

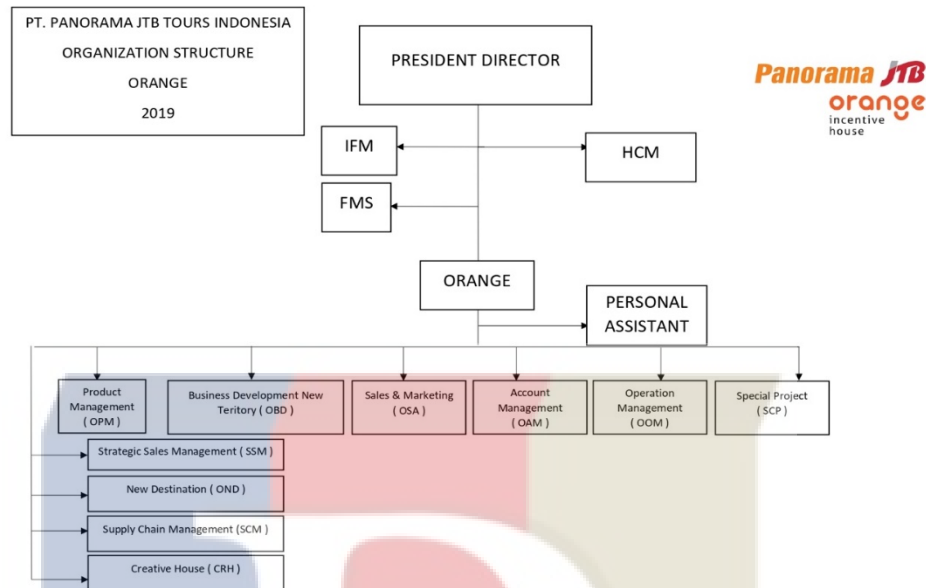
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum *Orange Incentive House* Panorama

4.1.1 Sejarah

Panorama JTB yang berfokus pada salah satu bisnis di bidang *MICE* yaitu *Orange Incentive House* yang bergerak di bidang *incentive*. Para anggota harus membutuhkan keterampilan dalam mengolah suatu kegiatan perjalanan sesuai kriteria yang telah ditentukan dari para klien. Suatu proyek yang telah direncanakan maka harus adanya sumber daya manusia dengan mempunyai keahlian yang baik untuk melakukan kerjasama antar tim dan mempunyai keterampilan dalam kemampuan untuk melakukan komunikasi dengan benar sehingga suatu proyek yang sedang dikerjakan dapat dilakukan sesuai dengan harapan. *Orange Incentive House* terdiri dari beberapa divisi diantaranya divisi OSA (*Orange Sales Acquisition*), OAM (*Orange Account Management*), OOM (*Orange Operation Management*), *Product Team Management* yang terdiri dari INT (*International Product Management*), DOM (*Domestic Product Management*), FRV/GRV (*FIT Flight Reservation or Group Flight Reservation*) dan SCP (*Special Project Team*) dan terdapat divisi mendukung didalam *Orange Incentive House* seperti *Strategic Sales Management* (SSM), *New Destination* (OND), *Supply Chain Management* (SCM) dan *Creative House* (CRH).

4.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 4.1 Struktur Organisasi *Orange Incentive House Panorama*

4.1.3 Tugas dari masing-masing divisi

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut uraian tentang beberapa tugas dari masing-masing divisi:

1. *President Director*

Memiliki tanggung jawab besar atas segala program yang direncanakan, berjalan dan sudah selesai. Melakukan rapat dengan *Vice President* setiap divisi untuk laporan atas *event* yang berlangsung selama sebulan. Melakukan rapat dengan vendor lokal dan kerja sama atau negosiasi dengan perusahaan aviasi, dan juga dengan hotel agar mendapatkan keuntungan di kedua belah pihak. Melakukan perjalanan bisnis keluar negeri untuk memantau perkembangan tempat wisata baru dan menarik sehingga dapat memberikan opsi tempat wisata ke tim *Sales & Marketing (OSA)* dan *Account Manangement* dalam mencari pelanggan. Melakukan laporan mengenai pendapatan dan pengeluaran setiap bulannya kepada *Board of Director (BOD)* Panorama JTB Tours.

2. *Special Project (SCP)*

Merupakan bagian dari *Product Management*, tetapi hanya menangani grup tur berskala 100 orang atau lebih. Melakukan negosiasi dengan agen lokal mengenai harga paket tur guna mendapatkan harga lebih murah untuk grup besar berskala 100 orang atau lebih. Melakukan pemesanan hotel langsung untuk grup, pemesanan bis pariwisata, pemesanan pemandu wisata lokal berbahasa Indonesia untuk membantu tugas pemandu grup dalam pengaturan grup di lapangan demi kelancaran acara tur yang sudah dibuat. Memberikan opsi kepada team *Account Management* atau *Sales & Marketing* mengenai pilihan jadwal tur unik untuk grup diatas 100 orang atau lebih. Melakukan pembayaran kepada agen lokal, Hotel dan yang lain nya untuk keperluan grup. Memberikan data mengenai jumlah kamar yang sudah dipesan, anggaran yang perlu dikeluarkan tim keuangan, jadwal tur yang akan digunakan kepada tim *Operation Management* agar dapat diproses lebih lanjut. Memastikan semua pemesanan *land arrangement* agar sesuai dengan anggaran yang sudah disetujui bersama oleh perusahaan penyelenggara tur dan divisi *Account Management*.

