

## PENGARUH KOMUNIKASI, STANDAR KERJA, PEMBERDAYAAN TERHADAP KEPUASAN KERJA UNTUK MENINGKATKAN KINERJA KARYAWAN

M. Asnawi  
Universitas Dharmawangsa  
Email: [asnawi.undhar@gmail.com](mailto:asnawi.undhar@gmail.com)

**RINGKASAN** - Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh komunikasi, estándar kerja dan pemberdayaan terhadap kepuasan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Penelitian ini dilakukan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Hotel Danau Toba Internasional Medan yang berjumlah 52 orang. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini yang tidak terlalu besar, dan populasi dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan khusus penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*, dan semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Analisis data menggunakan *Analysis of Moment Structure* (AMOS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Standar kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Pemberdayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Standar kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Pemberdayaan berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan.

**Kata kunci** : Komunikasi, standar kerja, pemberdayaan dan kinerja

### PENDAHULUAN

Salah satu industri jasa yang menyediakan jasa penginapan, industri perhotelan saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Dimasa yang semakin banyak persaingan dalam industri hotel seperti saat ini, harus disadari bahwa adanya tuntutan untuk memiliki kemampuan membuat strategi dan kiat dalam berlomba-lomba untuk menawarkan produk hotel. Saat ini industri perhotelan di Indonesia terus berkembang seiring dengan perkembangan yang

dilihat dalam dunia usaha yang ditandai dengan semakin terus bertambahnya jumlah pertumbuhan hotel yang ada. Oleh sebab itu hotel harus didukung dengan berbagai aspek, bukan hanya dilihat dari fasilitas yang lengkap akan tetapi juga diperlukan kemampuan seperti komunikasi yang baik, pemberdayaan karyawan yang optimal, serta didukung oleh standar kerja yang sudah ditetapkan. apabila aspek-aspek tersebut dapat diterapkan oleh pihak manajemen hotel kepada karyawan, maka karyawan dapat memahami jenis pekerjaan mereka sehingga mudah bagi karyawan untuk menyelesaikannya sesuai dengan apa yang diminta oleh perusahaan.

Komunikasi, kepuasan kerja juga dipengaruhi oleh adanya pemberdayaan karyawan diberikan dengan memperlakukan karyawan sebagai orang yang memiliki rasa tanggung jawab yang besar, diajak serta dalam pengambilan keputusan, bukan hanya yang menyangkut pekerjaan dan jabatannya akan tetapi juga meliputi berbagai kehidupan organisasional pada umumnya, melakukan pekerjaan yang menarik, adanya kebebasan bertindak menyusun rencana, menentukan sasaran, menyusun jadwal penyelesaian pekerjaan, menentukan sendiri cara penyelesaian masalah yang dihadapi, kesempatan mengembangkan potensi yang dimiliki menjadi kemampuan aktual operasional yang efektif, sehingga kinerja meningkat. Pemberdayaan meningkatkan percaya diri dalam melakukan sesuatu, yang pada waktu sebelumnya tidak pernah percaya, mungkin dilakukan karyawan bagi organisasi, pemberdayaan akan meningkatkan kinerja organisasi dan individu dapat mengemban bakatnya secara penuh (Wibowo, 2008:117).

Menurut Greasley dan Bryman (2008:5), program pemberdayaan dirancang untuk mendelegasikan kekuasaan, wewenang oleh atasan kepada bawahan mereka dan berbagi tanggung jawab dengan mereka. Semua ini dapat meningkatkan status dan pengakuan dari karyawan yang diberdayakan. Karyawan mempersiapkan pola pikir mereka untuk melakukan tugas dan berusaha melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan individu, tujuan tim, dan tujuan organisasi. Sedangkan Randolph (2002:17) menegaskan bahwa pemberdayaan karyawan adalah transfer kekuasaan dari atasan kepada karyawan. Pemberdayaan sebagai proses yang menyediakan lebih besar otonomi melalui berbagai informasi yang relevan dan penyediaan kontrol atas faktor yang mempengaruhi prestasi kerja.

Menurut Sinungan (2011:64) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan, diantaranya adanya standar kerja, sistem insentif dan kepuasan kerja. Standar kerja yang ditetapkan tidak hanya berguna untuk mengevaluasi kerja karyawan, tetapi juga untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan yang menyebabkan terjadi peningkatan atau penurunan kinerja karyawan. Hotel Danau Toba Internasional membuat standar kerja tidak hanya digunakan sebagai alat menilai kinerja karyawan, namun juga digunakan sebagai alat untuk menentukan upah yang akan diterima karyawan. Sehingga

diharapkan akan memberikan *feed back* yang tepat untuk keberlangsungan perusahaan.

Dalam rancangan standar operasional prosedur (SOP), standar kinerja menjadi salah satu bagian elemennya. Menurut Ekotama, SOP merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, merapikan dan menertibkan pekerjaan. Istilah SOP lebih banyak dikenal dan diimplementasi di banyak organisasi. Kajian SOP lebih luas dibandingkan dengan standar kinerja. Hampir semua bisnis yang dijalankan secara modern memiliki SOP. Bahkan juga memberikan SOP tersebut kepada konsumen yang membeli produk tertentu supaya tidak salah dalam mengolah produk.

