

ANALISIS KOMUNIKASI KARYAWAN NOVOTEL BUKITTINGGI

Abstract

ANNISA FITRI

annisafitri1503@gmail.com

YOUMIL ABRIAN

Departemen Pariwisata Universitas Negeri
 Padang

E-mail: abrian.yomil@fpp.unp.ac.id

Penelitian ini dilatar belakangi berdasarkan kurang baiknya komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi yang diukur berdasarkan beberapa indikator komunikasi. Masalah yang ditemui pada penelitian ini adalah kesalahan dalam menyampaikan informasi oleh karyawan antar department, adanya karyawan reservasi yang tidak mengkonfirmasi kembali kepada tamu mengenai ketersediaan kamar, adanya karyawan yang kurang tanggap dalam menangani permintaan tamu, kurangnya koordinasi karyawan dengan rekan kerja mengenai pekerjaan yang dilakukan. Tujuan penelitian ini untuk menggambarkan komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi. Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif dengan data kuantitatif. Populasi penelitian ini merupakan seluruh karyawan Novotel Bukittinggi dan 48 orang sampel yang diambil menggunakan teknik *Proposionate Stratified Random Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi cukup baik dengan persentase 56,3%. Selanjutnya berdasarkan indeks komunikasi vertikal ke bawah menjukkan hasil yang baik dengan persentase 70,83%, indeks komunikasi vertikal ke atas menjukkan hasil yang baik dengan persentasi 52%, indeks komunikasi horizontal menunjukkan hasil cukup baik dengan persentase 50% dan indeks komunikasi diagonal menunjukkan hasil kurang baik dengan persentase 45,8%.

Keywords: Komunikasi, Karyawan

PENDAHULUAN

Indonesia memiliki destinasi wisata yang terkenal hingga seluruh dunia. Beberapa tempat wisata yang populer berada di kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Beberapa tempat populer di Bukittinggi yaitu Jam Gadang, Kinantan Zoo, Taman Panorama. Perkembangan wisata di kota Bukittinggi didukung dengan sarana akomodasi yang memadai seperti hotel untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang datang ke kota Bukittinggi. Menurut (1), hotel merupakan suatu badan usaha dibidang jasa akomodasi dan pelayanan makan dan minum untuk wisatawan dengan imbalan pembayaran tertentu. Menurut (2), Sumber daya manusia merupakan orang yang menjadi penggerak organisasi yang bersifat kuantitatif yang bekerja dan bertindak untuk organisasi tersebut. Orang-orang yang bertanggungjawab dalam operasional hotel terbagi dalam beberapa *department* sesuai dengan pekerjaan yang akan dilakukannya. Untuk memenuhi kebutuhan tamu dibutuhkan kerjasama antar karyawan satu departemen dengan karyawan dari departemen lainnya. Kerjasama yang baik karyawan antar departemen dapat terjalin dengan cara menjaga komunikasi agar permintaan tamu dapat tersampaikan kepada departemen yang bersangkutan. Menurut (3), komunikasi merupakan pertukaran informasi atau berita dari satu pihak kepada pihak lainnya. Menurut (4) indikator komunikasi merupakan komunikasi vertikal ke atas, komunikasi vertikal ke bawah, komunikasi horizontal serta komunikasi diagonal. Masalah dalam penelitian ini berupa kesalahan dalam menyampaikan informasi oleh karyawan antar *department*, adanya karyawan reservasi yang tidak mengkonfirmasi kembali kepada tamu mengenai ketersediaan kamar, adanya karyawan yang kurang tanggap dalam menangani permintaan tamu, kurangnya koordinasi karyawan dengan rekan kerja mengenai pekerjaan yang dilakukan. Berdasarkan permasalahan yang ditemui di Novotel Bukittinggi maka penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kuantitatif dan dilakukan di Novotel Bukittinggi. Penelitian ini menggunakan variabel komunikasi karyawan dengan populasi penelitian yaitu seluruh karyawan di Novotel Bukittinggi. Teknik pengambilan sampel penelitian ini yaitu (5) *proporsionate stratified random sampling* (sampel yang diambil dengan memperhatikan tingkatan pada populasi). Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis dengan tabulasi dan distribusi frekuensi variabel untuk mengelompokkan beberapa indikator menggunakan rumus rata-rata ideal (M_i), dan standar deviasi (s_d). Kemudian mengolah analisis data menggunakan SPSS versi 21.00. Peneliti juga menggunakan rumus Tingkat Capaian Responden (TCR) untuk mengklasifikasikan masing-masing indikator.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Penelitian terkait komunikasi karyawan Novotel Bukittinggi ini memiliki sampel sebanyak 48 orang dan 20 pernyataan terdiri dari 4 indikator. Data penelitian diukur menggunakan skala *likert* dengan pemberian skor, kemudian data diolah dan mendapatkan hasil seperti dibawah ini:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Variabel Komunikasi Karyawan

