



HULONDALO

JURNAL ILMU PEMERINTAHAN DAN ILMU KOMUNIKASI

Available online <https://ejurnal.unisan.ac.id/index.php/jipik/index>

Analisis Pengaruh Komunikasi Vertikal, Horizontal dan Diagonal terhadap Kinerja Pegawai (Studi Kuantitatif pada Rocky Plaza Hotel Padang)

Analysis of the Effect of Vertical, Horizontal and Diagonal Communication on Employee Performance (Quantitative Study at Rocky Plaza Hotel Padang)

Khofifah Winanda^{1*}, Rita Destiwati²

¹²Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Universitas Telkom, Bandung, Indonesia
khofifahwinanda@student.telkomuniversity.ac.id, ritadestiwati@telkomuniversity.ac.id

Abstrak

Kinerja karyawan dapat mengukur besaran kontribusi yang diberikan karyawan terhadap perusahaan. Dalam sebuah organisasi atau perusahaan alur komunikasi yang buruk dapat berperan penting dalam penurunan kinerja karyawan. Tujuan dari penelitian ini adalah mengkaji bagaimana aliran komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Metode penelitian yang digunakan ialah metode kuantitatif dengan populasi 130 karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Berdasarkan uji hipotesis, didapatkan hasil sebagai berikut; pertama, komunikasi vertikal ke bawah (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Kedua, aliran komunikasi vertikal ke atas (X2) memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), komunikasi horizontal (X3) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan (Y), komunikasi diagonal (X4) memiliki pengaruh yang positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan (Y). Secara keseluruhan diperoleh nilai p-value $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak, disimpulkan bahwa seluruh aliran komunikasi organisasi berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan analisis yang lebih rinci, studi yang lebih luas dengan penggunaan variabel yang mencakup keseluruhan aspek. Serta, perusahaan diharapkan mampu meningkatkan komunikasi organisasi, membuat sistem komunikasi yang lebih transparan dan terorganisir untuk mengatasi kesulitan karyawan dalam berkomunikasi.

Kata kunci: Aliran Komunikasi Organisasi; Kinerja Karyawan; Rocky Plaza Hotel Padang

Abstract

Employee performance can measure the amount of contribution given by employees to the company. In an organization or company, poor communication flow can play an important role in decreasing employee performance. The purpose of this study was to examine how communication flow affects the performance of Rocky Plaza Hotel Padang employees. The research method used was a quantitative method with a population of 130 Rocky Plaza Hotel Padang employees. Based on the hypothesis test, the following results were obtained; first,

downward vertical communication (X1) has a positive and significant effect on employee performance (Y). Second, upward vertical communication flow (X2) has a positive but insignificant effect on employee performance (Y), horizontal communication (X3) has a positive and significant effect on employee performance (Y), diagonal communication (X4) has a positive but insignificant effect on employee performance (Y). Overall, a p-value of $0.000 < 0.05$ was obtained, so H_0 was rejected, it was concluded that all organizational communication flows simultaneously affect the performance of Rocky Plaza Hotel Padang employees. It is hoped that further researchers can conduct research with more detailed analysis, broader studies using variables that cover all aspects. Also, the company is expected to be able to improve organizational communication, create a more transparent and organized communication system to overcome employee difficulties in communicating.

Keywords: Organizational Communication Flow; Employee Performance; Rocky Plaza Hotel Padang

I. PENDAHULUAN

Dengan adanya keberagaman wisata dan budaya yang dimiliki, Indonesia menjadikan sektor pariwisata sebagai salah satu aspek utama yang dikembangkan oleh pemerintahan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Maryani & Zaenuri, 2021). Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya peningkatan jumlah wisatawan domestik Indonesia pada tahun 2023 yaitu mencapai 443,57% juta perjalanan, artinya meningkat sebanyak 12,57% dari tahun 2022. Pada bulan Juli 2023, jumlah wisatawan asing mencapai 6,31 juta perjalanan atau meningkat sebanyak 196,85% dari tahun 2022 (dikutip dari rri.co.id).

