

**SKRIPSI**

**GAYA KOMUNIKASI HOTEL MANAGER AMARIS MALANG**



Disusun Oleh :

Stephen Handi Wihardjo

NRP. 1423015024

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

**SKRIPSI**

**GAYA KOMUNIKASI HOTEL MANAGER AMARIS MALANG**

**Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan dalam memperoleh  
gelar Sarjana Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala  
Surabaya**



Disusun Oleh :

Stephen Handi Wihardjo

NRP. 1423015024

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA  
SURABAYA  
2019**

## PERNYATAAN ORIGINALITAS

Dengan ini,

Nama : Stephen Handi Wihardjo

NRP : 1423015024

Menyatakan bahwa apa yang saya tulis dalam skripsi berjudul:

Gaya Komunikasi Hotel Manager Amaris Malang adalah benar adanya dan merupakan hasil karya saya sendiri. Segala kutipan karya pihak lain telah saya tulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila dikemudian hari ditemukan plagiasi maka saya rela gelar keserjanaan saya dicabut.

Surabaya, 19 Desember 2019

Peneliti



Stephen Handi Wihardjo

NRP. 1423015024

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

#### Gaya Komunikasi Hotel Manager Amaris Malang

Oleh :

Stephen Handi Wihardjo

NRP. 1423015024

Skripsi ini telah disetujui oleh dosen pembimbing penulisan skripsi untuk diajukan ke tim penguji skripsi.

Pembimbing I : Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom. (.....)

NIDN. 0725058704

Pembimbing II : Dra. Sri Moerdijati, MS.

(.....)

NIK. 142.LB.0852

Surabaya, 26 November 2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Proposal skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Proposal Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya dan diterima untuk memenuhi sebagian dari persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada : Kamis, 19 Desember 2019

Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Komunikasi,  
Dekan,



Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si.  
NIDN. 0630077303

### Dewan Penguji:

1. Ketua : Dr. Nanang Krisdinanto, Drs., M.Si. (.....) NIDN. 0726126602
2. Sekretaris : Yuli Nugraheni, S. Sos., M. Si. (.....) NIDN. 0630077303
3. Anggota : Theresia Intan Putri H, S.Sos., M.I.Kom (.....) NIDN. 0725058704
4. Anggota : Dra. Sri Moerdijati, MS. (.....) NIK. 142.LB.0852

**LEMBAR PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa  
Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya (UKWMS) :

Nama : Stephen Handi Wihardjo

NRP : 1423015024

Menyetujui skripsi/ karya ilmiah saya

Judul : **Gaya Komunikasi Hotel Manager Amaris Malang**

Untuk dipublikasikan atau ditampilkan di internet atau media lain (Digital Library Perpustakaan UKWMS) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta. Demikian pernyataan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 19 Desember 2019

Yang menyatakan



Stephen Handi Wihardjo

## **KATA PERSEMBAHAN**

Puji Syukur untuk Tuhan Yang Maha Esa karena dengan rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Penelitian ini penulis persembahkan kepada orang tua yang selalu mendoakan yang terbaik untuk anak tunggalnya ini. Penelitian ini juga penulis persembahkan untuk teman-teman yang mendukung dengan setia agar penulis tetap semangat dan tekun. Semoga dengan terselesaikannya Penelitian ini, penulis dapat membanggakan keluarga kedepannya dan mampu menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

“Saat kau berkomitmen, maka kau harus menempatkan seluruh energimu pada komitmen tersebut”

(Nehpets Idnah)

Surabaya, 19 Desember 2019

Stephen Handi Wihardjo

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmatnya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan mengambil judul “Gaya Komunikasi Hotel Manager Amaris Malang”. Penelitian ini diajukan sebagai salah satu persyaratan lulus dalam mencapai gelar Sarjana Strata 1 Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Katholik Widya Mandala Surabaya.

