

**Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja  
Karyawan Di Aston Batam *Hotel and Residences***

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

MUHAMMAD IQBAL

19135031/2019

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV MANAJEMEN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI**

**PENGARUH KOMUNIKASI ORGANISASI TERHADAP  
PRODUKTIVITAS KERJA KARYAWAN DI ASTON BATAM HOTEL  
AND RESIDENCES**

Nama : Muhammad Iqbal  
NIM/BP : 19135031/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 24 Agustus 2023

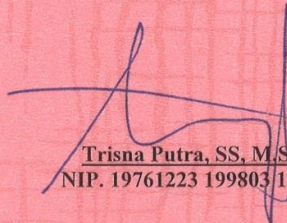
Disetujui Oleh:

Pembimbing



**Nidia Wulansari, SE., M.M**  
**NIP. 1991111920190320018**

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



**Trisna Putra, SS, M.Sc**  
**NIP. 19761223 199803 1001**

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan di Aston Batam Hotel and Residences  
Nama : Muhammad Iqbal  
NIM/BP : 18135031/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023


Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Nidia Wulansari, SE., M.M

1. 

2. Anggota : Arif Adrian, SE, M.SM

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
DEPARTEMEN PARIWISATA  
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131  
Telp. (0751) 7051186  
Email : [pariwisata@fpp.unp.ac.id](mailto:pariwisata@fpp.unp.ac.id)  
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

### SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Muhammad Iqbal  
NIM/TM : 19135031 / 2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Aston Batam *Hotel and Residences*” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,  
Kepala Departemen Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc  
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,

Muhammad Iqbal  
NIM. 19135031

## ABSTRAK

**Muhammad Iqbal. 2023. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Aston Batam Hotel and Residences.**

Penelitian ini dilatar belakangi karena fenomena produktivitas kerja yang diduga karena adanya hambatan komunikasi organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences.

Jenis penelitian ini penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal (sebab akibat) yang menggunakan metode survei. Populasi yaitu karyawan di Aston Batam Hotel and Residences. Penelitian ini melibatkan 77 responden sebagai sampel dengan metode sampel jenuh. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah terbukti validitas dan reliabilitasnya. Uji hipotesis dilakukan dengan uji linear sederhana menggunakan SPSS versi 26.00. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi dinilai cukup (68%), begitu pula dengan Produktivitas Kerja Karyawan (79%). Uji hipotesis menunjukkan bahwa Komunikasi Organisasi berpengaruh signifikan terhadap Produktivitas Kerja Karyawan, dengan nilai F hitung 12,153 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai R square adalah 0,128, menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara kedua variabel.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Aston Batam Hotel and Residences dilakukan dengan bantuan SPSS 26.00, nilai koefisien regresi untuk variabel X sebesar 0,557 dengan nilai signifikansi 0,01. Artinya setiap peningkatan 1 satuan komunikasi organisasi akan meningkatkan 0,557 Produktivitas kerja karyawan. Jadi, berdasarkan penjelasan hasil penelitian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi organisasi berpengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan secara signifikan

**Kata kunci: Komunikasi Organisasi, Produktivitas Kerja Karyawan**

## KATA PENGANTAR



Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan judul tersebut **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktifitas kerja Karyawan di Aston Batam Hotel and Residences”** sebagai syarat untuk penelitian skripsi guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Departement Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses skripsi ini tidak lepas dari dukungan semangat serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, melalui proposal penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd.Ph. D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departement Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Nidia Wulansari, SE, MM selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Proposal Penelitian.
4. Staff Administrasi yang telah membantu penulis dalam melengkapi surat-surat yang diperlukan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Seluruh karyawan Aston Batam Hotel and Residences yang telah membimbing dan memberikan semangat.
6. Terkhusus kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moral maupun materi selama penulisan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat diperlukan untuk perbaikan proposal penelitian ini. Semoga proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca khususnya.