Langkah pertama dalam mengembangkan tempat wisata adalah menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Kehadiran hotel, villa, dan penginapan adalah salah satu contohnya (Apriliyanti et al., 2020). Hotel merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan oleh wisatawan baik dalam perjalanan maupun pada destinasi wisatanya. Bisnis perhotelan adalah salah satu dari sarana penting dalam menunjang keberhasilan pariwisata di Indonesia. Dengan adanya pembangunan hotel, maka dapat membantu perkembangan pembangunan industri pariwisata di suatu daerah. Adapun salah satu sumber lokasi pariwisata di Indonesia adalah Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat berhasil meraih peringkat I kategori Provinsi Terbaik untuk Kawasan Sumatera mengalahkan Provinsi Kepulauan Riau dan Lampung dalam Anugerah Bangsa Berwisata di Indonesia (ABBWI) dan Anugerah Bangsa Buatan Indonesia (ABBI) 2023. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Sumatera Barat menempati peringkat ke sepuluh sebagai provinsi tujuan wisatawan nusantara dengan kunjungan terbanyak periode Januari - Juni 2023.

Kota Padang sebagai ibu kota Sumatera Barat memiliki Rocky Plaza Hotel yang merupakan salah satu hotel ternama di wilayah tersebut. Rocky Plaza Hotel merupakan hotel dengan predikat hotel berbintang empat (****) yang berhasil mempertahankan eksistensinya selama puluhan tahun. Adapun dengan motto “*The Best Choice Hotel In West Sumatera*” mendorong manajemen dan seluruh karyawan Rocky Plaza Hotel Padang untuk selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Dalam mewujudkan hal tersebut, salah satu yang harus

dilakukan yaitu dengan meningkatkan kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan. Hal yang sangat penting dalam keberhasilan seluruh aktivitas perhotelan adalah karyawan hotel tersebut (Mudrik et al., 2020).

Kinerja karyawan dan juga kinerja perusahaan menjadi faktor penting dalam upaya pencapaian tujuan perusahaan. Mooduto et al. (2024) mengatakan kinerja karyawan yang baik dapat dilihat dari kualitas, kuantitas dan ketepatan waktu. Sulaiman & Rahmisyari (2024) menjelaskan kinerja sebagai hasil yang didapatkan oleh seorang individu dan juga kelompok yang mendapatkan wewenang dan tanggung jawab dalam melaksanakan suatu visi dan misi organisasi. Ukuran kinerja bukan hanya merupakan tugas namun juga dalam aspek lain, seperti perilaku sosial di perusahaan; tugas etika, yaitu tingkat kemampuan seorang individu untuk bekerja secara profesional dengan mengikuti norma etika, kode etik profesi, dan tata tertib organisasi (Asnawi, 2020). Selanjutnya, Rahyono & Alansori (2021) mengemukakan bahwa ada banyak faktor yang mempengaruhi kinerja, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi, dan komunikasi organisasi. Ramdani et al. (2022) menyebutkan bahwa kualitas kerja, produktivitas, inisiatif, kepatuhan terhadap prosedur, dan kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan kerja merupakan beberapa aspek yang mempengaruhi kinerja karyawan. Kinerja yang tinggi akan berkontribusi pada keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuan strategisnya. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis tentang komponen yang mempengaruhi kinerja karyawan.

Dengan adanya pembatasan perjalanan yang terjadi di tengah COVID-19 pada beberapa tahun silam, memberikan dampak yang signifikan bagi Rocky Plaza Hotel, di antaranya dengan terpaksa Rocky Plaza Hotel Padang melakukan pengurangan staf dan pemotongan gaji. Penurunan tersebut menyebabkan pengaruh berkepanjangan terhadap penurunan kualitas kinerja karyawan, dan ketidakpastian jangka panjang berkontribusi pada penurunan moral karyawan. Masalah komunikasi internal organisasi yang kurang efektif menjadi salah satu permasalahan yang terjadi. Organisasi adalah tempat di mana orang membentuk suatu perkumpulan karena mereka ingin bekerja sama untuk mencapai tujuan bersama (Anggraini et al., 2022). Komunikasi organisasi pada dasarnya sangat penting untuk mencapai tujuan bersama melalui pengiriman dan penerimaan pesan antar individu yang saling terkait dalam lingkungan atau situasi tertentu (Hemeto et al., 2023). Suryani et al. (2023) dalam Saputra (2024) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi yang dilakukan secara efektif dapat meningkatkan motivasi juga kinerja karyawan. Komunikasi organisasi yang buruk juga berperan dalam penurunan kinerja, pada penelitian Green & Adams (2023) dan Roberts & Evans (2022) ditemukan bahwa masalah komunikasi yang buruk dalam organisasi dapat menyebabkan konflik, penurunan produktivitas, dan efektivitas organisasi yang lebih rendah, dan juga sering mengakibatkan ketidakpastian, penurunan moral, dan penurunan kinerja.

