

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN *ROOM DIVISON* DI IMELDA HOTEL-*WATERPARK*-
CONVENTION PADANG**

SKRIPSI



**OLEH:
THERESIA OLIVIERA NABEN
NIM 15135090**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2019**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KINERJA
KARYAWAN ROOM DIVISION DI IMELDA HOTEL-WATERPARK-
CONVENTION PADANG

Nama : Theresia Oliviera Nahen
Nim/BP : 15135090/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2019

Disetujui Oleh:



Hidiranyomi Suyuthie, S.Ip., MM
NIP.19780903 201012 1 001

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan



H. Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP.19761223 199803 1 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji skripsi
program studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Nama : Theresia Oliviera Nabon
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap
Kinerja Karyawan *Room Division* Di Imelda
Hotel-Waterpark-Convention Padang
Nim/BP : 15135090/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, November 2019

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Hijriyantomi Suyuthic, S.Ip.,MM	1. 
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	2. 
	: Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si	3. 



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
Jl. Prof. Dr. Hanka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : kkump.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Theresia Oliviera Naben
NIM/TM : 15135090/2015
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul ,

“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan *Room Division* Di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang” 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,

Ketun Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M. Sc
NIP. 19761223 199803 1 001

Saya yang menyatakan,

Theresia Oliviera Naben
NIM. 15135090

ABSTRAK

Theresia Oliviera 2019. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan *Room Division* Di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang

Penelitian ini berawal dari pengalaman lapangan industri di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang, penulis menemukan permasalahan, dimana banyaknya terjadi miss komunikasi antar karyawan *room division* dan kurang maksimalnya kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan *Room Division* di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode assosiatif kausal yang bertujuan untuk melihat Pengaruh Komunikasi Interpersonal (X) Terhadap Kinerja Karyawan *Room Division* (Y) di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan *room division* yang berjumlah 32 orang, sampel diambil dengan menggunakan teknik *sampling jenuh* dengan jumlah 32 orang. Teknik analisis data menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil sebagai berikut: (1) Komunikasi Interpersonal berada pada kategori cukup baik (62%), (2) Kinerja Karyawan berada pada kategori cukup baik (91%) (3) Hasil uji hipotesis regresi linear sederhana diperoleh F 11.501 dengan sig. 0,002 < 0,05, maka variabel komunikasi interpersonal dapat menjelaskan variabel kinerja karyawan secara signifikan, dengan nilai R Square sebesar 0,277. Artinya komunikasi interpersonal mempengaruhi kinerja karyawan sebesar 27,7% dan 72,3% dipengaruhi oleh faktor lain. Selanjutnya diperoleh t 3.391 dengan taraf signifikan 0,009 < 0,05, maka terdapat hubungan signifikan antara kedua variabel. Kemudian diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,526 dengan nilai pada sig. 0,009 < 0,05. Artinya setiap peningkatan sebesar 1 satuan fasilitas kerja akan meningkatkan 0,526 satuan kepuasan karyawan. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyarankan agar lebih memaksimalkan sikap saling mendukung di hotel dan karyawan lebih meningkatkan kinerja.

Kata kunci: Komunikasi interpersonal, kinerja

ABSTRACT

Theresia Oliviera 2019. The Influence of Interpersonal Communication on The Performance of Room Division Employees at Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang.

This research started from industry experience at Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang, the writer found the problem, where there are many miss communication of room division employees and not too optimal performance of the room division employees at Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang. This study aims to determine the Effect of Interpersonal Communication on Performance of Room Division Employee at Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang.

The type of this research is quantitative descriptive with causal assosiative method that aims to see the effect of Interpersonal Communication (X) on Employee Performance (Y) at Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang. The population in this study were all room division employees of 32 peoples, the sample was taken using a saturated sampling technique with 32 peoples. Data analysis techniques using the help of SPSS Computer Program 16.00 version.

Based on the research that has been done then got the following results: (1) Interpersonal Communication are in good enough category (62%), (2) Employee Performance in good enough category (91%) (3) Result of simple linear regression hypothesis test obtained $F_{11.501}$ with sig. $0.009 < 0.05$, then Interpersonal Communication variable can explain the variable of Employee Performance significantly, with R Square value equal to 0.277. This means that Interpersonal Communication affect Employee Performance of 27.7% and 72.3% influenced by other factors. Subsequently obtained $t_{3.391}$ with a significant level of $0.009 < 0.05$, then there is a significant relationship between the two variables. Then obtained the value of regression coefficient of 0.526 with a value on sig. $0,009 < 0.05$. This means that every increase of 1 unit of Interpersonal Communication will increase 0.526 units of Employee Performance. Based on the results of research, the researcher suggests that to maximize interpersonal communication in hotel and employee to increase Performance.

