

ABSTRAK

Kenanga Zalind. 2022. “Tinjauan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas pariwisata dan perhotelan. Universitas Negeri Padang.”

Penelitian ini dilatarbelakangi dari adanya miskomunikasi yang terjadi antara karyawan *front office*, *food and beverage* dan *housekeeping*, terkadang dengan atasan atau manager seperti kurangnya penyampaian informasi oleh manager kepada karyawan *receptionist* mengenai bookingan kamar tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan melibatkan informan 7 orang dan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi tidak berjalan dengan begitu baik, dapat dilihat dari lima indikator komunikasi yaitu komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi *lateral* dan *horizontal* seperti sering terjadinya miskomunikasi mengenai tidak paham dan tidak terdengar informasi yang didapat, kemudian lupa membuat catatan di *logbook* dan karyawan yang membaca *logbook* mengeluh mengenai tulisan yang sulit untuk dibaca. Namun, dari komunikasi non-verbal jarang digunakan sehingga tidak ada permasalahan baik sesama rekan kerja, antar departemen maupun dengan manager.

Kata Kunci: Hotel, Komunikasi, Karyawan.