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 80	5	10,4%
Baik	66,65 - 80	16	33,3%
Cukup Baik	53,35 - 66,65	27	56,3%
Kurang Baik	40,05 - 53,35	0	0%
Tidak Baik	$<40,05$	0	0%
Jumlah		48	100%

Tabel 1 menunjukkan bahwa kategori sangat baik memperoleh angka 10,4%, kategori baik 33,3%, kategori cukup baik 56,3%, kategori kurang baik mendapat skor 0%, kategori tidak 0%. Dapat disimpulkan bahwa variabel mengenai komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi mendapatkan persentase skor 56,3% yang termasuk dalam kategori **Cukup Baik**. Berdasarkan indikator dapat diklasifikasikan sebagai berikut:

1. Komunikasi vertikal ke bawah

Penelitian yang dilakukan kepada karyawan di Novotel Bukittinggi sebanyak 48 orang dengan 20 pernyataan mengenai komunikasi karyawan terdiri dari 6 pernyataan mengenai komunikasi vertikal ke bawah menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Vertikal Ke bawah

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 24	9	18,75%
Baik	20 - 24	34	70,83%
Cukup	16 - 20	5	10,42%
Kurang Baik	12 - 16	0	0%
Tidak Baik	<12	0	0%
Jumlah		48	100%

Tabel 2 menunjukkan bahwa kategori sangat baik memperoleh angka 18,75%, kategori baik 70,83%, kategori cukup baik 10,42%, kurang baik 0%, tidak baik 0%. Dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi vertikal ke bawah mendapatkan persentase skor 70,83% yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan penelitian menggunakan rumus TCR, hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator Komunikasi Vertikal Ke bawah

No	Pernyataan	Rata-rata	TCR	Kategori
	Komunikasi Vertikal Ke Bawah			
1	Instruksi yang disampaikan oleh atasan kepada karyawan sangat jelas dan mudah dipahami	3,8	76,3	Cukup baik
2	Instruksi yang disampaikan atasan dapat karyawan laksanakan dengan baik	3,8	75,8	Cukup baik
3	Atasan memberikan arahan tentang pekerjaan yang akan dilakukan karyawan	3,5	69,2	Cukup baik
4	Atasan menjelaskan standar operasional prosedur untuk setiap pekerjaan yang akan karyawan laksanakan	3,4	67,9	Cukup baik

5	Atasan memberikan teguran kepada karyawan yang melakukan kesalahan atau kelalaian kerja	4,1	81,3	Baik
6	Atasan memberikan motivasi kepada karyawan dalam melakukan pekerjaan	3	67,9	Cukup baik
Jumlah		22	438,3	Cukup baik
Rata-rata		73,1		

Tabel 3 menunjukkan bahwa komunikasi karyawan yang ditinjau dari indikator komunikasi vertikal ke bawah memperoleh TCR 73,1% dengan nilai cukup baik. Pernyataan 1 memperoleh TCR 76,3% dengan nilai cukup baik, pernyataan 2 memperoleh TCR 75,8% dengan nilai cukup baik, pernyataan 3 memperoleh TCR 69,2% dengan nilai cukup baik, pernyataan 4 memperoleh TCR 67,9% dengan nilai cukup baik, pernyataan 5 memperoleh TCR 81,3% dengan nilai baik dan pernyataan 6 memperoleh TCR 67,9% dengan nilai cukup baik.

