3	2	4	2	4	1	3	1	1	2	3	4
Ahmadi Fahrurozi	18	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
Ali Imran Bani Alrafiq	19	3	3	3	3	3	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4
Pandi Fakhrul Fauzi	20	3	3	2	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4
Allya Ade Prilia	21	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
Aulia	22	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4

Selly	23	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
Putri Ratna Sari	24	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
Fitri Anda	25	3	3	1	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3
Arsita Syahputri	26	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Lutfiah Ananda Nasution	27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Dini Marsela	28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4
Rihhadatul Aisy	29	3	1	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
Nataya Vellarosa	30	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3
Billy Maldini	31	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Tio Ananda	32	3	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	2	4	3	3
Rina Amelia	33	4	3	2	4	3	4	3	2	3	3	4	2	4	4	4
Dewi Ayu	34	3	3	2	4	4	4	3	2	4	4	4	2	3	3	3
Friska Agustin	35	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	2	2	4	3	3
Aida Rahayu	36	3	3	3	4	4	4	3	2	4	4	4	3	4	3	3
Wahyu Pratama	37	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Randika Aziz	38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Tia Ananda	39	4	4	3	3	3	4	3	2	3	2	3	2	4	4	4
Edo Hermansyah	40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Bintang Anugrah	41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
Yudha Pratama	42	4	3	3	3	3	4	3	3	4	2	3	2	4	4	4
Chelsea Aulia	43	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4

Sumber : Peneliti (2024)

### Lampiran 5. Uji Validitas Variabel X

Correlations																		
		X.1	X.2	X.3	X.4	X.5	X.6	X.7	X.8	X.9	X.10	X.11	X.12	X.13	X.14	X.15	X.16	Total_X
X.1	Pearson Correlation	1	.565**	.590**	.624**	.536**	.404**	.337*	.384*	-.074	.097	.325*	.411**	.167	-.021	.387*	.364*	.582**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.007	.027	.011	.637	.536	.033	.006	.284	.895	.010	.016	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.2	Pearson Correlation	.565**	1	.526**	.764**	.800**	.559**	.471**	.390**	.203	.160	.236	.266	.319*	.267	.486**	.024	.686**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.001	.010	.192	.306	.128	.085	.037	.083	.001	.879	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.3	Pearson Correlation	.590**	.526**	1	.471**	.504**	.434**	.424**	.351*	.172	.407**	.210	.316*	.227	.091	.306*	.201	.600**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.001	.001	.004	.005	.021	.269	.007	.177	.039	.143	.562	.046	.196	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.4	Pearson Correlation	.624**	.764**	.471**	1	.744**	.566**	.335*	.334*	.074	.093	.265	.360*	.346*	.148	.272	.155	.634**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001		.000	.000	.028	.029	.637	.555	.086	.018	.023	.344	.077	.321	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43



X.5	Pearson Correlation	.536**	.800**	.504**	.744**	1	.686**	.431**	.439**	.079	.099	.197	.231	.359*	.164	.536**	.235	.687**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.001	.000		.000	.004	.003	.614	.528	.206	.137	.018	.293	.000	.129	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.6	Pearson Correlation	.404**	.559**	.434**	.566**	.686**	1	.580**	.502**	.134	.030	.144	.170	.388*	.268	.434**	.061	.644**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000	.004	.000	.000		.000	.001	.391	.847	.358	.275	.010	.082	.004	.696	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.7	Pearson Correlation	.337*	.471**	.424**	.335*	.431**	.580**	1	.611**	.433**	.246	.398**	.386*	.567**	.419**	.371*	.266	.749**
	Sig. (2-tailed)	.027	.001	.005	.028	.004	.000		.000	.004	.112	.008	.011	.000	.005	.014	.085	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.8	Pearson Correlation	.384*	.390**	.351*	.334*	.439**	.502**	.611**	1	.158	.268	.469**	.653**	.508**	.299	.374*	.319*	.727**
	Sig. (2-tailed)	.011	.010	.021	.029	.003	.001	.000		.313	.082	.002	.000	.001	.051	.014	.037	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.9	Pearson Correlation	-.074	.203	.172	.074	.079	.134	.433**	.158	1	.575**	.340*	.172	.396**	.448**	.231	.196	.473**
	Sig. (2-tailed)	.637	.192	.269	.637	.614	.391	.004	.313		.000	.026	.270	.009	.003	.136	.207	.001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

