
Analisis Komunikasi Internal Karyawan di HW Hotel Padang

Hikmah Fitri

Universitas Negeri Padang

Kasmita Kasmita

Universitas Negeri Padang

Alamat: Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar Barat, Padang, Indonesia

Korespondensi penulis: hikmahfitri553@gmail.com*

Abstract. *This research was motivated by the lack of internal employee communication, resulting in decreased employee performance. This study aims to determine internal communication at HW Hotel Padang. This type of research is descriptive research with quantitative data with survey methods. The population in this study was all employees of HW Hotel Padang, totaling 45 people with a sampling technique using total sampling. The data in this study used primary data and secondary data. The data collection technique used is a questionnaire that is arranged before. Instrument trials use validity tests and reality tests. The data was analyzed using SPSS program version 25.00. The results of this study are the results of respondents' achievements in the downward communication dimension (74%) categorized as good, which concluded that leaders almost all the time give orders to employees to do every task but the attitude of superiors when providing information is not right. The results of respondents' achievements in the upward communication dimension (63.85%) are categorized as sufficient, where employees almost routinely submit reports after doing work, it's just that employees have little difficulty conveying aspirations about work-related matters. The results of respondents' achievements on the diagonal communication dimension (79.95%) are categorized as good, where employees as a whole are responsible for the work given, it's just that sometimes employees find it difficult to understand the message given.*

Keywords: *analytics, communication, internal, employees*

Abstrak. Penelitian ini dilatarbelakangi karena kurangnya komunikasi Internal Karyawan hingga turunnya kinerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui komunikasi internal di HW Hotel Padang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dengan metode survey. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan HW Hotel Padang yang berjumlah 45 orang dengan teknik pengambilan menggunakan *total sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data berupa angket/kuesioner yang tersusun sebelumnya. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Data dianalisis memakai program SPSS versi 25.00. Hasil penelitian ini adalah hasil capaian responden pada dimensi *downward communication* (74%) dikategorikan baik, yang mana disimpulkan bahwasannya pimpinan hampir setiap saat memberikan perintah kepada karyawan untuk mengerjakan setiap tugas namun sikap atasan saat memberikan informasi kurang tepat. Hasil capaian responden pada dimensi *upward communication* (63.85%) dikategorikan cukup, yang mana karyawan hampir rutin menyampaikan laporan setelah melakukan pekerjaan hanya saja karyawan sedikit kesulitan untuk menyampaikan aspirasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Hasil capaian responden pada dimensi *diagonal communication* (79,95%) dikategorikan baik, yang mana karyawan secara keseluruhan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan hanya saja terkadang karyawan sulit memahami pesan yang diberikan.

Kata kunci: analisis, komunikasi, internal, karyawan

LATAR BELAKANG

Kota Padang ialah kota yang setiap tahunnya ramai dikunjungi oleh wisatawan. Wisatawan yang melakukan kegiatan wisata tersebut tentunya membutuhkan akomodasi penginapan yang disebut dengan istilah hotel. Hotel ialah suatu bangunan yang berisikan beberapa atau banyak kamar didalamnya dan juga menyediakan pelayanan makan dan minum yang disediakan untuk masyarakat yang berkunjung dengan sewa yang telah ditentukan, (Hurdawaty dan Parantika, 2018:7).

Hotel merupakan pendukung dari beberapa kegiatan sektor pariwisata yang menyediakan sarana akomodasi dan tempat pertemuan antara wisatawan dan pelaku industri (Prakoso, 2017). Hotel juga merupakan sebuah usaha akomodasi yang memberikan fasilitas penginapan bagi masyarakat umum serta dilengkapi satu atau lebih layanan makan dan minum, jasa *attendent room*, layanan berseragam, pencucian linen, dan penggunaan furnitur dan perlengkapan serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan di dalam keputusan pemerintah, (Chair & Pramudia, 2017). Berdasarkan pengertian hotel menurut para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa, hotel merupakan sebuah usaha akomodasi penginapan yang menyediakan fasilitas penginapan serta makan dan minuman yang dilayani dengan pelayanan berkualitas serta memiliki beberapa ketentuan yang telah ditetapkan pemilik usaha dan pemerintah. Goetsh dan Davis dalam Wasisto (2016: 2) “Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, lingkungan yang melebihi harapan”.