Standar kinerja merupakan bagian penting dalam proses perencanaan manajemen kinerja. Penetapan dan implementasi standar kinerja harus melibatkan semua personel yang akan tergabung dan bekerjasama untuk mencapai tujuan perusahaan. Standar kinerja menjelaskan tentang cara dilaksanakan pekerjaan yang menjadi harapan pemimpin dan perusahaan terhadap karyawannya. Standar kinerja menjadikan pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif dan efisiensi. Penilaian terhadap kinerja dapat digunakan sebagai tolak ukur oleh perusahaan.

Menurut Sinambela dalam Rahayu (2015:20) mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang maksimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang bisa menjadi pedoman atau acuan untuk seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

Kepuasan kerja karyawan juga dipengaruhi oleh pemberdayaan karyawan. Menurut Greasley dan Bryaman (2008 : 5), program pemberdayaan dirancang untuk mendelegasikan kekuasaan, wewenang oleh atasan kepada bawahan mereka dan berbagi tanggung jawab dengan mereka. Semua ini dapat meningkatkan status dan pengakuan dari karyawan yang diberdayakan. Karyawan mempersiapkan pola pikir untuk melakukan tugas dan berusaha melakukan yang terbaik untuk mencapai tujuan individu, tujuan tim dan tujuan organisasi.

Mengingat kinerja pegawai sangat penting dalam menunjang keberhasilan organisasi, pegawai harus mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya secara tepat waktu dan memuaskan, sesuai tujuan yang diharapkan. Tetapi kenyataannya kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional Medan masih rendah maka dari itu penulis berkeinginan mengadakan penelitian yang lebih mendalam mengenai tiga faktor untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dalam hal ini penelitian dilakukan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan.

## **KAJIAN TEORI**

### **1. Komunikasi**

Pada era saat ini, sudah banyak yang melupakan pentingnya komunikasi dalam organisasi karena banyak yang lebih mementingkan menyelesaikan



tanggung jawab pekerjaannya sendiri dibandingkan berkomunikasi dengan pihak-pihak lain yang ada di dalam organisasi. Diperlukannya kerjasama antar karyawan untuk mencapai kesejahteraan organisasi, dengan komunikasi dapat mempermudah kerjasama antar karyawan dan memperkecil kesalah pahaman dalam bekerja. jika organisasi mengalami penurunan salah satu faktor utama yaitu terjadinya komunikasi yang buruk antar sesama karyawan yang menjadi anggota di dalam sebuah organisasi perusahaan.

Lawrence D. Brennan dalam Kistoyo (2008:32) berpendapat “manajemen adalah komunikasi”. Komunikasi adalah alat pengoperan informasi dari komunikator ke komunikasi agar terdapat interaksi. Interaksi terjadi jika komunikasi itu efektif atau dipahami. Komunikasi dimaksudkan untuk menyampaikan pesan, pengetahuan, perasaan, dan pengalaman kepada orang lain, dan komunikasi dapat dikatakan efektif bila ada kesamaan makna dan bahasa. Sendjaja dalam Marroli (2012:30), Komunikasi adalah penciptaan makna antara dua orang atau lebih lewat penggunaan simbol-simbol atau tanda-tanda, komunikasi disebut efektif apabila makna yang tercipta relatif sesuai dengan yang diinginkan kuminkator (Mulyana dalam Marroli (2012:30). Pendapat lain tentang komunikasi juga dikemukakan oleh Effendy dalam Marroli (2012:30), Komunikasi adalah upaya yang sistematis untuk merumuskan secara tegas azas-azas penyampaian pesan dan informasi serta pembentukan pendapat dan sikap. Lebih khusus lagi bahwa kumunikasi adalah proses merubah perilaku orang lain.

Berdasarkan teori Pace dan Faules (2013:171), Komunikasi internal organisasi dapat dibagi menjadi dua dimensi, yaitu komunikasi vertikal yaitu komunikasi kebawah dan komunkasi keatas dan horizontal adalah komunikasi antar rekan sejawat. Menurut Pace dan Faules (2013:171) komunikasi vertikal berdasarkan arah aliran komunikasi terbagi menjadi dua arah yaitu komunikasi kebawah dan komunikasi keatas. dalam komunikasi vertikal, pimpinan biasanya memberikan intruksi, petunjuk, dan informasi kepada bawahannya. Sedangkan bawahan memberikan laporan, saran pengaduan kepada pimpinan.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang terjadi dalam organisasi yaitu komunikasi informal yang terdiri dari komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal. Komunikasi informal adalah komunikasi yang muncul dan mengalir dari atasan kepada bawahan. Selain itu komunikasi ke atas juga sangat penting dalam organisasi pada perusahaan, selain untuk menyampaikan informasi pada tingkatan atas tentang apa yang terjadi pada tingkat bawah, juga untuk menumbuhkan apersepsi dan loyalitas bawahan kepada perusahaan. Tipe komunikasi ini mencakup lapran periodik, penjelasan, penyampaian gagasan dan permintaan untuk diberikan keputusan.