Berdasarkan observasi pada objek, aktivitas komunikasi yang terjalin pada Rocky Plaza Hotel Padang masih belum terealisasi secara optimal yang mana

ini menyebabkan masalah pada kinerja karyawan. Ketidakmampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan tepat waktu mengakibatkan kesalahpahaman dan ketidakselarasan di antara departemen. Kurangnya koordinasi yang baik menghambat produktivitas dan memperlambat proses kerja, sehingga menyebabkan ketidakpuasan di kalangan karyawan dan tamu. Komunikasi dinyatakan efektif ketika individu berhasil melakukan penyampaian apa maksud dari informasi tersebut. Secara umum, komunikasi dianggap efektif apabila stimulus yang telah disampaikan dan dimaksudkan oleh pengirim atau sumber, sesuai dengan stimulus yang didapatkan dan dipahami oleh penerima (Saputra, 2024).

Mengoptimalkan komunikasi dan keberhasilan organisasi akan mampu meningkatkan kinerja organisasi. Sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Pua et al. (2022) yang berjudul “Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points By Sheraton Manado” ditemukan bahwa komunikasi organisasi menghadirkan pengaruh yang relatif signifikan terhadap kinerja para karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado, yaitu kinerja karyawan semakin meningkat sejalan dengan komunikasi organisasi yang semakin baik (Pua et al., 2022).

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, masalah yang dikaji yaitu bagaimana aliran komunikasi organisasi baik secara vertikal, horizontal dan diagonal mempengaruhi kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kegiatan komunikasi organisasi yang terjadi di hotel tersebut, serta bagaimana aliran komunikasi mempengaruhi kinerja karyawan hotel. Hasil pada penelitian ini akan digunakan untuk mengusulkan cara konkret untuk memperbaiki kekurangan terkait komunikasi dalam organisasi, dengan tujuan akhir meningkatkan kinerja karyawan Rocky Hotel Plaza Padang.

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif deskriptif, yang digunakan untuk menampilkan karakteristik fenomena sosial yang menjadi fokus penelitian dan kemudian dianalisis. Metode kuantitatif digunakan untuk memeriksa populasi atau sampel tertentu dengan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian kausalitas digunakan untuk mengetahui apakah suatu variabel mengakibatkan transformasi terhadap variabel lainnya (Sekaran & Bougie, 2016:44). Penelitian ini menggunakan *Structural Equation Modeling* (SEM) yaitu teknik *multivariate analysis* yang mengintegrasikan analisis faktor dan analisis regresi (korelasi), bertujuan untuk menguji hubungan antara variabel dalam sebuah model, termasuk hubungan antara indikator dan konstruk yang diwakilinya serta hubungan antar konstruks itu sendiri (Hair et al., 2017).

Berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin dengan *margin error* 5% dari total populasi sebanyak 130 orang karyawan Rocky Plaza Hotel Padang, didapatkan sampel sebanyak 98,3 yang kemudian dilakukan pembulatan sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100

orang karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Perhitungan tersebut menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis *accidental sampling*, yaitu metode penentuan sampel berdasarkan kebetulan. Setiap orang yang bertemu dengan peneliti secara tidak sengaja dapat dijadikan sampel jika dianggap sesuai sebagai sumber data.

Data primer yang digunakan didapatkan dari hasil wawancara dan penyebaran kuesioner. Proses pengumpulan data dilakukan melalui Google Form yang lalu disebarakan dengan menggunakan *social media* WhatsApp. Adapun uji validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Uji Validitas dan Reliabilitas

No.	Variabel	Dimensi	Uji Validitas	Uji Reliabilitas
1.	Komunikasi Vertikal ke Bawah (X1)	Intruksi Kerja	VALID	RELIABEL
		Rasio Pekerjaan	VALID	
		Prosedur dan Pelaksanaan	VALID	
		Umpan Balik	VALID	
		Doktrin Atas Tujuan	VALID	
2.	Komunikasi Vertikal ke Atas (X2)	Laporan	VALID	RELIABEL
		Diskusi	VALID	
		Penyampaian Pendapat/Saran	VALID	
		Penyampaian Keluhan	VALID	
			VALID	
3.	Komunikasi Horizontal (X3)	Koordinasi	VALID	RELIABEL
		Kerja Sama	VALID	
		Interaksi antar Karyawan	VALID	
			VALID	
4.	Komunikasi Diagonal (X4)	Interaksi antar Departemen	VALID	RELIABEL
		Koordinasi	VALID	
		Penyampaian Pendapat	VALID	
			VALID	
6.	Kinerja Karyawan (Y)	Target	VALID	RELIABEL
		<i>Quality</i>	VALID	
		<i>Timeliness</i>	VALID	
		<i>Obedient to Regulations</i>	VALID	
			VALID	

