



Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di Hotel Four Points By Sheraton Batam

Utami Tri Kinasih¹, Youmil Abrian², Yunus Supriharto³

^{1,2}Universitas Negeri Padang

³Hotel Four Points By Sheraton Batam

E-mail: utamiknsh@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Penentuan sampel dilakukan melalui metode sampling jenuh yang melibatkan 50 karyawan sebagai responden, di mana pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner berbasis skala Likert. Proses analisis data dibantu oleh perangkat lunak SPSS versi 27 dan mencakup uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda, pengujian hipotesis (uji t dan uji F), serta analisis koefisien determinasi. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa budaya organisasi dan komunikasi, baik secara parsial maupun simultan, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, hasil uji koefisien determinasi membuktikan bahwa 72,6% variasi pada kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut, sedangkan sisa proporsi sebesar 27,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang berada di luar ruang lingkup penelitian ini. Hasilnya menunjukkan bahwa meningkatkan budaya organisasi dan menerapkan komunikasi yang efektif dapat meningkatkan produktivitas karyawan. Diharapkan penelitian ini akan membantu manajemen hotel dalam membangun strategi pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efisien untuk meningkatkan produktivitas organisasi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Budaya Organisasi; Komunikasi; Kinerja Karyawan; Industri Perhotelan; Manajemen Sumber Daya Manusia..

Abstract

This study investigates the impact of organisational culture and communication on employee performance at Four Points by Sheraton Batam. A quantitative methodology was adopted, utilising a causal-associative research design. Primary data were collected through a "Likert-scale questionnaire administered to a sample of 50 employees, selected via a saturation sampling technique. Subsequent data analysis was conducted using SPSS version 27, encompassing validity and reliability assessments, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and the evaluation of the coefficient of determination. The empirical findings reveal that organisational culture and communication exert a positive and statistically significant influence on employee performance, both independently and simultaneously. Furthermore, the coefficient of determination demonstrates that these two independent variables explain 72,6% of the variance in employee performance, while the remaining 27,4% is attributable to exogenous factors beyond the scope of

this investigation". The results show that improving organisational culture and implementing effective communication can boost staff productivity. It is hoped that this research will assist hotel management in developing more efficient human resource management strategies to enhance organisational productivity and service quality.

Keywords: Organizational Culture; Communication; Employee Performance; Hospitality Industry; Human Resource Management

PENDAHULUAN

Perhotelan memainkan peran penting dalam mendorong pertumbuhan pariwisata dan ekonomi, sebagai salah satu sektor jasa yang terus berkembang. Untuk tetap kompetitif dan memuaskan pelanggan, setiap hotel diharuskan untuk memberikan pelayanan terbaik dalam persaingan yang semakin ketat. Kinerja karyawan, yang bertanggung jawab atas pelayanan tamu, sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan dalam industri perhotelan. Penelitian Faozen [1] menunjukkan bahwa kinerja karyawan hotel dipengaruhi secara positif oleh semangat kerja dan pengalaman kerja. Semakin tinggi semangat dan pengalaman kerja, semakin baik pula kinerja yang ditunjukkan oleh karyawan hotel. Namun, Gayatri dkk. [2] menyatakan bahwa komunikasi dan budaya organisasi secara positif meningkatkan kinerja karyawan pada perusahaan pariwisata. Oleh karena itu, manajemen hotel harus sangat memperhatikan kinerja karyawan yang lebih baik". Meskipun berbagai penelitian telah membuktikan bahwa budaya organisasi dan komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan, hasil tersebut belum tentu menggambarkan kondisi pada setiap hotel karena setiap organisasi memiliki karakteristik budaya, pola komunikasi, dan sistem kerja yang berbeda. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan pada Four Points by Sheraton Batam untuk mengetahui bagaimana pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pada konteks perusahaan tersebut.

Budaya perusahaan adalah salah satu faktor yang memengaruhi kinerja pekerja. Budaya organisasi terdiri dari kumpulan norma, nilai, keyakinan, dan kebiasaan yang membantu setiap pekerja menyelesaikan tanggung jawab mereka di tempat kerja. Budaya organisasi memengaruhi perilaku kerja, menurut Bolung dkk. [3]. Akibatnya, dapat meningkatkan tingkat produktivitas perusahaan. Menurut Karomah [4], komunikasi adalah proses pertukaran informasi untuk mencapai pemahaman yang sama antar orang. Winanda dan Destiwati [5] menemukan bahwa "komunikasi horizontal dan budaya organisasi berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan hotel. Oleh karena itu, dengan penerapan budaya organisasi yang baik dan komunikasi yang efektif, diharapkan kinerja karyawan akan ditingkatkan".