## **2. Standar Kerja**

Setiap orang maupun perusahaan dalam melaukan kegiatan selalu berusaha untuk menentukan metode kerja yang baik dan mengaplikasikannya ke dalam

pekerjaan sehari-hari. Standar kerja merupakan pedoman yang harus digunakan untuk melaksanakan segala proses dalam bekerja. Sebagai contoh: standar jam kerja, standar lingkungan kerja, standar upah dan gaji, dan lain sebagainya.

Menurut Atmoko (2011:2), Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Menurut Wirawan (2009), pengertian standar kinerja pegawai adalah: target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, keterampilan, pengetahuan, dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja.

Menurut Achmad S. Ruky (2011 : 133) memberikan istilah yang berbeda pada standar kerja yaitu standar hasil kerja. Standar hasil kerja biasanya diterapkan dalam bentuk sebuah sasaran atau target yang harus dicapai untuk suatu periode tertentu. Kedua faktor penentu standar kerja yakni sasaran dan target bukan merupakan ukuran yang ideal tetapi merupakan standar dan tolak ukur yang realistis. Realistis maksudnya sesuai dengan keadaan sehingga dapat dicapai oleh karyawan sesuai tujuan perusahaan. Meskipun penetapan standar kinerja harus dilakukan secara realistis tetapi juga masih penuh tantangan. Hal ini bertujuan agar terjadi pembelajaran positif bagi karyawan.

Menurut Sinambela dalam Rahayu (2015:20) mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang maksimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang bisa menjadi pedoman atau acuan untuk seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

Sedangkan menurut Hadari Nawawi dalam Annisa Fajriani (2015:30) Standar kerja adalah sejumlah kriteria yang dijadikan tolak ukur atau pembanding untuk menetapkan keberhasilan atau kegagalan seorang karyawan atau pekerjaan dalam melakukan pekerjaannya.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas tentang pengertian standar kerja, maka standar kerja merupakan sejumlah kriteria yang dijadikan tolak ukur atau pembanding untuk menetapkan keberhasilan atau kegagalan seorang karyawan atau pekerjaan dalam melakukan pekerjaannya.

### **3. Pemberdayaan**

Sumber daya manusia merupakan sumber daya yang memiliki kedudukan tertinggi dibandingkan dengan sumber-sumber yang lain. sumber daya manusia mampu bertahan karena memiliki potensi manajerial, yaitu kemampuan untuk merumuskan visi dan strategi serta kemampuan untuk memperoleh dan

memerintah hingga diikuti oleh sumber daya-sumber daya lain dalam mewujudkan visi dan menerapkan strategi perubahan.

Dalam usaha meningkatkan produktivitas perusahaan maka perlu dilakukan hal-hal yang bias meningkatkan kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, salah satunya dengan pemberdayaan. Karena pemberdayaan merupakan upaya yang sangat mendorong dan memungkinkan untuk mengemban tanggung jawab pribadi atas upaya mereka dalam memperbaiki dancara melaksanakan pekerjaan-pekerjaan mereka juga menyambung pada pencapaian tujuan-tujuan yang sudah direncanakan dalam organisasi. Karyawan juga sebagai aset terpenting bagi perusahaan perlu diajak untuk ikut serta dalam memikirkan dan menangani permasalahan strategis bahkan sampai diberikannya tanggung jawab kepada karyawan dalam rangka pencapaian tujuan perusahaan.

Menurut Kahn (2007:54), dalam Susarni (2016:8) Pemberdayaan SDM, adalah suatu upaya yang wajib dilakukan bagi terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai iptek, serta kemampuan manajemen, meningkatkan mutu sumber daya manusia untk dapat memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin cepat, efesien dan produktif, harus dilakukan secara terus menerus sehingga tetap menjadikan sumber daya manusia yang produktif.

Berdasarkan pendapat di atas maka pemberdayaan merupakan hubungan antar personal yang berkelanjutan untuk membangun kepercayaan antara karyawan dan manajemen. Dan suatu upaya yang wajib dilakukan bagi perusahaan agar terciptanya sumber daya manusia yang berkualitas, memiliki kemampuan memanfaatkan, mengembangkan dan menguasai iptek, serta kemampuan manajemen, meningkatkan mutu sumber daya manusia untk dapat memenuhi tantangan peningkatan perkembangan yang semakin cepat, efesien dan produktif, harus dilakukan secara terus menerus sehingga tetap menjadikan sumber daya manusia yang produktif.

#### **4. Kepuasan Kerja**

Kepuasan kerja merupakan cerminan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dari para karyawan itu sendiri dengan memandang pekerjaannya. apakah pekerjaan mereka memiliki pengaruh yang positif atau negatif dan dianggap penting atau tidak penting dalam organisasi.

Luthans dalam Chasanah (2008:29), merumuskan kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

Menurut Handoko dalam Marlia (2010:2), merumuskan tentang kepuasan yaitu keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan dengan mana karyawan memandang pekerjaan mereka. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaan mereka, yang biasanya tampak dalam



sikap positif para karyawan terhadap pekerjaan dan segala sesuatu yang dihadapi dilingkungan kerjanya.