2. Komunikasi vertikal ke atas

Penelitian yang dilakukan kepada karyawan di Novotel Bukittinggi sebanyak 48 orang dengan 20 pernyataan mengenai komunikasi karyawan yang terdiri dari 4 pernyataan mengenai komunikasi vertikal ke atas menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Vertikal Ke Atas

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 16	15	31,3%
Baik	13,33 - 16	25	52%
Cukup	10,67 – 13,33	8	16,67%
Kurang Baik	8 – 10,67	0	0%
Tidak Baik	< 8	0	0%
Jumlah		48	100%

Tabel 4 menunjukkan kategori sangat baik memperoleh angka 31,3%, kategori baik 52%, kategori cukup baik 16,67%, kategori kurang baik 0%, kategori tidak baik mendapat skor 0%. Dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi vertikal ke atas mendapatkan persentase skor 50% yang termasuk dalam kategori **Baik**.

Berdasarkan penelitian menggunakan rumus TCR, hasil penelitian dipaparkan sebagai berikut:

Tabel 5. Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator Komunikasi Vertikal ke Atas

No	Pernyataan	Rata-rata	TCR	Kategori
Komunikasi Vertikal Ke Atas				
7	Karyawan menyampaikan hasil pekerjaan kepada atasan	4,0	80,4	Baik
8	Karyawan memberitahu atasan tentang kesulitan yang dihadapi dalam menjalankan pekerjaan yang dilaksanakan	4,3	86,3	Baik
9	Karyawan mengkomunikasikan pendapat/ide dengan atasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan	3,5	70,0	Cukup baik
10	Karyawan menyampaikan kritik dan saran kepada atasan kemudian ditindaklanjuti oleh atasan	3,2	63,3	Kurang Baik
Jumlah		15	300	Cukup baik
Rata-rata		75		

Tabel 5 menunjukkan bahwa indikator komunikasi vertikal ke atas memperoleh skor TCR 75% dengan nilai cukup baik. Pernyataan 7 memperoleh skor TCR 80,4% dengan nilai baik, pernyataan 8 memperoleh skor TCR 86,3% dengan nilai baik, pernyataan 9 memperoleh skor TCR 70% dengan nilai cukup baik dan pernyataan 10 memperoleh skor TCR 63,3% dengan nilai kurang baik.

3. Komunikasi Horizontal

Penelitian yang dilakukan kepada karyawan di Novotel Bukittinggi sebanyak 48 orang dengan 20 pernyataan mengenai komunikasi karyawan yang terdiri dari 6 pernyataan mengenai komunikasi horizontal menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Horizontal

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 24	12	25%
Baik	20 – 24	10	20,83%
Cukup	16 – 20	24	50%
Kurang Baik	12 – 16	2	4,17%
Tidak Baik	<12	0	0%
Jumlah		48	100%

Tabel 6 menunjukkan bahwa kategori sangat baik memperoleh angka 25%, kategori baik 20,83%, kategori cukup baik 50%, kategori kurang baik 4,17%, kategori tidak baik 0%. Dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi horizontal mendapatkan persentase skor 50% yang termasuk dalam kategori **Cukup**.

Berdasarkan penelitian menggunakan rumus TCR, hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 7. Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator Komunikasi Horizontal

No	Pernyataan	Rata-rata	TCR	Kategori
	Komunikasi Horizontal			
11	Informasi antar karyawan disampaikan dengan baik dan jelas	3,5	70,0	Cukup baik
12	Hubungan antar karyawan terjalin dengan baik dalam menyampaikan instruksi yang diberikan oleh atasan	3,5	69,6	Cukup baik
13	Karyawan diskusi dengan rekan kerja untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi dalam menyelesaikan pekerjaan	3,4	69	Cukup baik
14	Karyawan memberikan dukungan kepada rekan kerja yang sedang menjalankan tugasnya	3,5	70,0	Cukup baik
15	Karyawan antusias dalam menyampaikan hal-hal mengenai pekerjaan ketika <i>briefing</i>	3,1	62,5	Kurang Baik
16	Karyawan menyampaikan kritik dan saran kepada rekan kerja mengenai pekerjaan ketika <i>briefing</i>	3	62,1	Kurang Baik
Jumlah		20	402,9	Kurang Baik
Rata-rata			67,2	

Tabel 7 menunjukkan bahwa komunikasi horizontal memperoleh skor TCR 67,2% dengan nilai kurang baik. Pernyataan 11 memperoleh skor TCR 70% dengan nilai cukup baik, pernyataan 12 memperoleh skor TCR 69,6% dengan nilai cukup baik, pernyataan 13 memperoleh skor TCR 69% dengan nilai cukup baik, pernyataan 14 memperoleh skor TCR 70% dengan nilai cukup baik, pernyataan 15 memperoleh skor TCR 62,5% dengan nilai kurang baik dan pernyataan 16 memperoleh skor TCR 62,1% dengan nilai kurang baik.