3. *Operation Management (OOM)*

Tugas dan tanggung jawab tim operation adalah melakukan proses data peserta yang akan mengikuti tur mulai dari : menghubungi tamu untuk keperluan perpanjangan passport jika memang diperlukan atau membantu tamu untuk pembuatan visa, mencari jadwal tiket pesawat domestic atau international yang sesuai dengan permintaan tamu guna untuk keberangkatan grup ke luar negeri, melakukan permintaan pemesanan hotel kepada divisi *Product Management* bagian *Domestic* jika memang di perlukan , melakukan pemesanan tiket kepada divisi *Product Management* bagian *ticketing*, melakukan penjelasan singkat kepada pemandu group 3 hari sebelum keberangkatan mengenai profile tamu, acara tour,hotel tamu dan beberapa hal yang diperlukan , melakukan permintaan uang guna untuk perjalanan grup kepada tim keuangan, mempersiapkan perlengkapan grup seperti obat-obatan, P3K, spanduk, sambal, makanan ringan dan tergantung permintaan lainnya dari berbagai perusahaan. Melakukan pembuatan rekapan keuangan berdasarkan

permintaan sebelum keberangkatan kepada tim keuangan, mengenai perjalanan grup yang sudah selesai guna untuk menghitung anggaran kebutuhan grup agar dapat membantu divisi Account Management untuk pedoman untuk penagihan yang sebelumnya sudah disetujui oleh perusahaan penyelenggara grup.

5. *Account Manager (OAM)*

Melakukan pertemuan dengan perusahaan yang ingin memberikan penghargaan kepada pegawai guna untuk mengajukan anggaran sehingga membuat perusahaan yang terkait ingin menggunakan jasa perjalanan di *Orange Incentive House*, membuat jadwal perjalanan tur, memastikan tim *Operation Management (OOM)* melakukan proses dokumen dan visa sesuai dengan yang diharapkan sehingga tur dapat berjalan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan, memastikan para tamu dapat memberikan dokumen kepada pihak *Operation Management (OOM)*, memastikan semua harga mulai dari tiket dan hotel sesuai dengan harga yang telah ditentukan.

6. *Sales and Marketing (OSA)*

Mencari berbagai perusahaan baru yang ingin memberikan penghargaan kepada para pegawai maupun distributor untuk melakukan perjalanan, mengunjungi perusahaan yang sudah lama tidak menggunakan jasa perjalanan di Panorama dan melakukan penawaran baru dengan jadwal perjalanan tur yang berbeda.

7. *Business Development New Territory (OBD)*

Mencari tempat wisata yang menarik dan terbaru yang ada di luar negeri sehingga menarik perhatian tamu yang ingin berkunjung di luar negeri.

8. *Product Management (OPM)*

Product management terdiri dari INT (*International Product Management*) yang memiliki tugas mencari destinasi wisata terbaru yang ada di luar negeri, melakukan keperluan perjalanan yang berhubungan dengan luar negeri, DOM (*Domestic Product Management*) yang memiliki tugas melakukan pemesanan hotel yang ada di dalam negeri, melakukan pemesanan transport mulai dari bus dan rental mobil, melakukan pemesanan kereta, FRV/GRV (*FIT Flight Reservation or Group Flight Reservation*) memiliki tugas melakukan pemesanan tiket pesawat untuk penerbangan dalam negeri

dan luar negeri, mencetak tiket pesawat hanya untuk tiket luar negeri dan SCP (*Special Project Team*)

9. *Strategic Sales Management* (SSM)

memiliki tugas menjaga dan menerapkan strategi penjualan dan harus menjaga kerahasiaan para klien seperti data pribadi para tamu selain itu mencari strategi untuk para klien yang belum pernah di dapatkan oleh perusahaan itu sendiri.

10. *New destination* (OND)

Memiliki tugas mencari tempat wisata yang ada di dalam negeri yang baru dan menarik untuk menarik perhatian para klien agar ingin menggunakan jasa perjalanan yang di tawarkan oleh perusahaan *Panorama Tour JTB*.