Keywords: Interpersonal Communication, Performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan YME yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan di Imelda Hotel – Waterpark – Convention Padang”**. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak H. Trisna Putra, SS, M.Sc selaku ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku Pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Waryono, S.Pd, MM.Par selaku Penasehat Akademik selama di perkuliahan ini.
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd dan Ibu Dr. Kasmita, S.Pd., M.Si selaku tim penguji ujian skripsi yang telah memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.

6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Pada
7. Nadia Sari selaku HRD Coordinator di Imelda Hotel–Waterpark-Convention Padang.
8. Kedua Orang Tua dan Saudara-saudara, Maria, Aldo, dan Marco yang telah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman-teman G.I.L.O's Squad (Galuh, Ita, Olga) yang selalu memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
10. Abang dan Kakak FREEDOM Squad yang selalu mendukung dan mengingatkan penulis untuk merampungkan skripsi ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Tuhan YME. Akhirnya, penulis juga berharap agar skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2019

Theresia Oliviera
Nim. 15135090/2015

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
1. Tujuan Umum	10
2. Tujuan Khusus	10
F. Manfaat Penelitian..	10
 BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Teori	12
1. Konsep Kinerja Karyawan.....	12
a. Pengertian Kinerja Karyawan.....	12
b. Faktor-faktor mempengaruhi	13
c. Tujuan penilaian Kinerja Karyawan.....	14
d. Hal-hal yang perlu diperhatikan	15
e. Metodr penilaian Kinerja Karyawan	16
f. Indikator Kinerja Karyawan	16
2. Konsep Komunikasi Interpersonal	17
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal	17
b. Tujuan Komunikasi Interpersonal	18
c. Indikator Komunikasi Interpersonal	21
B. Kerangka Konseptual	26
C. Hipotesis Penelitian	27
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	28
C. Variabel Penelitian	28
D. Definisi Operasional Variabel.....	29
E. Populasi dan Sampel.....	30

1. Populasi Penelitian	30
2. Sampel Penelitian	30
F. Jenis Data dan Teknik Pengambilan Data	31
1. Jenis Data	31
2. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Instrumen Penelitian	32
H. Uji Coba Instrumen	35
1. Uji Validitas	35
2. Uji Reliabilitas	36
I. Teknik Analisis Data	38
1. Tabulasi Data	38
2. Deskripsi Data	38
J. Uji Persyaratan Analisis	39
1. Uji Normalitas	39
2. Uji Homogenitas	39
3. Uji Linearitas	39
K. Pengujian Hipotesis	40
1. Uji Regresi Sederhana dan Koefisien Determinasi	40

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Hasil Penelitian	42
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	43
B. Deskripsi Data	43
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	43
C. Hasil Analisis Data	59
1. Uji Normalitas	59
2. Uji Homogenitas	60
3. Uji Linieritas	61
D. Hasil Pengujian Hipotesis	62
1. Uji Regresi Linear Sederhana	63
2. Koefesien Determinan	65
E. Pembahasan	65
1. Komunikasi Interpersonal	66
2. Kinerja Karyawan	66
3. Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan <i>Room Division</i> di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang	67

BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan	68
B. Saran	69

DAFTAR PUSTAKA	70
-----------------------------	----

LAMPIRAN	
-----------------------	--

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Kinerja Karyawan iRoom Division.....	4
Tabel 2. Jumlah karyawan <i>Room Division</i> Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang	30
Tabel 3. Pilihan Jawaban Skala Likert Pada Variabel X, Dan variabel Y.....	33
Tabel 4. Kategori Penilaian Kinerja Karyawan <i>Room Division</i>	33
Tabel 5. Kisi-Kisi Instrumen Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 6. Hasil Uji Validitas Variabel Komunikasi Interpersonal	36
Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 8. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 9. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	43
Tabel 10. Analisis Deskriptif Variabel X dan Y	44
Tabel 11. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal.....	45
Tabel 12. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal.....	46
Tabel 13. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Keterbukaan	47
Tabel 14. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Keterbukaan.	48
Tabel 15. Analisis Deskriptif Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Empati	49
Tabel 16. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Empati.....	50
Tabel 17. Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Saling Mendukung.....	51

