

**KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN *PURCHASING*  
DENGAN *FOOD AND BEVERAGE DIVISION*  
HOTEL BASKO PADANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Sains  
Terapan (S.ST) Pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas  
Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang*



OLEH:

**FRISCA SASRI DWITAMA**

**1106853/2011**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**JURUSAN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2016**

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

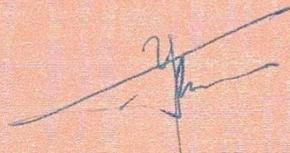
**KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN *PURCHASING*  
DENGAN *FOOD AND BEVERAGE DIVISION*  
HOTEL BASKO PADANG**

**Nama** : Frisca Sasri Dwitama  
**NIM/BP** : 1106853/2011  
**Program Studi** : D4 Manajemen Perhotelan  
**Jurusan** : Pariwisata  
**Fakultas** : Pariwisata dan Perhotelan

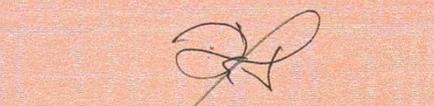
Padang, Januari 2016

Disetujui Oleh

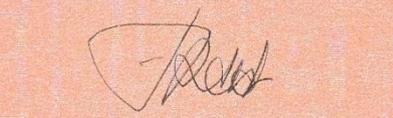
Pembimbing I

  
Dr. Yuliana, S.P., M.Si  
NIP. 19700727 199703 2 003

Pembimbing II

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

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP

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

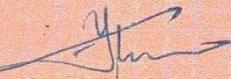
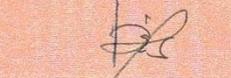
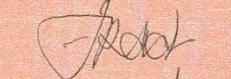
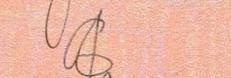
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

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

Judul : Komunikasi Interpersonal Karyawan *Purchasing* dengan  
*Food and Beverage Division* Hotel Basko Padang  
Nama : Frisca Sasri Dwitama  
NIM / BP : 1106853 / 2011  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Januari 2016

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Yuliana, S.P., M.Si	1. 
Sekretaris	: Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM	2. 
Anggota	: Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd	3. 
	Youmil Abrian SE, MM	4. 
	Pasaribu S.ST Par, Msi. Par	5. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171  
Telp. (0751) 7051186 FT: (0751) 7055644, 445118 Fax 7055644  
E-mail : info@ft.unp.ac.id

**SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Frisca Sasri Dwitama  
NIM/TM : 1106853 / 2011  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Jurusan : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya dengan judul:

“ Komunikasi Interpersonal Karyawan *Purchasing* Dengan *Food And Beverage Division* Hotel Basko Padang” adalah benar merupakan hasil karya saya dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu 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 UNP maupun di masyarakat negara.

Demikianlah 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**  
NIP. 19620530 198803 2001

Saya yang menyatakan,



**Frisca Sasri Dwitama**  
NIM. 1106853/2011

## ABSTRAK

### **Frisca Sasri Dwitama, 2015: Komunikasi Interpersonal Karyawan *Purchasing* dengan *Food and Beverage Division* di Hotel Basko Padang.**

Penelitian ini berawal dari hasil pengamatan peneliti pada saat melakukan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Peneliti menemukan adanya kesalahpahaman komunikasi interpersonal antara karyawan *purchasing* dengan karyawan *food and beverage division*. Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan karyawan *food and beverage division*.