11. *Supply Chain Management* (SCM)

SCM ini bertugas untuk membantu tim INT (*International Product Management*) seperti menghubungi para vendor untuk keperluan perjalanan tour seperti hotel, restoran, bus, dan lainnya yang membedakannya adalah SCM akan menghubungi *vendor* secara satu per satu sedangkan tim INT mencari *vendor* untuk keperluan perjalanan tur sudah digabung menjadi satu. Melakukan kerja sama dengan *tourism board* agar mencari keuntungan bagi perusahaan dan negara yang klien akan kunjungi seperti hadiah apa yang akan diberikan oleh suatu negara jika para tamu mengunjungi negara tersebut. Melakukan kerja sama dengan beberapa *shopping outlet* sehingga perusahaan mendapatkan untung. Melakukan persetujuan dengan para *vendor* jika tim INT tidak bisa melakukan kerja sama dengan *vendor* tersebut.

12. *Creative House* (CRH)

Memberikan desain yang menarik seperti spanduk, buku tur, dan keperluan perjalanan tur lainnya untuk menarik perhatian para klien. Membuat desain seperti halper/buku tur, spanduk dan keperluan tur lainnya yang akan berangkat.

4.2 Profil Responden dalam Penelitian

Data diri dari responden penulisan tugas akhir ini adalah para karyawan dan atasan dari *Orange Incentive House Panorama*. Pada sub bab ini menjelaskan tentang data diri dari responden yang terdiri dari jenis kelamin, kelompok usia, pendidikan terakhir, lama bekerja, dan jabatan.

4.2.1 Jenis kelamin

Tabel 4.2
Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Laki-laki	23	30.3	30.3	30.3
Perempuan	53	69.7	69.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa reponden dengan jenis kelamin laki-laki terdapat 30.3% dan perempuan terdapat 69.7%. sehingga dari data yang didapatkan maka karyawan di *Orange Incentive House Panorama* di dominasi oleh perempuan.

4.2.2 Usia

Tabel 4.3
Responden berdasarkan Kelompok Usia

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 18-20 Tahun	6	7.9	7.9	7.9
21-25 Tahun	35	46.1	46.1	53.9
Lebih besar 25 Tahun	35	46.1	46.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari tabel diatas menunjukkan data responden mengenai usia terdapat usia yang diantaranya rentan 18-20 tahun terdapat 7.9% dan untuk rentan umur 21-25 tahun mempunyai persentase yang sama dengan responden dengan umur lebih besar dari 25 tahun sebanyak 46.1% .Sehingga dari data yang di dapat yakni terdapat karyawan di *Orange Incentive House* di dominasi dengan rentan umur lebih dari 21 tahun ke atas yang dimana *Orange Incentive House* membutuhkan karyawan yang

memiliki semangat kerja dan rasa ingin tahu yang tinggi untuk dapat bergabung di *Orange Incentive House*.

4.2.3 Pendidikan Terakhir

Tabel 4.4
Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid SMA	9	11.8	11.8	11.8
SMK	24	31.6	31.6	43.4
Lainnya	43	56.6	56.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data yang diperoleh sehingga dapat dilihat SMA sebanyak 11.8% , diikuti pendidikan SMK sebesar 31.6 % dan untuk sebagian besar adalah yang lainnya diantaranya D3 ,D4 ,S1 dan S2 lebih besar yaitu 56.6 % . Sehingga dari data yang di dapatkan maka dapat di simpulkan bahwa karyawan yang bekerja di *Orange Incentive House* merupakan karyawan yang memiliki kualitas pendidikan yang baik sehingga pekerjaan yang diberikan dapat terselesaikan dengan rapi, cepat dan sesuai rentang waktu yang ditentukan.

4.2.4 Jabatan

Tabel 4.5
Responden berdasarkan Jabatan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Vice President	1	1.3	1.3	1.3
Asst. Vice President	1	1.3	1.3	2.6
Manager	1	1.3	1.3	3.9
Asst. Manager	3	3.9	3.9	7.9
Supervisor	5	6.6	6.6	14.5

Staff	65	85.5	85.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan tabel diatas terdapat hasil jabatan Vice President, Asst. Vice President, Manager terdapat 1.3% dan diikuti dengan jabatan Asst. Manager sebanyak 3.9% dan Supervisor sebanyak 6.6%, jabatan Staff yang paling di dominasi sebanyak 85.5%.

4.2.5 Lama Bekerja

Tabel 4.6
Responden berdasarkan Lama Bekerja

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid < 1 Tahun	19	25.0	25.0	25.0
1 Tahun	12	15.8	15.8	40.8
2 Tahun	8	10.5	10.5	51.3
3 Tahun	10	13.2	13.2	64.5
4 Tahun	7	9.2	9.2	73.7
5 Tahun	3	3.9	3.9	77.6
6 Tahun	3	3.9	3.9	81.6
7 Tahun	6	7.9	7.9	89.5
8 Tahun	2	2.6	2.6	92.1
9 Tahun	1	1.3	1.3	93.4
11 Tahun	1	1.3	1.3	94.7
13 Tahun	1	1.3	1.3	96.1
15 Tahun	1	1.3	1.3	97.4
21 Tahun	1	1.3	1.3	98.7
29 Tahun	1	1.3	1.3	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari data yang di peroleh dapat dilihat bahwa yang bekerja di *Orange Incentive House* terdapat rentan waktu di bawah 3 tahun sebanyak 64.5%, selain itu untuk responden yang bekerja di bawah 9 tahun terdapat 93.4 % , untuk responden yang