Setiap hotel memiliki target yang harus dicapai dari penjualan. Hotel membutuhkan kerjasama antar departemen demi kelancaran operasional dan mencapai target penjualan tersebut. Hotel itu sendiri memiliki beberapa departemen, seperti *front office*, *housekeeping*, *food and beverage*, *sales and marketing*, *accounting*, *human resource*, *engginering* dan sebagainya. Kerjasama antar karyawan akan terjalin terus menerus tentunya dibutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi merupakan aktivitas dasar bagi setiap manusia. Mereka membutuhkan komunikasi untuk dapat menyampaikan pesan antar karyawan. Selain itu, bagi perusahaan sangat penting melakukan komunikasi kepada karyawan, hal ini menentukan bagaimana perilaku dan sikap kepada karyawannya. Komunikasi itu disebut komunikasi internal.

Komunikasi internal dalam suatu organisasi bisa terjadi antar individu atau individu dengan kelompok. Komunikasi internal merupakan penyampaian pesan antar anggota-anggota organisasi yang terjadi untuk kepentingan organisasi, seperti komunikasi antar pimpinan dan bawahan atau sesama bawahan (Situmeang, 2016:20). Kegiatan komunikasi adalah salah satu

unsur dari fungsi manajemen yang sangat penting. Komunikasi yang diharapkan adalah komunikasi dua arah yang berisikan pesan dan pesan tersebut benar-benar dapat tersampaikan dan mencapai sasarannya. Komunikasi ini dapat secara lisan dan tulisan.

Komunikasi internal dalam perusahaan berfungsi secara khusus oleh perusahaan untuk membangun dan membina hubungan internal, sehingga tercipta kedekatan emosional yang diwujudkan melalui komitmen dan keterlibatan yang bermanfaat bagi kesuksesan perusahaan. Menurut Balakrishnan dan Mashtan (2013) komunikasi internal ialah proses pertukaran informasi baik secara formal dan informal antara pihak manajemen dengan karyawan didalam sebuah organisasi. Menurut Van Riel dan Fomburn, komunikasi internal merupakan kunci dalam membangun *organizational identification*, yaitu sebuah kondisi dimana karyawan merasa bangga untuk bekerja, memiliki rasa aman, dan rasa memiliki (*sense of belonging*) kepada perusahaan yang diwujudkan dengan dedikasi secara pribadi dalam bekerja. Sebagai seorang pimpinan harus dapat memberikan rasa nyaman, bersemangat dan mendapatkan kepercayaan dari bawahannya sehingga akan terciptanya rasa kekeluargaan yang tinggi terhadap lingkungan pekerjaannya. Pimpinan hendaknya selalu berusaha mendekati bawahannya sehingga benar-benar mengetahui tugas pekerjaan dan suasana pekerjaan mereka. Apabila hubungan berjalan dengan baik maka akan menjamin kebenaran pekerjaan karyawan. Nilai-nilai kebersamaan dan komitmen antar anggota dan pimpinan tentunya terjalin dalam perusahaan. Komitmen yang dibangun atas dasar kepercayaan dan nilai-nilai kebersamaan tentunya membutuhkan komunikasi yang efektif. Tanpa adanya komunikasi dan komitmen organisasi dalam sebuah perusahaan tidak dapat dibangun dengan baik. Kebersamaan antar sesama anggota dengan pimpinan akan saling membantu sehingga dapat menutupi kekurangan satu sama lain. Namun, masi banyak perusahaan yang kurang menyadari akan pentingnya komunikasi internal dalam suatu perusahaan.