Menurut Juliansyah (2013:258), kepuasan kerja adalah keadaan dimana seorang pekerja merasa bangga, senang, diperlakukan adil, diakui dan diperhatikan oleh atasan, dihargai, merasa aman karena pekerjaannya dapat menghasilkan sesuatu yang memenuhi kebutuhan, keinginan, harapan dan ambisi pribadinya sehingga ia merasa puas secara lahir batin.

Menurut Mudiarta dalam Juniantara (2015:10), mengemukakan beberapa sebab-sebab ketidakpuasan beraneka ragam seperti penghasilan yang rendah, atau dirasakan kurang memadai, kondisi kerja yang kurang memuaskan, hubungan yang tidak serasi baik dengan atasan maupun dengan para rekan kerja, dan pekerjaan yang kurang sesuai.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli di atas maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan kerja adalah suatu keadaan emosi seseorang yang positif maupun menyenangkan yang dihasilkan dan penilaian suatu pekerjaan atau pengalaman kerja.

## 5. Kinerja

Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan sesuatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Menurut Amstrong dan Baron dalam Rahayu (2015:20) kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

Menurut Sinambela dalam Rahayu (2015:20) mengemukakan bahwa kinerja merupakan ekspresi potensi seseorang dalam memenuhi tanggung jawabnya dengan menetapkan standar tertentu. Untuk meningkatkan kinerja yang maksimal perlu ditetapkan standar yang jelas, yang bisa menjadi pedoman atau acuan untuk seluruh karyawan. Kinerja karyawan akan tercipta jika karyawan dapat melaksanakan tanggung jawabnya dengan baik dan benar.

Dari beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan atau tidak dilakukan oleh karyawan dalam mengemban pekerjaannya.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh karyawan Hotel Danau Toba Internasional Medan yang berjumlah 52 orang. Dengan jumlah populasi dalam penelitian ini yang tidak terlalu besar, dan populasi dipilih berdasarkan pertimbangan-pertimbangan khusus penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sampel *nonprobability sampling* dengan teknik *purposive sampling*,

dan semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Analisis data menggunakan *Analysis of Moment Structure* (AMOS).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### 1. Pengaruh Komunikasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,27 dengan probabilitas sebesar 0,003. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 1 (satu) dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan komunikasi yang dilakukan oleh Hotel Danau Toba Internasional Medan, akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan sebesar 0,27 satuan. Dengan kata lain ketika komunikasi yang terdiri dari : komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horizontal, komunikasi saluran lintas dan komunikasi informal meningkat maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula, namun hanya ada 57 % variabel komunikasi yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Dari hasil uji SEM dapat diketahui bahwa variabel komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 0,486 dengan nilai P (*probability*)  $0,003 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Komunikasi merupakan faktor yang penting dalam upaya mencapai tujuan dan maksud suatu organisasi, dengan komunikasi dapat mengungkapkan keinginan, kebutuhan, dan juga apa yang dimaksud oleh seseorang. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang dirasa oleh karyawan tergolong sulit untuk diselesaikan, maka dapat dikomunikasikan dengan atasan, dengan menerima informasi dari bawahan, dengan menjalin komunikasi horizontal, menjalin komunikasi lintas saluran dan komunikasi informal cenderung mengandung laporan rahasia tentang orang-orang dan peristiwa yang tidak mengalir melalui saluran perusahaan yang formal.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Novieka dan Prasetya (2018) bahwa saluran komunikasi formal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan pada PT PLN Persero Area Pasuruan. Penelitian Mariati (2017) juga mendukung penelitian ini yang menyimpulkan bahwa komunikasi organisasi merupakan indikator pesan terhadap kepuasan kerja karyawan.

### 2. Pengaruh Standar Kerja terhadap Kepuasan Kerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar kerja berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,53 dengan probabilitas sebesar 0,042. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 (dua) dalam penelitian



ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan standar kerja yang dilakukan oleh Hotel Danau Toba Internasional Medan, akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan sebesar 0,53 satuan. Dengan kata lain ketika standar kerja yang terdiri dari : tugas fungsional, tugas perilaku dan tugas etika meningkat, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula, namun hanya ada 53 % variabel standar kerja yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Pengukuran standar kerja dapat dilihat dari seberapa baik karyawan dalam menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggungjawabnya, seberapa baik melakukan komunikasi dan interaksi antar personal dengan orang lain dalam perkantoran dan seberapa baik seseorang mampu bekerja secara profesional sambil menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib yang dianut oleh suatu perkantoran. Penyelesaian aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan sudah tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa masih perlu peningkatan tanggungjawab dalam pelaksanaan pekerjaan, karena masih ada beberapa karyawan yang tidak melaksanakan tanggungjawab dalam penyelesaian aspek-aspek pekerjaan.