memiliki rentan waktu bekerja di atas dari 9 tahun sebanyak 1.3% . Sehingga dari data yang diperoleh sehingga perputaran karyawan keluar dan masuk dalam perusahaan ini cukup cepat sehingga terdapat faktor lain dapat seperti stress kerja dengan munculnya batas waktu mengenai pekerjaan. Salah satu penunjang yang bekerja di *Orange Incentive House* Panorama ini di dominasi oleh kalangan muda yang ingin mencari pengalaman yang lebih banyak dan lingkungan kerja yang baik.

4.3 Respon Responden Terhadap Komunikasi

Setelah menyebarkan kuesioner kepada karyawan *Orange Incentive House Panorama* sebanyak 76 orang sehingga berikut merupakan hasil data mengenai komunikasi.

4.3.1 Komunikasi ke Bawah

Tabel 4.7
Respon mengenai Para Pemimpin Melakukan Komunikasi
tentang Tugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.3	1.3	1.3
TS	2	2.6	2.6	3.9
KS	6	7.9	7.9	11.8
S	40	52.6	52.6	64.5
SS	27	35.5	35.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data diatas terdapat tanggapan setuju sebanyak 52.6% dan terdapat tanggapan kurang setuju sebanyak 11.8% , dapat terlihat bahwa ada beberapa pemimpin di divisi *Orange Incentive House* dalam mengomunikasikan tugas yang akan diberikan kepada karyawannya kurang di sampaikan sehingga ada beberapa karyawan kurang paham mengenai tugas mereka. Dan ada beberapa pemimpin dalam mengomunikasikan dan memberikan tugas kepada karyawan dilakukan dengan benar dan disampaikan dengan baik oleh para atasan di setiap divisi.

Tabel 4.8
Respon mengenai Kepercayaan Pemimpin kepada Karyawan
mengenai Tugas

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	3	3.9	3.9	3.9
	S	45	59.2	59.2	63.2
	SS	28	36.8	36.8	100.0
Total		76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari data yang diperoleh terdapat persentase yang kurang setuju sebanyak 3.9 % dan responden yang menyatakan setuju sebanyak 59.2% . Sehingga dapat dilihat bahwa para pemimpin di *Orange Incentive House* memberikan kepercayaan kepada karyawannya untuk mengerjakan tugas yang diberikan, namun terlihat 3.9% kurang setuju.

Tabel 4.9
Respon mengenai Memahami Informasi dari Pimpinan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	2	2.6	2.6	2.6
	KS	6	7.9	7.9	10.5
	S	52	68.4	68.4	78.9
	SS	16	21.1	21.1	100.0
Total		76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari hasil yang didapat, terdapat data persentase sebanyak 10.5 % kurang setuju dan setuju sebesar 68.4 % . Sehingga dari hasil yang didapat terlihat bahwa mayoritas para karyawan relatif memahami informasi dari pimpinan. Namun ada beberapa karyawan yang kurang memahami informasi yang disampaikan dari pimpinan.

4.3.2 Komunikasi ke Atas

Tabel 4.10
Respon mengenai Mudah Melakukan Komunikasi dengan
Pimpinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.3	1.3	1.3
TS	3	3.9	3.9	5.3
KS	17	22.4	22.4	27.6
S	39	51.3	51.3	78.9
SS	16	21.1	21.1	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPPS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil kurang setuju sebanyak 27.6% dan setuju sebesar 51.3% . Sehingga dapat dilihat para karyawan mudah untuk melakukan komunikasi dengan para atasan.

Tabel 4.11
Respon mengenai Karyawan Bebas Menyampaikan Pendapat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.3	1.3	1.3
TS	5	6.6	6.6	7.9
KS	14	18.4	18.4	26.3
S	38	50.0	50.0	76.3
SS	18	23.7	23.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPPS 2019

Berdasarkan data di atas terdapat hasil sangat tidak setuju 1.3%, tidak setuju, 6.6% dan kurang setuju sebanyak 18.4% dan setuju sebanyak 50% . Sehingga dapat disimpulkan bahwa karyawan di *Orange Incentive House* mudah untuk menyampaikan pendapat kepada para pimpinan, tetapi ada beberapa karyawan yang kurang setuju mengenai kebebasan untuk menyampaikan pendapat.

Tabel 4.12
Respon mengenai Pimpinan dapat Menerima Masukan dari
Karyawan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	5	6.6	6.6	6.6
KS	14	18.4	18.4	25.0
S	42	55.3	55.3	80.3
SS	15	19.7	19.7	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan sangat tidak setuju sebanyak 6.6%, kurang setuju 18.4% dan setuju sebanyak 55.3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa para pimpinan dapat menerima masukan dari karyawan.