Dalam proses pengerjaan hingga terselesaikannya Skripsi ini, peneliti banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Keluarga yang senantiasa mendoakan, mendukung, dan memperhatikan peneliti selama melakukan aktivitas kerja praktik dan selama mengerjakan Skripsi ini.
2. Dosen pembimbing Skripsi, Ibu Intan dan Ibu Moer, terima kasih untuk tidak pernah lelah mengingatkan dan memberikan dukungan selama proses pengerjaan Skripsi ini.
3. Mbak Rara sebagai *Accounting* Hotel Amaris Malang yang telah membantu peneliti dalam proses wawancara dan penyebaran kuisioner .
4. Ko Diton dan Mas Rhomy sebagai Karyawan Hotel Amaris Malang yang juga membantu peneliti dalam wawancara dan penyebaran kuisioner.
5. Terima kasih untuk Siska, Margareth, Patricia dan teman-teman yang lain karena telah mengingatkan serta memberikan semangat selama peneliti mengerjakan skripsi ini.
6. Terima Kasih untuk Pengurus Harian Kemeterian Olahraga 2017/2018 serta seluruh pengurus Unit Kegiatan Mahasiswa yang



juga setia memberikan semangat dan selalu menyakan kapan sidang kepada peneliti.

7. Untuk Mas Michael Tjipta, Mas Reza Pahlevi, Mas Dicky Oktavian, dan Mas Jimmy Santoso yang setia mendengarkan keluh kesah menemani selalu baik di kos maupun di tempat nongkrong pada saat peneliti membuat Skripsi ini
8. Terima Kasih untuk Angelica Wahyunita dan kedua orang tua yang membantu memberikan doa dan semangat dalam penyelesaian Skripsi ini.
9. Terima Kasih untuk Diar Permana, Angel Khornia, Antonius Willian, Ewaldo, dan Reno sudah menjadi teman penyelesaian skripsi mendekati hari- hari pengumpulan berkas.
10. Mbak dan Mas yang bekerja di DeJavu Ngagel yang sampai hafal dengan wajah peneliti, karena setiap hari selalu mengerjakan Skripsi dari malam hingga pagi.
11. Terima Kasih untuk Mbak Lala selaku assiten Dosen dari Ibu Moer yang sangat membantu membimbing dan menyelesaikan proses skripsi.
12. Terima Kasih untuk Ko Henry mentor Rohani peneliti dan Rekan – Rekan Gerakan Pembawa Suluh yang tidak lelah dalam memberikan semangat dan doa agar dapat menyelesaikan Skripsi ini.
13. Terakhir, untuk orang yang sangat spesial bagi peneliti, yaitu Begedel, yang sangat setia menemani, mendoakan, mendengar keluh kesah, membantu dari segala aspek dan menjadi sekretaris pribadi peneliti selama mengerjakan Skripsi ini.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN KARYA ILMIAH .....	v
KATA PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
BAB I.1 LATAR BELAKANG MASALAH .....	1
BAB I.2 RUMUSAN MASALAH .....	7
BAB I.3 TUJUAN PENELITIAN .....	7
BAB I.4 BATASAN MASALAH .....	7
BAB I.5 MANFAAT PENELITIAN .....	8

<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
BAB II.1 KERANGKA TEORI .....	9
BAB II.1.1 KOMUNIKASI ORGANISASI .....	9
BAB II.1.2 KOMUNIKASI MANAGER ATAU KOMUNIKASI KE BAWAH .....	14
BAB II.1.2.1 TUJUAN KOMUNIKASI ORGANISASI .....	15
BAB II.1.2.2 FUNGSI KOMUNIKASI ORGANISASI .....	16
BAB II.1.3 TEORI GAYA KOMUNIKASI .....	18
BAB II.2 NISBAH ANTAR KONSEP .....	21
BAB II.3 BAGAN KERANGKA KONSEPTUAL .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	20
BAB III.1 PENDEKATAN DAN JENIS PENELITIAN .....	24
BAB III.2 METODE PENELITIAN .....	24
BAB III.3 IDENTIFIKASI VARIABEL PENELITIAN .....	26
BAB III.4 DEFINISI KONSEPTUAL .....	21
BAB III.5 DEFINISI OPERATIONAL .....	27
BAB III.6 POPULASI DAN SAMPEL .....	30
BAB III.7 TEKNIK PENARIKAN SAMPEL .....	31
BAB III.8 TEKNIK PENGUMPULAN DATA .....	31
BAB III.9 VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	32
BAB III.9.1 UJI VALIDITAS .....	32

