

**TINJAUAN KOMUNIKASI ANTAR KARYAWAN HARRIS RESORT
BARELANG BATAM**

SKRIPSI



Oleh

**EDO RONALDO
18135103/2018**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

TINJAUAN KOMUNIKASI ANTAR KARYAWAN HARRIS RESORT
BARELANG BATAM

Nama : Edo Ronaldo
NIM/BP : 18135103/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 6 juni 2024

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP. 199202262020121012

Kepala Departemen Pariwisata FPP UNP



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP. 199202262020121012

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 : Tinjauan Komunikasi Antar Karyawan Harris Resort
Barelang Batam
Nama : Edo Ronaldo
NIM/BP : 18135103/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 6 Juni 2024

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

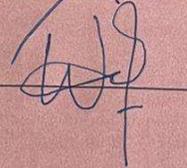
1. Ketua : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.

1. 

2. Anggota : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM

2. 

3. Anggota : Waryono, S.Pd, M.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
Laman: <http://pariwisata.fpp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Edo Ronaldo
NIM/TM : 18135103 / 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Komunikasi Antar Karyawan Harris Resort Bareleng Batam” 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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D.
NIP. 199202262020121012

Saya yang menyatakan,

Edo Ronaldo
NIM. 18135103

Abstrak

Edo Ronaldo (2024). Tinjauan Komunikasi Antar Karyawan Harris Resort Bareleng Batam. Skripsi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Jurusan Pariwisata. Universitas Negeri Padang.

Penelitian ini dilatarbelakangi dengan ditemukannya permasalahan seperti *Sales and marketing* tidak menginformasikan kepada *F&B team* jika ada tamu *group vegetarian*, kurang telitinya *FDA* dalam memberikan remark pada system serta tidak memberikan *voucher* kepada tamu yang memesan *extra bed*, sehingga tamu tersebut diminta untuk membayar kembali pada team cashier, fasilitas yang diterima oleh tamu tidak sesuai dengan yang di tawarkan melalui aplikasi, *room service* team tidak menyampaikan pesan kepada *cashier* terkait tamu yang meminta pesannya untuk diganti. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Bareleng Batam.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Populasi penelitian ini adalah karyawan yang ada di *Harris Resort* Bareleng Batam. Sampel penelitian berjumlah 53 orang karyawan dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner (angket) dengan skala likert yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya. Data dari penelitian ini diolah dengan menggunakan SPSS 25.00.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi karyawan berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,36 dari 5 skala penilaian, pada indikator perolehan informasi berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,30, pada indikator kualitas media berada pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,40 dan pada indikator muatan informasi pada kategori cukup dengan nilai rata-rata 3,36.

Kata kunci : komunikasi, karyawan,

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| ABSTRAK | i |
| KATA PENGANTAR..... | ii |
| DAFTAR ISI..... | iii |
| DAFTAR TABEL..... | v |
| DAFTAR GAMBAR..... | vi |
| BAB I PENDAHULUAN | |
| A. Latar Belakang..... | 1 |
| B. Identifikasi Masalah..... | 6 |
| C. Batasan Masalah | 6 |
| D. Rumusan Masalah..... | 7 |
| E. Tujuan Penelitian | 7 |
| F. Manfaat Penelitian | 8 |
| BAB II KAJIAN TEORI | |
| A. Deskripsi Teori..... | 9 |
| B. Kerangka Konseptual..... | 17 |
| C. Pertanyaan Penelitian..... | 17 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | |
| A. Jenis Penelitian..... | 18 |
| B. Lokasi dan Waktu Penelitian | 19 |
| C. Variabel Penelitian..... | 19 |
| D. Defenisi Operasional Variabel..... | 19 |
| E. Populassi dan Sampel | 19 |
| F. Teknik Pengumpulan Data..... | 21 |
| G. Instrumen Penelitian. | 21 |
| H. Uji Coba Instrumen..... | 23 |
| I. Teknik analisis data..... | 25 |
| BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN | |
| A. Hasil penelitian | 28 |
| 1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin..... | 28 |

