

The Influence of Leadership Communication Relationship on Work Spirit of Housekeeping Employees at Hotel Angkasa Raya, Sidikalang City, Dairi Regency

Booni Tauhid¹

¹Politeknik Pariwisata Medan

Correspondence : Booni Tauhid, Politeknik Pariwisata Medan

Email : boonitauhid@poltekparmedan.ac.id

ABSTRACT

Communication between leadership groups is very important if within the scope of work, good communication between leaders and housekeeping employees will have a positive impact on the morale of housekeeping employees, in this study. The purpose of this study is to determine the communication between leadership and housekeeping and to find out the extent of communication that has been established for the advancement of the hotel which is the object of this study. Data collection methods or techniques using population and samples, data collection techniques namely questionnaires, observation, documentation, and literature study. Sources of data used are primary data sources and secondary data sources. The data were obtained through distributing questionnaires to respondents, then the respondents' answers were processed using SPSS 16 with correlation analysis. The purpose of this study was to determine the relationship between leadership and housekeeping employees on morale at Angkasa Raya Hotel Sidikalang

Keywords : communication of leadership and housekeeping employees, spirit at work

Pengaruh Hubungan Komunikasi Pimpinan terhadap Semangat Kerja Karyawan Housekeeping di Hotel Angkasa Raya Kota Sidikalang Kabupaten Dairi

ABSTRAK

Komunikasi antara golongan pimpinan sangat penting apabila didalam ruang lingkup pekerjaan, komunikasi yang baik antara pimpinan dengan karyawan *housekeeping* akan memberikan dampak yang positif bagi semangat kerja karyawan *housekeeping*, didalam penelitian ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui komunikasi antara pimpinan dengan *housekeeping* dan mengetahui sejauh mana komunikasi yang selama ini terjalin untuk kemajuan hotel yang menjadi objek dari penelitian ini. Metode atau teknik pengumpulan data dengan menggunakan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data yaitu kuesioner, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka. Acuan penggunaan data yaitu data sekunder dan primer yang digunakan dalam penelitian ini. Adapun sumber data di dapat penyebaran kuesioner kepada responden, selanjutnya jawaban responden diolah menggunakan SPSS 16 dengan analisis korelasi. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui hubungan komunikasi antara pimpinan dengan karyawan *housekeeping* terhadap semangat kerja di Angkasa Raya Hotel Sidikalang.

Kata kunci : komunikas pimpinan dan karyawan *housekeeping*, semangat kerja

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan salah satu sektor industri yang sangat menguntungkan dan menjanjikan bagi para investor dan juga berdampak positif terhadap pembangunan Indonesia, berkembang pesatnya pariwisata saat ini menjadikan kebutuhan di bidang akomodasi penginapan dan jasa pelayanan sangat meningkat khususnya di sektor perhotelan, menjadikan sektor pariwisata saat ini di Indonesia memiliki arti penting bagi pembangunan negara dan juga menunjukkan arti pentingnya sebuah hotel di industri pariwisata.

Semangat kerja merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Sikap ini dicerminkan oleh sikap moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Banyak faktor yang mempengaruhi semangat kerja diantaranya gaji, sistem pengupahan, kondisi kerja, insentif produksi, pendidikan, proses komunikasi dan lain sebagainya. Penyebab turunya semangat kerja oleh karyawan dikarenakan kurangnya gaji dan insentif yang diberikan perusahaan kepada karyawan, perusahaan tidak memberikan kesempatan kepada karyawan untuk maju, kurangnya perasaan aman untuk bekerja serta kurangnya fasilitas kerja didalam perusahaan.

Berdasarkan data dari lapangan yang di lakukan bahwasanya kepemimpinan di hotel Angkasa Raya lebih cenderung menggunakan kepemimpinan transformasional daripada kepemimpinan transaksional. Karena kepemimpinan transaksional sendiri terjadi ketika para pemimpin dan para pengikutnya berada dalam sejenis hubungan pertukaran (*exchange*

relationship) agar masing-masing pihak dipenuhi (semacam barter) contohnya menukar tenaga kerja yang disumbangsihkan dengan imbalan bayaran upah (langsung mengambil tenaga kerja dari luar dari pada memilih mengambil dari dalam perusahaan), sedangkan kepemimpinan yang digunakan adalah kepemimpinan transformasional dimana pimpinan lebih cenderung menggunakan tenaga kerja di dalam terlebih dahulu misalnya ketika ada jabatan yang harus diisi/kosong pimpinan hotel mengutamakan karyawan yang berada di dalam hotel terlebih dahulu untuk mengisi jabatan tersebut jika dirasa karyawannya tidak ada yang mampu untuk mengisi jabatan tersebut barulah pimpinan hotel mencari di luar perusahaan untuk mengisi jabatan yang kosong tersebut.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian *Housekeeping*

