

## DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah dan Rumusan Masalah.....	9
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	9
1.2.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Kegunaan Penelitian.....	12
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS.....</b>	<b>14</b>
2.1 Kajian Pustaka.....	14
2.1.1 Pengertian, Fungsi dan Peran Manajemen SDM.....	14
2.1.2 Konsep Manajemen SDM Strategis.....	15
2.1.3 Pengertian Kompetensi.....	17
2.1.4 Pengertian Komunikasi Organisasi.....	20
2.1.5 Arus Komunikasi Organisasi.....	24
2.1.6 Pengertian Kinerja.....	27
2.1.7 Hubungan Kompetensi dengan Kinerja Karyawan.....	29
2.1.8 Hubungan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja Karyawan.....	30
2.1.9 Hubungan Kompetensi dan Komunikasi Organisasi Dengan Kinerja.....	30
2.2 Kerangka Pemikiran.....	33
2.3 Hipotesis.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>40</b>
3.1 Objek Penelitian.....	40
3.2 Metode Penelitian dan Desain Penelitian.....	39
3.3 Operasionalisasi Variabel.....	41
3.4 Sumber dan Cara Penentuan Data/Informasi.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Populasi, Sampel, dan Teknik Penarikan Sampel.....	48
3.6.1 Populasi.....	48
3.6.2 Sampel.....	49
3.6.3 Teknik Penarikan Sampel.....	51

3.7 Teknik Pengolahan Data .....	51
3.8 Uji Instrumen dan Uji Hipotesis .....	53
3.8.1 Uji Instrumen .....	53
3.8.2.1 Uji Validitas .....	54
3.8.2.2 Uji Reliabilitas .....	58
3.8.2 Analisis Regresi Linier Ganda .....	60
3.8.3 Koefisien Determinasi .....	64
3.8.4 Pengujian Hipotesis .....	65
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>70</b>
4.1 Profil Perusahaan .....	70
4.1.1 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Perusahaan .....	71
4.2 Analisis Data .....	77
4.2.1 Karakteristik Pegawai .....	77
4.2.1.1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	77
4.2.1.2 Berdasarkan Usia .....	78
4.2.1.3 Berdasarkan Pendidikan .....	79
4.2.1.4 Berdasarkan Lama Bekerja .....	79
4.2.2 Gambaran dan Pembahasan Kompetensi di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	80
4.2.2.1 Kemampuan .....	80
4.2.2.2 Pengetahuan .....	86
4.2.2.3 Konsep Diri .....	88
4.2.2.4 Sifat .....	90
4.2.2.5 Motif .....	93
4.2.2.6 Hasil Penelitian Kompetensi di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	94
4.2.3 Gambaran dan Pembahasan Komunikasi Organisasi di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	97
4.2.3.1 Komunikasi Ke Bawah .....	98
4.2.3.2 Komunikasi Ke Atas .....	102
4.2.3.3 Komunikasi Horizontal .....	105
4.2.3.4 Komunikasi Lintas Saluran .....	108
4.2.3.5 Hasil Penelitian Komunikasi Organisasi di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	111
4.2.4 Gambaran dan Pembahasan Kinerja Karyawan di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	114
4.2.4.1 Kualitas Keluaran .....	114
4.2.4.2 Kuantitas Kerja .....	117
4.2.4.3 Sikap .....	171
4.2.4.3 Waktu Keluaran .....	120
4.2.4.4 Sifat Kooperatif .....	123
4.2.4.5 Hasil Penelitian Kinerja Karyawan di Hotel	
Grand Aquila Bandung .....	124
4.3 Pengaruh Kompetensi dan Komunikasi Organisasi terhadap	

Kinerja Karyawan Hotel Grand Aquila Bandung.....	126
4.3.1 Pengujian Asumsi Klasik.....	126
4.3.2 Pengujian Hipotesis.....	129
4.3.2 Pengujian Hipotesis Dengan Uji-F Statistik .....	134
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>137</b>
5.1 Kesimpulan .....	137
5.2 Saran.....	138
DAFTAR PUSTAKA.....	142
LAMPIRAN	

