

**PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT
KERJA KARYAWAN DI HOTEL ROEMAH EYANG YOGYAKARTA**



Disusun oleh :
Dimas Novyanto Poernomo
NIM. 12530046

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
TAHUN
2016**

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi sebagai syarat memperoleh gelar sarjana bukan merupakan hasil karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah dan disebutkan dalam daftar pustaka. Saya menyatakan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiasi dalam skripsi ini.

Yogyakarta, 5 Maret 2017

Dimas NP
12530046

HALAMAN PERSETUJUAN
PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT
KERJA KARYAWAN DI HOTEL ROEMAH EYANG YOGYAKARTA



Mengetahui
Dosen Pembimbing

Ade Chandra, S.Sos. M.Si

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SEKOLAH TINGGI PEMBERDAYAAN MASYARAKAT DESA “APMD”
YOGYAKARTA
TAHUN
2016

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana (S1) Jurusan Ilmu Komunikasi pada Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 17 Februari 2017

Tempat : Ruang Ujian Skripsi STPMD “APMD” Yogyakarta

TIM PENGUJI

NAMA

TANDA TANGAN

Ade Chandra, S.Sos, M.Si

Ketua/Penguji/Pembimbing

Sugiyanto, S.Sos, M.M.

Penguji Samping I

Dra. MC Ruswahyuningsih, MA.

Penguji Samping II

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

Ade Chandra, S.Sos, M.Si

MOTTO

Orang sukses adalah orang yang dapat melihat jelas target dan impiannya
Without believing your dreams will never come true

HALAMAN PERSEMBAHAN

Penulis persembahkan karya ini kepada Kedua Orang Tua Tercinta

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang telah dilimpahkan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI DALAM MENINGKATKAN SEMANGAT KERJA KARYAWAN DI HOTEL ROEMAH EYANG YOGYAKARTA” dengan baik. Skripsi ini merupakan salah satu prasyarat yang harus dipenuhi oleh mahasiswa dalam memperoleh gelar Sarjana dari Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan. Tanpa bantuan dari berbagai pihak, tidak mungkin bagi penulis untuk menyelesaikan studi dan penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas petunjuk dan bimbingan yang telah penulis terima selama melakukan penyusunan skripsi ini kepada :

1. Bapak Habib Muhsin, S.Sos, M.Si selaku Ketua Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
2. Bapak Ade Chandra, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta yang telah memberikan bimbingan dalam penyelesaian skripsi penulis
3. Bapak Sugiyanto, S.Sos, M.Si dan Ibu Dra. MC Ruswahyuningsih, MA. Selaku Dosen Penguji Skripsi yang telah memberikan bimbingan untuk penyempurnaan skripsi penulis
4. Bapak dan Ibu Dosen di Program Studi Ilmu Komunikasi Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta
5. Kedua Orang Tua Penulis Bapak RM Imam Poernomo Hadi, SH. Dan Ibu Any Hardiani yang tidak pernah lelah memberikan semangat dan doa sehingga penulis

dapat menyelesaikan studi dengan baik

6. Fitri Julia yang selama ini juga selalu mendukung, mendoakan dan memberikan semangat demi kelancaran semua kegiatan penulis
7. R Lucky NK selaku manager Hotel Roemah Eyang beserta seluruh staf dan karyawan yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian
8. Teman-teman seperjuangan penulis Acoy, Nurmawan, Toyib, Sandri
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Yogyakarta, 5 Maret 2017

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Kerangka Teori.....	4
1. Komunikasi.....	4
2. Komunikasi Organisasi.....	7
3. Tinjauan Mengenai Semangat Kerja.....	13
4. Tinjauan Mengenai Managemen.....	21
F. Metode Penelitian.....	22
BAB II LOKASI PENELITIAN.....	28
A. Sejarah Perusahaan.....	Dan Perkembangan 28

B. Lokasi		
Perusahaan.....		28
C. Klasifikasi		
Hotel.....		29
D. Visi	Dan	Misi
Perusahaan.....		31
E. Slogan Hotel Roemah Eyang.....		33
F. Tujuan Pendirian Perusahaan.....		34
G. Logo Perusahaan.....		34
H. Sistem Upah Dan Jam Kerja.....		35
I. Struktur Organisasi Hotel Roemah Eyang.....		36
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN.....		40
A. Temuan Data.....		40
1. Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dan Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Semangat Kerja Karyawan Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....		40
2. Faktor pendukung terjadinya komunikasi organisasi di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....		49
3. Faktor Yang Menghambat Terjadinya Komunikasi Organisasi Di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....		52
4. Usaha-Usaha Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Berkomunikasi Di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....		55

B. Pembahasan.....	59
1. Pelaksanaan Komunikasi Organisasi Dan Peran Komunikasi Organisasi Dalam Membentuk Semangat Kerja Karyawan Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....	60
2. Faktor pendukung terjadinya komunikasi organisasi di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....	64
3. Faktor Yang Menghambat Terjadinya Komunikasi Organisasi Di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....	65
4. Usaha-Usaha Dalam Mengatasi Hambatan Dalam Berkomunikasi Di Hotel Roemah Eyang Yogyakarta.....	66
BAB IV Penutup.....	68
A. Kesimpulan.....	6
8	
B. Saran.....	7
1	
DAFTAR PUSTAKA.....	72
LAMPIRAN.....	73

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia. Dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain baik dalam kehidupan sehari-hari di rumah tangga, di tempat pekerjaan, dipasar, dalam masyarakat atau dimana saja manusia berada. Tidak ada manusia yang tidak akan terlibat dalam komunikasi. Komunikasi merupakan suatu proses yang mengacu pada tindakan penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang terjadi dalam konteks tertentu, dan mempunyai pengaruh. Komunikasi dapat bersifat verbal maupun non verbal. Bentuk dari tindakan komunikasi berbagai macam salah satu diantaranya adalah komunikasi organisasi. Di dalam sebuah organisasi komunikasi sangatlah penting sekali di dalam menunjang kegiatan ataupun berlangsungnya hidup sebuah kelompok atau organisasi.