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Basko Padang. Sumber data dalam penelitian ini adalah karyawan *purchasing* dan *food and beverage division*, sedangkan teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis data model Miles dan Huberman dengan melakukan tiga tahapan yaitu; reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan *food and beverage division* di Basko Hotel Padang sebagian besar menyatakan baik, dijabarkan menurut masing-masing indikator. Pada indikator keterbukaan, hanya sebagian kecil yang terbuka mengkomunikasikan dalam hal menyadari diri sendiri, menerima diri sendiri, keinginan untuk menanggapi secara jujur dan keinginan dalam menyampaikan informasi. Pada indikator kepercayaan, sebagian besar telah membangun kepercayaan dan saling mempercayai. Pada indikator komunikasi verbal dan nonverbal, hanya sebagian saja berkomunikasi efektif dan mendengarkan sambil memahami. Pada indikator empati, sebagian besar berempati mengkomunikasikan dalam hal merasakan permasalahan orang lain. Pada indikator kepositifan, sebagian besar memberikan perhatian positif dan memberikan perasaan positif. Pada indikator konflik, sebagian besar ikut serta dalam menyelesaikan masalah apabila terjadi suatu konflik.

**Kata Kunci:** Komunikasi Interpersonal, Hotel, *Purchasing*, *Food and beverage division*

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya dengan judul **“Komunikasi Interpersonal Karyawan Purchasng dengan Food and Beverage Division Hotel Basko Padang”**. Salawat beserta salam penulis curahkan kepada nabi Muhammad SAW Sebagai pelopor kemajuan seluruh umat dimuka bumi ini.

Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan memperoleh gelar Sarjana. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, bantuan, arahan serta motivasi dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Untuk itu pada kesempatan ini, izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang tak berhingga kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd selaku Dekan Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Dr. Yuliana, SP, M.Si, selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
4. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM. selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan dalam penulisan skripsi.
5. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd, Bapak Youmil Abrian SE., MM, dan Bapak Pasaribu S.ST Par, Msi. Par 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 Padang.
7. Manajemen dan Karyawan Hotel Basko Padang yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian skripsi ini.
8. 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, Januari 2016

Penulis

Frisca Sasri Dwitama

Nim. 06853/2011

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Identifikasi Masalah .....	6
C. Fokus Masalah .....	6
D. Perumusan Masalah .....	7
E. Tujuan Penelitian .....	7
1. Tujuan Umum .....	7
2. Tujuan Khusus .....	7
F. Manfaat Penelitian .....	8
 <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Kajian Teori.....	10
1. Komunikasi Interpersonal .....	10
a. Pengertian Komunikasi Interpersonal .....	10
b. Tujuan Komunikasi Interpersonal .....	11
c. Komponen Komunikasi Interpersonal .....	13
d. Indikator Komunikasi Interpersonal.....	15
2. Karyawan Hotel.....	27

a. Pengertian Hotel .....	27
b. Pengertian Karyawan Hotel .....	28
B. Kerangka Konseptual .....	29
C. Pertanyaan Penelitian .....	30

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian.....	31
B. Waktu dan Tempat Penelitian .....	31
C. Informan Penelitian .....	31
D. Definisi Operasional Variabel.....	32
E. Instrumen Penelitian.....	34
F. Jenis dan Sumber Data .....	36
1. Jenis Data .....	36
2. Sumber Data.....	36
G. Teknik Pengumpulan Data.....	37
1. Observasi.....	38
2. Wawancara .....	38
3. Dokumentasi... ..	39
H. Teknik Analisis Data.....	39
1. Reduksi Data... ..	40
2. Penyajian Data... ..	40
3. Pengambilan Keputusan.....	41

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian	
1. Temuan Umum.....	42
a. Sejarah Berdirinya Hotel Basko Padang .....	43
b. Lokasi.. ..	44
c. Fasilitas-Fasilitas Hotel .....	45
2. Temuan Khusus .....	46
a. Keterbukaan .....	46
b. Kepercayaan .....	55

c. Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	58
d. Empati.....	62
e. Kepositifan.....	64
f. Konflik Dalam Hubungan Interpersonal .....	67
B. Pembahasan .....	69
1. Keterbukaan.....	70
2. Kepercayaan .....	71
3. Komunikasi Verbal dan Nonverbal .....	73
4. Empati.....	75
5. Kepositifan .....	76
6. Konflik Dalam Hubungan Interpersonal .....	78
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	80
B. Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>85</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>87</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Kisi-kisi Operasional Variabel Penelitian.....	35
Tabel 2. Daftar Informan Penelitian.....	37