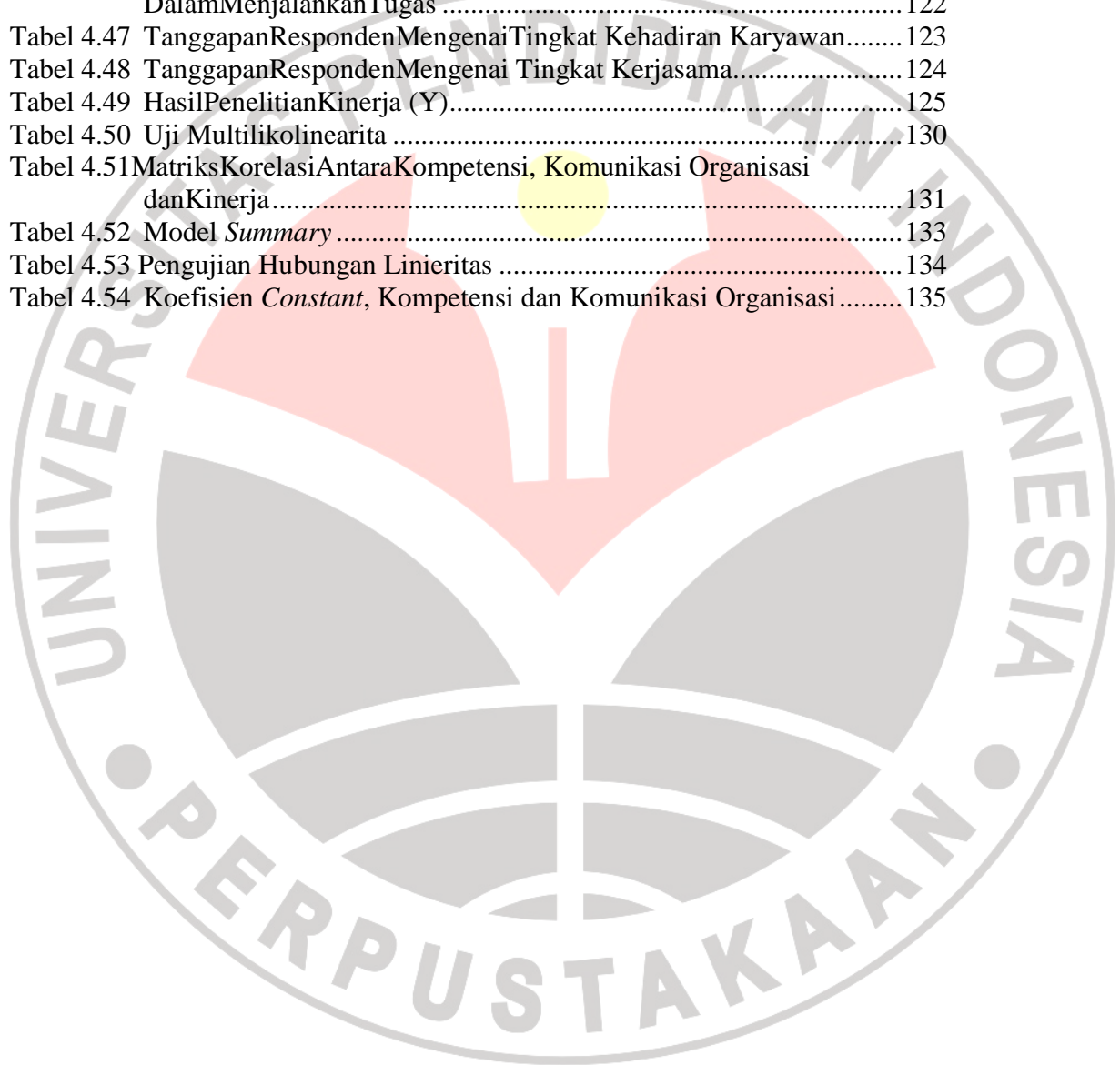


## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Tingkat Absensi Karyawan Hotel Grand Aquila .....	4
Tabel 1.2	<i>Appraisal Score</i> karyawan Grand Hotel Aquila tahun 2010 .....	5
Tabel 2.1	Definisi Kompetensi .....	17
Tabel 2.2	Definisi Komunikasi Organisasi .....	21
Tabel 2.3	Daftar Penelitian Terdahulu .....	31
Tabel 3.1	Operasional Variabel .....	43
Tabel 3.2	Alternatif Jawaban Berdasarkan Skala Likert .....	49
Tabel 3.3	Komposisi Karyawan Hotel Grand Aquila .....	50
Tabel 3.4	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variabel X <sub>1</sub> (Kompetensi) .....	57
Tabel 3.5	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variabel X <sub>2</sub> (Komunikasi Organisasi) .....	58
Tabel 3.6	Hasil Pengujian Validitas Instrumen Penelitian Variabel Y (Kinerja) .....	58
Tabel 3.7	Hasil Pengujian Reliabilitas Instrumen Penelitian .....	61
Tabel 3.4	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Korelas) .....	64
Tabel 4.1	Komposisi Karyawan Hotel Grand Aquila Bandung .....	72
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	79
Tabel 4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	80
Tabel 4.9	Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja .....	80
Tabel 4.10	Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Keahlian Bidang Karyawan Dalam Pekerjaan .....	82
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemampuan Karyawan Beradaptasi Terhadap Perubahan .....	83
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemampuan Untuk Mencapai Target/Tujuan .....	84
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kemampuan Karyawan Memecahkan Suatu Masalah .....	85
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat <i>Leadership</i> Karyawan .....	86
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pemahaman Karyawan Terhadap Visi & Misi Perusahaan .....	87
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pengetahuan Karyawan Terhadap Bidang Pekerjaannya .....	88
Tabel 4.17	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kepercayaan Diri Karyawan Dalam Mengerjakan Pekerjaannya .....	89
Tabel 4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pengendalian Diri Karyawan Dalam Mengerjanya .....	90
Tabel 4.19	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kesadaran Diri Karyawan Dalam Menjalankan Pekerjaan .....	91