X.10	Pearson Correlation	,097	,160	.407**	,093	,099	,030	,246	,268	.575**	1	.426**	.354*	,277	,245	,207	,160	.462**
	Sig. (2-tailed)	,536	,306	,007	,555	,528	,847	,112	,082	,000		,004	,020	,072	,114	,182	,306	,002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.11	Pearson Correlation	.325*	,236	,210	,265	,197	,144	.398**	.469**	.340*	.426**	1	.770**	.460**	,207	.349*	.522**	.641**
	Sig. (2-tailed)	,033	,128	,177	,086	,206	,358	,008	,002	,026	,004		,000	,002	,182	,022	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.12	Pearson Correlation	.411**	,266	.316*	.360*	,231	,170	.386*	.653**	,172	.354*	.770**	1	.437**	,219	.350*	.561**	.677**
	Sig. (2-tailed)	,006	,085	,039	,018	,137	,275	,011	,000	,270	,020	,000		,003	,158	,021	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.13	Pearson Correlation	,167	.319*	,227	.346*	.359*	.388*	.567**	.508**	.396**	,277	.460**	.437**	1	.566**	.533**	,221	.707**
	Sig. (2-tailed)	,284	,037	,143	,023	,018	,010	,000	,001	,009	,072	,002	,003		,000	,000	,154	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.14	Pearson Correlation	-,021	,267	,091	,148	,164	,268	.419**	,299	.448**	,245	,207	,219	.566**	1	.357*	,055	.514**
	Sig. (2-tailed)	,895	,083	,562	,344	,293	,082	,005	,051	,003	,114	,182	,158	,000		,019	,726	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

X.15	Pearson Correlation	.387*	.486**	.306*	.272	.536**	.434**	.371*	.374*	.231	.207	.349*	.350*	.533**	.357*	1	.285	.654**
	Sig. (2-tailed)	.010	.001	.046	.077	.000	.004	.014	.014	.136	.182	.022	.021	.000	.019		.064	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
X.16	Pearson Correlation	.364*	.024	.201	.155	.235	.061	.266	.319*	.196	.160	.522**	.561**	.221	.055	.285	1	.462**
	Sig. (2-tailed)	.016	.879	.196	.321	.129	.696	.085	.037	.207	.306	.000	.000	.154	.726	.064		.002
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Total_X	Pearson Correlation	.582**	.686**	.600**	.634**	.687**	.644**	.749**	.727**	.473**	.462**	.641**	.677**	.707**	.514**	.654**	.462**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.001	.002	.000	.000	.000	.000	.000	.002	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																		

Sumber : Peneliti (2024)