Four Points by Sheraton Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di bawah jaringan Marriott International dan berkomitmen memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu. Dalam menjalankan operasionalnya, hotel didukung oleh karyawan yang tersebar pada berbagai departemen. Adapun jumlah karyawan Four Points by Sheraton Batam disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.Data jumlah Karyawan Four Points by Sheraton Batam

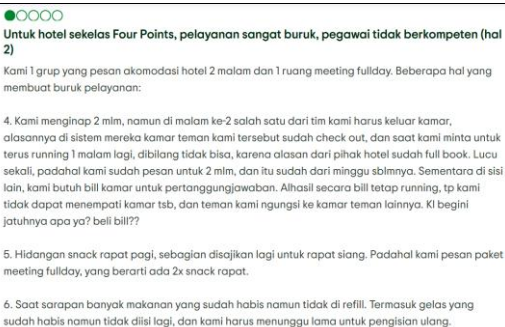
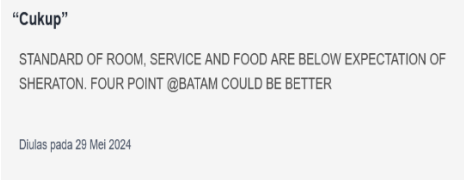
No.	Departemen	Jumlah Karyawan
1.	Engineering	4
2.	Finance	5

3.	Food And Beverage	7
4.	Front Office	10
5.	Housekeeping And Laundry	8
6.	Human Resources	1
7.	Information Technology	1
8.	Kitchen	6
9.	Loss Prevention	5
10.	Sales And Marketing	3
Jumlah Karyawan		50

Sumber: HRD Four Points by Sheraton Batam(2026)

Tabel di atas menunjukkan bahwa Four Points by Sheraton Batam memiliki lima puluh pekerja yang bekerja di sepuluh departemen. Jumlah tersebut menunjukkan bahwa operasi hotel melibatkan banyak fungsi kerja yang saling berhubungan, sehingga koordinasi antardepartemen membutuhkan budaya organisasi yang kuat dan komunikasi yang baik. Namun, berdasarkan analisis yang dilakukan peneliti selama program magang di Four Points by Sheraton Batam dan ulasan pelanggan yang diposting di berbagai platform online, masih ada beberapa masalah yang belum diselesaikan. Beberapa masalah tersebut termasuk koordinasi yang buruk di antara bagian, keterlambatan dalam menangani keluhan tamu, keterlambatan dalam pengiriman faktur kepada tamu, masalah dengan proses pemberian poin Marriott Bonvoy, dan lambatnya respons terhadap keluhan teknis. Kondisi ini menunjukkan bahwa “budaya komunikasi dan organisasi masih perlu ditingkatkan agar karyawan dapat bekerja dengan lebih baik”.

Tabel 2. Ulasan Negatif Tamu Dari Berbagai Platform

No.	Gambar Ulasan Tamu	Deskripsi
1.	 Gambar 1. Ulasan Tamu Komplain Sumber: TripAdvisor – Four Points by Sheraton Batam (diakses pada 15 Januari 2026).	Berdasarkan TripAdvisor Four Points by Sheraton Batam yang diakses pada 15 Januari 2026, review pelanggan masih ditemukan ketidakjelasan dalam penyampaian informasi yang menyebabkan kesalahpahaman. Kondisi ini mengindikasikan bahwa komunikasi staf belum optimal dan berpotensi memengaruhi kepuasan tamu serta reputasi hotel.
	 Gambar 2. Ulasan Tamu Komplain Sumber: Agoda Four Points by Sheraton Batam (diakses pada 15 Januari 2026).	Berdasarkan Agoda Four Points by Sheraton Batam yang diakses pada 15 Januari 2026 ulasan pelanggan menunjukkan bahwa kinerja karyawan belum sepenuhnya memenuhi standar pelayanan, terutama pada aspek kualitas kamar, pelayanan, dan makanan. Kondisi ini mengindikasikan perlunya peningkatan kualitas layanan melalui penerapan dan pengawasan standar operasional yang lebih optimal.

Tabel di atas menunjukkan bahwa “masih ada beberapa keluhan pelanggan mengenai kualitas layanan di Four Points by Sheraton Batam. Fenomena ini menunjukkan bahwa budaya organisasi dan komunikasi di tempat kerja perlu ditingkatkan agar karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu”.

METODOLOGI

Penelitian ini mengaplikasikan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian asosiatif kausal. Pendekatan ini bertujuan untuk “menganalisis hubungan serta pengaruh budaya organisasi dan komunikasi terhadap kinerja karyawan di Four Points by Sheraton Batam. Penelitian dilakukan di Four Points by Sheraton Batam di Komplek Panorama Nagoya di Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau, pada Juli 2025. Penelitian ini mengambil sampel dari seluruh staf Four Points di Sheraton Batam, yang berjumlah 50 orang. Karena jumlah sampel yang relatif kecil, penelitian ini menggunakan metode sampling jenuh, atau total, untuk menghindari ketidakpastian. Oleh karena itu, jumlah responden yang dianalisis sebanyak 50 orang”.

