

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA
KARYAWAN HOTEL BUMIMINANG PADANG**

SKRIPSI

***Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan***



**OLEH:
SYAHRUL FAJRI
1102310/2011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

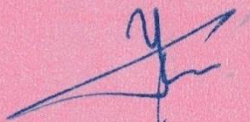
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA
KARYAWAN HOTEL BUMIMINANG PADANG**

Padang, 26 April 2016

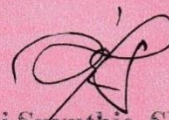
Disetujui Oleh,

Pembimbing I



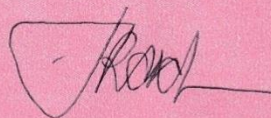
Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2 003

Pembimbing II



Hijriyantomi Syvuthie, SIP, MM
NIP. 19780903 201012 1 001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 19620530 198803 2 001

HALAMAN PENGESAHAN

Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja
Karyawan Hotel Bumiminang Padang
Nama : Syahrul Fajri
NIM/BP : 1102310/2011
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 26 April 2016

Tim Penguji

Nama		Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Yuliana, SP, M.Si	1. (.....)
2. Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2. (.....)
3. Anggota	: Waryono, S.Pd, MM. Par	3. (.....)
4. Anggota	: Heru Pramudia, SST. Par, M.Sc	4. (.....)
5. Anggota	: Pasaribu, SST. Par, M.Si Par	5. (.....)



MENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
Telp. (0751) 7051186
E-mail : kkunp.info@gmail.com

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Syahrul Fajri
NIM/TM : 1102310/2011
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya denga judul:

“Hububungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di institusi Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

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

Diketahui

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
Nim. 19620530 198803 2 001

Saya yang menyatakan



Syahrul Fajri
Nim. 1102310/2011

ABSTRAK

Syahrul Fajri, 2016: Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang

Penelitian ini berawal dari hasil observasi Peneliti sewaktu mewawancarai staf HRD dan Housekeeping di Hotel Bumiminang Padang. Peneliti menemukan masalah-masalah yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal karyawan operasional di Hotel Bumiminang Padang seperti kurang terbukanya komunikasi interpersonal karyawan di Hotel Bumiminang serta rendahnya kinerja karyawan yang terlihat dari menurunnya kuantitas dan kualitas kerja karyawan di Hotel Bumiminang tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang.

Jenis penelitian ini adalah korelasional. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan operasional di Hotel Bumiminang Padang periode Desember 2015 - April 2016 yang berjumlah 82 orang karyawan dengan jumlah sampel 67 orang yang diambil dengan teknik proportionate stratified random sampling. Pengumpulan data variabel komunikasi interpersonal menggunakan angket yang disusun berdasarkan Skala Likert yang telah teruji validitas dan reliabilitasnya dengan uji coba penelitian di Hotel Pangeran Padang, sedangkan data kinerja karyawan merupakan data sekunder yang didapatkan dari HRD Hotel Bumiminang. Selanjutnya data dianalisis melalui analisis deskripsi dan korelasi dengan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Hasil penelitian menyimpulkan bahwa: (1) Komunikasi interpersonal di Hotel Bumiminang dikategorikan baik, dari seluruh indikator yang telah ditentukan didapat 57% termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata total indikator 73.2836 pada rentang skor $\geq 64,7$ - < 76 . (2) Kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang dikategorikan baik, dari seluruh indikator yang telah ditentukan dan diolah sesuai dengan Prosedur penilaian manajemen Hotel Bumiminang Padang ditemukan 97% termasuk dalam kategori baik dengan rata-rata total indikator 8.04 pada rentang skor 7-8. (3) Hasil uji *Corelasi Pearson Product Moment* menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang positif cukup kuat dan signifikan antara komunikasi interpersonal dengan Kinerja karyawan di Hotel Bumiminang Padang dengan r_{hitung} 0,457 berada pada r_{tabel} dalam rentang 0,25-0,5 dan propabilitas koefisien korelasi $< 0,05$. Artinya, hipotesis yang diajukan adalah terdapat hubungan yang positif dan signifikan, maka H_a diterima.