Selain itu, komunikasi internal juga dapat menyampaikan peran antar individu dan kelompok tentang pekerjaan yang berjalan lancar, sehingga kesalahan dalam pekerjaan berkurang. Pimpinan atau manajer seharusnya selalu berusaha memberikan motivasi kepada karyawannya untuk meningkatkan kinerja dan kualitas karyawan. Menurut Suwanto dalam Arman (2018: 162) Karyawan merupakan penggerak utama dari setiap organisasi. Tanpa mereka, organisasi dan sumber lainnya tidak akan menjadi suatu yang berarti

Perusahaan tentunya selalu menjaga komitmen dalam bekerja, tetapi masih sering terjadi *miscommunication* (miskomunikasi) antar beberapa karyawan dalam departemen sehingga dapat memperlambat pekerjaan. Jika hal ini terjadi maka akan sangat mempengaruhi proses operasional hotel sehari-hari. Komunikasi memang hal kecil yang berdampak besar jika

tidak pandai menjalankannya dengan efektif. Akibat fatal dari kesalahan ini bisa mengakibatkan citra buruk bagi perusahaan.

Salah satu hotel di Kota Padang yang ramai dikunjungi wisatawan dan berada di pusat Kota Padang yaitu HW Hotel Padang. HW Hotel Padang berdiri sejak 14 Mei 2011, dengan mengusung “*Smart & Elegant*”. HW Hotel Padang terletak di Jalan Hayam Wuruk No. 16 Padang. HW Hotel Padang menyediakan fasilitas jasa penginapan, restoran, *swimming pool*, dan *meeting room*. Awal pengoperasian HW Hotel Padang menyediakan 11 *Deluxe Smart Room*, 2 *Grand Smart Room*, dan 47 *Smart Room*. Sedangkan untuk keperluan rapat, *wedding* dan acara besar lainnya HW Hotel Padang juga menyediakan *function room* yang terletak dilantai atas yang dapat menampung lebih dari 200 orang.

Seiring berjalannya waktu, peminat dan permintaan HW Hotel Padang meningkat. Pada tahun 2013, HW Hotel Padang melakukan pengembangan dan perluasan bangunan. Jumlah kamar yang semula 60 kamar menjadi 78 kamar. Selain itu HW Hotel Padang juga semakin lengkap dengan adanya 4 *meeting rooms* yang dapat menampung lebih dari 400 orang. HW Hotel Padang juga terkenal dengan adanya Nihon No Pan-Japanese Bakery & Patisserie, yang merupakan outlet roti khas Jepang pertama di Kota Padang yang berdiri semenjak November 2014.

HW Hotel Padang tentunya memiliki beberapa departemen yang membantu keberlangsungan operasional pekerjaan hotel, untuk itu tentunya dibutuhkan pimpinan yang disertai tanggung jawabnya masing-masing. Komunikasi internal antar pimpinan dan bawahan yang baik merupakan kunci menjaga keharmonisan pekerjaan. Soesanto dalam Somad dan Priansa (2014:127) mendefinisikan komunikasi internal adalah semua pesan yang dikirim dan diterima dalam suatu organisasi baik yang formal maupun informal.

Pada HW Hotel Padang komunikasi internal merupakan salah satu yang menjadi landasan utama perusahaan dalam mencapai tujuan kemajuan perusahaan. Jaringan komunikasi internal yang baik dan benar membuat perusahaan mempermudah dalam memadukan tugas-tugas yang akan diberikan kepada pekerja sesuai jabatan dan kedudukan masing-masing. Selain itu, dengan adanya komunikasi internal dan disertai strategi yang tepat dapat mempermudah atasan menerangkan pekerjaan kepada bawahan secara profesional. Profesional yang dimaksud jika terdapat kesenjangan umur atau gaya hidup antar karyawan, dengan adanya strategi yang tepat maka penyampaian pesan yang dapat terjadi atau terjalin dengan baik.