### Lampiran 6. Uji Validitas Variabel Y

Correlations																	
		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	Y.11	Y.12	Y.13	Y.14	Y.15	Total_Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.597**	.314*	.314*	.114	.204	.478**	.312*	.300	.109	.286	.190	.342*	.581**	.468**	.553**
	Sig. (2-tailed)		.000	.040	.040	.467	.189	.001	.042	.050	.488	.063	.222	.025	.000	.002	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.2	Pearson Correlation	.597**	1	.367*	.345*	.253	.300	.427**	.257	.361*	.069	.397**	.379*	.447**	.457**	.172	.597**
	Sig. (2-tailed)	.000		.016	.024	.102	.051	.004	.096	.017	.658	.008	.012	.003	.002	.270	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.3	Pearson Correlation	.314*	.367*	1	.220	.461**	.119	.528**	.253	.441**	.296	.261	.359*	.265	.206	.104	.563**
	Sig. (2-tailed)	.040	.016		.157	.002	.446	.000	.102	.003	.054	.090	.018	.085	.186	.509	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.4	Pearson Correlation	.314*	.345*	.220	1	.462**	.491**	.553**	.153	.427**	.472**	.434**	.357*	.448**	.351*	.395**	.643**
	Sig. (2-tailed)	.040	.024	.157		.002	.001	.000	.329	.004	.001	.004	.019	.003	.021	.009	.000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Y.5	Pearson Correlation	,114	,253	.461**	.462**	1	.363*	.587**	,143	.546**	.513**	.454**	.379*	.313*	,095	,079	.604**
	Sig. (2-tailed)	,467	,102	,002	,002		,017	,000	,361	,000	,000	,002	,012	,041	,543	,614	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.6	Pearson Correlation	,204	,300	,119	.491**	.363*	1	.353*	,155	.308*	,281	,228	,088	.401**	.319*	.343*	.477**
	Sig. (2-tailed)	,189	,051	,446	,001	,017		,020	,322	,045	,067	,141	,575	,008	,037	,024	,001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.7	Pearson Correlation	.478**	.427**	.528**	.553**	.587**	.353*	1	.328*	.571**	.465**	.544**	.480**	.421**	.424**	.379*	.779**
	Sig. (2-tailed)	,001	,004	,000	,000	,000	,020		,032	,000	,002	,000	,001	,005	,005	,012	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.8	Pearson Correlation	.312*	,257	,253	,153	,143	,155	.328*	1	,059	.302*	,169	.539**	,140	.382*	.459**	.489**
	Sig. (2-tailed)	,042	,096	,102	,329	,361	,322	,032		,705	,049	,280	,000	,369	,011	,002	,001
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.9	Pearson Correlation	,300	.361*	.441**	.427**	.546**	.308*	.571**	,059	1	.570**	.616**	.523**	.511**	.389**	,266	.725**
	Sig. (2-tailed)	,050	,017	,003	,004	,000	,045	,000	,705		,000	,000	,000	,000	,010	,085	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43



Y.10	Pearson Correlation	,109	,069	,296	.472**	.513**	,281	.465**	.302*	.570**	1	.536**	.617**	,216	,282	.383*	.650**
	Sig. (2-tailed)	,488	,658	,054	,001	,000	,067	,002	,049	,000		,000	,000	,164	,067	,011	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.11	Pearson Correlation	,286	.397**	,261	.434**	.454**	,228	.544**	,169	.616**	.536**	1	.701**	.567**	.621**	.480**	.767**
	Sig. (2-tailed)	,063	,008	,090	,004	,002	,141	,000	,280	,000	,000		,000	,000	,000	,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.12	Pearson Correlation	,190	.379*	.359*	.357*	.379*	,088	.480**	.539**	.523**	.617**	.701**	1	.481**	.520**	.524**	.771**
	Sig. (2-tailed)	,222	,012	,018	,019	,012	,575	,001	,000	,000	,000	,000		,001	,000	,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.13	Pearson Correlation	.342*	.447**	,265	.448**	.313*	.401**	.421**	,140	.511**	,216	.567**	.481**	1	.712**	.489**	.684**
	Sig. (2-tailed)	,025	,003	,085	,003	,041	,008	,005	,369	,000	,164	,000	,001		,000	,001	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Y.14	Pearson Correlation	.581**	.457**	,206	.351*	,095	.319*	.424**	.382*	.389**	,282	.621**	.520**	.712**	1	.776**	.716**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,186	,021	,543	,037	,005	,011	,010	,067	,000	,000	,000		,000	,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43

Y.15	Pearson Correlation	.468**	,172	,104	.395**	,079	.343*	.379*	.459**	,266	.383*	.480**	.524**	.489**	.776**	1	.632**
	Sig. (2-tailed)	,002	,270	,509	,009	,614	,024	,012	,002	,085	,011	,001	,000	,001	,000		,000
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
Total_Y	Pearson Correlation	.553**	.597**	.563**	.643**	.604**	.477**	.779**	.489**	.725**	.650**	.767**	.771**	.684**	.716**	.632**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43	43
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).																	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).																	