Tabel 4.20	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kejujuran Karyawan Dalam Menjalankan Pekerjaan .....	92
Tabel 4.21	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kedisiplinan Karyawan Dalam Menjalankan Pekerjaan .....	93
Tabel 4.22	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Tanggung jawab Karyawan Dalam Menjalankan Pekerjaan .....	94
Tabel 4.23	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Karyawan Terhadap Pencapaian Prestasi Dalam Bekerja .....	95
Tabel 4.24	Hasil Penelitian Kompetensi ( $X_1$ ) .....	96
Tabel 4.25	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketersediaan Informasi Dari Atasan Yang Dibutuhkan Untuk Menyelesaikan Pekerjaan .....	97
Tabel 4.26	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketepatan Penyampaian Informasi / Kebijakan Dari Atasan Pada Bawahan ....	100
Tabel 4.27	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keterbukaan Atasan Dalam Menerima Pendapat Dari Bawahan .....	101
Tabel 4.28	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kejelasan Informasi yang Diberikan Atasan .....	102
Tabel 4.29	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Penyampaian Progres Kerja Kepada Atasan .....	103
Tabel 4.30	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Efektifitas Penyampaian Progres Kerja Kepada Atasan .....	104
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Penyampaian Inspirasi Kepada Atasan .....	105
Tabel 4.31	Tanggapan Responden Mengenai Frekuensi Menyampaikan Keluhan Kepada Atasan .....	105
Tabel 4.32	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Keakraban Dengan Rekan Kerja .....	106
Tabel 4.33	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Koordinasi Antar Karyawan .....	107
Tabel 4.34	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketersediaan Berdiskusi Dalam Menyelesaikan Masalah .....	108
Tabel 4.35	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kecukupan Media Komunikasi .....	109
Tabel 4.36	Tanggapan Responden Mengenai Koordinasi Yang Terjalin Antar Divisi .....	109
Tabel 4.37	Tanggapan Responden Mengenai Efektifitas Komunikasi yang Terjalin Antar Divisi .....	110
Tabel 4.38	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Sarana dan Jaringan Komunikasi Antar Divisi .....	111
Tabel 4.39	Hasil Penelitian Komunikasi Organisasi ( $X_2$ ) .....	112
Tabel 4.40	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Pelayanan Karyawan Kepada Perusahaan .....	116
Tabel 4.41	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketepatan Kerja .....	116
Tabel 4.42	Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Ketelitian Kerja Karyawan .....	117
Tabel 4.43	Tanggapan Responden Mengenai Hasil Pekerjaan Sesuai	

Dengan Target Yang Ditentukan .....	119
Tabel 4.44 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Penyelesaian Kerja Ekstra (Lembur) .....	120
Tabel 4.45 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kecepatan Karyawan Dalam Menjalankan Tugas .....	121
Tabel 4.46 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Efisiensi Waktu Dalam Menjalankan Tugas .....	122
Tabel 4.47 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kehadiran Karyawan.....	123
Tabel 4.48 Tanggapan Responden Mengenai Tingkat Kerjasama.....	124
Tabel 4.49 Hasil Penelitian Kinerja (Y).....	125
Tabel 4.50 Uji Multikolinearitas .....	130
Tabel 4.51 Matriks Korelasi Antara Kompetensi, Komunikasi Organisasi dan Kinerja .....	131
Tabel 4.52 Model <i>Summary</i> .....	133
Tabel 4.53 Pengujian Hubungan Linieritas .....	134
Tabel 4.54 Koefisien <i>Constant</i> , Kompetensi dan Komunikasi Organisasi .....	135



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Persentase <i>Needing Improvement Appraisal</i> .....	5
Gambar 2.1	Model <i>Iceberg</i> Kompetensi Manajerial.....	20
Gambar 2.2	Sistem Komunikasi Organisasi .....	24
Gambar 2.3	Model Arus Komunikasi Organisasi .....	27
Gambar 2.4	Paradigma Pemikiran .....	37
Gambar 2.5	Kerangka Pemikiran .....	38
Gambar 3.1	Model Regresi .....	66
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Hotel Grand Aquila Bandung.....	77
Gambar 4.2	Uji Normalitas .....	128
Gambar 4.3	Uji Heteroskedastisita .....	129