Berdasarkan interview yang telah penulis lakukan dengan *Human Resource* dapat dilihat dari tabel yang tertera bahwa HW Hotel Padang memiliki banyak karyawan guna membantu operasional pekerjaan hotel. Memiliki banyak karyawan tentunya tidak mudah bagi pimpinan untuk mengaturnya jika tidak memiliki strategi komunikasi yang baik dan benar. Seperti yang kita ketahui komunikasi memang masalah kecil tetapi berpengaruh besar terhadap segala hal.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Lapangan Industri bertepatan pada September 2021 hingga Maret 2022, HW Hotel Padang masih terdapat masalah mengenai penyampaian pesan atau komunikasi antar departemen dan cukup lambat dalam merespon informasi antar departemen. Penulis ditempatkan di posisi *purchasing* yang mana bertugas memeriksa barang belanjaan apakah telah sesuai dengan faktur, jika sudah barang tersebut diinformasikan kepada departemen yang memesan barang tersebut. Contohnya, barang belanjaan pasar seperti sayuran, cabe, ikan, ayam dan banyak lagi. Barang yang sudah dibeli dan diperiksa tersebut diletakkan secara tersusun di samping hotel tepatnya bagian parkir mobil di depan lift karyawan yang mana sangat mudah dijumpai pengunjung yang sedang berlalu-lalang. Hal ini dapat membuat pengunjung merasa sedikit tidak nyaman akan adanya hal tersebut.

Setelah barang dicek dan disusun, *purchasing* (penulis) menyampaikan via telepon kepada departemen yang bersangkutan (*Kithcen*) untuk segera diambil barang belanjaan tersebut. Tetapi berdasarkan pengalaman penulis selama PLI, sering terjadi kelalaian departemen dalam mengambil barang belanjannya. Hal ini disebabkan karena adanya salah satu karyawan *Kitchen* yang lebih dominan dan ditakuti karena suaranya yang keras serta usianya paling tua di departemen itu dan ia memaksa untuk penulis mengantarkan barang belanjannya ke *kitchen*. Tujuan dari departemen *accounting* meminta masing-masing departemen mengambil barang belanjannya saat diperiksa agar tidak terjadi komplan dari departemen karena kesalahan dalam membeli barang. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis masing-masing departemen cukup lambat dalam mengambil barang dan selain itu mereka mengandalkan anak magang untuk mengambil barang. Oleh karena itu, sering terjadi komplain barang belanjaan seperti cabe yang busuk atau layu, sayur yang tidak segar, ayam yang tidak segar lagi. Hal ini mengakibatkan lambatnya operasional hotel.

Tugas *kitchen* selain menyiapkan masakan untuk tamu juga menyiapkan makan siang untuk karyawan hotel. Jika hal ini sering terjadi maka dapat memperlama waktu *kitchen* menyiapkan makanan dan menunda makan siang karyawan sehingga memperlambat pekerjaan operasional hotel. Jika operasional hotel terhalang, maka tamu yang telah menunggu akan

merasa dirugikan atas jasa pelayanan yang diberikan karyawan. Tamu adalah raja yang mana ia tidak menerima alasan apapun atas terlambatnya kerja kita.

Berdasarkan review dari salah satu aplikasi pemesanan tiket secara online, masih terdapat ulasan negatif tentang lambatnya proses pelayanan tamu hotel. Jika hal ini tidak segera diatasi akan berdampak buruk bagi nama baik hotel sehingga mengurangi peminatnya. Jika peminat tak lagi ada hotel mengalami bangkrut dan karyawan kehilangan pekerjaan. Untuk itu perlu diatasi dengan tepat dengan menyusun strategi komunikasi yang benar sehingga seluruh karyawan dapat bekerja dengan profesional dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

Komunikasi internal atau komunikasi yang berlangsung dalam suatu organisasi pada hakikatnya untuk menjalin hubungan baik dikalangan publik internal, diantaranya berbagai subsistem, sehingga memungkinkan tercapainya sinergi kerja. Penelitian ini penting dilakukan untuk merumuskan strategi yang baik dan benar, agar komunikasi internal dapat berjalan dengan baik. Jika tidak ditemukan apa kekuatan, kelemahan, tantangan, dan peluang yang ada di HW Hotel Padang dalam berkomunikasi, maka sulit untuk mengurus strategi guna mencapai komunikasi internal yang baik.