4. Komunikasi diagonal

Penelitian dilakukan kepada karyawan di Novotel Bukittinggi sebanyak 48 orang dengan 20 pernyataan mengenai komunikasi karyawan yang terdiri dari 4 pernyataan mengenai komunikasi diagonal menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel 8. Distribusi Frekuensi Indikator Komunikasi Diagonal

Kategori	Rentang Skor	Frekuensi	Persentase
Sangat Baik	≥ 16	6	12,5%
Baik	13,33 - 16	3	6,3%
Cukup	10,67 – 13,33	13	27,1%

Kurang Baik	8 – 10,67	22	45,8%
Tidak Baik	< 8	4	8,3%
Jumlah		48	100%

Tabel 8 menunjukkan bahwa kategori sangat baik memperoleh angka 12,5%, kategori baik 6,3%, kategori cukup baik 27,1%, kategori kurang baik 45,8%, kategori tidak baik 8,3%. Dapat disimpulkan bahwa indikator komunikasi diagonal mendapatkan persentase skor 45,8% yang termasuk dalam kategori **Kurang Baik**.

Berdasarkan penelitian menggunakan rumus TCR, hasil penelitian dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 9. Tingkat Capaian Responden (TCR) Indikator Komunikasi Diagonal

No	Pernyataan	Rata-rata	TCR	Kategori
	Komunikasi Diagonal			
17	Komunikasi karyawan antar departemen terjalin dengan baik	3	61,3	Kurang Baik
18	Karyawan bertukar pikiran dengan karyawan dari departemen lain untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.	2,9	57,1	Kurang Baik
19	Karyawan dari departemen lain ikut membantu mencari solusi apabila terjadi permasalahan dalam pekerjaan	2,5	50,0	Tidak Baik
20	Karyawan bebas berpendapat tentang hal-hal yang berhubungan dengan kepentingan pekerjaan tanpa memandang jabatan	2,5	49,6	Tidak Baik
Jumlah		10,9	217,9	Tidak Baik
Rata-rata			54,5	

Berdasarkan tabel 9 di atas, dapat dilihat komunikasi diagonal termasuk kategori tidak baik dengan persentase TCR 54,5%. Pernyataan 17 memperoleh skor TCR 61,3% dengan nilai kurang baik, pernyataan 18 memperoleh skor TCR 57,1% dengan nilai kurang baik, pernyataan 19 memperoleh skor TCR 50% dengan nilai tidak baik dan pernyataan 20 memperoleh skor TCR 49,6% dengan nilai tidak baik.

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi karyawan Novotel Bukittinggi dalam tingkat kategori **cukup baik** dengan persentase sebesar 56,3%. Menurut (6), komunikasi adalah sebuah penyampaian tanda atau isyarat kepada penerima dan dapat dipahami maknanya.

1. Komunikasi Vertikal ke Bawah

Penelitian berdasarkan indikator komunikasi vertikal ke bawah menunjukkan hasil persentase tertinggi penilaian responden berada pada kategori skor **baik** dengan persentase 70,83%. Berdasarkan TCR, termasuk dalam kategori cukup baik dengan TCR 73,1%. Menurut (7), komunikasi ke bawah adalah mengkomunikasikan tujuan agar tidak ada keraguan karena kurangnya informasi hingga karyawan siap untuk beradaptasi dengan keadaan apapun.

2. Komunikasi Vertikal ke Atas

Penelitian berdasarkan indikator komunikasi vertikal ke atas menunjukkan hasil persentase tertinggi penilaian responden berada pada kategori skor **baik** dengan persentase 52,08%. Berdasarkan TCR, termasuk kategori cukup baik dengan TCR 75%. Menurut (8), Komunikasi keatas yaitu pertukaran informasi antara karyawan dengan atasan berupa kebijakan secara lisan atau tertulis, pelaporan hasil kerja atau usulan dan saran karyawan kepada pimpinan perusahaan.