Variabel	Indikator	Jumlah Item	Sumber Rujukan
Budaya Organisasi (X1)	Inovasi dan pengambilan risiko, Memperhatikan detail, Orientasi hasil, Orientasi individu, Orientasi terhadap tim, Agresivitas, Stabilitas	14	Bolung dkk. [3]
Komunikasi (X2)	Keterbukaan, Pemberian petunjuk dan bimbingan kerja, Dukungan, Kesamaan	9	Hardjana [6]
Kinerja Karyawan (Y)	Kualitas kerja, Komitmen kerja, Hasil kerja yang dicapai	9	Hartono (2022)

Dalam penelitian ini, memiliki dua variabel independen yaitu budaya organisasi (X1) dan komunikasi (X2). Sedangkan Kinerja karyawan (Y) adalah variabel dependen. Budaya organisasi diukur dengan indikator oleh Bolung dkk. [3], komunikasi diukur dengan indikator oleh Hardjana [6], dan kinerja karyawan diukur dengan indikator oleh Hartono (2022). Data primer dan sekunder adalah “sumber data yang digunakan dalam penelitian ini. Data primer diperoleh dari kuesioner yang diisi karyawan Four Points by Sheraton Batam yang menggunakan skala likert lima tingkat, Data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, dan literatur tentang komunikasi, budaya organisasi, dan kinerja karyawan. Untuk menganalisis data Uji validitas, reliabilitas, asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji parsial (t), uji simultan (F), dan koefisien determinasi (R²) menggunakan IBM SPSS Statistics versi 27”.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menguraikan “hasil analisis data secara komprehensif beserta pembahasannya guna menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah ditetapkan”.

A. Hasil Penelitian

1. Analisis Deskriptif Karakteristik Responden

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang telah dihimpun, distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat diklasifikasikan sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	30	60%
Perempuan	20	40%

Total	50	100%
-------	----	------

Sumber: Hasil Olahan Data (2026)

Menurut tabel di atas, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, dengan 30 responden (60%), dan 20 responden perempuan (40%).

b. Karakteristik Berdasarkan Usia

Karakteristik responden penelitian ini berdasarkan usia dapat dikelompokkan seperti pada tabel seperti berikut:

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Rentan Usia

Rentan Usia	Jumlah Responden	Persentase (%)
21-30 Tahun	38	76%
31-40 Tahun	9	18%
41-50 Tahun	2	4%
>50 Tahun	1	2%

Sumber: Hasil Olahan Data (2026)

Rentang usia yang paling dominan adalah 21-30 tahun dengan frekuensi sebanyak 38 orang (76%). “Rentang usia 31-40 tahun menyusul dengan 9 orang (18%), Rentang usia 41-50 tahun dengan 2 orang (4%), serta usia di atas 50 tahun sebanyak 1 orang (2%)”.

c. Karakteristik Berdasarkan Departemen

Berdasarkan hasil pengumpulan data, distribusi karakteristik responden berdasarkan departemen kerja disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Departemen

Departemen	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Front office	10	20%
Housekeeping	8	16%
Kitchen	6	12%
Food & Beverage Service	7	14%
Engineering	4	8%
Finance	5	10%
S & M	3	6%
Human Resource	1	2%
Information Technology	1	2%
Loss Prevention	5	10%
Total	50	100%

Sumber: Hasil Olahan Data (2026)

Responden penelitian berdasarkan departemen yakni “Front Office sebanyak 10 orang (20%), Housekeeping sebanyak 8 orang (16%), F & B sebanyak 7 orang (14%), finance sebanyak 5 orang (10%), Sales & Marketing sebanyak 3 orang (6%), Kitchen sebanyak 6 orang (12%), *Human resource* sebanyak 1 orang (2%), *Engineering* sebanyak 4 orang (8%), *Information Technology* sebanyak 1 orang (2%) dan *loss prevention* 5 orang (10%)”.

2. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian

a. Deskripsi Data Tentang Variabel budaya organisasi (X1)

Variabel budaya organisasi diukur “menggunakan 14 butir pernyataan yang sebelumnya telah melalui uji validitas dan reliabilitas. Hasil pemerolehan data terkait variabel budaya organisasi pada Four Points by Sheraton Batam” disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 6.Deskripsi Data Variabel Budaya Organisasi (X1)

Statistics		
TX1		
N	Valid	50
	Missing	0
Mean		62,0800
Median		63,0000
Mode		70,00
Std. Deviation		6,01305
Variance		36,157
Range		25,00
Minimum		45,00
Maximum		70,00
Sum		3104,00

Sumber: Data Olahan Peneliti, 2026

Berdasarkan sajian data di atas mengenai variabel budaya organisasi (X1) yang diukur “melalui 14 pernyataan terhadap 50 responden, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 62,08. Selanjutnya, nilai tengah (median) tercatat sebesar 63,00 dan nilai yang paling sering muncul (mode) adalah 70. Analisis data tersebut juga menunjukkan simpangan baku (standard deviation) sebesar 6,013 dengan varians (variance) 36,157 dan rentang (range) sebesar 25. Adapun skor terendah (minimum) yang diperoleh adalah 45, skor tertinggi (maximum) mencapai 70, serta total keseluruhan skor (sum) sebesar 3.104”.