KAJIAN TEORITIS

1. Komunikasi Internal

Menurut Griffin dan Moorhead (2014:295) bahwa komunikasi merupakan proses sosial dimana dua pihak atau lebih saling bertukar informasi dan berbagi makna. Komunikasi ini juga merupakan pengiriman atau pertukaran pesan atau berita antar dua orang atau lebih sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami.

Menurut Balakrishnan dan Mashtan (2013) komunikasi internal ialah proses pertukaran informasi baik secara formal dan informal antara pihak manajemen dengan karyawan didalam sebuah organisasi.

2. Tujuan dan Fungsi Komunikasi

Menurut Liliweri (2014:372) ada empat tujuan komunikasi organisasi. menyatakan pikiran, pandangan, dan pendapat, membagi informasi. menyatakan perasaan dan emosi. tindakan koordinasi.

Menurut R. Wayne Pace dan Don F (dalam Ruliana, 2016:25) definisi fungsional dari komunikasi organisasi sebagai pertunjukan dan penafsiran pesan di antara unit-unit komunikasi yang merupakan bagian dari suatu organisasi tertentu.

3. Komunikasi Internal

Effendy (dalam Ruliana, 2016:104) menjelaskan dalam komunikasi internal organisasi dapat ditunjang dalam beberapa bentuk dimensi komunikasi. Tommy Suprpto (dalam Batubara, 2016:104) mengatakan bahwa komunikasi kebawah dalam sebuah organisasi berarti bahwa informasi mengalir dari jabatan berotoritas lebih tinggi kepada mereka yang berotoritas lebih rendah.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan data kuantitatif dengan metode survey. Menurut Sugiyono (2019:147), berpendapat bahwa “penelitian deskriptif adalah penelitian yang hanya menggunakan satu variabel dan tidak ada membuat perbandingan dengan variabel lainnya”. Sugiyono (2019:17) juga mengatakan bahwa, “ Penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berdasarkan filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan”. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan HW Hotel Padang yang berjumlah 45 orang dengan teknik pengambilan menggunakan *total sampling*. Data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah angket/kuesioner yang tersusun sebelumnya. Uji coba instrumen menggunakan uji validitas dan uji realibilitas. Data dianalisis dengan menggunakan program SPSS versi 25.00.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Deskripsi Karakteristik Responden

Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	32	71%
Perempuan	13	29%
Total	45	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel diperoleh informasi bahwa karyawan HW Hotel Padang sebanyak 71% adalah laki-laki dan 29% adalah perempuan.

Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur	Frekuensi	Persentase
<20	0	0%
20-30	23	51%
31-40	18	40%
41-50	3	7%
>50	1	2%
Total	45	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat dikelompokkan karakteristik berdasarkan umur pada tabel diperoleh informasi bahwa karyawan HW Hotel Padang berumur <20 tahun sebanyak 0 orang (0%), 20-30 tahun sebanyak 23 orang (51%), 31-40 tahun sebanyak 18 orang (40%), 41-50 tahun sebanyak 3 orang (7%), dan >50 tahun sebanyak 1 orang (2%).

Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
SMA/SLTA	28	62%
Diploma III	6	13%
S1	11	24%
S2	0	0%
Total	45	100%

Berdasarkan hasil pengolahan data maka dapat dikelompokkan karakteristik berdasarkan pendidikan terakhir pada tabel diperoleh informasi bahwa karyawan HW Hotel Padang tamatan SMA/SLTA sebanyak 28 orang (62%), diploma III sebanyak 6 orang (13%), S1 sebanyak 11 orang (24%), dan S2 sebanyak 0 orang (0%).