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka konseptual .....	30
Gambar 2. Wawancara Dengan InformanB (07).....	134
Gambar 3. Pihak <i>kitchen</i> mengecek barang di <i>store</i> .....	134
Gambar 4. <i>Pastry chef</i> dengan <i>purchasing</i> sedang mendiskusikan <i>part stock</i> ....	135
Gambar 5. <i>Purchasing staff</i> sedang meminta tanda terima kedatangan barang..	135

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	87
Lampiran 2. Rekap Data Hasil Wawancara .....	90
Lampiran 3. Dokumentasi.....	134
Lampiran 4. Kartu Konsultasi .....	136
Lampiran 5. Surat Izin Penelitian .....	140
Lampiran 6. Surat Izin Penelitian Hotel Basko Padang.....	141

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat sebagai akomodasi penginapan, makanan serta minuman dan hal-hal yang berkaitan dengan kebutuhan tamu untuk menginap. 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”.

Perkembangan dunia perhotelan saat ini sangat cepat dengan banyak berdirinya hotel-hotel berbintang di kota-kota besar di Indonesia terutama di Kota Padang, pertumbuhan hotel cukup pesat. Usaha perhotelan merupakan usaha yang bergerak dibidang jasa, yang menyediakan pelayanan atau *service* kepada tamu yang menginap. Menurut Yoeti (1995: 23), menyatakan bahwa “Pelayanan atau jasa (*service*) adalah suatu hasil (*product*) dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *costumer* dengan melalui beberapa kegiatan internal, *producer* dapat memenuhi kebutuhan *costumer* dalam bentuk kepuasan (*satisfaction*)”.

Memberikan pelayanan kepada pelanggan dibutuhkan sumber daya manusia (SDM) yang sesuai dengan bidangnya. Sumber daya manusia inilah yang akan melaksanakan operasional kegiatan pelayanan terhadap

konsumen nantinya. Menurut Tulus dalam Suharyanto dan Hadna (2005: 13), “Manajemen sumber daya manusia adalah perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan atas pengadaan, pengembangan, pemberian kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemutusan hubungan tenaga kerja dimaksud membantu tujuan organisasi, individu dan masyarakat”. Untuk memberikan pelayanan (*service*) yang bagus kepada tamu harus memiliki sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya.

Sumber daya manusia pada sebuah hotel harus mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal yang baik antar karyawan. Menurut Lexicographer dalam Muhammad (2007: 129), “Komunikasi adalah upaya yang bertujuan berbagi untuk mencapai kebersamaan”. Sedangkan komunikasi interpersonal menurut Devito (2009: 20), adalah “Adanya komunikasi secara langsung antara karyawan satu dengan karyawan lainnya pada waktu dan tempat yang sama”. Komunikasi interpersonal memiliki peranan yang penting di dalam pengelolaan suatu hotel yang berhubungan dengan penyampaian berbagai informasi vital terutama komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal terjadi karena adanya kedua belah pihak yang saling berkomunikasi untuk menghasilkan komunikasi yang baik.

Komunikasi interpersonal dibutuhkan dalam sistem komunikasi antar komponen pada suatu hotel yang mampu mendukung pengoperasian hotel tersebut. Arus informasi yang lancar akan meningkatkan kinerja

organisasi sehingga hotel mampu mencapai target bisnisnya. Komunikasi interpersonal merupakan kewajiban bagi karyawan untuk menjalin komunikasi dengan sesamanya. Oleh karena itu penting bagi karyawan untuk terampil dalam berkomunikasi.

Menurut Jhonson dalam Supratiknya (1995: 12), “Keterampilan berkomunikasi dapat dipelajari dengan melaksanakan keterampilan komunikasi di antara lain, menyadari keterampilan berkomunikasi, memahami arti keterampilan berkomunikasi, rajin mempraktikkan keterampilan berkomunikasi, meminta bantuan orang lain, tidak bosan belajar atau berlatih, dan menemukan teman yang bisa diajak berlatih. Seluruh langkah-langkah tersebut disebut dengan *experiential learning* atau belajar melalui pengalaman”.

