

**TINJAUAN KOMUNIKASI KARYAWAN
DI HOTEL MERSI BUKITTINGGI**

SKRIPSI

*Diajukan kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Pariwisata sebagai salah satu
persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan
Universitas Negeri Padang*



**Kenanga Zalind
18135024**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2022**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**TINJAUAN KOMUNIKASI KARYAWAN
DI HOTEL MERSI BUKITTINGGI**

Nama : Kenanga Zalind
NIM/BP : 18135024/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2022

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Waryono, S.Pd, MM.Par
NIP. 198103302006041003

Ketua 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 : Tinjauan Komunikasi Karyawan di Hotel Mersi
Bukittinggi
Nama : Kenanga Zalind
NIM/BP : 18135024/2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

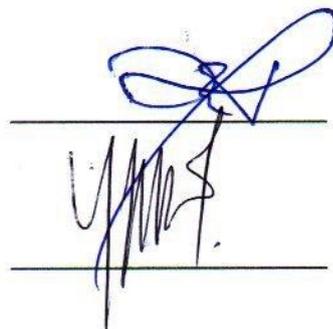
Padang, Agustus 2022

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

- | | | |
|------------|----------------------------------|----|
| 1. Ketua | : Waryono, S.Pd, MM.Par | 1. |
| 2. Anggota | : Hijriyantomi Suyuthie, SIP, MM | 2. |
| 3. Anggota | : Youmil Abrian, SE, M.M | 3. |





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telp. (0751) 7051186
e-mail : pariwisata@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Kenanga Zalind
NIM/TM : 18135024/ 2018
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,

“Tinjauan Komunikasi Karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi” 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,

Ketua Departemen Pariwisata

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

Saya yang menyatakan,



Kenanga Zalind
NIM. 18135024

ABSTRAK

Kenanga Zalind. 2022. “Tinjauan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Departemen Pariwisata. Fakultas pariwisata dan perhotelan. Universitas Negeri Padang.”

Penelitian ini dilatarbelakangi dari adanya miskomunikasi yang terjadi antara karyawan *front office*, *food and beverage* dan *housekeeping*, terkadang dengan atasan atau manager seperti kurangnya penyampaian informasi oleh manager kepada karyawan *receptionist* mengenai bookingan kamar tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data penelitian dikumpulkan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan melibatkan informan 7 orang dan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik analisis data yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi tidak berjalan dengan begitu baik, dapat dilihat dari lima indikator komunikasi yaitu komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, komunikasi dari atas ke bawah, komunikasi dari bawah ke atas dan komunikasi *lateral* dan *horizontal* seperti sering terjadinya miskomunikasi mengenai tidak paham dan tidak terdengar informasi yang didapat, kemudian lupa membuat catatan di *logbook* dan karyawan yang membaca *logbook* mengeluh mengenai tulisan yang sulit untuk dibaca. Namun, dari komunikasi non-verbal jarang digunakan sehingga tidak ada permasalahan baik sesama rekan kerja, antar departemen maupun dengan manager.

Kata Kunci: Hotel, Komunikasi, Karyawan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan banyak kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **“Tinjauan Komunikasi Karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi”** dengan baik.

Proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak terlepas dari dukungan dan semangat, serta bimbingan dari berbagai pihak, baik bersifat moril maupun materil. Untuk itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Hijriyantomi Suyuthie, S.IP.,M,M selaku Dosen penasehat Akademik sekaligus penguji I yang telah memberikan saran dan kritik yang bermanfaat untuk kesempurnaan skripsi ini.
4. Bapak Youmil Abrian, SE, M.M selaku penguji II yang telah memberikan saran dan kritik yang bermanfaat.
5. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan kritik dan saran terhadap penulisan skripsi ini serta memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis.

6. Seluruh dosen, tenaga administrasi, dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Terkhusus kepada orang tua dan keluarga penulis yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi selama penulisan skripsi ini.
8. Dan terimakasih kepada seluruh teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terimakasih atas dorongan dan semangatnya selama penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan untuk itu penulis dengan senang hati menerima kritikan dan saran yang membangun untuk kesempurnaan proposal penelitian ini.