Pelaksanaan komunikasi dan interaksi antar personal dengan orang lain dalam perkantoran sudah tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi dan interaksi yang baik antara personal dalam perkantoran sangat mendukung dalam penyelesaian konflik yang terjadi secara sehat dan adil dalam perusahaan, sehingga karyawan akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Karyawan yang mampu mampu bekerja secara profesional dengan menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib perusahaan sudah tergolong baik. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar karyawan sudah bekerja secara profesional sesuai dengan norma etika, kode etik profesi dan aturan yang dibuat oleh perusahaan. Karyawan yang bekerja secara profesional akan menghasilkan kepuasan kerja yang semakin baik.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*)  $0,042 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan standar kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Adanya standar kerja dapat menjadi acuan pedoman bagi karyawan untuk melakukan pekerjaan. Dengan adanya standar kerja karyawan menjadi lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan mereka disebabkan seluruh rangkaian pelaksanaan kerja mereka telah terprosedur di dalam sebuah standar kerja. Dengan begitu karyawan tidak berketergantungan dengan rekan kerja untuk menyelesaikan pekerjaannya dan dapat menyelesaikan pekerjaan tersebut sesuai dengan waktu yang ditentukan. Dengan tidak berketergantungan karyawan akan lebih merasa mampu akan pekerjaannya dan menimbulkan rasa puas atas diri sendiri dikarenakan dapat menyelesaikan pekerjaannya dengan dengan menggunakan standar kerja sebagai pedoman kerjanya. Hasil penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang

dilakukan oleh Darmayanti (2017) menyimpulkan standar operasional prosedur mempunyai pengaruh yang positif dan sangat kuat terhadap produktivitas.

### **3. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kepuasan Kerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan berpengaruh terhadap kepuasan kerja pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,45 dengan probabilitas sebesar 0,005. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 3 (tiga) dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan pemberdayaan yang dilakukan oleh Hotel Danau Toba Internasional Medan, akan menyebabkan meningkatnya kepuasan kerja karyawan sebesar 0,45 satuan. Dengan kata lain ketika pemberdayaan yang terdiri dari : keinginan dan kepercayaan diri meningkat, maka kepuasan kerja karyawan akan meningkat pula, namun hanya ada 45 % variabel pemberdayaan yang dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Pemberdayaan karyawan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang terjadi. Dalam hal ini perusahaan masih melaksanakannya kurang baik, karena masih banyak karyawan yang tidak diberi kesempatan untuk mengidentifikasi permasalahan yang terjadi. Hal ini akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja karyawan. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan adanya saling percaya anggota organisasi akan terciptanya kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut. Dalam hal ini perusahaan sudah melaksanakannya dengan baik, walaupun masih terdapat beberapa karyawan yang merasa takut dalam melakukan pertukaran informasi. Adanya saling percaya antara karyawan perusahaan akan semakin membuat mereka merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan mereka. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan menimbulkan rasa percaya diri pegawai dengan menghargai kemampuan yang dimiliki pegawai hal yang termasuk tindakan yang menimbulkan rasa percaya diri. Semakin tinggi rasa percaya diri maka akan semakin meningkatkan kemampuan karyawan dalam melaksanakan pekerjaan. Penghargaan yang diberikan perusahaan terhadap pelaksanaan pekerjaan karyawan akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan penghargaan dan pengembangan lingkungan kerja yang sehat sehingga tercipta organisasi yang memiliki performance yang tinggi rasa percaya diri pegawai dengan menghargai kemampuan yang dimiliki pegawai hal yang termasuk tindakan yang menimbulkan rasa percaya diri. Pemberian penghargaan kepada karyawan akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Hal ini akan semakin didukung oleh perbaikan lingkungan kerja yang semakin nyaman. Lingkungan kerja yang nyaman akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja dalam penyelesaian

dan tanggungjawab terhadap wewenang yang diberikan. Dilakukannya evaluasi terhadap kinerja karyawan dalam penyelesaian dan tanggung jawab pekerjaan akan semakin meningkatkan tanggungjawab karyawan, sehingga karyawan akan sungguh-sungguh dalam menjalankan pekerjaannya. Kinerja karyawan yang maksimal akan semakin meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan keterbukaan dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil yang dilakukan. Pemberian kritik dan saran terhadap karyawan dapat membuat karyawan mengetahui kekurangan dan kelebihan dari pekerjaan yang dilaksanakannya, sehingga dapat memperbaiki kelurangan dan mempertahankan prestasi yang diperoleh. Adanya kritik dan saran membuat karyawan merasa puas dalam melaksanakan pekerjaannya.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*)  $0,005 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan pemberdayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja. Hal ini berarti semakin karyawan merasa diberdayakan oleh perusahaan maka kepuasan kerjanya akan semakin tinggi. Pemberdayaan merupakan proses pemberian wewenang atau otonomi kepada karyawannya dalam hal mengambil keputusan, mengambil solusi terhadap masalah, dan menentukan sendiri cara mereka untuk menyelesaikan pekerjaannya. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Pelit *et al.* (2011) melakukan penelitian mengenai dampak pemberdayaan karyawan terhadap kepuasan kerja, studi ini meliputi 1.845 karyawan yang bekerja di hotel bintang lima di Turki, kuesioner yang terkumpul dianalisis dengan analisis korelasi dan regresi, hasil penelitiannya menunjukan bahwa pemberdayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja.