2. Analisis Deskriptif Variabel

a. Deskripsi Data tentang Dimensi *Downward Communication*

Tabel 4. Tingkat Pencapaian Responden Dimensi *Downward Communication*

No.	Pertanyaan	SKOR	TCR	KATEGORI
Downward Communication				
1	Pimpinan memberikan untuk mengerjakan tugas	190	84,44	Baik
2	Pimpinan memerintah untuk pekerjaan mendesak	148	65,78	Cukup
3	Pimpinan memerintah pekerjaan yang akan datang	158	70,22	Baik
4	Pimpinan menginformasikan kebijakan baru	176	78,22	Baik
5	Pimpinan memberikan arahan	149	66,22	Baik
6	Sikap bersahabat atasan	144	64,00	Cukup
7	Ekpresi atasan sesuai dengan informasi	182	80,89	Baik
8	Karyawan berbahasa yang sopan	185	82,22	Cukup
Total		1332	74,00	Baik

Berdasarkan tabel 4 ini dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor *downward communication* (74,00%) dari skor ideal. Pada tabel 4 diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pernyataan pimpinan memberikan perintah kepada saya

untuk mengerjakan setiap tugas yang mana tingkat capaian respondennya (84,44%) kategori baik, tingkat capaian responden yang terendah (64%) pada pernyataan sikap atasan saat memberikan informasi sangat bersahabat. Hasil ini menunjukkan bahwa adanya komunikasi pada karyawan HW Hotel Padang umumnya lebih tersampaikan dengan baik hanya dikategorikan cukup pada pernyataan sikap atasan saat memberikan informasi yang akan ditindaklanjuti.

b. Deskripsi Data Dimensi *Upward Communication*

Tabel 5. Tingkat Pencapaian Responden Dimensi *Upward Communication*

No.	Pertanyaan	SKOR	TCR	KATEGORI
Upward Communication				
9	Karyawan rutin melaporkan pekerjaan kepada atasan	190	84,44	Baik
10	Karyawan menyampaikan kesulitan kepada atasan	123	54,67	Baik
11	Karyawan rutin menginformasikan pekerjaan sedang berlangsung	162	72,00	Baik
12	Karyawan memberikan saran relevan kepada atasan	148	65,78	Baik
13	Karyawan menyampaikan aspirasi kepada atasan	111	49,33	Baik
14	Karyawan memahami perintah atasan	128	56,89	Cukup
Total		862	63,85	Cukup

Berdasarkan table 5. diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor dimensi *upward communication* (63,85%) dari skor ideal. Pada tabel diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pernyataan rutinnya menyampaikan laporan setelah melakukan suatu pekerjaan (84,44%) kategori baik., tingkat capaian responden terendah (49,33%) pada pernyataan karyawan dapat menyampaikan aspirasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan mereka. Hasil ini menunjukkan bahwa karyawan sedikit sulit untuk berkeluh kesah dengan pimpinan.

c. Deskripsi Data Dimensi *Diagonal Communication*

Tabel 6. Tingkat Pencapaian Responden Dimensi *Diagonal Communication*

No.	Pertanyaan	SKOR	TCR	KATEGORI
Diagonal Communication				
15	Dapat berkomunikasi antar departemen	179	79,56	Baik
16	Berdiskusi untuk memecahkan masalah	154	68,44	Baik
17	Masalah diselesaikan dengan komunikasi yang baik	179	79,56	Baik
18	Saling memberikan dukungan	191	84,89	Baik
19	Menengahi perbedaan pendapat	192	85,33	Sangat Baik
20	Mengembangkan solusi terhadap masalah pekerjaan	191	84,89	Baik
21	Saya mengambil keputusan yang logis dalam hal pelaksanaan pekerjaan	191	84,89	Baik
22	Saya berbagi informasi dengan teman ditempat kerja	172	76,44	Baik
23	Seluruh karyawan dapat memahami pesan dengan baik	149	66,22	Baik
24	Komunikasi sehari-hari menyenangkan	171	76,00	Baik
25	Komunikasi dilakukan dengan baik dan enak didengar	164	72,89	Baik
26	Menggunakan bahasa yang sopan	202	89,78	Sangat Baik
27	Komunikasi mempengaruhi sikap rekan kerja	151	67,11	Baik
28	Pekerjaan sesuai dengan prosedur (SOP)	190	84,44	Baik
29	Menjalin hubungan sesama yang baik	181	80,44	Baik
30	Inisiatif menyelesaikan masalah	191	84,89	Baik
31	Karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan	210	93,33	Sangat Baik
Total		3058	79,95	Baik