Tabel 18. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Saling Mendukung.....	52
Tabel 19. Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Sikap Positif...	53
Tabel 20. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Sikap Positif.....	54
Tabel 21. Analisis Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Kesetaraan.....	55
Tabel 22. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal Indikator Kesetaraan ...	56
Tabel 23. Data Kinerja Karyawan <i>Room Division</i> Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang	57
Tabel 24. Deskripsi Variabel Kinerja Indikator Penampilan Kerja.....	58
Tabel 25. Deskripsi Variabel Kinerja Indikator Sikap Kerja.....	58
Tabel 26. Hasil Uji Normalitas	60
Tabel 27. Hasil Uji Homogenitas.....	61
Tabel 28. Hasil Uji Linearitas	62
Tabel 29. Nilai Signifikansi	63
Tabel 30. Koefisien Regresi X terhadap Y	64
Tabel 31. Koefisien Determinasi (R Square)	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Ulasan tamu tentang proses c/iyang lama.....	6
Gambar 2. Ulasan tamu tentang pelayanan kamar.....	7
Gambar 3. Kerangka Konseptual.....	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Melakukan Penelitian Uji Coba Angket Dari Fakultas	74
Lampiran 2. Surat Izin Melakukan Penelitian Uji Coba Angket Dari Hotel.....	75
Lampiran 3. Kuesioner Uji Coba Penelitian	76
Lampiran 4. Tabulasi Data Angket Uji Coba Penelitian	80
Lampiran 5. Hasil Uji Coba Instrumen	82
Lampiran 6. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Fakultas	86
Lampiran 7. Surat Izin Melakukan Penelitian Dari Hotel.....	88
Lampiran 8. Kuesioner Penelitian	89
Lampiran 9. Tabulasi Data Angket Penelitian	91
Lampiran 10. Analisis Deskriptif Data	94
Lampiran 11. Uji Regresi Linear Sederhana	95
Lampiran 12. Form Penilaian Kinerja.....	96
Lampiran 15. Dokumentasi Penelitian	98
Lampiran 16. Kartu Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	102

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah salah satu sektor industri yang dapat meningkatkan pendapatan devisa negara. Pariwisata juga mengambil peran besar dalam pembangunan nasional. Banyaknya kegiatan yang berkaitan dengan pariwisata, diharapkan dapat menambah lapangan pekerjaan serta pendapatan devisa negara. Pada saat ini Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang mulai memperhatikan sektor wisatanya agar dapat dilirik oleh wisatawan dalam negeri maupun wisatawan asing. Salah satu kota di Indonesia yang sektor pariwisatanya semakin berkembang adalah Kota Padang.

Kota padang merupakan Ibu Kota dari provinsi Sumatera Barat. Kota Padang mempunyai tempat wisata yang indah dan menarik. Untuk menunjang kegiatan pariwisata, pemerintah setempat semakin gencar dalam membangun serta memberikan kemudahan bagi perusahaan-perusahaan industri pariwisata untuk bersaing dalam bidang usaha kuliner maupun akomodasi. Salah satu industri pariwisata yang bergerak dalam bidang akomodasi yang banyak ditemukan di Kota Padang adalah perhotelan.

Menurut Ira Meirina Chair dan Heru (2017: 1), “Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk

penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya”. Sedangkan menurut Sulastiyono (2011: 5), “Hotel merupakan 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”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu perusahaan yang di dalamnya terdapat pelayanan kamar, pelayanan makanan dan minuman serta pelayanan hiburan yang ditawarkan oleh pihak perusahaan terhadap tamu yang menginap.

Salah satu usaha perhotelan yang terdapat di Kota Padang adalah Imelda Hotel – Waterpark – Convention Padang. Imelda Hotel – Waterpark – Convention Padang merupakan hotel *resort* bintang empat (****) yang berlokasi di Jalan Intan No. 12 Komplek L.I.K Ulu Gadut Padang – Sumatera Barat. Hotel ini memiliki 109 kamar, 5 *villa*, serta 3 *caravan*. Kamar yang ada di Imelda Hotel terbagi dalam beberapa tipe, yaitu *Smart Room*, *Superior Room*, *Deluxe Room*, *Execuitve Room*, dan *Suite Room*.

Setiap kamar yang ada, dilengkapi dengan fasilitas kamar seperti *Minibar*, *Coffee or Tea Maker*, *Telephonewith IDD Call*, *24 hour Dining Room*, *Air Conditioner*, *Personal Safe Deposit Box*, *Hair Dryer*, *Electronic Key Card System*. Hotel ini juga menyediakan beberapa

fasilitas lain seperti *meeting room* dengan berbagai kapasitas mulai dari kapasitas terkecil 20 orang sampai dengan kapasitas maksimum 2000 orang, *health club* seperti *fitness centre*, *swimming pool*, *mini zoo*, *waterpark* dan juga *riding horse*.