Kata kunci: komunikasi interpersonal, kinerja karyawan

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang Padang**”. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

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

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku Penasehat Akademik dan sekaligus Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM, selaku Pembimbing II penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak Waryono, S.Pd, MM. Par, selaku tim penguji ujian skripsi yang memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
6. Bapak Heru Pramudia, SST. Par, M.Sc, selaku tim penguji ujian skripsi yang memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
7. Bapak Pasaribu, SST. Par, M.Si. Par, selaku tim penguji ujian skripsi yang memberikan kritik dan saran yang konstruktif untuk kesempurnaan skripsi ini.
8. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
9. Kepada Yofi Kurnia serta Manajemen Hotel Bumiminang Padang yang telah memberikan kerjasama yang baik kepada penulis pada saat penelitian untuk skripsi ini.
10. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

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

Padang, April 2016

Syahrul Fajri
Nim. 1102310/2011

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	7
D. Rumusan Masalah	7
E. Tujuan Peneltian.....	8
F. Manfaat Penelitian	8
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	10
1. Pengertian Kinerja Karyawan.....	10
a. Pengertian Kinerja.....	10
b. Pengertian karyawan	11
2. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	12
3. Indikator Kinerja Karyawan	13
4. Pengertian Komunikasi Interpersonal	20
5. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	21
B. Kerangka Konseptual	30
C. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	32
C. Variabel Penelitian	32
D. Definisi Operasional.....	33

1. Komunikasi Interpersonal.....	33
2. Kinerja Karyawan.....	33
E. Populasi dan Sampel	33
1. Populasi Penelitian.....	33
2. Sampel	34
F. Jenis dan Teknik Pengumpulan Data	37
1. Jenis Data	37
2. Teknik Pengumpulan Data.....	37
G. Instrumen Penelitian.....	37
H. Uji Coba Instrumen	40
1. Uji Validitas Butir.....	40
2. Uji Reliabilitas	41
I. Teknik Analisis Data.....	43
1. Mentabulasi Data	43
2. Deskripsi Data	43
J. Uji Persyaratan Analisis	44
1. Uji Normalitas.....	44
2. Uji Homogenitas	45
K. Pengujian Hipotesis.....	45
1. Analisis Koefisien Korelasi	45

BAB IV HASIL PENELITIAN

A. Deskripsi Data Hasil Penelitian.....	48
1. Deskripsi Variabel Penelitian	48
2. Deskripsi Variabel Kinerja Karyawan (Y)	50
3. Deskripsi Variabel Komunikasi Interpersonal (X).....	52
B. Hasil Analisis Data	70
1. Uji Normalitas.....	70
2. Uji Homogenitas	71
3. Uji Hipotesis	72
C. Pembahasan	74
1. Komunikasi Interpersonal.....	74
2. Kinerja Karyawan	75

3. Hubungan Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan di Hotel Bumiminang Padang.....	76
BAB V METODOLOGI PENELITIAN	
A. Kesimpulan.....	78
B. Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83