Menurut Bagyono (2008:17) *Housekeeping* berasal dari kata *House* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel. *Housekeeping Department* adalah suatu bagian dari hotel yang bertanggungjawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel. Untuk menjaga semangat kerja sehari – hari dan supaya dapat menjangkau seluruh area tugasnya.

Housekeeping Department adalah bagian yang memelihara kebersihan, kenyamanan, keindahan, kelengkapan

kamar tamu, restoran, bar, dan area umum dilingkungan hotel yang menjadi tanggungjawabnya menjaga kebersihan *public area* baik di *Front of the house* (FOH) maupun dibagian *Back Office*. Secara umum, departemen tata graha memiliki tanggung jawab area yang sangat besar, maka wajar kalau *housekeeping* mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari depertemen lainnya.

Pengertian Komunikasi

Menurut Wiryanto (2006) komunikasi mengandung makna bersama - sama (*common*). Istilah komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin yaitu *communicatio* yang berarti pemberitahuan atau pertukaran. Kata sifatnya *communis*, yang bermakna umum atau bersama-sama. Shannon dan weaver dalam Wiryanto (2006), komunikasi adalah bentuk interaksi manusia yang saling mempengaruhi satu sama lain, sengaja atau tidak sengaja dan tidak terbatas pada bentuk komunikasi verbal, tetapi juga dalam hal ekspresi muka, lukisan, seni dan teknologi.

Menurut D. Ruben dalam Muhammad (2009), komunikasi manusia adalah suatu proses melalui mana individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi dan dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

METODOLOGI

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif menurut Kriyanto (2006:55) diartikan sebagai penelitian yang berusaha menggambarkan atau memberikan

penjelasan tentang suatu masalah yang dapat digeneralisasikan hasilnya. Pendekatan kuantitatif ini bertujuan untuk menjelaskan, meramalkan dan atau mengontrol fenomena sosial melalui pengukuran objektif dan analisis numerik atau analisis terhadap variasi angka – angka.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Komunikasi Internal

Dalam proses melakukan suatu analisis dimana korelasi *product moment* dengan program SPSS 16.0, maka terlebih dahulu instrumen penelitian diuji coba menggunakan validitas dengan jumlah responden 100 orang yang dilakukan pada pimpinan hotel dengan *Houskeeping* di hotel Angkasa Raya Sidikalang.

Hasil dari keseluruhan hasil jawaban dari kuesioner yang dibagikan dapat dilihat pada tabel. Berdasarkan tabel uji validitas menunjukan bahwa tidak semua pernyataan yang digunakan pada kuesioner tentang komunikasi internal dinyatakan valid karena r hitung > r tabel. Hal ini berarti bahwa semua pernyataan diuji validitasnya kembali dengan menghilangkan kuesioner yang tidak valid.

Di bawah ini penulis paparkan hasil uji validitas untuk instrument Komunikasi internal.

Tabel Uji Validitas Butir Pernyataan Komunikasi Internal

Pernyataan	<i>Corrected item total Correlation</i> (r hitung)	r table	Keterangan
Pernyataan 1	0,794	0,297	Valid
Pernyataan 2	0,572	0,297	Valid
Pernyataan 3	0,649	0,297	Valid
Pernyataan 4	0,750	0,297	Valid
Pernyataan 5	0,803	0,297	Valid
Pernyataan 6	0,686	0,297	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Dapat dilihat dan diketahui valid tidak valid nya sebuah data dimana pernyataan yang valid adalah pernyataan bernilai positif (+) dan dapat digunakan, sedangkan pernyataan tidak valid (-) adalah pernyataan bernilai negatif, berarti tidak dapat digunakan. Setelah di uji dengan menggunakan SPSS 16 yang telah dilakukan, maka hasil pengujian komunikasi internal dinyatakan valid semua. Untuk pernyataan dengan nilai r hitung tertinggi 0,803 dan nilai r hitung terendah yaitu 0,572.