Sumber : Peneliti (2024)

Lampiran 7. Tabel r

**Tabel r untuk df = 40 - 60**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0,05	0,025	0,01	0,005	0,0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
40	0,2573	0,3044	0,3578	0,3932	0,4896
41	0,2542	0,3008	0,3536	0,3887	0,4843
42	0,2512	0,2973	0,3496	0,3843	0,4791
43	0,2483	0,2940	0,3457	0,3801	0,4742
44	0,2455	0,2907	0,3420	0,3761	0,4694
45	0,2429	0,2876	0,3384	0,3721	0,4647
46	0,2403	0,2845	0,3348	0,3683	0,4601
47	0,2377	0,2816	0,3314	0,3646	0,4557
48	0,2353	0,2787	0,3281	0,3610	0,4514
49	0,2329	0,2759	0,3249	0,3575	0,4473
50	0,2306	0,2732	0,3218	0,3542	0,4432
51	0,2284	0,2706	0,3188	0,3509	0,4393
52	0,2262	0,2681	0,3158	0,3477	0,4354
53	0,2241	0,2656	0,3129	0,3445	0,4317
54	0,2221	0,2632	0,3102	0,3415	0,4280
55	0,2201	0,2609	0,3074	0,3385	0,4244
56	0,2181	0,2586	0,3048	0,3357	0,4210
57	0,2162	0,2564	0,3022	0,3328	0,4176
58	0,2144	0,2542	0,2997	0,3301	0,4143
59	0,2126	0,2521	0,2972	0,3274	0,4110
60	0,2108	0,2500	0,2948	0,3248	0,4079

### Lampiran 8. Tabel T

Titik Persentase Distribusi t (df = 41 – 80)

Pr df	0.25 0.50	0.10 0.20	0.05 0.10	0.025 0.050	0.01 0.02	0.005 0.010	0.001 0.002
41	0.68052	1.30254	1.68288	2.01954	2.42080	2.70118	3.30127
42	0.68038	1.30204	1.68195	2.01808	2.41847	2.69807	3.29595
43	0.68024	1.30155	1.68107	2.01669	2.41625	2.69510	3.29089
44	0.68011	1.30109	1.68023	2.01537	2.41413	2.69228	3.28607
45	0.67998	1.30065	1.67943	2.01410	2.41212	2.68959	3.28148
46	0.67986	1.30023	1.67866	2.01290	2.41019	2.68701	3.27710
47	0.67975	1.29982	1.67793	2.01174	2.40835	2.68456	3.27291
48	0.67964	1.29944	1.67722	2.01063	2.40658	2.68220	3.26891
49	0.67953	1.29907	1.67655	2.00958	2.40489	2.67995	3.26508
50	0.67943	1.29871	1.67591	2.00856	2.40327	2.67779	3.26141
51	0.67933	1.29837	1.67528	2.00758	2.40172	2.67572	3.25789
52	0.67924	1.29805	1.67469	2.00665	2.40022	2.67373	3.25451
53	0.67915	1.29773	1.67412	2.00575	2.39879	2.67182	3.25127
54	0.67906	1.29743	1.67356	2.00488	2.39741	2.66998	3.24815
55	0.67898	1.29713	1.67303	2.00404	2.39608	2.66822	3.24515
56	0.67890	1.29685	1.67252	2.00324	2.39480	2.66651	3.24226
57	0.67882	1.29658	1.67203	2.00247	2.39357	2.66487	3.23948
58	0.67874	1.29632	1.67155	2.00172	2.39238	2.66329	3.23680
59	0.67867	1.29607	1.67109	2.00100	2.39123	2.66176	3.23421
60	0.67860	1.29582	1.67065	2.00030	2.39012	2.66028	3.23171
61	0.67853	1.29558	1.67022	1.99962	2.38905	2.65886	3.22930
62	0.67847	1.29536	1.66980	1.99897	2.38801	2.65748	3.22696
63	0.67840	1.29513	1.66940	1.99834	2.38701	2.65615	3.22471
64	0.67834	1.29492	1.66901	1.99773	2.38604	2.65485	3.22253
65	0.67828	1.29471	1.66864	1.99714	2.38510	2.65360	3.22041
66	0.67823	1.29451	1.66827	1.99656	2.38419	2.65239	3.21837
67	0.67817	1.29432	1.66792	1.99601	2.38330	2.65122	3.21639
68	0.67811	1.29413	1.66757	1.99547	2.38245	2.65008	3.21446
69	0.67806	1.29394	1.66724	1.99495	2.38161	2.64898	3.21260
70	0.67801	1.29376	1.66691	1.99444	2.38081	2.64790	3.21079
71	0.67796	1.29359	1.66660	1.99394	2.38002	2.64686	3.20903
72	0.67791	1.29342	1.66629	1.99346	2.37926	2.64585	3.20733
73	0.67787	1.29326	1.66600	1.99300	2.37852	2.64487	3.20567
74	0.67782	1.29310	1.66571	1.99254	2.37780	2.64391	3.20406
75	0.67778	1.29294	1.66543	1.99210	2.37710	2.64298	3.20249
76	0.67773	1.29279	1.66515	1.99167	2.37642	2.64208	3.20096
77	0.67769	1.29264	1.66488	1.99125	2.37576	2.64120	3.19948
78	0.67765	1.29250	1.66462	1.99085	2.37511	2.64034	3.19804
79	0.67761	1.29236	1.66437	1.99045	2.37448	2.63950	3.19663
80	0.67757	1.29222	1.66412	1.99006	2.37387	2.63869	3.19526