4.3.3 Komunikasi Horizontal

Tabel 4.13
Respon mengenai Mudah Melakukan Komunikasi dengan
Sesama Tim

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.3	1.3	1.3
KS	5	6.6	6.6	7.9
S	43	56.6	56.6	64.5
SS	27	35.5	35.5	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan dari karyawan mengenai mudah melakukan komunikasi dengan sesama tim yang menanggapi kurang setuju sebanyak 6.6% dan setuju sebanyak 56.6%. Sehingga dapat diamati para karyawan *Orange Incentive House* dapat dengan mudah melakukan tim dengan sesama tim.

Tabel 4.14
Respon mengenai Mudah Melakukan Komunikasi antar Divisi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	KS	2	2.6	2.6	2.6
	S	57	75.0	75.0	77.6
	SS	17	22.4	22.4	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari hasil para responden tentang mudah melakukan komunikasi antar divisi terdapat hasil yang menanggapi kurang setuju sebanyak 2.6% dan setuju sebanyak 75% . Sehingga dapat dilihat bahwa tidak ada permasalahan dalam melakukan komunikasi antar divisi.

Tabel 4.15
Respon mengenai Mudah Bertukar Pikiran dengan Sesama Tim

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	S	49	64.5	64.5	65.8
	SS	26	34.2	34.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari hasil para responden tentang mudah bertukar pikiran dengan sesama tim terdapat hasil yang menanggapi tidak setuju 1.3% dan setuju sebanyak 64.5% . Sehingga dapat dilihat bahwa karyawan *Orange Incentive House* dapat dengan mudah bertukar pikiran dengan sesama tim.

4.3.4 Komunikasi Lintas Saluran

Tabel 4.16

Respon mengenai Tidak ada Batasan Pimpinan dan Karyawan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	6	7.9	7.9	7.9
	TS	13	17.1	17.1	25.0
	KS	19	25.0	25.0	50.0
	S	31	40.8	40.8	90.8
	SS	7	9.2	9.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat hasil sangat tidak setuju 7.9%, tidak setuju 17.1%, kurang setuju 25% dan setuju sebanyak 40.8%. Sehingga dapat dilihat masih ada batasan antara karyawan dan para atasan karena hasil menunjukkan relatif lebih besar persentase tidak setuju di batasan pimpinan dan karyawan ini.

Tabel 4.17

Respon mengenai Pimpinan Mengetahui Urusan Pribadi

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	18	23.7	23.7	23.7
	TS	16	21.1	21.1	44.7
	KS	30	39.5	39.5	84.2
	S	11	14.5	14.5	98.7
	SS	1	1.3	1.3	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan dari karyawan mengenai pimpinan mengetahui urusan pribadi terdapat hasil sangat tidak setuju 23.7%, tidak setuju 21.1%, kurang setuju 39,5% dan setuju 14.5%. Sehingga dapat dilihat bahwa dalam *Orange Incentive House* hubungan karyawan dan para pimpinan hanya sebatas pekerjaan saja dan tidak ingin urusan pribadi diketahui oleh pimpinan .

Tabel 4.18
Hasil Keseluruhan Variabel Komunikasi

No.	Variabel	Rata-Rata
1	X1	4,184
2	X2	4,328
3	X3	4,078
4	X4	3,868
5	X5	3,881
6	X6	3,815
7	X7	4,263
8	X8	4,197
9	X9	4,315
10	X10	3,263
11	X11	2,486

Sumber: Olahan data menggunakan microsoft Excel, 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat pernyataan X11 yakni “Saya tidak mempermasalahkan jika para atasan mengetahui urusan pribadi saya.” dengan nilai 2,486. Hal ini dikarenakan para karyawan tidak setuju jika para pimpinan mengetahui urusan pribadi pada saat jam kerja di kantor. Tabel di atas juga menjelaskan pada pernyataan X2 yakni “Saya di percaya oleh atasan dalam menjalankan tugas yang berikan.” dengan nilai 4,315. Hal ini dapat dilihat bahwa para karyawan merasa para pimpinan mempercayai atas pekerjaan yang diberikan para pimpinan kepada para karyawan karena para karyawan mengerjakan semua tugas dengan baik sehingga para atasan dapat mempercayakan pekerjaan kepada para karyawan.