b. Deskripsi Data Tentang Variabel komunikasi (X2)

Variabel komunikasi terdiri dari 9 pernyataan yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Data yang diperoleh dari hasil penelitian variable komunikasi di Four Points by Sheraton Batam dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 7. Deskripsi Data Variabel Komunikasi (X2)

Statistics		
TX2		
N	Valid	50
	Missing	0
Mean		40,0400
Median		41,0000
Mode		45,00
Std. Deviation		4,57571
Variance		20,937
Range		16,00
Minimum		29,00
Maximum		45,00
Sum		2002,00

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

Merujuk pada Tabel 7, penjabaran statistik deskriptif untuk “variabel komunikasi (X2) didasarkan pada instrumen yang terdiri dari 9 butir pernyataan dan didistribusikan kepada 50 responden. Hasil analisis menunjukkan nilai rata-rata (mean) sebesar 40,04, nilai tengah (median) sebesar 41,00, serta modus (mode) atau skor yang paling frekuentif muncul adalah 45. Selanjutnya, tingkat sebaran data direpresentasikan oleh nilai simpangan baku (standard deviation) sebesar 4,575 dan varians (variance) sebesar 20,937. Rentang skor (range) tercatat sebesar 16, yang merupakan selisih antara skor terendah (minimum) yakni 29 dan skor tertinggi (maximum) yakni 45. Adapun total akumulasi skor (sum) dari keseluruhan responden pada variabel ini mencapai 2002”.

c. Deskripsi Data Tentang Variabel kinerja karyawan (Y)

Pengukuran variabel kinerja karyawan menggunakan “instrumen yang memuat 9 butir pernyataan yang sebelumnya telah dipastikan memenuhi syarat uji validitas dan reliabilitas. Ringkasan statistik deskriptif dari data penelitian terkait variabel kinerja karyawan di Four Points by Sheraton Batam” disajikan secara rinci pada tabel di bawah ini:

Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Kinerja Karyawan (Y)

Statistics		
TY		
N	Valid	50
	Missing	0
Mean		41,4400
Median		43,0000
Mode		45,00
Std. Deviation		3,55229
Variance		12,619
Range		12,00
Minimum		33,00
Maximum		45,00
Sum		2072,00

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

Berdasarkan data statistik deskriptif terhadap “variabel kinerja karyawan (Y), yang diukur melalui 9 butir pernyataan terhadap 50 responden, diperoleh nilai rata-rata (mean) sebesar 41,44; nilai tengah (median) sebesar 43,00; dan skor yang paling sering muncul (modus) sebesar 45. Lebih lanjut, hasil analisis menunjukkan simpangan baku (standard deviation) sebesar 3,552; varians (variance) sebesar 12,619; rentang (range) sebesar 12; dengan skor terendah (minimum) sebesar 33, skor tertinggi (maximum) sebesar 45, serta total akumulasi skor (sum) mencapai 2072”.

3. Uji Persyaratan Analisis

a. Uji Normalitas

Pengujian normalitas untuk “variabel budaya organisasi, komunikasi, dan kinerja karyawan di Four Points by Sheraton Batam dilakukan menggunakan metode Kolmogorov-Smirnov dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 27.00. Suatu data dinyatakan berdistribusi normal apabila memiliki nilai signifikansi $> 0,05$ ”. Hasil pengujian normalitas tersebut disajikan pada tabel berikut:

Tabel 9. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

			Unstandardized Residual
N			50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		,0000000
	Std. Deviation		1,85963078
Most Extreme Differences	Absolute		,097
	Positive		,097
	Negative		-,080
Test Statistic			,097
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			,200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^e	Sig.		,264
	99% Confidence Interval	Lower Bound	,252
		Upper Bound	,275
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. This is a lower bound of the true significance.			
e. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.			

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

Tingkat nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* Sebesar 0,200 > 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk “mengetahui apakah terdapat ketidaksamaan varians dari residual antara satu pengamatan dengan pengamatan lainnya di dalam sebuah model regresi. Berdasarkan metode uji Glejser, kriteria pengambilan keputusannya adalah apabila nilai signifikansi (Sig.) korelasi antara variabel independen dengan nilai absolut residual lebih besar dari 0,05 (> 0,05), maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas, dan berlaku pula sebaliknya”.