Selain fasilitas yang ditawarkan, hotel juga memerlukan sebuah manajemen yang baik untuk tercapainya suatu tujuan. Salah satu bagian dari manajemen yang harus ada di hotel adalah manajemen sumber daya manusia. Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Yuniarsih dan Suwatno (2011: 3), “Manajemen sumber daya manusia adalah serangkaian kegiatan pengelolaan sumber daya manusia yang memusatkan kepada praktek dan kebijakan, serta fungsi-fungsi manajemen untuk mencapai tujuan organisasi”. Sumber daya manusia merupakan elemen yang paling strategis dalam sebuah industri perhotelan. Hotel berusaha untuk menerima karyawan baru yang kompeten dibidangnya sehingga tercipta kinerja yang memuaskan.

Menuru Suwatno (2011: 196) menjelaskan “Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”. Menurut Yuniarsih dan Suwatno (2009: 159-160), “Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kinerja dikelompokkan menjadi dua, yaitu faktor internal dan faktor eksternal”. Adapun beberapa bagian dari faktor internal tersebut sebagai berikut: 1. Motivasi, 2. Dukungan Sumber Daya, 3. Lingkungan Kerja, 4. Komunikasi Interpersonal. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi

kinerja adalah komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal yang terjalin baik antara atasan dengan bawahan ataupun bawahan dengan bawahan akan menghasilkan kinerja yang baik pula. Menurut Suranto (2011: 5), “Komunikasi Interpersonal adalah proses penyampaian dan penerimaan pesan antara pengirim pesan (*sender*) dengan penerima (*receiver*) baik secara langsung maupun tidak langsung”.

Demi tercapainya suatu tujuan, Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang juga harus memiliki sumber daya manusia dengan kualitas dan kuantitas kinerja yang bagus dan dapat memberikan pelayanan sesuai dengan harapan tamu. Untuk mengetahui kualitas dan kuantitas kinerja karyawan, Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang melakukan penilaian kinerja setiap enam bulan sekali. Penilaian kinerja karyawan Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang khususnya karyawan *room division* di akumulasikan berdasarkan masing-masing departemen yang telah di rata-ratakan dapat dilihat pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Penilaian Kinerja Karyawan *Room Division*

No .	Departemen	2017		2018		Target
		Juli	Desember	Juli	Desember	
1	<i>Front Office</i>	8.02	8.21	7.31	7.16	9.1-10
2	<i>Housekeeping</i>	8.00	8.24	7.52	7.16	9.1-10
Rata-Rata		8.01	8.22	7.41	7.16	9.1-10

Sumber: HRD Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang(2019)

Pada tabel di atas terlihat penilaian kinerja karyawan Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang dari departemen *room division* belum ada yang mampu mencapai target kinerja *excellent* yang di tetapkan, yaitu sebesar 9,1 sampai dengan 10. Kemudian dilihat pada rata-rata kinerja

mengalami penurunan, yaitu tahun 2018 bulan Juli sebesar 7,41 turun pada tahun 2018 bulan Desember menjadi 7,16. Hal tersebut menggambarkan kinerja karyawan Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang mengalami penurunan pada tahun 2018.

Selama melaksanakan pengalaman lapangan industri II pada bulan Agustus sampai Desember 2018 di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang penulis ditempatkan pada departemen *Front Office*. Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis lakukan dan wawancara pada saat melakukan pengalaman lapangan industri, penulis menemukan masalah seperti sering terjadinya *miss* komunikasi yang terjadi antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sehingga menyebabkan perbedaan status kamar, sehingga pada saat *bellboy* mengantarkan tamu ke kamar, kamar tersebut masih dalam keadaan dibersihkan oleh *housekeeping* padahal status kamar yang ada pada sistem sudah VR(*Vacant Ready*).