Padang, Juli 2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	7
C. Batasan Masalah .....	8
D. Rumusan Masalah .....	8
E. Tujuan Penelitian.....	8
F. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI.....</b>	<b>12</b>
A. Aspek-aspek Teoritis .....	12
1. Produktivitas Kerja .....	12
2. Komunikasi .....	16
B. Kerangka Konseptual .....	24
C. Hipotesis .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>27</b>
A. Jenis Penelitian .....	27
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	28
C. Variabel Penelitian .....	28
D. Definisi Operasional Variabel .....	28
E. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi Penelitian .....	29
2. Sampel Penelitian.....	30



F.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	30
1.	Jenis Data .....	30
2.	Teknik Pengumpulan Data .....	31
G.	Instrumen Penelitian .....	31
H.	Uji Coba Instrumen Penelitian .....	33
1.	Uji Validitas.....	33
2.	Uji Reliabilitas.....	34
I.	Teknik Analisis Data .....	35
1.	Mentabulasi Data .....	35
2.	Deskripsi Data.....	35
<b>J.</b>	<b>Uji Persyaratan Analisis .....</b>	<b>38</b>
1.	Uji Normalitas.....	38
2.	Uji Homogenitas.....	38
3.	Uji Linieritas.....	38
<b>K.</b>	<b>Pengujian Hipotesis.....</b>	<b>39</b>
1.	Uji Regresi Linier Sederhana.....	39
<b>BAB IV</b>	<b>.....</b>	<b>42</b>
<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>.....</b>	<b>42</b>
A.	Hasil Penelitian.....	42
1.	Deskripsi Karakteristik Responden.....	42
2.	Deskripsi Data Variabel Penelitian .....	47
B.	Uji Persyaratan Analisis .....	67
1.	Uji Normalitas.....	67
2.	Uji Homogenitas.....	68
3.	Uji Linieritas.....	69
C.	Pengujian Hipotesis .....	69
1.	Uji Regresi Linier Sederhana .....	70
D.	Pembahasan .....	72
1.	Komunikasi Organisasi .....	72
2.	Produktivitas Kerja Karyawan .....	74

3. Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja karyawan Di Aston Batam Hotel and Residences. ....	76
<b>BAB V .....</b>	<b>89</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
A. Kesimpulan.....	89
B. Saran .....	90
1. Pihak Manajemen Aston Batam Hotel .....	90
2. Departemen Pariwisata.....	91
3. Pembaca.....	91
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>92</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>95</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aston Batam Hotel and Residences.....	4
Gambar 2. Kerangka Konseptual.....	25
Gambar 3. Jadwal Harian Staff Front Offi 1.....	4

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pilihan Jawaban Skala Likert pada Variabel X dan Variabel Y.....	31
Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 3. Karakteristik Responden Usia.....	43
Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	43
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Departement.....	45
Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bekerja.....	46
Tabel 8. Deskripsi Indikator Komunikasi keatas .....	47
Tabel 9. TCR indikator komunikasi keatas .....	48
Tabel 10. Deskripsi Indikator Komunikasi kebawah .....	49
Tabel 11. Hasil Perhitungan Indikator Komunikasi Kebawah.....	49
Tabel 12. Deskripsi Indikator Komunikasi Horizontal .....	50
Tabel 13. Hasil Perhitungan TCR Indikator Komunikasi Horizontal .....	51
Tabel 14. Deskripsi Variabel Komunikasi Organisasi .....	52
Tabel 15. Hasil Perhitungan TCR Komunikasi Organisasi.....	53
Tabel 16. Deskripsi Indikator Kemampuan .....	54
Tabel 17. Hasil Perhitungan TCR Indikator Kemampuan .....	55
Tabel 18. Deskripsi Indikator Meningkatkan Hasil Yang Dicapai .....	56
Tabel 19. Hasil Perhitungan TCR Indikator Meningkatkan Hasil Yang Dicapai .....	57
Tabel 20. Deskripsi Indikator Semangat Kerja .....	57