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data dengan melakukan analisis statistik deskriptif. Sugiyono (2017:147) menjelaskan bahwa statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara menggambarkan atau

menjelaskan data yang dikumpulkan tanpa bertujuan untuk membuat kesimpulan yang dapat digeneralisasi. Selain itu, digunakan teknik analisis *structural equation modeling* dengan menggunakan PLS-SEM. *Outer Model* adalah elemen dari model jalur yang memuat tolak ukur dengan keterkaitannya terhadap konstruksi (Hair et al., 2017:336). Analisis data pun dilakukan dengan menggunakan pengukuran struktural (*inner model*) juga uji hipotesis (Uji t).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian yang dilakukan teridentifikasi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, jangka waktu kerja, serta jabatan dalam pekerjaan. Berdasarkan hasil yang didapatkan, disimpulkan bahwa mayoritas responden merupakan laki-laki dengan mayoritas usia 26 – 30 tahun dengan pendidikan terakhir S1. Mayoritas responden memiliki jangka waktu kerja lebih dari 4 tahun. Model dalam penelitian diperlihatkan pada gambar 1.



Gambar 1. Output Model SEM-PLS

Pengujian Pengukuran Model (Outer Model)

a. Convergent Validity

Tabel 2. Output Nilai AVE

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Nilai Kritis	Keterangan
Komunikasi Vertikal ke Bawah	0,597	>0,5	VALID
Komunikasi Vertikal ke Atas	0,663	>0,5	VALID
Komunikasi Horizontal	0,596	>0,5	VALID
Komunikasi Diagonal	0,717	>0,5	VALID
Kinerja Karyawan	0,580	>0,5	VALID

Berdasarkan tabel 2, diketahui bahwa nilai AVE pada setiap konstruk memiliki nilai >0,5. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa semua variabel pada penelitian ini memiliki data yang valid.

b. Discriminant Validity

Berikut merupakan nilai *discriminant validity* dengan metode Fornel-Larcker:

Tabel 3. Nilai Discriminant Validity

	Kinerja Karyawan	Komunikasi Diagonal	Komunikasi Horizontal	Komunikasi Vertikal ke Atas	Komunikasi Vertikal ke Bawah
Kinerja Karyawan	0.762				
Komunikasi Diagonal	0,651	0,847			
Komunikasi Horizontal	0,699	0,631	0,772		
Komunikasi Vertikal ke Atas	0,512	0,478	0,417	0,814	
Komunikasi Vertikal ke Bawah	0,760	0,731	0,720	0,575	0,773

Berdasarkan tabel 3, diketahui bahwa seluruh nilai akar kuadrat AVE masing-masing variabel atau konstruk lebih besar dari nilai korelasinya dengan variabel atau konstruk lain. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa asumsi *discriminant validity* terpenuhi.

c. Reliability

Tabel 4. Uji Reliability

Variabel	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Komunikasi Vertikal ke Bawah	0,830	0,841	Reliabel
Komunikasi Vertikal ke Atas	0,830	0,840	Reliabel
Komunikasi Horizontal	0,774	0,783	Reliabel
Komunikasi Diagonal	0,869	0,881	Reliabel
Kinerja Karyawan	0,919	0,921	Reliabel

Berdasarkan tabel 4, dapat diketahui bahwa seluruh konstruk memiliki nilai *Cronbach's Alpha* >0,7 dan nilai *Composite Reliability* >0,7. Berdasarkan nilai yang diperoleh tersebut, dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan pada penelitian ini reliabel atau memenuhi asumsi reliabilitas.

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

a. Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 5. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kinerja Karyawan (Y)	0.641	0.626

Berdasarkan tabel 5, ditunjukkan bahwa nilai *R-Square* pada variabel Kinerja Karyawan yaitu sebesar 0,641. Maka dapat disimpulkan bahwa perubahan variabel Kinerja Karyawan dapat dipengaruhi secara simultan oleh variabel Komunikasi Vertikal ke Bawah, Komunikasi Vertikal ke Atas, Komunikasi Horizontal, dan Komunikasi Diagonal sebesar 64,1%, sedangkan sisanya 35,9% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

b. Path Coefficient

Tabel 6. Nilai Path Coefficient

Variabel	Kinerja Karyawan
Komunikasi Vertikal ke Bawah	0.403
Komunikasi Vertikal ke Atas	0.099
Komunikasi Horizontal	0.287
Komunikasi Diagonal	0.128

Berdasarkan tabel 6, dapat diketahui bahwa semua variabel eksogen terhadap variabel endogen memiliki nilai *path coefficient* di antara 0 dan 1. Sehingga, dapat dikatakan bahwa arah hubungan variabel Komunikasi Vertikal ke Bawah, Komunikasi Vertikal ke Atas, Komunikasi Horizontal, Komunikasi Diagonal dan Budaya Organisasi terhadap variabel Kinerja Karyawan adalah positif.

c. Q Square

Tabel 7. Nilai Q Square

	<i>Q² predict</i>
Kinerja Karyawan (Y)	0,637

Diperoleh nilai Q-square adalah 0,637. Karena nilai Q-square 0,637 > 0, maka disimpulkan bahwa model *predictive relevance*.