Tabel 4.19
Hasil Rata-Rata Komunikasi

NO	Sub-Variabel	Rata-Rata
1	Komunikasi ke Bawah	4,197
2	Komunikasi ke Atas	3,855
3	Komunikasi Horizontal	4,258
4	Komunikasi Lintas Saluran	2,875
Total Rata-Rata Variabel X		3,796

Sumber: Olahan data menggunakan microsoft Excel, 2019

Berdasarkan Tabel di atas dapat diperoleh bahwa nilai rata-rata tertinggi berada pada sub-variabel Komunikasi Horizontal dengan nilai 4,258. Hal ini menunjukkan bahwa faktor tertinggi dalam Pengaruh Komunikasi di *Orange Incentive House* adalah Komunikasi Horizontal. Komunikasi Horizontal adalah komunikasi yang dilakukan antara karyawan. Dengan melakukan komunikasi antar karyawan maka akan lebih terbuka dan mempunyai beban kerja yang sama sehingga dapat saling membagikan cerita atau beban kerja .

Dapat dilihat pula nilai yang terendah adalah Komunikasi Lintas Saluran dengan nilai 2,875 . Hal ini dikarenakan dalam komunikasi lintas saluran ini tidak adanya batasan antara urusan pribadi dan kerjaan sehingga karyawan di *Orange Incentive House* sangat kurang setuju jika urusan pribadi diketahui oleh para pimpinan sehingga membuat tidak nyaman.

Berdasarkan Tabel 4.18 menunjukkan total nilai rata-rata komunikasi sebesar 3,796. Jika dilihat dari tabel *interval mean variable* , Komunikasi sudah masuk didalam kategori baik.

4.4 Respon Responden Terhadap Kerja Sama

4.4.1 Tahap Pembentukan

Tabel 4.20
Respon tentang Memberikan Tugas atas Kepercayaan dan Kemampuan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	1	1.3	1.3	1.3
TS	1	1.3	1.3	2.6
S	53	69.7	69.7	72.4
SS	21	27.6	27.6	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat respon dari karyawan mengenai para pimpinan memberikan tugas atas kepercayaan dan kemampuan memiliki persentase sangat tidak setuju dan tidak setuju sebanyak 1.3% dan setuju sebanyak 69.7%. Sehingga dapat diamati para pimpinan di *Orange Incentive House* memberikan tugas atas kemampuan semua karyawan yang ada.

B. Tahap Penyerangan

Tabel 4.21
Respon tentang Memberikan Tugas Tanpa Pengawasan yang Ketat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid STS	3	3.9	3.9	3.9
TS	8	10.5	10.5	14.5
KS	24	31.6	31.6	46.1
S	34	44.7	44.7	90.8
SS	7	9.2	9.2	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan dari karyawan mengenai memberikan tugas tanpa pengawasan yang ketat memiliki persentase kurang setuju sebanyak 31.6% dan setuju sebanyak 44.7%. Sehingga dapat dilihat bahwa para

atasan memberikan tugas ke pada bawahan ada beberapa karyawan yang tidak mendapat pengawasan yang ketat dan ada beberapa karyawan yang diawasi dengan ketat.

C. Tahap Penataan Norma

Tabel 4.22
Respon tentang Saling Berkontribusi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid KS	2	2.6	2.6	2.6
S	45	59.2	59.2	61.8
SS	29	38.2	38.2	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat respon dari karyawan mengenai dalam suatu tim saling berkontribusi terdapat hasil kurang setuju 2.6% dan setuju 59.2%. sehingga dapat dilihat para karyawan di *Orange Incentive House* bekerja dengan bersama-sama dengan ikut bagian didalamnya untuk menjalankan suatu proyek atau tugas yang diberikan oleh atasan karena respon responden relatif setuju .

Tabel 4.23
Respon mengenai Memiliki Keterlibatan dalam Keberhasilan Tim

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid TS	1	1.3	1.3	1.3
KS	2	2.6	2.6	3.9
S	48	63.2	63.2	67.1
SS	25	32.9	32.9	100.0
Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data diatas dapat dilihat respon dari karyawan mengenai setiap karyawan memiliki keterlibatan terhadap keberhasilan suatu tim memiliki persentase sebanyak kurang setuju sebanyak 2.6% , setuju 63.2% dan sangat setuju 32.9% . Sehingga dapat dilihat dalam setiap karyawan memiliki peranan penting dalam mencapai keberhasilan dalam suatu tim.

D. Tahap Pelaksanaan

Tabel 4.24**Respon mengenai Pimpinan Menerima dengan Puas Hasil Kerja**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	STS	1	1.3	1.3	1.3
	TS	1	1.3	1.3	2.6
	KS	8	10.5	10.5	13.2
	S	54	71.1	71.1	84.2
	SS	12	15.8	15.8	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan dari karyawan mengenai pimpinan menerima dengan puas hasil kerja karyawan memiliki persentase kurang setuju sebanyak 10.5% dan setuju sebanyak 71.1%. Sehingga dapat diamati para pimpinan di Orange Incentive House menerima dengan puas hasil kerja semua karyawan.