Tabel 21. Hasil Perhitungan TCR Indikator Semangat Kerja .....	58
Tabel 22. Deskripsi Indikator Pengembangan Diri .....	59
Tabel 23. Hasil Perhitungan TCR Indikator Pengembangan Diri .....	60
Tabel 24. Deskripsi Indikator Mutu .....	61
Tabel 25. Hasil Perhitungan TCR Indikator Mutu .....	61
Tabel 26. Deskripsi Indikator Efesien .....	62
Tabel 27. Hasil Perhitungan TCR Indikator Efesien .....	63
Tabel 28. Deskripsi Variabel Produktivitas Kerja Karyawan .....	64
Tabel 29. Hasil Hitungan TCR Variabel Produktivitas Kerja Karyawan .....	65
Tabel 30. Uji Normalitas .....	67
Tabel 31. Uji Homogenitas .....	68
Tabel 32. Uji Linieritas .....	69
Tabel 33. Koefisien Determinasi (R. Square) .....	71

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum (Sulastiyono, 2011). Industri perhotelan salah satu sektor pariwisata yang berkembang dengan cepat di Indonesia. Industri yang bergerak pada bidang jasa ini memadukan antara produk dan layanan. Desain bangunan, interior dan eksterior kamar hotel, restoran, suasana yang tercipta di dalam kamar hotel, makanan dan minuman yang dijual serta keseluruhan fasilitas yang ada merupakan contoh produk yang dijual di industri perhotelan. Sedangkan layanan yang dijual adalah keramahan dan keterampilan karyawan hotel dalam melayani pelanggannya. Salah satu sumber daya manajemen hotel yang paling penting adalah sumber daya manusia. Menurut Sinambela (2016), sumber daya manusia adalah aset terpenting organisasi, sedangkan manajemen yang efektif adalah kunci keberhasilan organisasi.

Sumber daya manusia pada dasarnya merupakan salah satu sumber daya yang memegang peranan penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Sumber daya manusia merupakan aset perusahaan yang perlu dijaga. Pengembangan SDM secara teratur dan sistematis menghasilkan SDM yang berkualitas dan kompetitif. Di era yang berkembang pesat saat ini, sebuah perusahaan harus sangat selektif dalam pemilihan SDM yang berdaya saing, berkualitas dan harus sangat kompetitif. Manajemen perusahaan khususnya bagian HRD (*Human Resource Development*)

harus selektif dalam menyeleksi calon karyawan. Menurut Hamal (2016), sumber daya manusia adalah pendekatan strategis terhadap kompetensi, motivasi, pengembangan organisasi dan manajemen personel.

Sumber daya manusia di semua organisasi, baik publik maupun komersial, merupakan sumber daya yang penting disamping beberapa sumber daya lainnya. Hal ini karena manusia adalah aktor utama yang menggerakkan berbagai sumber daya tersebut, maka sumber daya manusia harus berkualitas. Dengan kata lain, berbagai sumber daya yang melimpah tersebut tidak akan berguna jika tidak didampingi oleh SDM profesional karena tidak dapat dikelola dan dimanfaatkan dengan baik.

Menurut Hasibuan (2019), menyatakan bahwa karyawan adalah seorang penjual jasa (pikiran atau tenaga) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Mereka menjadi perencana, pelaksana dan pengawas yang selalu berperan aktif dalam mewujudkan tujuan perusahaan. Karyawan yang baik pasti akan terus memberikan kontribusi bagi keberhasilan perusahaan untuk mencapai pertumbuhan perusahaan, yang juga akan meningkatkan produktivitas karyawan di perusahaan. Setiap organisasi harus mengetahui tingkatannya produktivitas pegawainya, hal ini dimaksudkan agar dapat mengukur tingkat perbaikan produktivitas pegawainya dari waktu ke waktu.