Tabel 10. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,879	1,579		4,356	,000
	BUDAYA ORGANISASI	-,026	,040	-,131	-,642	,524
	KOMUNIKASI	-,096	,053	-,372	-1,825	,074
a. Dependent Variable: ABS RES						

a. Dependent Variable: ABS_RES

Sumber: Data Olahan Peneliti (2026)

Merujuk pada hasil pengujian di atas, “variabel Budaya Organisasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,524, sedangkan variabel Komunikasi menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,074. Dikarenakan kedua nilai signifikansi tersebut lebih besar dari taraf signifikansi 0,05, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi ini telah memenuhi asumsi bebas heteroskedastisitas, sehingga layak untuk dipergunakan dalam analisis regresi linear berganda”.

c. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas diaplikasikan guna “mengidentifikasi ada atau tidaknya penyimpangan terhadap asumsi klasik multikolinearitas di dalam model regresi. Suatu model regresi dinyatakan terbebas dari gejala multikolinearitas apabila memiliki nilai Variance Inflation Factor (VIF) yang lebih kecil dari 10 dan nilai Tolerance yang lebih besar dari 0,10”. Adapun hasil pengujian multikolinearitas antarvariabel independen disajikan pada tabel berikut:

Tabel 11. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients ^a			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	BUDAYA ORGANISASI	,392	2,548
	KOMUNIKASI	,392	2,548
a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN			

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Berdasarkan hasil pengujian multikolinearitas pada tabel sebelumnya, diperoleh “nilai tolerance sebesar 0,392 dan nilai VIF (Variance Inflation Factor) sebesar 2,548 untuk kedua variabel independen, yakni budaya organisasi dan komunikasi. Oleh karena nilai tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas antarvariabel independen di dalam model regresi”.

4. Pengujian Hipotesis

a. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan sebagai “alat ukur tingkat kesesuaian (goodness of fit) dari persamaan regresi. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar proporsi atau persentase variasi total pada variabel terikat (Y) yang mampu dijelaskan oleh variabel bebas (X)”. Hasil pengujian koefisien determinasi dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 12. Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,852 ^a	,726	,714	1,899
a. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI				
b. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN				

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Merujuk pada tabel di atas, diketahui bahwa “nilai R Square adalah sebesar 0,726 (dengan Adjusted R Square sebesar 0,714). Hal ini mengindikasikan bahwa variabel X₁ (Budaya Organisasi) dan X₂ (Komunikasi) secara bersama-sama mampu menjelaskan variasi pada variabel Y (Kinerja Karyawan) sebesar 72,6%. Sementara itu, sisa persentase sebesar 27,4% dijelaskan atau dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dilibatkan di dalam model penelitian ini”.

b. Uji Regresi Linear Berganda

1) Uji Simultan (Uji F)

Tabel 13. Hasil Uji ANOVA (Uji F)

ANOVA ^a	
--------------------	--

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	448,867	2	224,433	62,250	,000 ^b
	Residual	169,453	47	3,605		
	Total	618,320	49			
a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN						
b. Predictors: (Constant), KOMUNIKASI, BUDAYA ORGANISASI						

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Merujuk pada tabel sebelumnya, diperoleh “nilai F hitung sebesar 62,250 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$. Mengingat nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari probabilitas 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel Budaya Organisasi dan Komunikasi secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kinerja Karyawan pada Four Points by Sheraton Batam. Selain itu, hasil analisis menunjukkan nilai Sum of Squares Regression sebesar 448,867 dengan derajat kebebasan (df) = 2, serta nilai Residual sebesar 169,453 dengan derajat kebebasan (df) = 47. Adapun perolehan nilai Mean Square Regression adalah sebesar 224,433, dan Mean Square Residual sebesar 3,605”.

2) Uji Parsial (T)

Uji statistik t (uji parsial) diaplikasikan untuk “menganalisis apakah setiap variabel independen, yang meliputi Budaya Organisasi dan Komunikasi, secara individual (parsial) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Pengujian ini didasarkan pada taraf signifikansi (α) sebesar 0,05. Kriteria pengujian menetapkan bahwa apabila nilai signifikansi kurang dari 0,05, maka variabel independen terbukti berpengaruh secara parsial dan signifikan terhadap variabel dependen”. Pemaparan hasil uji t dapat dicermati pada tabel berikut:

Tabel 14. Hasil Regresi Linear Berganda (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	10,299	2,830		3,640	<,001
	BUDAYA ORGANISASI	,337	,072	,570	4,677	<,001
	KOMUNIKASI	,256	,095	,329	2,701	,010
a. Dependent Variable: KINERJA KARYAWAN						

Sumber: Hasil Olahan Data SPSS, 2026

Hasil analisis regresi linear berganda menghasilkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 10,299 + 0,337X_1 + 0,256X_2$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai konstanta sebesar 10,299 mengindikasikan bahwa apabila variabel Budaya Organisasi (X_1) dan Komunikasi (X_2) dianggap konstan atau bernilai nol, maka nilai Kinerja Karyawan (Y) sebesar 10,299. Koefisien regresi Budaya Organisasi sebesar 0,337 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Budaya Organisasi akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,337, dengan asumsi variabel lain tetap. Sementara itu, koefisien regresi Komunikasi sebesar 0,256 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan Komunikasi akan meningkatkan Kinerja Karyawan sebesar 0,256, dengan asumsi variabel lain tetap.