Penelitian ini juga mendukung penelitian Javed *et al* (2014); Waqas *et al.*, (2014) bahwa pemberdayaan karyawan juga menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan kerja. Karyawan yang diberi wewenang untuk menyelesaikan masalah sehari-hari dalam perusahaan merasa dihargai. Hal tersebut menimbulkan rasa kepuasan tersendiri bagi karyawan atau dengan kata lain pemberdayaan meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

#### **4. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,65 dengan probabilitas sebesar 0,004. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 4 (empat) dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan kepuasan kerja, akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,65 satuan. Dengan kata lain ketika kepuasan kerja meningkat, maka kinerja juga akan semakin meningkat, namun hanya ada 65 % variabel kepuasan kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.



Kepuasan kerja dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman dan peningkatan kemampuan selama bekerja. Semakin banyak pengalaman kerja karyawan akan meningkatkan kemampuan mereka dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga kinerja karyawan juga akan semakin meningkat. Kepuasan kerja dapat dilakukan dengan menciptakan rasa aman karyawan selama melaksanakan pekerjaan. Adanya rasa aman dalam melaksanakan pekerjaan akan membuat karyawan tidak terganggu dalam melakukan pekerjaannya, sehingga pekerjaan dapat selesai tepat waktu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Kepuasan kerja dapat ditingkatkan dengan pemberian gaji yang lebih tinggi. Pemberian gaji yang lebih tinggi kepada karyawan yang bekerja secara maksimal akan meningkatkan kepuasan kerja karyawan. Hal ini akan berpengaruh positif terhadap meningkatkan kinerja karyawan. Kepuasan kerja dapat diciptakan dengan manajemen yang mampu memberikan situasi dan kondisi kerja yang stabil, faktor ini menentukan kepuasan kerja. Dengan menciptakan kondisi kerja yang stabil akan membuat karyawan merasa nyaman dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga kinerja karyawan juga akan semakin meningkat. Kepuasan kerja dapat diciptakan dengan menciptakan *supervise* dianggap sebagai figur ayah sekaligus sebagai atasannya. Pemimpin yang baik harus memberikan teladan yang baik dalam membina bawahannya. Dengan menjadi figur yang baik dalam suatu perusahaan akan membuat karyawan mencontoh dan menjadikan pedoman dalam pelaksanaan pekerjaan, sehingga kinerja karyawan juga menjadi lebih baik. Kondisi kerja yang baik dapat meningkatkan kepuasan kerja. Kondisi kerja sangat mendukung dalam pelaksanaan pekerjaan. Pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan akan meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai  $P$  (*probability*)  $0,004 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk  $P$  sehingga dapat disimpulkan kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Kepuasan kerja mempunyai hubungan yang signifikan dengan kinerja, selanjutnya karyawan yang merasa terpuaskan terhadap pekerjaan biasanya bekerja lebih keras dan lebih baik dibandingkan karyawan yang mengalami stress dan tidak terpuaskan terhadap pekerjaannya. Ketika karyawan merasa sangat puas dengan pekerjaannya, gaji, dan rekan kerja, maka mereka akan melakukan kinerja dengan optimal. Ketika semua aspek kepuasan kerja yang berkaitan dengan karyawan dapat terpenuhi oleh perusahaan, maka karyawan akan melakukan optimalisasi kerja untuk perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Sari dan Susilo (2018) yang menyimpulkan bahwa kepuasan kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan pada perusahaan PTPN X Unit Usaha Pabrik Gula Modjopanggoong Tulungagung.

## 5. Pengaruh Standar Kerja terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,33 dengan probabilitas sebesar 0,023. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 5 (lima) dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan standar kerja, akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,33 satuan. Dengan kata lain ketika standar kerja meningkat, maka kinerja juga akan semakin meningkat, namun hanya ada 33 % variabel standar kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Standar kerja dapat diukur dengan menyelesaikan aspek-aspek pekerjaan yang menjadi tanggungjawab karyawan. Penyelesaian pekerjaan karyawan sesuai dengan standar kerja yang telah ditetapkan akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Pelaksanaan komunikasi dan interaksi antar personal dengan orang lain dalam perkantoran sangat mendukung dalam penyelesaian konflik yang terjadi secara sehat dan adil dalam perusahaan. Hal ini akan meningkatkan kinerja karyawan. Karyawan yang mampu bekerja secara profesional dengan menjunjung tinggi norma etika, kode etik profesi, serta peraturan dan tata tertib perusahaan merupakan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, karena bekerja sesuai dengan norma etika, kode etik profesi dan peraturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*)  $0,023 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan standar kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Standar kerja yang telah ditetapkan oleh pimpinan perusahaan menjadi acuan bagi karyawan dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga dengan mengikuti standar kerja yang telah ditetapkan maka kinerja akan semakin meningkat.

Dalam suatu kegiatan pekerjaan harus memiliki acuan dan pegangan, walaupun masih ada perusahaan yang tidak memiliki acuan serta pedoman dalam suatu pekerjaan. Akibat tidak adanya acuan dalam pelaksanaan pekerjaan banyak membuat organisasi tidak berfungsi dengan baik, hal ini dikarenakan para karyawan bingung atas pekerjaan yang mereka akan kerjakan selanjutnya, dan pihak manajemen pun tidak mempunyai pedoman dalam pengambilan keputusan, sehingga apabila ada suatu kesalahan atau kekeliruan tidak bisa dianalisis dimana kesalahan itu terjadi karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas. Hasil penelitian ini mendukung penelitian Faiz Sultan dkk (2014) menyimpulkan bahwa standar kerja mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja karyawan pada PT. Nasmoco Kaligawe Semarang.