Tabel 4.25**Respon mengenai Bertanggung Jawab dengan Kinerja Kerja yang Berkualitas**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	TS	1	1.3	1.3	1.3
	KS	2	2.6	2.6	3.9
	S	44	57.9	57.9	61.8
	SS	29	38.2	38.2	100.0
	Total	76	100.0	100.0	

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan data di atas dapat dilihat tanggapan dari karyawan mengenai bertanggung jawab dengan kinerja yang berkualitas mendapatkan hasil kurang setuju sebanyak 2.6% dan setuju sebanyak 57.9%. Sehingga dapat dilihat dari data di atas, dalam suatu tim secara bersama-sama bertanggung jawab atas kualitas kerja sehingga semua pekerjaan akan dikerjakan secara bersama-sama.

Tabel 4.26
Hasil Keseluruhan Variabel Kerja Sama Tim

No	Variabel	Rata-Rata
1	Y1	4,21
2	Y2	3,447
3	Y3	4,355
4	Y4	4,276
5	Y5	3,986
6	Y6	4,328

Sumber: Olahan Data Menggunakan *Microsoft Excel*, 2019

Berdasarkan tabel di atas, nilai rata-rata tertinggi adalah Y3 yakni “Dalam menjalankan tugas di tim , kami saling berkontribusi.” bernilai 4,355 , dengan begitu dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan mempunyai rasa bersumbangsih mengerjakan tugas dalam suatu tim sehingga tercapai suatu keberhasilan suatu tim.

Nilai rata-rata terendah dalam tabel di atas adalah Y2 yakni “Para anggota tim diberikan tugas tanpa pengawasan yang ketat.” bernilai yakni 3,447 , dengan begitu dapat disimpulkan bahwa setiap karyawan diberikan tugas dengan pengawasan yang ekstra dari para pimpinan sehingga membuat para karyawan merasa tertekan dengan tugas yang diberikan.

Tabel 4.27
Hasil Rata-Rata Kerja Sama Tim

NO	Sub-Variabel	Rata-Rata
1	Tahap Pembentukan	4,21
2	Tahap Penyerangan	3,44
3	Tahap Penataan Norma	4,315
4	Tahap Pelaksanaan	4,15
Total Rata-Rata Variabel Y		4,032

Sumber: Olahan Data Menggunakan *Microsoft Excel*, 2019

Berdasarkan Tabel 4.27 di atas terdapat hasil rata-rata pada Tahap Penataan Norma mendapatkan hasil yakni 4,315 . Hal ini dapat dilihat bahwa dalam kerja sama tim di *Orange Incentive House* pada tahap penataan norma memiliki nilai

yang tertinggi , hal ini menunjukkan bahwa para karyawan yang berada di dalam anggota tim memiliki rasa semangat yang tinggi untuk bekerja sama sehingga mencapai keberhasilan suatu tim secara bersama-sama dan menghindari adanya kesalahan dalam suatu pekerjaan.

Pada tabel di atas juga dapat di lihat bahwa hasil dari rata-rata Tahap Penyerangan memiliki hasil yakni sebesar 3,44 yang di mana dapat dilihat kerja sama tim di *Orange Incentive House* pada tahap penyerangan memiliki nilai 3,44 , hal ini dapat menunjukkan bahwa para karyawan mendapatkan pengawasan yang sangat ketat dikarenakan pemimpin tidak ada rasa toleransi terhadap karyawan tentang pekerjaan.

Tabel 4.26 menunjukkan nilai total rata-rata kerja sama tim di *Orange Incentive House* yakni sebesar 4,100 di mana jika dilihat di *tabel interval mean variable* termasuk dalam kategori baik.

4.5 Hubungan antara Komunikasi dan Kerja Sama Tim

Dari uji Koefisien korelasi dapat dijelaskan tentang asosiasi antara dua variabel yang dilihat dari arah hubungan variabel bebas dan variabel terikat dan melihat seberapa erat hubungan keduanya. Koefisien korelasi merupakan kekuatan suatu hubungan linear dan arah hubungan dua variabel yang acak. Apabila koefisien korelasi bernilai positif, maka saat variabel X tinggi, nilai variabel Y akan tinggi. Sebaliknya, jika koefisien korelasi negatif, saat nilai variabel X tinggi, maka nilai variabel Y akan menjadi rendah dan berlaku sebaliknya. Berikut hasil uji korelasi dalam penelitian ini:

Tabel 4.28
Uji Koefisien Korelasi

Correlations				
			Komunikasi	Kerja sama Tim
Spearman's rho	Totx	Correlation Coefficient	1.000	.419**
		Sig. (2-tailed)	.	.000
		N	76	76
	Toty	Correlation Coefficient	.419**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.
		N	76	76
		**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Berdasarkan tabel 4.27 terdapat hasil koefisien korelasi antara komunikasi dan kerja sama tim di *Orange Incentive House Panorama* pada penelitian ini sebesar 0,419 sehingga korelasi dalam penelitian ini memiliki tingkat sedang menurut tabel 3.4 . Menurut Sugiyono (2008) “Terdapat korelasi yang kuat antara dua variabel”. Dari tabel di atas terlihat tingkat signifikan bernilai 0,000 yang berarti adanya korelasi yang signifikan. Nilai koefisien korelasi menentukan arah hubungan antara kedua variabel nilai tersebut memiliki nilai positif yang berarti korelasi tersebut adalah searah sehingga terlihat bahwa semakin tinggi tingkat pengaruh komunikasi maka kerja sama tim semakin baik atau kuat.