Selanjutnya, hasil uji parsial menunjukkan bahwa Budaya Organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, yang dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,677

dan nilai signifikansi $< 0,001$ ($p < 0,05$). Selain itu, Komunikasi juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai t hitung sebesar 2,701 dan nilai signifikansi sebesar 0,010 ($p < 0,05$).

B. Pembahasan

1. Budaya Organisasi

Berdasarkan hasil penelitian, variabel Budaya Organisasi termasuk dalam kategori yang sangat baik dari lima puluh responden, dengan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) sebesar 88,686%. Hasil menunjukkan bahwa berdasarkan persepsi karyawan, penerapan budaya organisasi di Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan sangat baik. Kondisi tersebut tercermin dari disiplin kerja karyawan dalam menjalankan tugas sesuai standar operasional, penerapan nilai-nilai Marriott sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta terjalinnya kerja sama yang baik antar departemen dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Penerapan budaya organisasi tersebut mendorong terciptanya lingkungan kerja yang kondusif sehingga mendukung peningkatan kinerja karyawan.

Efiani dkk. [7] menjelaskan bahwa budaya organisasi berpengaruh positif terhadap peningkatan kinerja karyawan hotel melalui pembentukan nilai kerja dan komitmen organisasi". Pandangan Abrar [8] menyatakan bahwa menciptakan budaya organisasi yang konsisten dapat meningkatkan kinerja, loyalitas, dan semangat kerja karyawan. Sebaliknya, ketidaksepakatan internal, penurunan motivasi, dan keluhan dari tamu dapat terjadi karena implementasi yang tidak konsisten. Manajemen harus mengambil tindakan strategis untuk meningkatkan budaya organisasi melalui pelatihan, sosialisasi nilai inti, dan pengawasan terus menerus.

Studi empiris yang dilaksanakan oleh Rosvita et al. [9] serta Huda dan Farhan [10] menunjukkan bahwa "budaya organisasi, yang termanifestasi dalam nilai-nilai dan kebiasaan kerja karyawan, memiliki determinasi terhadap tingkat keberhasilan individu. Temuan ini dikuatkan oleh pengujian statistik yang membuktikan bahwa indikator budaya perusahaan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Lebih lanjut, diskursus mengenai kompleksitas informasi dan teori komunikasi manusia dapat dikaji melalui dua dimensi utama: kerangka konseptual komunikasi dan praksisnya dalam berbagai aspek keorganisasian.

2. Komunikasi

Dari 50 responden, variabel Komunikasi termasuk dalam kategori yang sangat baik dengan nilai Tingkat Capaian Responden (TCR) 88,98%. Hasil menunjukkan bahwa, berdasarkan persepsi karyawan, komunikasi di lingkungan kerja Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan sangat baik. Kondisi tersebut tercermin dari pelaksanaan briefing sebelum operasional, handover informasi antar-shift, koordinasi antar-departemen dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta komunikasi yang cepat dalam menangani keluhan tamu. Komunikasi yang efektif tersebut mendukung kelancaran operasional hotel dan membantu karyawan bekerja secara lebih terkoordinasi sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan. Indikator komunikasi dapat digunakan untuk mengevaluasi hal ini. Ini termasuk penyampaian informasi yang terbuka, pemberian petunjuk dan bimbingan kerja, dukungan dari atasan dan rekan kerja, dan perlakuan yang adil terhadap seluruh karyawan.

Data menunjukkan bahwa sebagian besar peserta memberikan penilaian yang sangat tinggi terhadap metode komunikasi di Four Points by Sheraton Batam. Hal ini menunjukkan bahwa informasi tentang pekerjaan telah dikomunikasikan secara terbuka, atasan memberikan arahan dan bimbingan yang jelas, dan atasan menciptakan hubungan kerja yang saling menghargai dan mendukung. Selain itu, secara adil diberikan kesempatan untuk berkembang dan berprestasi, yang menghasilkan lingkungan kerja yang menyenangkan yang mampu meningkatkan efisiensi pelaksanaan pekerjaan.

Secara konseptual, metode utama komunikasi pada hakikatnya melibatkan “penggunaan simbol-simbol [11]. Simbol-simbol tersebut bermanifestasi dalam bentuk bahasa, gestur, tanda, gambar, corak, serta ragam ekspresi lainnya yang diutilisasi oleh komunikator untuk mentransmisikan gagasan dan emosi secara presisi. Sejalan dengan perihal tersebut, Murdana [12] mengemukakan bahwa komunikasi internal yang efektif berkontribusi signifikan terhadap peningkatan koordinasi, kolaborasi, dan kinerja karyawan di sektor perhotelan. Dengan kata lain, efektivitas tercapai apabila individu (komunikator) mampu menginterpretasikan substansi pesan yang disandikan melalui simbol-simbol tersebut. Metode komunikasi melalui kontak primer ini dipandang lebih efisien dan memiliki tingkat keberhasilan yang tinggi dalam mendiseminasikan pesan-pesan yang bersifat persuasif”.