| | |
|---|----|
| 2. Karakteristik berdasarkan umur..... | 29 |
| 3. Karakteristik berdasarkan departemen..... | 29 |
| 4. Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir..... | 30 |
| 5. Karakteristik berdasarkan lama bekerja..... | 31 |
| B. Deskripsi data..... | 31 |
| C. Pembahasan..... | 44 |
| BAB V. PENUTUP | |
| A. Kesimpulan | 47 |
| B. Saran | 47 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1. Jumlah karyawan di Harris Resort Batam..... | 2 |
| Tabel 2. Jumlah karyawan di Harris Resort Batam..... | 17 |
| Tabel 3. Skor alternative | 19 |
| Tabel 4. Kisi-kisi instrument penelitian | 23 |
| Tabel 5. Uji validitas | 24 |
| Tabel 6. Uji reliabilitas | 25 |
| Tabel 7. Batas interval..... | 25 |
| Tabel 8. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin | 28 |
| Tabel 9. Karakteristik berdasarkan umur | 29 |
| Tabel 10. Karakteristik berdasarkan departemen..... | 29 |
| Tabel 11. Karakteristik berdasarkan Pendidikan terakhir | 30 |
| Tabel 12. Karakteristik berdasarkan lama bekerja..... | 31 |
| Tabel 13. Statistik komunikasi..... | 32 |
| Tabel 14. Tingkat capaian responden komunikasi | 32 |
| Tabel 15. Statistik perolehan informasi | 36 |
| Tabel 16. Tingkat capaian responden perolehan informasi | 37 |
| Tabel 17. Statistik kualitas media | 38 |
| Tabel 18. Tingkat capaian responden kualitas media | 39 |
| Tabel 19. Statistik muatan informasi | 41 |
| Tabel 20. Tingkat capaian responden muatan informasi | 42 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|-------------------------------------|----|
| Gambar 1. Screenshoot Group | 3 |
| Gambar 2. Screenshoot Group | 3 |
| Gambar 3. Screenshoot Group | 4 |
| Gambar 4. Screenshoot Group | 4 |
| Gambar 5. Kerangka konseptual | 14 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|----|
| Lampiran 1. Surat balasan..... | 51 |
| Lampiran 2. Uji coba penelitian..... | 52 |
| Lampiran 3. Tabulasi uji coba penelitian..... | 56 |
| Lampiran 4. Statistic | 58 |
| Lampiran 5. Tingkat capaian responden | 60 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Akomodasi perhotelan merupakan salah satu sektor penunjang pariwisata disamping jasa biro perjalanan, pramuwisata, usaha sarana dan usaha-usaha lainnya yang berkaitan dengan pariwisata. Menurut Chair dan Pramudia (2017:2), "Hotel adalah sebuah usaha bisnis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan bagi publik atau umum dan dilengkapi satu atau lebih layanan makanan dan minuman. Menurut Sulastiyono (2011:5) "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Sumber daya manusia merupakan salah satu penunjang dalam memberikan sebuah pelayanan. Menurut Sadili Samsudin (2010:1) "Sumber daya manusia adalah orang-orang yang merancang dan menghasilkan barang atau jasa, mengawasi mutu, memasarkan produk, mengalokasikan sumber daya finansial, serta merumuskan seluruh strategi dan tujuan organisasi. Dari berbagai usaha yang dilakukan untuk meningkatkan loyalitas karyawan, salah satu upaya yang dapat dilakukan oleh perusahaan tersebut adalah dengan cara memperdayakan sumber daya yang ada melalui pengembangan ilmu pengetahuan guna meningkatkan loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Tidak hanya pengetahuan, tetapi komunikasi antar karyawan harus terjalin dengan baik.

Menurut Kartono (2010:134) mengatakan bahwa komunikasi ialah arus informasi dan emosi-emosi yang terdapat dalam masyarakat yang berlangsung secara vertikal (atas bawah, vice-versa) maupun secara horisontal. Selanjutnya menurut Silalahi (2011:270) menyebutkan bahwa komunikasi merupakan proses yang menghubungkan berbagai komponen-komponen dari organisasi secara bersama baik secara vertikal maupun horizontal dan diagonal. Adapun dimensi menurut Hafied (2013:19) antara lain: 1) kemudahan perolehan informasi, 2) kualitas media, 3) muatan informasi. Salah satu hotel yang memiliki komunikasi dengan karyawan dan atasan maupun sesama karyawan yaitu Harris Resort Barelang Batam.

Salah satu usaha perhotelan di kota batam yaitu Harris Resort Barelang Batam di Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam. memiliki 176 kamar yang terdiri dari 87 kamar *Harris room garden*, 10 Kamar *Harris room pool view*, 71 kamar *Harris room sea view*, 6 kamar *Harris suite*, dan 2 kamar *Harris villa*. *Harris Resort* Barelang Batam juga memiliki 83 karyawan, dengan rincian antara lain

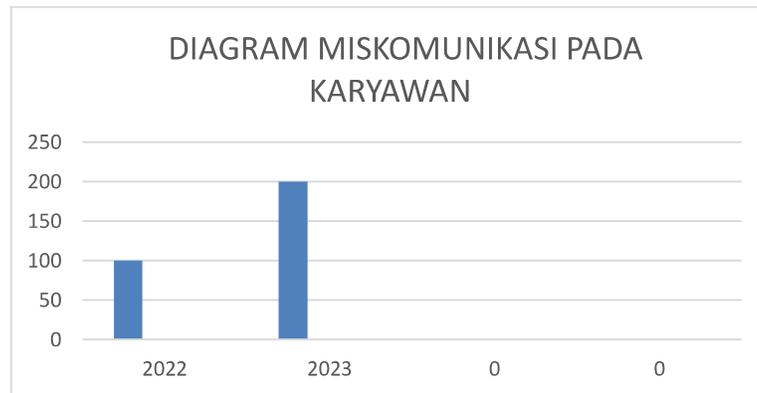
Tabel 1. Jumlah karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam

| JUMLAH KARYAWAN | | |
|------------------------|-------------------|---------------|
| NO | DEPARTEMEN | JUMLAH |
| 1 | HR Team | 2 |
| 2 | FO Team | 13 |
| 3 | Recreation Team | 5 |
| 4 | FB Team | 26 |
| 5 | S&M Team | 8 |
| 6 | Hk Team | 12 |
| 7 | Engineering Team | 9 |
| 8 | Acc&Purchasing | 8 |
| | Total | 83 |