Menurut Hasibuan (2018) "produktivitas merupakan perbandingan antara keluaran dan masukan serta mengutarakan cara pemanfaatan baik terhadap sumber-sumber dalam memproduksi suatu barang atau jasa." Dari pemahaman diatas dapat dikatakan bahwa produktivitas menyentuh berbagai aspek dalam diri manusia seperti

sikap, mental, etika dan keahlian sehingga dapat dijadikan sebagai pendorong dalam meningkatkan mutu untuk menjadi lebih baik setiap harinya. Adapun produktivitas kerja dapat diukur dengan beberapa indikator seperti kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi (Sutrisno, 2017).

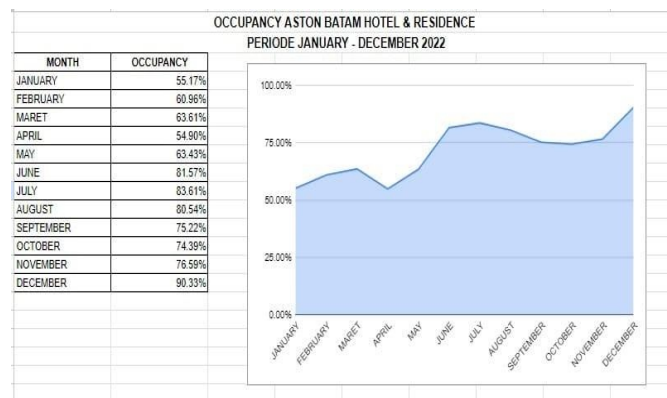
Menurut Sutermeister (2016), naik turunnya produktivitas kerja dipengaruhi oleh banyak faktor salah satunya adalah komunikasi organisasi. Menurut Effendy (2016) merumuskan komunikasi organisasi sebagai proses pernyataan antar manusia. Hal yang dinyatakan itu adalah pikiran atau perasaan seseorang kepada orang lain dengan menggunakan bahasa sebagai alat penyalurnya. Keefektifan komunikasi sangat penting bagi kinerja karyawan pada suatu perusahaan, karena komunikasi yang mengalirkan informasi dari berbagai macam posisi atau kedudukan masing-masing sesuai dengan batas tanggung jawab dan wewenangnya. Komunikasi organisasi yang terjadi di lingkup organisasi haruslah terjadi komunikasi dua arah atau komunikasi timbal balik. Agnes dkk (2016) menyatakan bahwa komunikasi adalah proses penyampaian gagasan, harapan, dan pesan yang disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan. Adapun indikator komunikasi organisasi menurut pace dan faules (2015), sebagai berikut: komunikasi kebawah, komunikasi keatas, komunikasi horizontal.





**Gambar 1. Aston Batam Hotel and Residences**  
*Sumber: Website Aston Batam Hotel and Residences (2023)*

Salah satu hotel yang digunakan untuk tempat menginap para wisatawan di Kota Batam yaitu Aston Batam Hotel & Residences merupakan hotel bintang empat yang terletak di pusat Batam, kota dimana bisnis dan hiburan menyatu dalam harmoni. Hotel ini terletak hanya 25 menit dari Bandara Hang Nadim dan hanya 8 menit dari Terminal Feri Harbour Bay, menjadikannya salah satu pusat perdagangan paling strategis di Indonesia. Sebagai sebuah organisasi yang bertujuan untuk menghasilkan keuntungan, Aston Batam Hotel & Residences juga tidak luput dari hasil produktivitas kerja sumber daya manusianya.



**Gambar 2. Occupancy Aston Batam Hotel & Residence**  
*Sumber: HRD Aston Batam Hotel & Residence*

Berdasarkan gambar di atas terlihat bahwasanya *occupancy* hotel meningkat sampai bulan desember, oleh karena itu hasil observasi yang dilakukan

oleh peneliti selama magang di Hotel Aston dalam waktu enam bulan (juli-januari) dibagian *bellboy*, peneliti menemukan beberapa faktor yang akan dijadikan bahan permasalahan dalam penelitian ini terkait produktivitas kerja karyawan.