Padang, 10 Agustus 2022

Kenanga Zalind

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Fokus Penelitian	6
C. Rumusan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	6
E. Manfaat Penelitian	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Aspek-aspek teori	8
B. Kerangka konseptual	25
C. Pertanyaan Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	27
B. Lokasi Penelitian	27
C. Informan Penelitian	27
D. Teknik dan Alat Pengumpulan data	29
E. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data	32
F. Teknik Analisis Data	33
BAB IV TEMUAN PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Penelitian	35
B. Pembahasan	86
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Simpulan.....	99
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Daftar Informan Penelitian	28
2. Kisi-kisi Instrumen Penelitian	31
3. Tipe dan harga kamar di Hotel Mersi Bukittinggi	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Informasi <i>lost and found</i>	4
2. Informasi kamar yang tidak dibersihkan.....	5
3. Kerangka Konseptual	26
4. Struktur Organisasi Hotel Mersi Bukittinggi	40
5. Kegiatan <i>briefing</i> Karyawan Hotel Mersi Bukittinggi.....	43
6. <i>Cover logbook</i> Hotel Mersi Bukittinggi	45
7. Isi lembaran <i>logbook</i> Hotel Mersi Bukittinggi	45
8. Kertas biasa catatan kecil karyawan Hotel Mersi Bukittinggi	45
9. Komunikasi menggunakan melambaikan tangan di Hotel Mersi Bukittinggi	47
10. Komunikasi menggunakan kontak mata di Hotel Mersi Bukittinggi	49
11. Komunikasi menggunakan ekspresi tersenyum di Hotel Mersi Bukittinggi	50
12. Komunikasi jarak jauh di Hotel Mersi Bukittinggi.....	51
13. Bersalam-salaman sesudah kegiatan <i>briefing</i> di Hotel Mersi Bukittinggi	53
14. Komunikasi memberikan arahan di Hotel Mersi Bukittinggi.....	57
15. Kegiatan <i>briefing</i> Hotel Mersi Bukittinggi	61
16. Komunikasi memberikan instruksi di Hotel Mersi Bukittinggi.....	64
17. Komunikasi memberikan saran di Hotel Mersi Bukittinggi	67
18. <i>Meeting</i> bulanan di Hotel Mersi Bukittinggi	69
19. Laporan berkala <i>receptionist</i> di Hotel Mersi Bukittinggi	72
20. Penjelasan dilakukan oleh <i>receptionist</i> di Hotel Mersi Bukittinggi	74
21. <i>Meeting</i> bulanan di Hotel Mersi Bukittinggi	76
22. <i>Receptionist</i> menyampaikan di Hotel Mersi Bukittinggi.....	78
23. Komunikasi <i>receptionist</i> sesama rekan kerja.....	82
24. Komunikasi karyawan kitchen dengan <i>engineering</i>	85

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Surat izin Penelitian.....	105
2. Pedoman Wawancara	107
3. Hasil Observasi di Hotel Mersi Bukittinggi	237
4. Dokumentasi.....	238

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia dan merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa diberbagai negara. Sesungguhnya, pariwisata telah dimulai semenjak dimulainya peradaban manusia itu sendiri, hal ini ditandai oleh adanya pergerakan manusia yang melakukan ziarah dan perjalanan agama lainnya. Perkembangan pariwisata saat ini semakin pesat dan menjadi salah satu aset penting bagi setiap negara. Pariwisata sangat berpengaruh di indonesia salah satunya bisa membuka lowongan jasa perhotelan dan akomodasi lainnya. Perhotelan berperan aktif dalam menciptakan lapangan pekerjaan, meningkatkan pendapatan daerah atau negara, dan meningkatkan devisa negara.

Menurut peraturan Menteri dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia No. PM.53/HM.001/MPEK/2013 Pasal 1 ayat 4 menyatakan bahwa usaha hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Hotel sangat berpengaruh bagi wisatawan atau orang-orang yang memiliki kepentingan keluar kota atau keluar daerah, karena hotel merupakan salah satu tempat penginapan yang nyaman dan menyediakan berbagai fasilitas. Dalam hal ini hotel tentunya memerlukan jasa pelayanan

yang disebut dengan karyawan untuk menunjang kelancaran sebuah perusahaan.