4.6 Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model untuk merangkai variasi variabel dependen, nilai koefisien determinasi sebesar antara 0 dan 1, jika nilai koefisien determinasi kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi tabel dependen terbatas. Nilai yang mendekati variabel

independen hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi yang di variabel dependen.

Tabel 4.29
Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.458 ^a	.210	.199	231.559
a. Predictors: (Constant), totx				

Sumber : Hasil Olahan Data SPSS 2019

Dari data di atas terdapat nilai *R square* sebesar 0,210 sehingga dapat dilihat bahwa 21% kerja sama tim di *Orange Incentive House Panorama* di pengaruhi komunikasi. Sedangkan untuk sisanya (100%-21%) sebesar 79% komunikasi di *Orange Incentive House Panorama* terhadap kerja sama tim dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya di luar dari penelitian ini.

4.7 Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.7 terdapat tanggapan setuju sebanyak 52.6% dan terdapat tanggapan kurang setuju sebanyak 11.8% , dapat terlihat bahwa ada beberapa pemimpin di divisi *Orange Incentive House* dalam mengomunikasikan tugas yang akan diberikan kepada karyawannya kurang di sampaikan sehingga ada beberapa karyawan kurang paham mengenai tugas mereka. Dan ada beberapa pemimpin dalam mengomunikasikan dan memberikan tugas kepada karyawan dilakukan dengan benar dan disampaikan dengan baik oleh para atasan di setiap divisi. Hal tersebut dapat dikaitkan dengan Tabel 4.4 mengenai hasil data pendidikan terakhir terdapat pendidikan lainnya (D3, D4, S1, S2) sebesar 56.6 % . berdasarkan observasi yang diamati pendidikan lainnya (D3, D4, S1, S2) memiliki hubungan dengan para pemimpin melakukan komunikasi, karena dengan pendidikan yang cukup tinggi memiliki pemahaman yang baik dan pemikiran yang terbuka.

Berdasarkan tabel 4.11 terdapat 26,3% tanggapan kurang setuju yang di dominasi karyawan yang bekerja di bawah 3 tahun mengenai karyawan dapat menyampaikan pendapat jika di lihat dari tabel 4.6 mengenai lama bekerja kurang dari 3 tahun terdapat 64.5% sehingga adanya batasan antara karyawan yang bekerja

kurang dari 3 tahun dan diatas 3 tahun sehingga munculnya ketidakpercayaan dan para pimpinan masih menjunjung tinggi senioritas seperti hasil pengamatan penulis adanya para *manager* di *Orange Incentive House* lebih mendengar masukan dari *supervisor* daripada para karyawan padahal di beberapa kasus sebelumnya masukan dari karyawan lebih baik dibanding *supervisor*.

Dari data di atas dapat dilihat bahwa faktor komunikasi mempengaruhi kerja sama tim sebanyak 21%. Ini berarti bahwa hanya sebanyak 21% kerja sama tim itu dipengaruhi oleh komunikasi, sedangkan 79% dipengaruhi oleh faktor lainnya. Menurut Dina (2008) kerja sama tim ditentukan oleh tiga indikator kerja sama tim, kepercayaan dan kekompakan memiliki hubungan yang signifikan terhadap efisiensi kerja. Dengan hasil tersebut dapat dikemukakan bahwa ketiga faktor tersebut belum secara maksimal disadari oleh karyawan di *Orange Incentive House* Panorama. Hasil komunikasi penulis dengan karyawan disebutkan bahwa sebagian karyawan sulit mengemukakan pendapat, namun tidak memperoleh perhatian yang baik dari manajemen. Hal ini disebabkan ketidakpercayaan pihak pimpinan dengan karyawan yang di *Orange Incentive House*.

Dari data di atas mengenai sub-variabel komunikasi yaitu komunikasi horizontal memiliki nilai yang tertinggi yakni 4,258. Menurut Hariandja (2002) menyatakan bahwa komunikasi merupakan hal penting dalam dunia pekerjaan, Sehingga hasil dari pengamatan di *Orange Incentive House*, komunikasi antar para karyawan saling berbagi pengalaman kerja dan beban tentang pekerjaan, sehingga para karyawan merasa sumbangsih terhadap sesama dan munculnya kerja sama untuk berbagi beban maka terhindarnya terjadinya suatu kesalahan dalam pekerjaan dan membuat pekerjaan sesuai dengan harapan atasan dan menghindari adanya konflik di lingkungan kerja dikarenakan juga para karyawan saling berkomunikasi dan berkontribusi mengenai suatu pekerjaan.