Berdasarkan tabel 7 dapat dijelaskan bahwa secara umum tingkat capaian skor dimensi *diagonal communication* (79,95) dari skor ideal. Pada tabel diatas terlihat bahwa tingkat pencapaian indikator yang tinggi pada pernyataan karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan (93,33) kategori sangat baik., tingkat capaian responden terendah (66,22%) pada pernyataan karyawan dapat memahami pesan dengan baik. Hasil ini menunjukkan bahwa penilaian karyawan terhadap komunikasi pada atasan secara keseluruhan dikategorikan baik hanya karyawan kurang memahami pesan dengan baik.

Pembahasan

a. Downward Communication

Berdasarkan hasil capaian responden pada dimensi *downward communication* 74,00%, ini berarti dimensi *downward communication* berada pada rentang kelas 66% - 84% dengan kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian dari dimensi *downward communication* pada komunikasi internal karyawan HW Hotel Padang masih berada di kategori baik. Menurut Soesanto dalam Somad dan Priansa (2014:127) yang mana *downward communication* merupakan proses komunikasi pimpinan ke pegawai atau sebaliknya sesuai dengan wewenangnya. Tingkat capaian responden tertinggi pada dimensi ini terdapat pada pernyataan pimpinan memberikan perintah kepada karyawan untuk mengerjakan setiap tugas dan tingkat terendah pada pernyataan sikap atasan bersahabat dalam menyampaikan informasi.

b. Upward Communication

Menurut Pace & Faules (2013:189) komunikasi ke atas merupakan komunikasi didalam suatu organisasi yang mengalir dari seorang jabatan yang lebih rendah ke jabatan yang lebih tinggi. Dilihat dari penelitian ini nilai capaian responden pada dimensi *upward communication* adalah 63,85%, ini berarti berada pada rentang 51% - 65% dengan kategori cukup. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian dari dimensi *upward communication* pada komunikasi internal karyawan HW Hotel Padang berada pada kategori cukup. Tingkat capaian responden tertinggi yaitu pada pernyataan karyawan rutin menyampaikan laporan setelah melakukan pekerjaan kepada atasan. Tingkat capaian responden terendah terdapat pada pernyataan karyawan menyampaikan aspirasi kepada atasan mengenai pekerjaan.

c. Diagonal Communication

Menurut Effendy (2001), komunikasi diagonal merupakan komunikasi yang terjadi antara pimpinan seksi dengan pegawai seksi lainnya. Pada penelitian ini nilai capaian responden pada dimensi *diagonal communication* ini adalah 79,95%, ini berada pada rentang kelas 66%-84% dengan kategori baik. Hal ini dapat diartikan bahwa sebagian dari komunikasi internal karyawan pada dimensi *diagonal communication* ini berada pada kategori baik.

Tingkat capaian responden tertinggi terdapat pada pernyataan karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan pimpinan dan tingkat capaian responden terendah terdapat pada pernyataan seluruh karyawan dapat memahami pesan dengan baik.

Dari ketiga dimensi ini dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal HW Hotel Padang umumnya berjalan dengan baik hanya ada beberapa kendala yang membuat komunikasi sedikit tidak berjalan dengan lancar seperti pada dimensi *downward communication* yang mana pimpinan selalu memberikan perintah kepada karyawan untuk mengerjakan setiap tugas hanya saja, sikap atasan saat memberikan informasi kurang bersahabat. Pada dimensi *upward communication* yang mana karyawan hampir rutin menyampaikan laporan setelah melakukan pekerjaan hanya saja karyawan sedikit kesulitan untuk menyampaikan aspirasi atau berkeluh kesah mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan. Dan pada dimensi *diagonal communication* yang mana karyawan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan atasan akan tetapi, sebagian karyawan sulit memahami pesan dengan baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi internal karyawan HW Hotel Padang dapat dijelaskan sebagai berikut: 1) Hasil capaian responden pada dimensi *downward communication* (74%) dikategorikan baik, yang mana disimpulkan bahwasannya pimpinan hampir setiap saat memberikan perintah kepada karyawan untuk mengerjakan setiap tugas namun sikap atasan saat memberikan informasi kurang tepat, 2) Hasil capaian responden pada dimensi *upward communication* (63.85%) dikategorikan cukup, yang mana karyawan hampir rutin menyampaikan laporan setelah melakukan pekerjaan hanya saja karyawan sedikit kesulitan untuk menyampaikan aspirasi mengenai hal-hal yang berhubungan dengan pekerjaan, 3) Hasil capaian responden pada dimensi *diagonal communication* (79,95%) dikategorikan baik, yang mana karyawan secara keseluruhan bertanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan hanya saja terkadang karyawan sulit memahami pesan yang diberikan.