Menurut Hasibuan (2012: 12), karyawan adalah penjualan jasa (pikiran atau tenaganya) dan mendapat kompensasi yang besarnya telah ditetapkan terlebih dahulu. Untuk menjalankan tugas seorang karyawan maka diperlukan sebuah komunikasi satu sama lain, supaya perusahaan bisa berjalan dengan baik dan mudah.

Menurut Mangkunegara (2013: 145), “komunikasi dapat di artikan sebagai proses pemindahan suatu informasi, ide, pengertian dari seseorang kepada orang lain dengan harapan orang tersebut dapat menginterpretasikannya sesuai dengan tujuan yang dimaksud.” Dengan berkomunikasi, manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari, di tempat pekerjaan baik dimanapun berada komunikasi sangat penting untuk kelancaran dalam beraktivitas. Menurut Sutrisno (2017), Indikator komunikasi terdiri atas lima bagian, yakni komunikasi verbal, komunikasi non-verbal, komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*), komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*) dan komunikasi *lateral* dan *horizontal*. Komunikasi antar karyawan sangat berperan penting dalam menyampaikan informasi supaya pekerjaan yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar, sehingga bisa membina hubungan yang baik dan menghasilkan pekerjaan yang memuaskan terutama di sebuah hotel.

Salah satu hotel berbintang dua (**) di Bukittinggi yaitu Hotel Mersi yang terletak di Jl. Tuanku Nan Renceh No. 30 Bukittinggi, Sumatera Barat,

Indonesia. Lokasinya yang strategis memudahkan tamu hotel dapat mengunjungi berbagai objek wisata, peninggalan sejarah, pusat kuliner dan kerajinan khas Bukittinggi. Hotel Mersi Bukittinggi memiliki 46 kamar dengan tipe kamar yaitu *Mersi Suite Room 1, Grand Deluxe Room 5, Deluxe Room 9, dan Superior Room 31* dan juga memiliki *2 meeting room*.

Hotel Mersi Bukittinggi tentu memerlukan beberapa elemen, salah satunya sumber daya manusia merupakan elemen penting di dalam perusahaan apalagi di dunia industri perhotelan karena perencana dan pengendali bagi tujuan perusahaan. Akan tetapi sumber daya manusia yang terdidik sekalipun tentunya tidak akan terhindar dari suatu masalah. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi ialah permasalahan dalam komunikasi karyawan.

Komunikasi karyawan yang baik dalam sebuah industri perhotelan ialah dengan cara komunikasi terbuka antar karyawan termasuk dari atasan kepada bawahan kemudian menggunakan bahasa yang jelas dan efektif, sehingga operasional dapat berjalan dengan lancar, namun komunikasi yang dilakukan dengan baik sekalipun tetap saja tidak akan terhindar dari sebuah permasalahan.

Adapun beberapa permasalahan yang ditemui ketika penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri 2 pada tahun 2021 di Hotel Mersi Bukittinggi, penulis menemukan beberapa masalah, adanya miskomunikasi yang terjadi antara karyawan *front office, food and beverage product, food beverage service* dan *housekeeping*, terkadang dengan atasan atau manager juga sering terjadi miskomunikasi seperti kurangnya penyampaian informasi oleh manager

kepada karyawan *receptionist* mengenai *bookingan* kamar tamu, sehingga dalam penyampaian informasi kepada *roomaid* atau *roomboy* menjadi kurang efektif.

Berikut adalah masalah yang penulis temui melalui *group whatsapp* pemagangan Hotel Mersi Bukittinggi yaitu tidak adanya informasi oleh *roomaid* atau *roomboy* kepada *receptionist* tentang *lost and found* barang tamu *check out* karena tamu tersebut meminta barang yang ketinggalan di kamar tempat dia menginap di Hotel Mersi Bukittinggi, tetapi tidak ada respon sama sekali dari petugas *morning shift roomaid* atau *roomboy*.