DAFTAR TABEL

Tabel	halaman
1. Jumlah Karyawan Operasional Hotel Bumiminang	34
2. Sampel Penelitian	36
3. Kisi-Kisi Operasional Variabel Penelitian.....	38
4. Hasil Analisis validitas	41
5. Interpretasi Nilai r (Alpha Cronbach)	42
6. Pedoman Penilaian Koefisien Korelasi	46
7. Deskripsi Variabel X dan Y	49
8. Hasil Penilaian Kinerja Karyawan Hotel Bumiminang.....	50
9. Standar Penilaian HRD Bumiminang	52
10. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Keterbukaan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	53
11. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Keterbukaan.....	54
12. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Empati Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	56
13. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Empati.....	57
14. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Dukungan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	59
15. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Dukungan	60
16. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kepositifan/Perilaku Positif Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	62
17. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Kepositifan/Perilaku Positif	63
18. Data Hasil Perhitungan Statistik Indikator Kesamaan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	65
19. Deskripsi Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator Kesamaan.....	66
20. Deskripsi Data Total Komunikasi Interpersonal	68
21. Deskripsi Data Variabel Komunikasi Interpersonal	69
22. Uji Normalitas	71
23. Uji Homogenitas.....	72
24. Uji Korelasi Komunikasi Interpersonal dengan Kinerja Karyawan	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Kerangka Konseptual.....	31
2. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Keterbukaan Dalam Variabel komunikasi interpersonal	54
3. Histogram Data Keterbukaan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal ..	55
4. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Empati Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	57
5. Histogram Data Empati Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	58
6. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Dukungan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	60
7. Histogram Data Dukungan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	61
8. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Kepositifan/Perilaku Positif Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal.....	63
9. Histogram Data Kepositifan/Perilaku Positif Dengan Variabel Komunikasi Interpersonal Dengan Indikator	64
10. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Indikator Kesamaan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	66
11. Histogram Data Kesamaan Dalam Variabel Komunikasi Interpersonal	67
12. Histogram Kurva Normal Sebaran Data Variabel Komunikasi Interpersonal	69
13. Histogram Data Variabel Komunikasi Interpersonal	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Populasi Penelitian	83
2. Surat Izin Uji Coba Penelitian	84
3. Surat Balasan Uji Coba Penelitian.....	85
4. Kuesioner Uji Coba Penelitian	86
5. Data Uji Coba	90
6. Rangkuman Analisis Validitas	91
7. Rangkum Analisis Reliabilitas	96
8. Surat Izin Penelitian.....	97
9. Balasan Izin Penelitian	98
10. Kuesioner Penelitian.....	99
11. Data Uji Instrumen	103
12. Klasifikasi Skor Untuk Skor Komunikasi Interpersonal Dengan Kinerja Karyawan.....	105
13. Data Kinerja Hotel Bumiminang.....	112
14. Angket Kinerja Hotel Bumiminang.....	114
15. Kartu Konsultasi	115

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan industri pariwisata Kota Padang mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pertumbuhan industri pariwisata secara tidak langsung tidak terlepas dari aspek-aspek yang mendukungnya, salah satu sektor pendukung industri pariwisata adalah jasa perhotelan. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2014 Pasal 1, definisi hotel adalah “Penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”.

Berkembangnya usaha perhotelan di Kota Padang pasca gempa 2009, menyebabkan adanya persaingan yang menuntut perusahaan perhotelan di Kota Padang untuk secara aktif dan kreatif berusaha memenuhi kebutuhan konsumennya, baik dari segi mutu, nilai maupun kepuasan konsumen. Persaingan tersebut ditunjukkan dengan semakin banyaknya hotel-hotel yang berdiri, baik hotel yang berbintang maupun hotel melati.

Salah satu Hotel yang berkembang pasca gempa tahun 2009 adalah Hotel Bumiminang. Hotel Bumiminang merupakan salah satu Hotel Bintang Empat (****) yang berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Bundo Kandung No. 20-28 Padang dengan arsitektur

bangunan tradisional Minangkabau yang megah dan didesain dengan bentuk bangunan yang modern tanpa meninggalkan nilai-nilai tradisi Sumatera Barat.

Hotel Bumiminang memiliki 9 *departement* yang menjadi pendukung berjalannya *operational* dengan baik. Departement tersebut yaitu: *Front Office Departement*, *Food and Beverage Product Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Marketing Department*, *Accounting Departement*, *Engineering Departement*, *Housekeeping Departement*, dan *HRD Departement*.

Setiap *department* memiliki karyawan untuk menjalankan tugas tugas disetiap *departement*. Menurut Suwatno (2008: 106), “Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber daya lainnya tidak akan pernah menjadi sesuatu yang berarti”. Jadi untuk dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dibutuhkan karyawan yang memiliki kinerja yang baik, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai.

Karyawan yang bekerja disetiap bagian *departement* ini sangat di harapkan bisa memberikan kinerja yang terbaik. Suwatno (2011: 196) menjelaskan, “Kinerja merupakan hasil yang dicapai oleh seorang karyawan dalam ukuran tertentu, berkenaan dengan pekerjaan serta perilaku dan tindakannya”.