Tujuan utama komunikasi interpersonal karyawan adalah untuk mempersatukan individu-individu yang tergabung dalam organisasi tersebut. Dengan adanya komunikasi interpersonal tersebut karyawan dapat berkomunikasi antar individu sehingga tercipta lingkungan kerja yang baik dan kondusif. Dengan demikian visi dan misi perusahaan dapat tercapai secara maksimal.

Salah satu hotel di Sumatera Barat yang berkembang yaitu Hotel Basko yang berlokasi di pusat Kota Padang tepatnya di jalan Prof. Dr. Hamka No. 2A Padang. Pasca gempa 30 September 2009, Best Western Premier Hotel Basko mengalami dampak yang cukup serius hal ini mengakibatkan adanya renovasi di beberapa bagian yang rusak akibat gempa tersebut. Setelah melakukan renovasi, Best Western Premier Hotel Basko berganti nama menjadi Premier Hotel Basko. Hotel Basko memiliki 115 karyawan sehingga perlunya komunikasi yang baik antar karyawan tersebut terutama komunikasi interpersonal.

Berdasarkan Praktek Lapangan Industri (PLI) penulis pada tanggal 11 Agustus – 11 Desember 2014, penulis menemukan masalah yang bersangkutan dengan komunikasi interpersonal karyawan di Hotel Basko. Hasil wawancara dengan pihak *purchasing*, diantaranya terjadi kesalahpahaman antar karyawan *purchasing* dengan karyawan *admin purchasing* lainnya dalam menyampaikan informasi pembelian barang pada departemen *purchasing* yang dipesan oleh departemen lain. Saat barang yang dibeli oleh pihak *purchasing* ternyata tidak sesuai dengan barang yang diminta. Hal ini terjadi karena pihak *purchasing* kurang memahami pesan yang disampaikan oleh karyawan *admin purchasing* terkait pembelian barang tersebut. Sehingga, barang yang sudah dibeli harus ditukar kembali dengan barang yang benar.

Masalah selanjutnya berdasarkan wawancara langsung dengan *admin food and beverage product* yaitu pihak *food and beverage product* memberikan *purchase request* (PR) kepada pihak *purchasing* untuk membeli sebuah *chef's knife* dengan harga ± Rp. 75.000. Namun, saat pisau yang dibeli oleh pihak *purchasing* adalah pisau dapur biasa dengan harga Rp. 15.000 yang tidak sesuai dengan yang dipesan. Padahal pada saat *food and beverage product* tersebut memesan, pihak *purchasing* menyatakan sudah mengerti dengan jenis *chef's knife* yang diminta pada saat berkomunikasi.

Masalah berikutnya berdasarkan wawancara langsung dengan salah satu karyawan *lounge* yang memberikan *Purchase Requestion* (PR) jam

sembilan pagi kepada pihak *Purchasing* dimana pihak *Purchasing* bersedia untuk pembelian *vodka* yang dijanjikan jam 3 sore, ternyata pihak *purchasing* belum membeli *vodka* yang diminta oleh *lounge*. Sedangkan pihak *lounge* sudah memberitahu kepada pihak *purchasing* untuk membeli *vodka* hari itu juga ketika PR diberikan. Sedangkan pihak yang membeli barang masih santai saja di depan komputer dan tidak membeli barang yang diminta. Namun, pada akhirnya pihak *lounge* sendiri yang membeli *vodka* tersebut keluar hotel.