Berdasarkan kesimpulan, maka disarankan:

1. Diharapkan kepada pihak manajemen HW Hotel Padang mengadakan atau mendatangkan psikolog untuk dilakukan tes komunikasi bagi setiap karyawan setiap periode, setelah itu diberikan pelatihan atau evaluasi setiap karyawan dan setiap periode lebih baik diadakan seminar mengenai komunikasi internal agar karyawan dapat edukasi mengenai komunikasi lebih dalam.

2. Bagi Jurusan Pariwisata, penelitian ini dapat menjadi bahan untuk menambah wawasan materi dalam pembelajaran kepada mahasiswa/i dalam menambah ilmu pengetahuan, serta menjadi informasi yang memadai khususnya bagi pihak yang berkaitan dan juga bisa dijadikan tambahan materi bahan pembelajaran khususnya pada bidang pariwisata.
3. Bagi peneliti lain disarankan untuk mencari teori dimensi lainnya agar menambah teori yang ada bagi peneliti selanjutnya.

DAFTAR REFERENSI

- Arman, M., & Kasmita, K. (2018). Pengaruh Pengawasan Supervisor Di Room Division Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Axana Padang. *Jurnal Pendidikan Teknologi Kejuruan*, 1(4), 161-166.
- Balakrishnan C. & Masthan D. (2013). *Impact of Internal Communication on Employee Engagement –A Study at Delhi International Airport*. International Journal of Scientific and Research Publications, 3 (8), 1-13.
- Batubara, N. (2016). *Teknik Komunikasi Da'i dalam Mencegah Pergaulan Bebas Remaja Muslim di Desa Sena Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Sumatea Utara Medan).
- Chair, Ira Meirina dan Heru Pramudia. (2017). *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana Prenada.
- Effendi, Onong Uchjana. (2001), *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Griffin, R. W., & Moorhead, G. (2014). *Managing People in Organization*. South-Western: USA.
- Hurdawaty & Parantika. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Liliweri, A. (2014). *Sosiologi dan komunikasi organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pace, R. Wayne dan Don F. Faules. (2013). *Komunikasi Organisasi: Strategi. Meningkatkan Kinerja Perusahaan, Terj. Dedy Mulyana*. Bandung: PT. Remaja RosdaKarya.
- Prakoso, P. (2017). Analisis Pengukuran Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Smart (Strategic Management Analysis And Reporting Technique) System (Studi Kasus di Hotel Pesona Enasa Merak-Banten).
- Priansa, Donni Juni dan Somad, Rismi. (2014). *Manajemen. Supervisi dan. Kepemimpinan Kepala Sekolah*. Bandung: Alfabeta.
- Ruliana, Poppy. (2016). *Komunikasi Organisasi. Teori dan Studi Kasus*. Jakarta. Penerbit Rajawali Pers
- Situmeang, I. V. O. (2016). *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Objektif dan Perspektif Subjektif*.

Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

Wasisto, F., Kasmita, K., & Abrian, Y. (2016). Hubungan Kualitas Pelayanan Bellboy dengan Kepuasan Tamu di Hotel Rocky Plaza Padang. *Journal of Home Economics and Tourism*, 11(1).