Selanjutnya masalah lain yang penulis temukan adalah proses *check in* dan *check out* yang memakan waktu lama dikarenakan kinerja *Receptionist* yang lambat, sehingga menyebabkan antrian panjang pada saat *high session*. Berikut terdapat ulasan komplain tamu mengenai lambatnya proses *check in* dan *check out* yang diambil dari situs Traveloka



Sumber: Traveloka,2018

Gambar 1. Ulasan tamu tentang waktu *check in* yang lama

Selain itu setelah melakukan observasi lebih dalam penulis menemukan masalah pada kerja *room boy* yang membutuhkan waktu yang lama pada saat *make up room*, dimana standar yang digunakan oleh Imelda Hotel untuk *make up room* adalah 15 menit untuk 1 kamar. Kemudian penulis mendapatkan keluhan dari *bellboy* bahwa adanya perasaan seakan-akan diperintah oleh *receptionist* yang dirasakan *room boy* pada saat meminta kamar tertentu untuk dibersihkan terlebih dahulu. Hal ini mengakibatkan *room boy* yang mengabaikan permintaan tersebut, sehingga terjadi complain tamu karena menunggu lama untuk kamar yang akan dipakai. Keluhan tamu tersebut dapat dilihat dari gambar berikut



Sumber: Traveloka,2018

Gambar 2. Ulasan tamu tentang pelayanan kamar

Selanjutnya keluhan lain yang penulis dapatkan dari *room boy* bahwa tidak adanya rasa empati yang ditunjukkan oleh *receptionist* kepada *room boy* terlihat dari sikap *receptionis* tyang mendesak agar kamar yang akan digunakan dibersihkan secepat mungkin padahal kamar tersebut *late check out*, hal ini menyebabkan *room boy* menjadi marah dan hanya membersihkan kamar seperlunya. Kemudian karyawan *receptionist* dan *room boy* tidak adanya sikap saling mendukung dan menghargai satu sama lain demi tercapainya hasil kerja yang memuaskan. Masalah yang terjadi pada saat tamu yang baru saja *check out* di jam istirahat karyawan, dan memerlukan layanan *bellboy*, *receptionist* meminta bantuan kepada *room boy* untuk membantu mengangkat barang tamu tersebut ke *lobby* karena pada saat itu *bellboy* sedang sholat tetapi *room boy* tidak mau membantu.

Masalah selanjutnya yang penulis temukan di bagian *Front Office* adalah *receptionist* yang mendesak atau kadang memerintah *room boy* untuk membersihkan kamar tertentu terlebih dahulu, hal ini mengakibatkan *room boy* mengabaikan permintaan dari *receptionist* tersebut sehingga pada saat tamu yang memesan *early check in* dan datang ke hotel, kamar yang mereka pesan belum bisa digunakan.

Berdasarkan uraian masalah-masalah diatas maka penulis ingin mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan khususnya pada *Housekeeping* dan *Front Office Department* dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan *Room Division* di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang ditemukan di Imelda Hotel-Waterpark-Convention Padang, antara lain:

1. Proses *check in* dan *check out* yang memakan waktu lama, sehingga membuat antrian panjang ketika hotel sedang ramai atau *high session*.
2. Kerja *room boy* untuk *make up room* yang membutuhkan waktu lebih lama dari waktu yang telah ditentukan.
3. Adanya *room boy* yang menggunakan waktu istirahat terlalu lama.
4. Lemahnya koordinasi yang terjadi antara *front office department* dengan *housekeeping department*.

5. Tidak adanya rasa empati yang diberikan oleh *receptionist* terhadap *room boy*. Hal ini terlihat dari sikap *receptionist* yang mendesak agar kamar dapat secepat mungkin dibersihkan oleh *room boy*.
6. Tidak adanya sikap saling mendukung dan menghargai terhadap satu sama lain demi tercapainya hasil kerja yang memuaskan.
7. Adanya perasaan seakan-akan diperintah oleh *receptionist* yang dirasakan oleh *room boy* pada saat meminta kamar tertentu untuk dibersihkan terlebih dahulu.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut: Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan *Room Division*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti merumuskan masalah yang ada sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang?
2. Bagaimana kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Tujuan umum

Mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang.

2. Tujuan khusus

- a. Mendeskripsikan komunikasi interpersonal karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang.
- b. Mendeskripsikan kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang.
- c. Menganalisis pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan *room division* di Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Imelda Hotel-*Waterpark-Convention* Padang

Menjadi bahan pertimbangan dan sebagai bahan acuan mengenai komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan agar manajemen lebih mengawasi dan memperhatikan serta berupaya memperbaiki komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan khususnya pada bagian *room division*.

2. Bagi Jurusan Pariwisata dan Perhotelan

Menjadi bahan acuan dan pedoman untuk perkuliahan selanjutnya.

3. Bagi peneliti berikutnya

- a. Sebagai bahan acuan untuk memasuki dunia kerja terhadap komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.
- b. Diharapkan peneliti berikutnya dapat meneliti lebih lanjut tentang faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan.

4. Bagi penulis

Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu menjadi tambahan ilmu bagi penulis, sebagai bentuk penyelesaian tugas akhir perkuliahan dan dalam memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (S.St)