

ABSTRAK

Rinaldy Lowens Hutabarat (2022): Pola Komunikasi pada *Human Resources Department* di JW Marriott Hotel Surabaya. Skripsi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh adanya kekurangan informasi saat menjawab pertanyaan dari karyawan, motivasi yang menurun, dan ketidak pastian pada karyawan akibat perubahan-perubahan yang terjadi. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan pola komunikasi pada *Human Resources Department* di JW Marriott Surabaya yang ditinjau dari indikator: mengatasi pertanyaan, memotivasi karyawan, dan mengurangi ketidakpastian.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan data kualitatif. Penelitian ini dilakukan di *Human Resources Department* (HRD) JW Marriott Hotel Surabaya. Informan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang, yang merupakan *Asst. Learning & Development Manager*, *Human Resources Executive*, *Human Resources Coordinator*, dan *Human Resources Administrative Assistant*. Data dikumpulkan dengan teknik wawancara, observasi dan dokumentasi yang kemudian dianalisis dengan metode reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan: 1) pola komunikasi yang digunakan pada HRD dalam mengatasi pertanyaan cenderung membentuk pola roda; 2) pola komunikasi yang digunakan pada HRD dalam memotivasi karyawan adalah pola bintang (semua saluran), dan 3) pola komunikasi yang digunakan pada HRD dalam mengurangi ketidakpastian cenderung membentuk pola roda.

Kata kunci: pola komunikasi, *Human Resources Department*, JW Marriott Surabaya