BAB III.9.2 UJI RELIABILITAS .....	33
BAB III.10 TEKNIK ANALISIS DATA .....	33
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>34</b>
BAB IV.1 GAMBARAN SUBJEK PENELITIAN .....	34
BAB IV.1.1 KARYAWAN HOTEL AMARIS MALANG ....	34
BAB IV.1.2 PROFIL HOTEL AMARIS MALANG .....	36
BAB IV.2 HASIL PENGUJIAN VALIDITAS DAN RELIABILITAS .....	.....
BAB IV.2.1 UJI VALIDITAS .....	38
BAB IV.2.2 UJI RELIABILITAS .....	40
BAB IV.3 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	41
BAB IV.3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN BERDASARKAN DIVISI .....	41
BAB IV.3.2 DESKRIPSI PENELITIAN .....	42
BAB IV.3.2.1 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MEMBERIKAN TUGAS KEPADA KARYAWAN .....	42
BAB IV.3.2.2 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MEMBERIKAN TUGAS KEPADA KARYAWAN BERHUBUNGAN DENGN DIVISI LAIN .....	45
BAB IV.3.2.3 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MEMBERIKAN INFORMASI MENGENAI PROSEDUR DAN PRAKTEK PERUSAHAAN .....	48

BAB IV.3.2.4 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MENILAI HASIL PEKERJAAN KARYAWAN YANG SESUAI TARGET YANG DIBERIKAN .....	50
BAB IV.3.2.5 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MENILAI HASIL PEKERJAAN KARYAWAN YANG TIDAK SESUAI DENGAN TUGAS YANG DIBERIKAN .....	53
BAB IV.3.2.6 GAYA KOMUNIKASI MANAGER SAAT MEMBERIKAN INFORMASI YANG BERHUBUNGAN DENGAN MISI ORGANISASI .....	56
BAB V PENUTUP .....	60
BAB V.1 KESIMPULAN .....	60
BAB V.2 SARAN .....	60
BAB V.2.1 SARAN AKADEMIS .....	60
BAB V.2.2 SARAN PRAKTIS .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN .....	65

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Hasil Uji Validitas .....	39
Tabel IV.2 Uji Reliabilitas .....	41
Tabel IV.3 Setiap Bagian Divisi .....	41
Tabel IV.4 Gaya Komunikasi Manager saat Memberikan Tugas Pekerjaan Kepada Karyawan.....	44
Tabel IV.5 Gaya Komunikasi Manager saat Memberikan Tugas Kepada Karyawan yang Berhubungan dengan Divisi Lain .....	47
Tabel IV.6 Gaya Komunikasi Manager saat Memberikan Informasi Mengenai Prosedur dan Praktek Perusahaan .....	48
Tabel IV.7 Gaya Komunikasi Manager saat Menilai Hasil Pekerjaan Karyawan yang Sesuai Target yang Diberikan.....	51
Tabel IV.8 Gaya Komunikasi Manager saat Menilai Hasil Pekerjaan Karyawan yang Tidak Sesuai dengan Tugas yang Diberikan	54
Tabel IV.9 Gaya Komunikasi Manager saat Memberikan Informasi yang Berhubungan dengan Misi Organisasi .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Pembagian divisi Hotel Amaris Malang .....	5
Gambar II.1 Proses Komunikasi Organisasi.....	9
Gambar IV.1 Bagian Divisi Hotel Amaris Malang.....	38
Gambar IV.2. Logo Hotel Amaris Malang .....	38

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner .....	65
Lampiran 2. Uji Reliabilitas .....	69
Lampiran 3. Frekuensi .....	71
Lampiran 4. Uji Validitas .....	83



## ABSTRAK

Stephen Handi Wihardjo. NRP. 1423015024. GAYA KOMUNIKASI HOTEL MANAGER AMARIS MALANG.