## 6. Pengaruh Pemberdayaan terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemberdayaan berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,42 dengan probabilitas sebesar 0,321. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 6 (enam) dalam penelitian ini tidak terbukti dan ditolak.

Pemberdayaan karyawan dapat dilakukan dengan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk mengidentifikasi permasalahan yang sedang terjadi. Karyawan yang sudah mengetahui permasalahan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerjanya. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan adanya saling percaya anggota organisasi akan terciptanya kondisi yang baik untuk pertukaran informasi dan saran tanpa adanya rasa takut. Terciptanya rasa saling percaya antara karyawan perusahaan akan meningkatkan sinergi antara setiap lembaga dalam organisasi dalam meningkatkan kinerja. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan menimbulkan rasa percaya diri pegawai dengan menghargai kemampuan yang dimiliki pegawai. Adanya percaya diri yang tinggi pada setiap karyawan akan menyebabkan karyawan melaksanakan pekerjaannya menjadi lebih baik, sehingga akan meningkatkan kinerja setiap karyawan.

Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan penghargaan dan pengembangan lingkungan kerja yang sehat. Lingkungan kerja yang baik akan mendukung pelaksanaan pekerjaan menjadi lebih baik, sehingga kinerja setiap karyawan akan semakin meningkat. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan melakukan evaluasi terhadap kinerja dalam penyelesaian dan tanggungjawab terhadap wewenang yang diberikan. Adanya evaluasi yang dilakukan oleh atasan terhadap setiap karyawan akan semakin memacu karyawan dalam meningkatkan kinerjanya. Pemberdayaan karyawan dapat diciptakan dengan keterbukaan dapat diwujudkan dengan adanya kritik dan saran terhadap hasil kerja karyawan. Adanya kritik dan saran dari atasan kepada setiap karyawan akan memacu karyawan dalam meningkatkan kinerja.

Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai  $P$  (*probability*)  $0,321 > 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu lebih besar dari 0,05 untuk  $P$  sehingga dapat disimpulkan pemberdayaan berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja. Pemberdayaan memberikan kesempatan kepada karyawan untuk memampukan dirinya dalam merencanakan dan mengendalikan implementasi rencana pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan, akan tetapi faktor pemberdayaan karyawan juga dipengaruhi oleh faktor dari kemauan karyawan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian Putri dan Ardana (2016) menyimpulkan bahwa pemberdayaan karyawan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan,



perusahaan harus memberikan kesempatan yang lebih luas terhadap karyawan dalam keterlibatan kerja.

## 7. Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan pada Hotel Danau Toba Internasional Medan. Hal ini terlihat dari koefisien regresi sebesar 0,34 dengan probabilitas sebesar 0,022. Berdasarkan hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis 7 (ketujuh) dalam penelitian ini terbukti dan dapat diterima. Arah positif menunjukkan bahwa setiap ada peningkatan komunikasi, akan menyebabkan meningkatnya kinerja karyawan sebesar 0,34 satuan. Dengan kata lain ketika komunikasi meningkat, maka kinerja juga akan semakin meningkat, namun hanya ada 34 % variabel standar kerja yang dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Hasil penelitian ini berdasarkan dari tujuan penelitian untuk mengetahui apakah komunikasi berpengaruh untuk meningkatkan kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional Medan telah terlaksana, dan hasil penelitian ini juga telah menyelesaikan permasalahan yang ada diidentifikasi masalah poin nomor satu yaitu: karyawan melakukan komunikasi lintas melewati batasan fungsional dan kurangnya komunikasi yang baik antar karyawan yang mengakibatkan kerjasama antar karyawan tidak sesuai dengan tujuan perusahaan dan ini berdampak pada kinerja karyawan yang tidak maksimal juga mengurangi rasa puas karyawan dalam bekerja telah terjawab.

Komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan akan dapat mengetahui permasalahan yang ada dalam perusahaan. Sehingga pimpinan perusahaan dapat mengetahui dan memberikan solusi dalam mengatasi setiap permasalahan yang ada. Adanya komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Komunikasi yang baik dalam organisasi yaitu terjalin komunikasi horizontal sudah terjalin yang baik akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Adanya komunikasi horizontal menyebabkan setiap karyawan dapat memberitahukan masalah-masalah yang dihadapinya dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga akan menjalin kerjasama yang baik antara setiap karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Komunikasi lintas saluran yang terjadi pada perusahaan akan dapat mengatasi permasalahan-permasalahan yang timbul dalam setiap pelaksanaan pekerjaan, sehingga kinerja karyawan akan semakin meningkat.