Pengujian Hipotesis

Tabel 8. Uji Hipotesis

	β	Mean	STD	t hitung	p-value
KVB (X1) → KK (Y)	0.403	0,402	0,101	3,985	0,000
KVA (X2) → KK (Y)	0.099	0,105	0,062	1,596	0,111
KH (X2) → KK (Y)	0.287	0,288	0,080	3.582	0,000
KD (X4) → KK (Y)	0.128	0,133	0,071	1,785	0,073

Dari hasil pengolahan data tabel 8, variabel komunikasi vertikal ke bawah terhadap kinerja karyawan menunjukkan nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,403 yang berarti memiliki pengaruh yang positif dengan peningkatan kinerja karyawan, jika komunikasi antara atasan dan bawahan menjadi lebih efektif, kinerja karyawan akan meningkat sekitar 0,403 satuan untuk setiap satu satuan peningkatan dalam komunikasi. Selanjutnya, diperoleh nilai *t-statistic* sebesar 3,985 > 1,96 dan nilai *p-value* sebesar 0,000 < 0,05. Sehingga pada hipotesis pertama H0 ditolak dan H1 diterima. Dapat diartikan bahwa hubungan yang ditemukan tidak hanya terjadi secara kebetulan dan secara konsisten menunjukkan bahwa komunikasi vertikal ke bawah adalah faktor kunci dalam meningkatkan kinerja. Signifikansi ini menegaskan pentingnya komunikasi yang jelas dan efektif dalam mempengaruhi hasil kerja karyawan. Hal ini berarti bahwa ketika atasan menyampaikan informasi, arahan, dan *feedback* dengan cara yang jelas dan efektif, maka karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawab mereka dengan lebih baik, yang pada akhirnya berkontribusi pada peningkatan kinerja mereka. Perbaikan dalam komunikasi dari pimpinan kepada karyawan dapat memberikan dampak yang nyata dan terukur terhadap peningkatan kinerja. Temuan ini sejalan dengan teori komunikasi organisasi yang menyatakan bahwa komunikasi yang jelas dan efektif dari pimpinan ke bawahan meningkatkan pemahaman dan efektivitas kerja karyawan (Kramer, 2014). Komunikasi yang efektif memungkinkan karyawan untuk menerima arahan yang jelas dan umpan balik yang konstruktif, yang dapat meningkatkan kinerja mereka secara keseluruhan (Men dalam Keyton, 2017). Sejalan dengan penelitian Hee et al. (2019) yang menemukan bahwa komunikasi ke bawah yang baik dan memiliki intensitas tinggi dapat membantu karyawan mengurangi beban dan meningkatkan kinerja mereka.

Selanjutnya, antara komunikasi ke atas dan kinerja karyawan diperoleh nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,099, yang menunjukkan bahwa ada hubungan positif, tetapi relatif kecil. Hasil ini berarti bahwa untuk setiap satu satuan peningkatan dalam variabel tersebut, kinerja karyawan meningkat sebesar 0,099 satuan. Pengaruh ini cukup minor, menunjukkan bahwa variabel ini berkontribusi pada peningkatan kinerja tetapi dampaknya tidak besar. Sedangkan, nilai *t-statistic* diperoleh sebesar $1,596 < 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar $0,111 > 0,05$. Sehingga pada hipotesis kedua H_0 diterima dan H_2 ditolak. Menunjukkan bahwa efek komunikasi ke atas tidak cukup kuat untuk dianggap signifikan secara statistik dalam meningkatkan kinerja. Meskipun ada hubungan positif, pengaruhnya terhadap kinerja karyawan tidak cukup substansial untuk dianggap signifikan. Secara lebih luas, hasil ini mengindikasikan bahwa meskipun komunikasi vertikal ke atas memiliki peran dalam menyampaikan umpan balik dan melaporkan informasi, efeknya terhadap kinerja karyawan mungkin lebih tergantung pada konteks dan kualitas interaksi, serta pada bagaimana informasi yang disampaikan digunakan untuk mempengaruhi kinerja. Untuk meningkatkan pengaruh komunikasi ke atas, organisasi mungkin perlu fokus pada perbaikan dalam proses umpan balik dan komunikasi dua arah yang lebih produktif. Ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Doonu Gbarale & Lebura (2020), yang menemukan bahwa ada hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Namun, budaya organisasi mempengaruhi hubungan yang terbentuk antara komunikasi vertikal ke atas terhadap kinerja karyawan. Menurut Kramer (2014), meskipun komunikasi vertikal ke atas dapat membantu meningkatkan pemahaman manajerial dan penyesuaian strategi, dampaknya terhadap kinerja mungkin tidak langsung signifikan dibandingkan dengan komunikasi vertikal ke bawah, yang lebih berfokus pada pemberian arahan dan motivasi langsung.