Dengan adanya komunikasi yang baik, suatu organisasi dapat berjalan dengan lancar dan berhasil begitupula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi, organisasi bisa menjadi macet dan berantakan. Oleh karena itu maka dibutuhkan suatu komunikasi yang efektif bagi setiap organisasi mulai dari pimpinan organisasi sampai ke anggota-anggota yang ada dibawahnya.

Komunikasi organisasi didefinisikan sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu. Komunikasi organisasi merupakan hal yang sangat vital dimana komunikasi ini merupakan syarat berlangsungnya segala kegiatan. Komunikasi ini diperlukan

untuk menjembatani segala kegiatan keorganisasian. Komunikasi di dalam organisasi bisa diibaratkan bensin dalam kendaraan. Dengan kata lain tanpa komunikasi praktis suatu organisasi tidak dapat berjalan.

Kegagalan berkomunikasi dalam organisasi dapat menyebabkan kesalahan-kesalahan fatal dan beresiko mengancam eksistensi dan nama baik sebuah organisasi. Dengan adanya kesalahan-kesalahan fatal ini dapat menjadikan media, audiens, dan public memberikan persepsi dan komentar mereka terhadap organisasi tersebut. Persepsi dari ketiga pihak tersebut akan membawa dampak bagi suatu organisasi, dampak tersebut bisa bersifat positif yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kinerja dan citra suatu organisasi atau sebaliknya dampak yang bersifat negatif yang akan mengurangi bahkan dapat menghancurkan kinerja suatu organisasi.

Hotel Roemah Eyang menerapkan visi dan misinya bahwa kenyamanan dan pelayanan bagi konsumen adalah segalanya. Sehingga Hotel Roemah Eyang sebagai perusahaan yang bekerja dengan baik, bersikap ramah dengan pelanggan dan yang mampu bekerja dengan benar dalam kerja tim. Karena itulah, sebagai organisasi Hotel Roemah Eyang memandang komunikasi organisasi memegang peranan yang cukup penting dalam mencapai tujuan bersama. Permasalahan-permasalahan yang lazim dihadapi organisasi pada umumnya adalah ketidakharmonisan hubungan antara atasan dengan bawahan yang disebabkan antara lain karena kurangnya kepercayaan atasan terhadap bawahan atau sebaliknya, tidak adanya transparansi dalam pengambilan kebijakan, kurangnya ruang komunikasi yang tersedia dan lain sebagainya.

Hotel Roemah Eyang menyadari arti pentingnya keberadaan komunikasi organisasi, karena komunikasi organisasi berperan dalam meningkatkan semangat

kerja pegawai. Oleh karena itu Hotel Roemah Eyang selalu berupaya agar komunikasi organisasi di perusahaan ini selalu terjalin dengan baik dan lancar. Karena pembentukan komunikasi organisasi yang baik dipandang oleh Hotel Roemah Eyang sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kerja pegawainya sehingga dapat meningkatkan semangat kerja anggota organisasi. Terutama dalam melaksanakan tugas pokok yaitu memberikan pelayanan yang ramah, menyenangkan serta memuaskan bagi para pelanggan dan tamu yang hadir di Hotel Roemah Eyang.

Berdasar dari pengamatan keadaan lingkungan di Hotel Roemah Eyang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti apakah komunikasi organisasi yang ada di Hotel Roemah Eyang memberikan peranan yang penting bagi karyawan sehingga semangat kerja yang timbul pada organisasi tersebut dapat terus meningkat, serta sejauh mana peranan komunikasi organisasi dalam meningkatkan semangat kerja pegawai.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis ingin mengetahui :

“Bagaimanakah peran komunikasi organisasi di Hotel Roemah Eyang dalam meningkatkan semangat kerja karyawannya?”

C. Tujuan Penelitian

1. Ingin menggambarkan peran komunikasi organisasi di Hotel Roemah Eyang
2. Ingin mengetahui upaya manajemen untuk meningkatkan semangat karyawan
3. Ingin menemukan kendala-kendala komunikasi organisasi dalam

DAFTAR PUSTAKA

- Djoko Purwanto. 1997. *Komunikasi Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Ig Wursanto. 1989. *Dasar-Dasar Manajemen Personalia*. Dian Pustaka. Jakarta.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. *Ilmu Komunikasi : Teori dan Praktek*. Bandung: Remadja Rosda Karya
- Martoyo, Kol. 1994. *Managemen Sumber DayaManusia*. Yogyakarta: BPFE
- Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya. 1998
- Muhammad, Arni. 2005. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyana, Deddy. 2001. *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy. 2006. *Komunikasi Organisasi: Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mulyana, Deddy dan Solatun. 2007. *Metode Penelitian Komunikasi: Contoh-contoh penelitian kualitatif dengan pendekatan praktis*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Nitisimo, Alex. 1994. *Management Personalia*. Bandung: PT. Gahlia Indonesia
- Tubbs, Rosady Roslan. 2001. *Manajemen Hubungan Masyarakat dan Manajemen Komunikasi*, Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sugiyono. 2013. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Disertasi*. Bandung: Alfabeta.
- Vredeber, Rudolf F & Vredeber, Kathleen S. 1998. *Inter-Act-Using Interpersonal Communication Skills*, Oxford
- Wiryanto. 2006. *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia

<http://adiprakosa.blogspot.com/2008/07/komunikasi-organisasi.html>