Menurut Renata (2009: 54), “Terdapat dua faktor penentu kinerja yaitu: 1) Faktor internal, seperti: kualitas kerja, pengetahuan, kuantitas kerja, motivasi kerja, inisiatif kerja, dan penampilan. 2) Faktor eksternal, seperti: sikap organisasi, dan fasilitas kerja”.

Banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan salah satunya adalah komunikasi interpersonal antar karyawan tersebut, Menurut Agus Dharma (2001:9-11), ”Terdapat empat faktor yang dapat mempengaruhi kinerja yaitu: 1) Pegawai, berkenaan dengan kemampuan dan kemauan dalam melaksanakan pekerjaan. 2) Pekerjaan, menyangkut desain pekerjaan, uraian pekerjaan dan sumber daya untuk melaksanakan pekerjaan. 3) Mekanisme kerja, mencakup system, prosedur pendelegasian dan pengendalian serta struktur organisasi. 4) Lingkungan kerja, meliputi faktor-faktor lokasi dan kondisi kerja, iklim organisasi dan komunikasi”.

Seorang pekerja tentu mengharapkan komunikasi interpersonal yang baik dari sesama karyawan maupun dari atasan supaya informasi yang disampaikan lebih jelas. Menurut Thoha (2008: 167) komunikasi adalah “Suatu proses penyampaian dan penerimaan berita atau informasi dari seseorang ke orang lain”. Sedangkan komunikasi interpersonal menurut Thoha (2008: 190-191) adalah “Sebagai proses penyampaian pesan atau berita yang dilakukan oleh seseorang dan diterimanya berita tersebut oleh orang lain atau kelompok kecil dari orang-orang dengan suatu akibat dan umpan balik yang segera”. Selanjutnya menurut Thoha

(2008:191-194) indikator komunikasi interpersonal adalah “1) keterbukaan 2) empati 3) dukungan 4) kepositifan/prilaku positif dan 5) kesamaan”.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan *staff officer* HRD Hotel Bumiminang (Bapak Yopi Kurnia) pada tanggal 10 Agustus 2015, peneliti mendapat informasi keluhan mengenai manajemen Bumiminang tentang terjadinya *double booking* yang dilakukan oleh pihak *front office* dengan *marketing*, yang mana kamar yang sudah di *booking* tamu rombongan oleh *departement marketing* sudah di blok ke sistem, tiba-tiba kamar yang sudah di *booking* dijual oleh petugas *front office departement* kepada tamu *walk in guest* yang dilakukan pada malam hari tanpa diinformasikan sebelumnya ke petugas *front office* yang berada pada *shift* sebelumnya dan *marketing departement*. Hal ini menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan yang berdampak pada kinerja karyawan *front office* yang terlihat dari rendahnya kualitas kerja karyawan.

Selanjutnya kesalahan input status kamar oleh *Housekeeping* pada sistem menyebabkan menurunnya kuantitas kerja dari karyawan *Front Office* pada saat tamu melakukan *check in*, sehingga tamu harus menunggu lama di *lobby* karena kamar yang telah di *reservasi* sebelumnya belum di bersihkan. Hal ini menyebabkan kurangnya kinerja karyawan dilihat dari hasil dan siklus kegiatan yang dilakukan.

Masalah lain yang terlihat adalah masih rendahnya perilaku positif seorang karyawan *front office* pada saat tamu *reservasi*, hal ini terlihat pada saat tamu mau membooking kamar hotel pada saat itu keadaan kamar

hotel *full* dan seorang *reception* tidak memberikan alternatif lain kepada tamu yang ingin menginap tersebut ke hotel lainnya yang setara dengan fasilitas hotel yang mereka miliki, *reception* hanya menolak tamu tersebut tanpa merekomendasikan hotel lain yang bisa memberikan kemudahan bagi tamu. Hal ini menunjukkan kurang kepositifannya karyawan dalam hal komunikasi.