3. Komunikasi Horizontal

Hasil penelitian berdasarkan indikator komunikasi horizontal menunjukkan persentase tertinggi penilaian responden berada pada kategori skor **cukup baik** dengan persentase 50%. Berdasarkan TCR, termasuk kategori kurang baik dengan TCR 67,2%. Menurut (9), komunikasi horizontal adalah arus komunikasi yang mengacu pada pertukaran informasi antara dua pihak yang setara dalam perusahaan.

4. Komunikasi Diagonal

Hasil penelitian berdasarkan indikator komunikasi diagonal menunjukkan persentase tertinggi penilaian responden berada pada kategori skor **kurang baik** dengan persentase 45,83%. Berdasarkan TCR, termasuk kategori tidak baik dengan TCR 54,5%. Menurut (10), komunikasi diagonal adalah pertukaran berita atau info antar individu yang memiliki bagian berbeda tetapi memiliki kedudukan yang sama.

KESIMPULAN

Penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan menghasilkan kesimpulan secara keseluruhan yaitu komunikasi karyawan di Novotel Bukittinggi termasuk kategori **Cukup Baik** dengan persentase 56,3 % dan total nilai sebesar 3262. Sedangkan berdasarkan indikator dapat dilihat seperti berikut:

1. Komunikasi vertikal ke bawah

Indikator ini memperoleh penilaian responden dengan kategori skor baik dengan persentase 70,83%. Meliputi persentase skor kategori sangat baik 18,75%, persentase skor kategori baik 70,83%, persentase skor kategori cukup baik 10,42%, persentase skor kurang baik 0% dan persentase skor tidak baik 0%.

Berdasarkan rumus TCR, komunikasi vertikal ke bawah termasuk kategori cukup baik dengan persentase 73,1%.

2. Komunikasi vertikal ke atas

Indikator ini menunjukkan persentase penilaian responden dengan kategori skor baik dengan persentase 52,08%. Meliputi persentase skor kategori sangat baik 31,25%, persentase skor kategori baik 52,08%, persentase skor kategori cukup baik 17,67%, persentase skor kurang baik 0% dan persentase skor tidak baik 0%.

Berdasarkan rumus TCR, komunikasi vertikal ke atas termasuk kategori cukup baik dengan persentase 75%.

3. Komunikasi Horizontal

Indikator komunikasi horizontal menunjukkan persentase penilaian responden dengan kategori skor cukup baik dengan persentase 50%. Meliputi persentase skor kategori sangat baik 25%, persentase skor kategori baik 20,83%, persentase skor kategori cukup baik 50%, persentase skor kategori kurang baik 4,17% dan persentase skor kategori tidak baik 0%.

Berdasarkan rumus TCR, komunikasi horizontal termasuk kategori kurang baik dengan persentase 67,2%.

4. Komunikasi diagonal

Indikator komunikasi diagonal menunjukkan persentase penilaian responden dengan kategori skor kurang baik dengan persentase 45,83%. Meliputi persentase skor kategori sangat baik 12,5%, persentase skor kategori baik 6,25%, persentase skor kategori cukup baik 27,08%, persentase skor kategori kurang baik 45,83% dan persentase skor kategori tidak baik 8,33%.

Berdasarkan rumus TCR, komunikasi diagonal termasuk kategori tidak baik dengan persentase 54,5%.

Daftar Pustaka

- [1] Utama, I Gusti Bagus Rai. 2017. Pemasaran Pariwisata. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [2] Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI No.2 Tahun 2014 Pasal 1.
- [3] Widanaputra, A.A.GP dkk. 2009. Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [4] Setiadi, Nugroho J. 2010. Perilaku Konsumen. Cetakan 4. Edisi Revisi. Jakarta: Kencana.
- [5] Tjiptono, Fandy. 2014. Service, Quality, and Satisfaction. Edisi 3. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- [6] Suhardi. 2018. Pengantar Manajemen Dan Aplikasinya. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Gava Media.
- [7] Tjiptono, Fandy. 2011. Strategi Pemasaran. Yogyakarta: CV. Andi.