Menurut Qomari dan Yuliantini [13], budaya organisasi “berpengaruh positif terhadap employee engagement, sedangkan employee engagement berpengaruh positif terhadap employee performance. Budaya organisasi yang kondusif, yang ditandai dengan nilai-nilai bersama, komunikasi yang efektif, kerja sama tim, serta dukungan organisasi, mampu meningkatkan keterikatan emosional dan komitmen karyawan terhadap pekerjaannya. Karyawan yang memiliki tingkat employee engagement yang tinggi akan menunjukkan semangat, dedikasi, dan keterlibatan yang lebih besar dalam menyelesaikan pekerjaannya, sehingga berdampak pada peningkatan kualitas, produktivitas, dan efektivitas kinerja karyawan”. Selain itu, temuan peneliti didukung oleh Purnawati dkk. [14], yang menyatakan bahwa budaya organisasi dan cara komunikasi memengaruhi kinerja karyawan secara signifikan dan positif. Sehubungan dengan hasil penelitian ini, manajemen Four Points Sheraton Batam diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas komunikasi yang telah berjalan dengan sangat baik. Ini diharapkan melalui penyampaian informasi yang lebih efektif, komunikasi dua arah yang lebih baik antara atasan dan bawahan, dan peningkatan koordinasi antar departemen.

3. Pengaruh Budaya Organisasi dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Four Points by Sheraton Batam

Keterkaitan antara “variabel Budaya Organisasi (X_1), Komunikasi (X_2), dan Kinerja Karyawan (Y) dibuktikan melalui perolehan nilai F hitung sebesar 62,250 dengan tingkat signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$). Hasil pengujian statistik ini mengindikasikan penolakan terhadap H_0 dan penerimaan H_3 . Hal ini bermakna bahwa secara simultan, variabel Budaya Organisasi (X_1) dan Komunikasi (X_2) memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan (Y). Dengan demikian, hipotesis ketiga dalam studi ini terkonfirmasi. Lebih lanjut, analisis uji koefisien determinasi menghasilkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,714. Nilai tersebut merepresentasikan bahwa kombinasi variabel Budaya Organisasi dan Komunikasi mampu menjelaskan 71,4% variasi pada Kinerja Karyawan di Four Points by Sheraton Batam”. Adapun sisa variasi sebesar 28,6% merupakan kontribusi dari faktor-faktor eksternal di luar model yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Di sisi lain, ketidakkonsistenan dalam implementasi budaya organisasi berpotensi memicu eskalasi konflik internal, degradasi motivasi kerja, serta peningkatan keluhan dari pihak tamu. Temuan penelitian ini mengindikasikan adanya “korelasi positif; di mana optimalisasi penerapan budaya organisasi dan efektivitas komunikasi internal berbanding lurus dengan peningkatan kinerja karyawan. Budaya organisasi yang solid berfungsi sebagai landasan dalam mengonstruksi nilai, perilaku, dan komitmen profesional karyawan. Sementara itu, komunikasi yang efektif berperan vital dalam memfasilitasi koordinasi, distribusi informasi, dan sinergi antarpegawai, yang pada akhirnya bermuara pada peningkatan kualitas serta produktivitas kerja di Four Points by Sheraton Batam.

Sejalan dengan hal tersebut, studi yang dilakukan oleh Nabi et al. [15] menegaskan bahwa komunikasi yang efektif memberikan pengaruh yang signifikan dan nyata terhadap kinerja serta kepuasan karyawan secara holistik. Berdasarkan tinjauan literatur dari berbagai

penelitian terdahulu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kepemimpinan, budaya organisasi, dan komunikasi internal merupakan determinan positif bagi kepuasan kerja, yang selanjutnya berimplikasi langsung pada tingkat kinerja karyawan”.

Hasil pengujian empiris juga membuktikan bahwa budaya organisasi dan komunikasi merupakan faktor penentu produktivitas karyawan, terutama jika ditinjau dari variabel budaya perusahaan. Budaya organisasi ditetapkan, dikembangkan, dan ditransmisikan melalui “perilaku komunikasi yang wujudnya berupa pemberian dukungan, inspirasi, maupun bantuan material antarkolega. Dalam konteks ini, rekan kerja cenderung menginisiasi diskusi pemecahan masalah ketika terdapat individu yang menghadapi kendala, baik yang berkaitan dengan pekerjaan maupun situasi di luar rutinitas kerja normal [16]. Absennya komunikasi dalam suatu organisasi akan mengakibatkan terhambatnya arus informasi serta disfungsi manajerial dalam pemberian instruksi oleh pimpinan. Oleh karena itu, komunikasi organisasional memiliki urgensi yang tinggi dalam membangun interaksi dan relasi yang berkesinambungan antarindividu di dalam lingkungan kerja” [17].