Selain peneliti mewawancarai *staff officer* HRD, peneliti juga mewawancarai Supervisor *Housekeeping* yang bernama Bapak Noviar pada tanggal yang sama. Peneliti mendapatkan informasi adanya permasalahan yang berkaitan dengan kurangnya komunikasi interpersonal karyawan *Housekeeping* pada rentang bulan Juli, yaitu masalah yang terjadi pada saat terlambatnya pengambilan (*pick-up*) pakaian tamu yang akan di *laundry* oleh *vallet*. Padahal tamu telah menginformasikan kepada *Laundry Section* melalui telepon. Bahkan sampai tamu menelpon lagi untuk kedua dan ketiga kalinya, ini disebabkan karena kurangnya keterbukaan antara sesama karyawan untuk menginformasikan permintaan tamu kepada karyawan lain, sehingga menyebabkan komplain tamu. Komplain tamu tidak hanya mengakibatkan pada satu departemen saja tapi berdampak pada seluruh *departement* yang ada di Hotel Bumiminang.

Masalah lain yang terjadi pada Hotel Bumiminang yang menunjukkan kurangnya komunikasi interpersonal antara karyawan adalah

terjadinya kesalahan kamar oleh *vallet* yang mengantarkan pakaian tamu setelah di *laundry*. Hal ini sangat sering terjadi pada karyawan-karyawan baru di Hotel Bumiminang yang disebabkan karena kurangnya kepositifan dari karyawan yang akhirnya menyebabkan terjadinya komplain tamu.

Selain itu masih ditemukan kurangnya dukungan sesama karyawan dalam penanganan keluhan tamu yang melaksanakan *event* di hotel tersebut yang terlihat pada saat panitia penyelenggara *event* memberikan informasi kerusakan *sound sistem* yang mereka gunakan ke karyawan *housekeeping*, dan pihak karyawan *housekeeping* merekomendasikan pihak penyelenggara *event* menyampaikan keluhan tersebut ke *departement engineering* sehingga pihak penyelenggara merasa kesal dengan tindakan karyawan *housekeeping* tersebut.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“HUBUNGAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DENGAN KINERJA KARYAWAN HOTEL BUMIMINANG PADANG”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dapat di identifikasikan permasalahan yang muncul pada hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan Hotel Bumiminang Padang adalah:

1. Rendahnya kinerja karyawan Hotel Bumiminang yang terlihat dari menurunnya kuantitas kerja karyawan pada bagian *front office department*.
2. Rendahnya kinerja yang terlihat dari kualitas kerja karyawan di Hotel Bumiminang.
3. Kurangnya keterbukaan komunikasi interpersonal antar karyawan Hotel Bumiminang.
4. Kurangnya dukungan sesama karyawan dalam menciptakan komunikasi interpersonal di Hotel Bumiminang.
5. Kurangnya kepositifan dalam berkomunikasi yang menyebabkan rendahnya komunikasi interpersonal karyawan Hotel Bumiminang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti membatasi masalah sebagai berikut:

1. Komunikasi interpersonal karyawan
2. Kinerja karyawan
3. Hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi interpersonal karyawan di Hotel Bumiminang?

2. Bagaimana kinerja karyawan di Hotel Bumiminang?
3. Bagaimana hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang?

E. Tujuan Penelitian

Penelitian yang dilakukan ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan tentang komunikasi interpersonal karyawan di Hotel Bumiminang.
2. Mendeskripsikan tentang kinerja karyawan di Hotel Bumiminang.
3. Menganalisis hubungan komunikasi interpersonal dengan kinerja karyawan di Hotel Bumiminang.

F. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, penulis berharap dapat memberikan hasil yang bermanfaat sejalan dengan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Bagi Hotel

Hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber masukan bagi manajemen Hotel Bumiminang dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan komunikasi interpersonal dan kinerja karyawan.

2. Bagi Peneliti

Sebagai media untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dengan kenyataan yang ada di lapangan dan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan perkuliahan dan mendapatkan gelar S.ST.

3. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi D4 Manajemen Perhotelan tentang komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan.

4. Bagi peneliti lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat sebagai bahan untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak terkait lainnya yang membutuhkan serta dapat menarik pengalaman secara tidak langsung.