Kemudian, nilai *path coefficient* (β) yang diperoleh pada variabel komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan adalah sebesar 0,287, menunjukkan bahwa komunikasi horizontal memiliki pengaruh positif moderat terhadap kinerja karyawan. Ini berarti bahwa setiap peningkatan dalam kualitas komunikasi horizontal dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan sekitar 0,287 satuan. Kemudian, nilai *t-statistic* diperoleh sebesar $3,582 > 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, pada hipotesis ketiga H_0 ditolak dan H_3 diterima. Pengaruh ini terbukti signifikan secara statistik, menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara rekan kerja berkontribusi secara konsisten terhadap peningkatan kinerja karyawan. Ini menegaskan pentingnya komunikasi horizontal dalam meningkatkan produktivitas dan efektivitas tim dalam organisasi. Hal ini karena komunikasi horizontal, yang mencakup pertukaran informasi antara karyawan pada tingkat hierarki yang sama, dapat meningkatkan kinerja. Berarti bahwa ketika karyawan berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja mereka, mereka dapat meningkatkan kinerja secara keseluruhan karena karyawan yang berkoordinasi dan berbagi informasi dengan baik dapat bekerja lebih efisien dan lebih produktif. Menurut Madhur & Ramshanker (2020), komunikasi horizontal yang baik antar karyawan memungkinkan sesama rekan kerja untuk berbagi

pengetahuan secara dinamis. Pada industri skala besar, karyawan dalam satu departemen akan saling berbagi perasaan, yang meningkatkan rasa kekeluargaan. Ini menghasilkan interaksi yang dekat dan dukungan antar rekan kerja.

Pada variabel komunikasi diagonal terhadap kinerja karyawan diperoleh nilai *path coefficient* (β) sebesar 0,128, menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan positif antara komunikasi diagonal dan kinerja karyawan, pengaruhnya relatif kecil. Setiap peningkatan satu unit pada variabel ini dikaitkan dengan peningkatan kinerja karyawan sebesar 0,128 satuan. Artinya, komunikasi diagonal memberikan kontribusi positif terhadap kinerja, tetapi dampaknya tidak cukup kuat untuk menjadi faktor utama dalam peningkatan kinerja. Sedangkan, pada nilai *t-statistic* diperoleh sebesar $0,785 < 1,96$ dan nilai *p-value* sebesar $0,073 > 0,05$. Sehingga pada hipotesis keempat H_0 diterima dan H_4 ditolak. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa meskipun ada efek positif, pengaruh komunikasi diagonal terhadap kinerja karyawan tidak cukup substansial untuk dianggap signifikan secara statistik. Kinerja karyawan dapat dipengaruhi oleh komunikasi diagonal, yang melibatkan pertukaran informasi antara karyawan di berbagai level atau departemen. Ini berarti bahwa komunikasi yang mencakup berbagai bagian organisasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja dengan menyediakan berbagai informasi dan wawasan. Pengaruh yang tidak signifikan menunjukkan bahwa efeknya mungkin tidak cukup konsisten untuk menghasilkan perubahan yang signifikan atau dapat diukur dalam kinerja. Menurut Suryani et al. (2022) hal ini dapat disebabkan oleh fakta bahwa komunikasi diagonal jarang terjadi karena sebagian besar komunikasi yang terjadi pada karyawan dilakukan secara berjenjang atau vertikal. Akibatnya, komunikasi diagonal yang sering tidak berdampak pada kinerja pekerja. Sejalan dengan Lestari (2017), komunikasi diagonal berperan dalam memfasilitasi aliran informasi lintas fungsi dan departemen. Komunikasi ini dapat membantu mengatasi kendala antar departemen dan meningkatkan koordinasi. Namun, karena sifatnya yang tidak selalu mengikuti jalur komando langsung, pengaruh komunikasi diagonal mungkin lebih terbatas dibandingkan dengan komunikasi vertikal yang lebih terstruktur dalam mendukung keputusan strategis dan operasional.