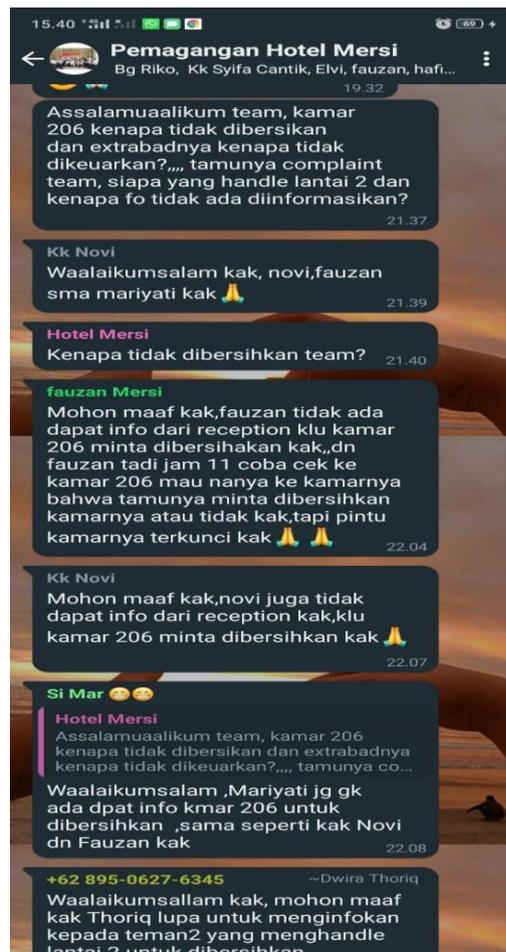


Gambar 1. Informasi *Lost and Found*

Sumber: Dokumentasi pribadi 2022

Adanya kamar tamu *extend* yang belum dibersihkan di lantai 2 No. 206 sehingga membuat tamunya *complaint*, padahal tamu sudah menginformasikan kepada *receptionist morning shift* untuk membersihkan kamarnya akan tetapi *receptionist* pada *morning shift* tidak menginformasikan kepada *roomaid* atau *roomboy* yang bertanggung jawab di lantai 2 pada saat itu. Ketika pergantian

dengan *evening shift receptionist* dan *roomaid* atau *roomboy* yang bekerja pada saat *morning shift* tidak memberikan informasi kepada *evening shift* bahwa ada kamar tamu *extend* yang belum dibersihkan.



Gambar 2. Informasi kamar yang tidak dibersihkan

Sumber: Dokumentasi pribadi 2022

Berdasarkan uraian di atas dengan adanya masalah yang terkait dengan komunikasi karyawan. Supaya permasalahan-permasalahan di atas tidak dibiarkan begitu saja yang nantinya berdampak bagi pendapatan hotel juga bisa menimbulkan suasana kerja yang tidak nyaman dan banyak terjadi kesalahpahaman yang memicu konflik. Hal ini membuat penulis tertarik untuk

melakukan penelitian terkait komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi dalam bentuk skripsi yang berjudul: **“Tinjauan Komunikasi Karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi”**.

B. Fokus Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas agar penelitian yang dilakukan lebih terarah maka perlu adanya batasan penelitian. Penelitian ini fokus tentang komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi?”

D. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan dari penelitian yang dilakukan ini adalah untuk menganalisis komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi.

2. Tujuan Khusus

- a. Mendeskripsikan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi ditinjau dari aspek komunikasi verbal.
- b. Mendeskripsikan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi ditinjau dari aspek komunikasi non-verbal.
- c. Mendeskripsikan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi ditinjau dari aspek komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*).

- d. Mendeskripsikan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi ditinjau dari aspek komunikasi dari bawah ke atas (*upward communication*).
- e. Mendeskripsikan komunikasi karyawan di Hotel Mersi Bukittinggi ditinjau dari aspek komunikasi *lateral* atau *horizontal*.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi pihak Hotel

Secara praktis memberi kontribusi berupa saran tentang komunikasi karyawan yang bagus untuk membangun hubungan yang baik di Hotel Mersi Bukittinggi.

2. Bagi Departemen Pariwisata

Dapat dijadikan sebagai bahan referensi dalam hal penelitian yang merujuk pada tinjauan komunikasi karyawan suatu perusahaan.

3. Bagi Peneliti

Memperoleh kesempatan untuk mencoba mendeskripsikan secara praktis dan sistematis serta dapat menganalisis permasalahan yang ada dilapangan sesuai dengan kemampuan ilmu yang dimiliki penulis yang di dapat selama mengikuti kuliah dan juga sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Sarjana Sains Terapan (S.ST) di Universitas Negeri Padang.