Adanya komunikasi informal dapat memberikan keleluasaan antara setiap karyawan dan atasan untuk menjalin komunikasi yang lebih lancar dan lebih baik. Adanya komunikasi yang baik akan semakin meningkatkan kinerja karyawan. Berdasarkan data dari hasil pengolahan data diketahui bahwa nilai P (*probability*)  $0,022 < 0,05$ . Nilai ini menunjukkan hasil yang memenuhi syarat yaitu kurang dari 0,05 untuk P sehingga dapat disimpulkan komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja. Proses komunikasi berjalan

dengan baik akan menjamin penyampaian informasi dari atasan ke bawahan dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan secara keseluruhan dalam perusahaan.

Hasil penelitian ini mendukung penelitian Robbins dan Judge (2013) yang mengemukakan bahwa komunikasi membantu perkembangan motivasi dengan menjelaskan kepada karyawan apa yang harus dilakukan, bagaimana mereka bekerja baik dan apa yang dikerjakan untuk memperbaiki kinerja jika di bawah standar.

## SIMPULAN

1. Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel komunikasi mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 0,486 dengan nilai P (*Probability*)  $0,003 < 0,05$ .
2. Standar kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel standar kerja mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 0,329 dengan nilai P (*Probability*)  $0,042 < 0,05$ .
3. Pemberdayaan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel pemberdayaan mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 0,352 dengan nilai P (*Probability*)  $0,005 < 0,05$ .
4. Kepuasan kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel kepuasan kerja mempengaruhi kinerja sebesar 0,361 dengan nilai P (*Probability*)  $0,004 < 0,05$ .
5. Standar kerja berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel standar kerja mempengaruhi kinerja sebesar 0,350 dengan nilai P (*Probability*)  $0,023 < 0,05$ .
6. Pemberdayaan berpengaruh secara positif tetapi tidak signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel pemberdayaan mempengaruhi kinerja sebesar 0,138 dengan nilai P (*Probability*)  $0,321 < 0,05$ .
7. Komunikasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan Hotel Danau Toba Internasional.. Dari hasil uji SEM variabel komunikasi mempengaruhi kinerja sebesar 0,368 dengan nilai P (*Probability*)  $0,022 < 0,05$ .

**DAFTAR PUSTAKA**

- Achmad S. Ruky. 2011. *Sistem Manajemen Kinerja (Performance Management System) Panduan Praktis Untuk Merancang dan Meraih Kinerja Prima*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Atmoko, T. 2011. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. e-dokumen.kemenag.go.id. Diakses tanggal 15 Maret 2018.
- Darmayanti, Yayan. 2017. *Pengaruh Lingkungan Kerja dan Standaer Operasional Prosedur terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Pengawas Urusan Gerbong Sukacinta (PUG SCT) PT. Kereta Api Indonesia (Persero) Kabupaten Lahat*. Jurnal Pendidikan Ekonomi dan Bisnis (JPEB)Vol.5 (1) : 63 – 72.
- Faiz Sultan U.A, Saryadi dan Wahyu Hidayat. 2014. *Pengaruh Kompensasi, Standar Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan (Studi Kasus pada karyawan penjualan PT. Nasmoco Kaligawe Semarang)*. Diponegoro Journal of Social and Politic : 1 – 12.
- Novieka dan A. Prasetya. 2018. *Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasional (Studi pada Karyawan PT PLN Persero Area Pasuruan)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 61 (4) : 133 – 142.
- Pace, R. Wayne. 2013. *Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan)*. Bandung : Rosda.
- Putri Adetya Vianty dan I Komang Ardana. 2016. *Pengaruh Motivasi dan Pemberdayaan Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan PT. HD. Motor 99 Denpasar*. E-Jurnal Manajemen Unud, Vol. 5 (11) : 7272-7299.
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. 2013. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat.
- Sari Oxy Rindiantika dan Heru Susilo. 2018. *Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan dengan Organizational Citizenship Behavior sebagai Variabel Intervening (Studi pada Karyawan PTPN X - Unit Usaha Pabrik Gula Modjopangoong Tulungagung)*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB) Vol. 64 (1) : 28 – 35.
- Sinungan Muchdarsyah. 2011. *Produktivitas Apa dan Bagaimana*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Wibowo. 2010. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: Rajawali Press.
- Wirawan. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta. Penerbit: Salemba Empat.
- Greasly, K. Bryman, A. Pric, A. Naismith, N. Soetanto, R. 2008. *Understanding Empowerment From On Employee Perspective*. *Team Performance Management, Vol. 14, No. 1/2*, p. 39-55.



- Juniantara I. W., 2015. ***Pengaruh Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Koperasi Di Denpasar***. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana* 4.09 (2015) : 611- 628.
- Pelit, Elbeyi., Yuksel Ozturk., & Yakin Arslanturk. 2011. ***The effects of employee empowerment on employee job satisfaction A study on hotels in Turkey***. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 23 (6), pp: 784-802.
- Randolph, W.A. & M. Sashkin. 2002. ***Can organizational empowerment work in multinational settings?***, *Academy of Management Executive*, Vol.16 No. 1, pp. 102-115.
- Waqas, A., Bashir, U., Sattar, M.F., Abdullah, H.M., Hussain, I., Anjum, W., Ali, M.A., dan Arshad, R., 2014, ***Factors Influencing Job Satisfaction and Its Impact on Job Loyalty***. *International Journal of Learning and Development*, Vol. 4. No. 2. pp. 141 – 161.