STATISTIC	TODAY	MTS	YTD
ROOM AVL	Schedule 25-01-2023		OFF DAY RECAP
ROOM OCC	* Drop *	* Pick Up *	1. Barry
ROOM SOLD	Chilik	Chilik	2. Endri
OCCUPANCY	9.00: Endri	9.55: Endri	3. Mulia, Inal
ARR	13.00: Endri	13.25: Endri	4. Mulia, Barry
ROOM REV	16.45: Mulia	17.35: Mulia	5. Endri
FB REV	Drop Break both to HTC 05.00		6. Inal, Aldo
TOTAL REV	Box Grand Mar: Endri		7. Aldo, Sabri
ARRIVAL			8. Indra
DEPARTURE			9. -
FORECAST			10. -
m5: Endri	# P/u Musain Pagar		11. Barry
m7: Arto	at Batam center		12. Mulia, Inal
m9: Barry	12.10 PM 7 PAX (HINCE) Barry		13. Endri, Aldo
m10: Inal	# P/u Binglin Alexander		14. Inal, Arto
A12: Mulia	at Harbour bay		15. Aldo, Sabri
A13: Sabri	10.40 AM 5 PAX - TAXI		16. Indra
A15: Inal			17. SHULE BUS 11.00: Barry
Off: Aldo, Inal			18. 17.00: Indra
			19. -
			20. -
			21. -
			22. -
			23. -
			24. -
			25. -
			26. Mulia
			27. -
			28. -
			29. -
			30. -
			31. -

**Gambar 3. Jadwal Harian Staff Front Office**

*Sumber: Dokumentasi Pribadi*

Berdasarkan gambar diatas didapatkan permasalahan terkait kuantitas kerja karyawan seperti penjadwalan (*scheduling*) yang tidak menetap di hotel aston tersebut. Untuk fenomena yang sering ditemukan di hotel ini yaitu tidak menetapnya *schedule offday* untuk karyawan yang mana banyak keluhan yang membuat karyawan tidak bersemangat dalam menjalankan tugas. Permasalahan selanjutnya ditemukan fenomena bahwa kualitas kerja karyawan tidak baik, yang dilihat dari adanya karyawan yang mengerjakan kamar tidak sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. Hal ini membuat proses *check-in* tidak tepat waktu sehingga membuat para tamu menunggu lama dan mengeluh. Selanjutnya permasalahan yang terjadi di hotel ini adalah terkait pengembangan komunikasi berbahasa asing yang minim pada

karyawan. Ini terbukti 9 dari 10 tamu asing mengeluhkan komunikasi karyawan yang tidak paham dengan bahasa asing.

Berdasarkan observasi juga di temukan permasalahan terkait komunikasi organisasi, yaitu permasalahan komunikasi horizontal yang terjadinya miskomunikasi antara *receptionist* dan *bellboy* selama bertugas. Dalam melaksanakan tugasnya, department *front office* hanya saling bertukar informasi melalui *whatsapp group (handphone)*. Hal ini dapat menimbulkan masalah baru karena *bellboy* dalam melaksanakan tugas tidak selalu memantau *whatsapp group* sehingga pada saat tamu meminta di *handle* barang bawaanya, informasi yang tersampaikan lambat.

Permasalahan ini termasuk kedalam indikator arah komunikasi horizontal yang mana komunikasi horizontal merupakan komunikasi dua arah yang berlangsung antara komunikator dengan komunikan yang mempunyai tingkat, kedudukan, dan wewenang yang sama atau pertukaran pesan di antara orang – orang yang sama tingkatannya.

Selanjutnya, miskomunikasi antara department *housekeeping* dengan department *front office* mengenai status kamar. Departement *housekeeping* membuat status yang berbeda terhadap *room* yang tersedia. Sehingga ketika proses *check-in*, *front office* mengira kamar sudah *vacant clean*. Saat *bellboy* mengantarkan tamu ke kamar ternyata kamar tersebut belum bersih dan membuat tamu komplain kepada hotel.