KESIMPULAN

Berdasarkan penjabaran hasil analisis dan pembahasan, penelitian ini merumuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Budaya Organisasi di Four Points by Sheraton Batam memperoleh nilai mean 4,43 dan TCR 88,69%, sehingga termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa budaya organisasi telah diterapkan dengan baik oleh karyawan.
2. Komunikasi di Four Points by Sheraton Batam memperoleh nilai mean 4,45 dan TCR 88,98%, sehingga termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi di lingkungan kerja telah berjalan secara efektif.
3. Kinerja Karyawan di Four Points by Sheraton Batam memperoleh nilai mean 4,60 dan TCR 92,09%, sehingga termasuk kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan mampu bekerja sesuai standar perusahaan.
4. Budaya Organisasi “berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai t hitung 4,677 dan signifikansi 0,002 ($< 0,05$), sehingga H_1 diterima.
5. Komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai t hitung 2,701 dan signifikansi 0,010 ($< 0,05$), sehingga H_2 diterima.
6. Budaya Organisasi dan Komunikasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Karyawan, dengan nilai F hitung 62,250 dan signifikansi $< 0,001$ ($< 0,05$), sehingga H_3 diterima”.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] U. M. Jember, J. Timur, R. Date, R. Date, and A. Date, “J URISMA : Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen The Impact of Morale and Work Experience on Hotel Employee Performance,” vol. XIII, no. April, pp. 87–92, 2023.
- [2] P. Komunikasi, B. Organisasi, and D. A. N. Lingkungan, “Ni Made Triya Diva Gayatri 1 , I G A N Gede Eka Teja Kusuma 2 , I Komang Oka Permadi 3 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mahasaraswati Denpasar,” vol. 6, no. 2017, pp. 138–147, 2025.
- [3] F. M. Bolong, E. Sentosa, S. E. Mm, and M. S. T. Mt, “Oikonomia : Jurnal Manajemen Pengaruh Budaya Organisasi , Pengembangan Karir , Dan Komitmen Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Desa Wisata TMII Jakarta,” 2021.
- [4] A. Tirtadidjaja and R. Sarudin, “Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Loyalitas Karyawan Front Office Grand Hyatt Jakarta,” vol. 5, no. 2, pp. 198–204, 2022.

- [5] S. Ayu and S. Karomah, “Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Nirwana Pekalongan,” 2022.
- [6] K. Winanda and R. Destiwati, “Peran Komunikasi Horizontal dan Budaya Organisasi dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang,” vol. 5, no. 4, pp. 2073–2086, 2024.
- [7] P. Issn and V. Espirapika, “Jurnal Ekonomi dan Bisnis , Vol . 11 No . 1 Juli 2022 E - ISSN : 2654-5837 , Hal 395 – 407,” vol. 11, no. 1, 2022.
- [8] M. Abrar and S. Andri, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Pengembangan Karir Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Grand Elite Pekanbaru,” vol. 7, no. 2, 2024, doi: 10.32877/eb.v7i2.1329.
- [9] M. P. Gultom, R. Ferinia, M. P. Gultom, U. A. Indonesia, R. Ferinia, and U. A. Indonesia, “THE INFLUENCE OF ORGANIZATIONAL CULTURE AND COMMUNICATION ON EMPLOYEE PERFORMANCE: A STUDY ON ALLIANZ PENGARUH BUDAYA ORGANISASI DAN KOMUNIKASI,” vol. 4, no. 1, 2023.
- [10] J. Manajemen, “Pengaruh Budaya Organisasional Dan Komitmen Organisasional,” vol. 15, pp. 62–66, 2019.
- [11] J. E. Vokasi, “No Title,” vol. 2, no. 2, pp. 18–30, 2019.
- [12] I. K. Murdana, “PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL PIMPINAN DALAM MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN DI HOTEL ASHYANA CANDIDASA BEACH RESORT KARANGASEM , BALI,” vol. 21, no. 1, pp. 46–56, 2022, doi: 10.52352/jpar.v21i1.486.
- [13] N. Qomari and T. Yuliantini, “The Role of Employee Engagement in Mediating Organizational Culture on Employee Performance,” vol. 10, no. 3, pp. 327–336, 2024.
- [14] N. Luh *et al.*, “Jurnal Satyagraha Jurnal Satyagraha,” vol. 04, no. 01, pp. 33–46, 2021.
- [15] J. Satisfactions, A. C. Study, and B. Limited, “Arabian Journal of Business and The Role and Impact of Business Communication on Employee Performances,” vol. 7, no. 3, 2017, doi: 10.4172/2223-5833.1000301.
- [16] J. Edbertkho and F. Sulaiman, “Pengaruh Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan di PT Surya Persada Plasindo Medan Tahun 2021,” pp. 290–294, 2021.
- [17] K. Di, I. Asia, and A. Bandung, “Studi Kasus pada Divisi Galeri Indosat Gedung Graha Bumi Putera Jalan Asia Afrika Bandung),” vol. 1, no. 1, pp. 75–88, 2017.