Berdasarkan hasil tersebut, komunikasi ke bawah dan horizontal dianggap lebih berpengaruh signifikan dibandingkan komunikasi vertikal ke atas dan diagonal. Hal ini dikarenakan komunikasi ke bawah melibatkan penyampaian arahan dan kebijakan dari pimpinan yang langsung mempengaruhi tugas dan motivasi karyawan, sementara komunikasi horizontal memudahkan koordinasi dan kerja sama antar rekan sejawat, yang meningkatkan efisiensi dan produktivitas tim. Faktor seperti keterbukaan komunikasi, budaya organisasi yang mendukung kerja sama, hubungan interpersonal yang baik, dan keterampilan komunikasi turut memengaruhi efektivitasnya. Dalam organisasi yang lebih hierarkis, komunikasi vertikal ke atas mungkin mengalami hambatan, sementara komunikasi ke bawah dan horizontal cenderung lebih langsung dan berpengaruh dalam hal implementasi dan koordinasi.

Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan bahwa aliran komunikasi organisasi (baik vertikal, horizontal, atau diagonal) secara bersamaan memiliki efek positif signifikan terhadap kinerja karyawan sebesar 64,1%. Kontribusi 64,1% menunjukkan bahwa hampir dua pertiga dari variabilitas dalam kinerja karyawan dapat dijelaskan oleh seberapa baik komunikasi berlangsung di dalam organisasi. Hasil ini mengindikasikan bahwa komunikasi yang efektif di semua arah saling melengkapi dan berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan kinerja. Hal ini mencerminkan pentingnya memiliki saluran komunikasi yang baik di berbagai level dan fungsi dalam organisasi.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Aliran Komunikasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Rocky Plaza Hotel Padang maka dapat ditarik kesimpulan bahwa aliran komunikasi vertikal ke bawah memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi vertikal ke atas memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi horizontal memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan, komunikasi diagonal memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kinerja karyawan. Kemudian, seluruh aliran komunikasi organisasi baik vertikal, horizontal maupun diagonal secara bersamaan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang sebesar 64,1%. Penelitian ini diharapkan memberikan wawasan berharga bagi Rocky Plaza Hotel Padang mengenai pentingnya penerapan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan. Disarankan agar perusahaan meningkatkan komunikasi organisasi dengan menyelenggarakan pelatihan keterampilan komunikasi, mengadopsi teknologi seperti platform kolaborasi digital dan sistem manajemen, serta mengatur pertemuan rutin dan saluran umpan balik yang efektif. Selain itu, memastikan deskripsi pekerjaan yang jelas dan peta struktur organisasi yang terperinci akan membantu mengatasi kesulitan komunikasi dan meningkatkan koordinasi serta transparansi. Langkah-langkah ini diharapkan dapat menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan mendukung, serta meningkatkan kinerja dan kepuasan karyawan secara keseluruhan. Dalam penelitian ini masih terdapat keterbatasan tertentu, yaitu hanya menganalisa beberapa variabel saja dan hanya berfokus pada satu perusahaan yang bergerak pada bidang bisnis perhotelan. Besar harapan, di masa depan peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dengan analisis yang lebih rinci, studi yang lebih luas dengan penggunaan variabel yang mencakup keseluruhan aspek.

DAFTAR PUSTAKA

Anggraini, A. M., Abd. Razak, D., & Prahara, S. (2023). Komitmen Organisasi Pegawai Di Kantor Kelurahan Wumialo Kota Gorontalo. *Hulondalo: Jurnal*

- Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(2), 119–133. <https://doi.org/10.59713/jipik.v1i2.153>
- Asnawi, M. (2020). Pengaruh Komunikasi, Standar Kerja, Pemberdayaan Terhadap Kepuasan Kerja untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan. *Jurnal Universitas Dharmawangsa*, 14(2), 240-257.
- Doonu Gbarale, K., & Lebura, S. (2020). Vertical Communication and Employee Performance in Emerging Economy Public Organizations: The Imperatives of Organizational Culture. *European Business & Management*, 6(6), 171. <https://doi.org/10.11648/j.ebm.20200606.16>
- Elfisha, M. (2023). *Sumbar Raih Peringkat I Anugerah BBWI 2023 untuk Kawasan Sumatera*. Retrieved April 2024, from Antaranews.com: <https://www.antaranews.com/berita/3874077/sumbar-raih-peringkat-i-anugerah-bbwi-2023-untuk-kawasan-sumatera>
- Green, S. T., & Adams, D. P. (2023). The Consequences of Ineffective Communication on Organizational Performance: A Comprehensive Review. *Journal of Organizational Behavior*, 44(3), 307-323.
- Hair, J. F. et. al. 2017. *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)*. SAGE Publications, Los Angeles.
- Hee, O. C., Qin, D. A. H., Tan, K. O., Husin, M. M., & Ping, L. L. (2019). Exploring The Impact of Communication on Employee Performance. *International Journal of Recent Technology and Engineering*, 8(3), 654-658.
- Hemeto, A. O., Ratnasari, D., & Saputra, A. (2023). Aktivitas Komunikasi Organisasi dalam Mempertahankan Solidaritas Organisasi HMP-IK Universitas Ichsan Gorontalo. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 129–140. <https://doi.org/10.59713/jipik.v2i2.642>
- Junaidi, A. (2023). *Expert Survey: Sektor Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Tumbuh pada 2024*. Retrieved Februari 2024, from Rri.co.id: <https://www.rri.co.id/wisata/411706/expert-survey-sektor-pariwisata-dan-ekonomi-kreatif-tumbuh-pada-2024>
- Kramer, M. W. (2014). *Communication in Organizations: An Interdisciplinary Approach*. Routledge.
- Lestari, R. (2017). *Strategi Komunikasi dalam Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Madhur, D. P., & Ramshanker, P. S. (2020). Interpersonal Communication & Its Impact on Job Satisfaction. *International Journal of Advanced Engineering and Nano Technology*, 4(3), 1–5. <https://doi.org/10.35940/ijaent.B0447.044220>
- Maryani, P. D., & Zaenuri, M. (2021). Dampak Pengembangan Desa Wisata Wukirsari terhadap Peningkatan Ekonomi Masyarakat Lokal Tahun 2017-2018. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(2), 115-127.
- Keyton, J. (2017). Communication in Organizations. *Annual Review of Organizational Psychology and Organizational Behavior*, 4(1), 501–526. <https://doi.org/10.1146/annurev-orgpsych-032516-113341>

- Mooduto, M. P., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2024). Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Pegawai Dimediasi Variabel Inovasi di Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Gorontalo. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 23-35. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i1.715>
- Mudrik, Supriyadi, A., Palupiningtyas, D., Yulianto, H., & Argo, K. T. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan di Patra Semarang Hotel & Convention. *E-Bisnis*, 13(2), 161-171.
- Muhamad, N. (2023). *Provinsi Tujuan Turis Lokal Terbanyak hingga Juni 2023, Jatim Kalahkan Bali*. Retrieved April 2024, from Databoks.id: <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/08/03/provinsi-tujuan-turis-lokal-terbanyak-hingga-juni-2023-jatim-kalahkan-bali>
- Pua, E. C., Sondakh, M., & Waleleng, G. J. (2022). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points By Sheraton Manado. *Acta Diurna Komunikasi*, 4(2).
- Rahyono & Alansori, A. (2021). Pengaruh Kepemimpinan dan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Yayasan Baitul Jannah Bandar Lampung). *Jurnal Manajemen & Bisnis Jayakarta*, 13(1), 26-35.
- Ramdani, D., Razak, D. A. ., & Prahara, S. . (2022). Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Aviation Security Di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 1(1), 63–76. <https://doi.org/10.59713/jipik.v1i1.31>
- Roberts, L. M., & Evans, J. K. (2022). The Impact of Communication Failures on Organizational Effectiveness: Insights from Recent Studies. *Journal of Applied Communication Research*, 50(1), 55-74.
- Saputra, A. (2024). Efektivitas Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Produktivitas Kerja Aparat Desa Tilote Kecamatan Tilango Kabupaten Gorontalo. *Hulondalo Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(1), 46–52. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i1.765>
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Ed. 2. Cet. 3)*. Bandung: Alfabeta.
- Sulaiman, S., & Rahmisyari, R. (2024). The Influence of Self-actualization Need and Reward on Employee Performance at the Gorontalo Province Social Service Office. *Hulondalo: Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 135–146. <https://doi.org/10.59713/jipik.v3i2.999>
- Suryani, S., Susanti, M., & Evadianti, Y. (2022). Upaya Komunikasi Internal dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan PT. Agta Sinar Jaya Bandar Lampung. *Journal on Education*, 5(1), 753–759. <https://doi.org/10.31004/joe.v5i1.680>