Seorang pekerja akan dapat melakukan tugas dan kewajibannya dengan baik apabila ia dapat berkomunikasi dengan efektif baik dengan atasan maupun rekan sekerja bahkan pada dunia perhotelan komunikasi menjadi salah satu peran penting dalam mempertahankan serta meningkatkan kepuasan tamu, tanpa komunikasi organisasi yang baik maka seorang pekrja akan gagal dalam mengemban misinya dengan baik dan benar. Penelitian tentang pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas yang dilakukan oleh Pramana dkk (2018) dan Febriyandi (2016) membuktikan jika komunikasi berpengaruh signifikan terhadap produktivitas.

Dari latar belakang di atas terdapat masalah pada produktivitas kerja dan komunikasi karyawan jika masalah tersebut di biarkan maka kinerja karyawan akan semakin memburuk, sehingga banyak tamu yang komplain dan tidak menjadikan hotel sebagai hotel pilihan untuk menginap kedepannya. Hal ini akan berpengaruh terhadap *occupancy* kamar dan produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences. Oleh sebab itu peneliti tertarik untuk melakukan mengenai "**Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan Di Aston Batam Hotel and Residences** "

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan pemaparan latar belakang masalah di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Tidak menetapnya *schedule offday* di Aston Batam Hotel and Residences
2. *Make up room* karyawan yang tidak sesuai dengan standar waktu yang di tetapkan.

3. Kurangnya pengembangan diri karyawan room boy dalam berbahasa asing di Aston Hotel and Residences.
4. Miskomunikasi antara *receptionis* dengan *bellboy* terkait *handle* barang bawaan.
5. Miskomunikasi antara departement *front office* dengan departement *house keeping* terkait status kamar (*room discrepency*)

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di jelaskan sebelumnya, maka penulis akan membatasi penelitian ini pada komunikasi organisasi dan produktivitas karyawan di Aston Batam Hotel and Residences.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah komunikasi organisasi di Aston Batam Hotel and Residences?
2. Bagaimana upaya produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences?
3. Bagaimanakah pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas karyawan di Aston Batam Hotel and Residences?

### **E. Tujuan Penelitian**

#### **1. Tujuan Umum**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences.

## **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Mendeskripsikan komunikasi organisasi di Aston Batam Hotel and Residences.
- b. Mendeskripsikan Produktivitas kerja karyawan Aston Batam Hotel and Residences.
- c. Menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences.

## **F. Manfaat Penelitian**

### **1. Bagi Aston Batam Hotel and Residences**

- a. Diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen Aston Batam Hotel and Residences, mengenai bagaimana kondisi komunikasi organisasi terhadap produktivitas kerja karyawan di Aston Batam Hotel and Residences.
- b. Membantu manajemen dalam meningkatkan target penilaian produktivitas kerja karyawan.

### **2. Bagi Departement Pariwisata Universitas Negeri Padang**

- a. Menambah, memperkaya penelitian, dan menjadi referensi untuk fakultas pariwisata dan perhotelan khususnya program studi D4 manajemen perhotelan.

- b. Dapat berguna untuk menambah pengetahuan bagi mahasiswa dan pertimbangan yang akan melakukan penelitian serta menambah khasanah penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya program studi D4 manajemen perhotelan tentang pengaruh komunikasi terhadap produktivitas kerja karyawan Aston Batam Hotel and Residences.

### **3. Bagi Peneliti Lain**

- a. Peneliti berharap penelitian ini dapat menjadi referensi, sumbangan ilmiah dan masukan pengembangan ilmu dibidang hotel yang ingin membahas mengenai komunikasi organisasi dan Produktivitas kerja karyawan.
- b. Dapat dijadikan sebagai Penelitian Relevan

### **4. Bagi Penulis**

- a. Dapat mengaplikasikan teori yang didapat di perkuliahan untuk dipraktekan dalam penelitian.
- b. Sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar sarjana sains terapan (S.ST)