## Lampiran 9. Surat Izin Riset



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223  
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122  
Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ\_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 1057/FIS.3/01.10/IV/2024

Medan, 26 April 2024

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth.

**Resto Ayam Penyet Cabe Hijau**

Jl. Sunggal No. 27, Medan Sunggal, Kota Medan, Sumatera Utara

Dengan hormat,

Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Agatha Syafitri  
NIM : 208530034  
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Resto Ayam Penyet Cabe Hijau untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

***"Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Deskriptif Pada Karyawan Bagian Service Resto Ayam Penyet Cabe Hijau)"***

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

a.n Dekan,  
Wakil Bidang Penjaminan Mutu Akademik



**Dr. Slamet Riadi, M.I.Kom**

Tembusan:

1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip





## Lampiran 10. Surat keterangan Selesai Riset

# **RESTO**

## **AYAM PENYET CABE HIJAU**

Jalan Sunggal No. 270 ,Kec. Medan Sunggal Kota Medan ( Telp . 061-42564888 )

---

### **SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : HENDRA CHANIAGO  
Jabatan : Manager Operasional  
Instansi : Resto Ayam Penyet Cabe Hijau


Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa/i yang beridentitas :


Nama : AGATHA SYAFITRI  
Npm : 208530034  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melakukan penelitian di Resto Ayam Penyet Cabe Hijau Sunggal terhitung dari 29 April 2024 sampai dengan 04 Mei 2024 untuk memperoleh data dalam penyusunan skripsi dengan judul "PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI KINERJA KARYAWAN ( STUDI DESKRIPTIF PADA KARYAWAN BAGIAN SERVICE RESTO AYAM PENYET CABE HIJAU )".

Demikianlah Surat Keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Medan , 04 Mei 2024  
MANAGER OPERASIONAL  
Resto Ayam Penyet Cabe Hijau

  
**( HENDRA CHANIAGO )**



## Lampiran 11. Dokumentasi Penelitian



Dokumentasi bersama *General Manager* Resto Ayam Penyet Cabe Hijau



Dokumentasi bersama salah satu responden a/n Dama Yanti



Dokumentasi bersama salah satu responden a/n Ramadhan



Dokumentasi bersama salah satu responden a/n Afi Anggriani