Masalah selanjutnya, terlihat pada departemen *Food and Beverage*, dimana pada saat pihak *kitchen* akan mengorder barang yang dibutuhkan untuk kegiatan operasional harian kepada *store*. Pada saat barang diminta oleh pihak *kitchen*, barang yang di minta banyak yang kosong. Kekosongan barang ini sering terjadi pada minggu ketiga setiap bulannya. Padahal hampir setiap minggu *kitchen* memberitahukan kepada pihak *purchasing* supaya barang-barang yang ada di *store* tidak kosong *stocknya*. Hal ini sudah sering dibicarakan pada saat *morning briefing* tentang kekosongan barang tersebut. Tetapi hampir setiap bulan terjadi kekosongan barang di *store*. Padahal hampir setiap minggu hal ini di komunikasikan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk meneliti tentang **“KOMUNIKASI INTERPERSONAL KARYAWAN *PURCHASING* DENGAN *FOOD AND BEVERAGE DIVISION* HOTEL BASKO PADANG”**.

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, terdapat beberapa identifikasi masalah yang ditemukan pada Hotel Basko Padang, antara lain :

1. Adanya kesalahpahaman komunikasi verbal antara karyawan *Purchasing* dengan karyawan *admin purchasing* lainnya dalam menyampaikan informasi pembelian barang.
2. Kurangnya keterbukaan karyawan *purchasing* pada saat pembelian *chef's knife yang dipesan oleh food and beverage product*.
3. Adanya konflik dalam hubungan interpersonal antara pihak *purchasing* dengan pihak *lounge* dalam hal proses pembelian *vodka* yang mana pihak *lounge* telah melakukan pemesanan namun tidak dibeli oleh pihak *purchasing*.
4. Sering kosongnya barang yang ada di *store* pada saat *food and beverage division* mengorder barang, padahal sudah sering dikomunikasikan oleh pihak *food and beverage division*.

## **C. Fokus Masalah**

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah di atas, maka pada penelitian ini aktivitas yang dilakukan dibatasi komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan *food and beverage division* Hotel Basko Padang ditinjau dari keterbukaan, kepercayaan, komunikasi verbal dan nonverbal, konflik hubungan interpersonal, empati, dan kepositifan.

#### **D. Rumusan masalah**

Dari latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka perumusan masalah adalah bagaimana komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan *food and beverage division* Hotel Basko Padang yang ditinjau dari keterbukaan, kepercayaan, komunikasi verbal dan nonverbal, empati, kepositifan, dan konflik dalam hubungan interpersonal?.

#### **E. Tujuan penelitian**

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

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan *food and beverage division* Hotel Basko Padang

##### **2. Tujuan Khusus**

Tujuan khusus dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk mengetahui komunikasi interpersonal karyawan *purchasing* dengan *food and beverage division* Hotel Basko Padang yang ditinjau dari uraian sebagai berikut :

###### **1. Keterbukaan**

Sub indikator sebagai berikut :

- Menyadari diri sendiri
- Menerima diri sendiri
- Keinginan untuk menanggapi secara jujur
- Keinginan dalam menyampaikan informasi

## 2. Kepercayaan

Sub indikator sebagai berikut :

- Membangun kepercayaan
- Mempercayai

## 3. Komunikasi verbal dan nonverbal

Sub indikator sebagai berikut :

- Komunikasi efektif
- Mendengarkan sambil memahami

## 4. Empati

Sub indikator sebagai berikut :

- Merasakan permasalahan orang lain

## 5. Kepositifan

Sub indikator sebagai berikut :

- Memberikan perhatian positif dalam berkomunikasi
- Memberikan perasaan yang positif

## 6. Konflik dalam hubungan interpersonal

Sub indikator sebagai berikut :

- Konflik dan nilai positif

## **F. Manfaat penelitian**

### 1. Bagi manajemen Hotel Basko Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada manajemen hotel tentang komunikasi interpersonal antar

karyawan sehingga tidak terjadinya kesalahpahaman pada saat bekerja.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Menambah dan memperkaya penelitian di Universitas Negeri Padang, khususnya pada Jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan tentang sumber daya manusia.

3. Bagi Penulis

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan. Selain itu agar penulis mengetahui masalah-masalah nyata yang terdapat dalam industri agar menjadi bahan pertimbangan dan perbandingan terhadap teori-teori yang diperoleh saat kuliah.