Sumber : HRD Harris Resort Barelang Batam

Dapat dilihat pada tabel diatas, jumlah *human resource team* sebanyak 2 orang, *front office team* sebanyak 13 orang, Recreation Team sebanyak 5 orang, F&B Team sebanyak 26 orang, S&M Team sebanyak 8 orang, HK Team sebanyak 12 orang, *enggineering* sebanyak 9 orang dan *ACC&Purchasing* sebanyak 8 orang.

Berdasarkan hasil informasi yang penulis dapatkan dari *human resource* terdapat kenaikan jumlah miskomunikasi antar karyawan, dapat dilihat pada grafik dibawah ini:



Gambar 1. Diagram Miskomunikasi Pada Karyawan
Sumber: *HR Harris Resort Bareleng Batam*

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terdapat beberapa permasalahan seperti: *sales and marketing* tidak menginformasikan kepada *F&B team* jika ada tamu *group vegetarian*, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1. Bukti Kurangnya Komunikasi
Sumber: *Screenshot Group*

Selanjutnya penulis mendapatkan informasi seperti kurang telitnya *FDA* dalam memberikan *remark* pada sistem serta tidak memberikan *voucher* kepada tamu yang memesan *extra bed*, sehingga tamu tersebut diminta untuk membayar kembali pada *team cashier*. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Bukti Kurangnya Komunikasi
Sumber: *Screenshot Group*

Permasalahan lain yang penulis dapatkan yaitu: terdapat keluhan tamu seperti fasilitas yang diterima oleh tamu tidak sesuai dengan yang di tawarkan melalui aplikasi. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini



Gambar 3. Bukti Kurangnya Komunikasi

Sumber: *Screenshot Group*

Permasalahan terakhir yang penulis dapatkan yaitu terdapat keluhan tamu yang mana *room service team* tidak menyampaikan pesan kepada *cashier* terkait tamu yang meminta pesannya untuk diganti. Dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 4. Bukti Kurangnya Komunikasi

Sumber: *Screenshot Group*

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam, pentingnya komunikasi antar karyawan yang ada di *Harris Resort* Barelang Batam. Jika komunikasi karyawan tidak terjalin dengan baik maka akan berakibat terhadap hasil kerja dari semua karyawan yang ada di *Harris Resort* Barelang Batam. Berdasarkan

uraian permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka peneliti tertarik mengangkat judul penelitian tentang **“Tinjauan Komunikasi Karyawan Harris Resort Barelang Batam”**.

B. Identifikasi Masalah

1. *Sales and marketing* tidak menginformasikan kepada *F&B team* jika ada tamu *group vegetarian*.
2. Kurang telitinya *FDA* dalam memberikan remark pada sistem serta tidak memberikan *voucher* kepada tamu yang memesan *extra bed*, sehingga tamu tersebut diminta untuk membayar kembali pada team cashier.
3. Fasilitas yang diterima oleh tamu tidak sesuai dengan yang di tawarkan melalui aplikasi.
4. *Room service* team tidak menyampaikan pesan kepada *cashier* terkait tamu yang meminta pesanannya untuk diganti.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah peneliti uraikan diatas, maka peneliti membatasi penelitian ini pada komunikasi antar karyawan di *Harris Resort Barelang Batam* dari 3 dimensi yaitu Hafied (2013:19) antara lain: 1) kemudahan perolehan informasi, 2) kualitas media, 3) muatan informasi.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah serta batasan masalah yang telah peneliti uraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam dari 3 dimensi yaitu antara lain; 1) kemudahan peroleh informasi, 2) kualitas media, dan 3) muatan informasi.

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum pada penelitian ini adalah untuk menganalisis komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam.

2. Tujuan Khusus

Tujuan khusus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan komunikasi karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam yang di tinjau dari dimensi:

- 1) Kemudahan perolehan informasi
- 2) Kualitas media
- 3) Muatan informasi

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan pada penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak *Harris Resort* Barelang Batam
 - a. Hasil dari penelitian ini dapat memberi informasi yang bermanfaat kepada pihak *Harris Resort* Barelang Batam.
 - b. Menjadi bahan pertimbangan untuk memberikan dana perbaikan bagi pihak *Harris Resort* Barelang Batam.

2. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
 - a. Dapat dijadikan sebagai referensi dan sebagai bahan pembelajaran serta memperkaya penelitian pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Departemen Pariwisata khususnya Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.
 - a. Sebagai suatu karya ilmiah yang dapat menunjang kesesuaian ilmu pengetahuan di Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Adanya penelitian ini maka dapat memberi informasi tentang komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam.
 - b. Sebagai gambaran dan pedoman serta acuan dalam melakukan penelitian yang berhubungan dengan komunikasi antar karyawan di *Harris Resort* Barelang Batam.