Amaris Hotel merupakan salah satu grup hotel terkemuka di Indonesia (<http://amarishotel.com/id/>). Grup ini didirikan pada tahun 2007 di bawah PT. Graha Wita Santika Indonesia, salah satu unit bisnis Kelompok Kompas Gramedia. PT. Graha Wita Santika sendiri merupakan manajemen yang terletak di Jakarta, namun Hotel Amaris Malang didirikan oleh PT. Graha Smart Hotel yang memiliki hubungan kerja sama dengan PT. Graha Wita Santika. Hotel Amaris Malang didirikan pada tanggal 19 Desember 2014. Hotel Amaris Malang merupakan salah satu anak perusahaan Kompas Gramedia, pengembangan dana pensiun karyawan Kompas. Komunikasi organisasi adalah sistem memproses informasi dan efektifitas kerja organisasi ditentukan oleh kemampuan organisasi menangani informasi dengan menggunakan berbagai macam gaya komunikasi. Gaya komunikasi sangat penting dalam sebuah organisasi karena merupakan seperangkat perilaku antarpribadi yang terspesialisasi yang digunakan dalam suatu situasi tertentu, oleh karena itu penelitian kali ini akan membahas mengenai gaya komunikasi yang digunakan oleh manager Hotel Amaris Malang dengan gambaran subjek adalah karyawan Hotel Amaris Malang yang terdiri dari 10 divisi dengan jumlah karyawan sebanyak 44 orang. Sepuluh divisi tersebut diantaranya adalah *accounting, sales marketing, HRD, engineering, housekeeping, front office, food & beverage service, food & beverage product, security, dan public area*. Penelitian ini menggunakan metode survei melalui kuesioner. Data mentah yang di dapat di olah menggunakan aplikasi SPSS dengan menguji validitas, reliabilitas, dan frekuensi data. Penelitian ini mencapai pada kesimpulan bahwa gaya komunikasi manager Hotel Amaris Malang adalah *the equalitarian style, the dynamic style, the controlling style, dan the structuring style* dalam komunikasi hariannya bersama dengan karyawan.

Kata Kunci: gaya komunikasi, manager, hotel Amaris Malang, Kompas Gramedia, PT. Graha Smart Hotel

## ABSTRACT

Stephen Handi Wihardjo. NRP. 1423015024. *THE COMMUNICATION STYLE OF AMARIS MALANG'S HOTEL MANAGER.*

Amaris Hotel is one of the leading hotel groups in Indonesia (<http://amarishotel.com/>). This group was founded in 2007 under PT. Graha Wita Santika Indonesia, one of the Kompas Gramedia Group business units. PT. Graha Wita Santika itself is a management located in Jakarta, however Amaris Hotel Malang was founded by PT. Graha Smart Hotel which has a working relationship with PT. Graha Wita Santika. Amaris Hotel Malang was established on December 19, 2014. Amaris Hotel Malang is a Kompas Gramedia company, a company development fund. Organizational communication is an information processing system and the effectiveness of an organization's work is determined by the organization's ability to relate information using various communication styles. Communication style is very important in an organization because it is a different task between specialized individuals who are used in certain topics, therefore this research will discuss the communication style used by the manager of Amaris Malang Hotels with research subjects related to Amaris Hotel Malang's employees which consists of 10 divisions with 44 employees. The ten divisions in question are accounting, sales marketing, human resource and development, engineering, housekeeping, front office, food & beverage services, food & beverage products, security, and public areas. This study uses a survey method through a questionnaire. The data that have been collected will be analyzed using SPSS with a comparison of validity, reliability, and frequency. The conclusion of this research is Amaris Hotel Malang's manager are using four different communication styles, which are the equalitarian style, dynamic style, controlling style, and structuring style in its daily communication with employees.

**Key Words:** Communication Style, Manager, Hotel Amaris Malang, Kompas Gramedia, PT. Graha Smart Hotel