Semangat Kerja

Di bawah hasil uji validitas untuk instrumen semangat kerja.

Tabel Uji validitas butir pernyataan semangat kerja

Pernyataan	<i>Corrected item total Correlation</i> (<i>r</i> hitung)	<i>r</i> table	Keterangan
Pernyataan 1	0,619	0,297	Valid
Pernyataan 2	0,362	0,297	Valid
Pernyataan 3	0,421	0,297	Valid
Pernyataan 4	0,523	0,297	Valid
Pernyataan 5	0,862	0,297	Valid
Pernyataan 6	0,751	0,297	Valid

Sumber : Data diolah, 2021

Dapat diketahui pernyataan valid dan tidak valid. Dimana pernyataan yang valid adalah pernyataan bernilai positif (+) dan dapat digunakan, sedangkan pernyataan tidak valid (-) adalah pernyataan bernilai negatif, berarti tidak dapat digunakan. Setelah diuji dengan menggunakan SPSS 16 yang telah dilakukan, maka hasil pengujian semangat

kerja dinyatakan valid semua. Untuk pernyataan dengan nilai r hitung tertinggi yaitu 0,862 dan nilai r hitung terendah yaitu 0,362.

Uji Reliabilitas

Tabel Statistik reliabilitas variabel komunikasi internal

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	6

Tabel Statistik reliabilitas variabel semangat kerja

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.655	6

Realibilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Pengukuran reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan satu kali dan kemudian hasilnya dibandingkan dengan pernyataan lain atau mengukur korelasi antar jawaban pernyataan. Suatu variabel *reliable* jika variabel tersebut memberikan nilai Alpha Cronbach > 0,60. Hasil pengukuran reliabilitas disajikan pada tabel dibawah ini :

Tabel Uji reliabilitas variabel komunikasi internal dan semangat kerja

No	Variabel	Alpha Hitung	Alpha Cronbach	Keterangan
1.	Komunikasi Internal	0,790	0,60	Reliabel
2.	Semangat Kerja	0,655	0,60	Reliabel

Sumber : Data diolah, 2021

Dari tabel diketahui hasil uji reliabilitas komunikasi internal diperoleh koefisien reliabilitas alpha terhitung sebesar 0,790. Dengan demikian penghitungan koefisien reliabilitas alpha terhitung lebih besar dari *Alpha Cronbach* ($0,790 > 0,60$). Untuk hasil uji reliabilitas

dari variabel semangat kerja diperoleh koefisien reliabilitas alpha terhitung sebesar 0,655. Dengan demikian hasil perhitungan koefisien reliabilitas alpha terhitung lebih besar dari *Alpha Cronbach* ($0,655 > 0,60$).

Tabel Hasil statistik deskriptif komunikasi internal

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Misscommunication masih sering terjadi antara departemen Pimpinan dengan Housekeeping.	44	4	5	4.36	.487
Pihak housekeeping selalu disalahkan jika terjadi miscommunication antara FO dan HK	44	3	5	3.93	.452
Misscommunication lebih sering terjadi pada tamu biasa dibandingkan tamu VIP dikarenakan pelayanan yang berbeda.	44	3	5	3.43	.545
Dengan keadaan hotel yang ramai, instruksi yang sama sering diulang kembali antara departemen FO dan HK	44	2	4	3.09	.362
Hubungan kerja antara pimpinan dengan Housekeeping terjalin sangat erat.	44	2	4	2.43	.587
Respon/ feedback yang seperti diharapkan selalu ada dalam penyampaian instruksi.	44	1	4	2.07	.587
Valid N (listwise)	44				

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel hasil deskriptif statistik variabel komunikasi internal di atas dan perhitungan manual berdasarkan panduan rumus yang tertera pada halaman yang sebelumnya menunjukkan bahwa :

1. Untuk pernyataan mengenai “*Misscommunication* masih sering terjadi antara pimpinan dengan *housekeeping*” diperoleh nilai rata – rata 4,36 yang menyatakan bahwa sangat setuju bila *misscommunication* masih sering terjadi antara pimpinan dengan *housekeeping*.
2. Untuk pernyataan mengenai “pihak *housekeeping* selalu disalahkan jika terjadi *misscommunication* antara pimpinan dengan *housekeeping*” diperoleh nilai rata – rata 3,93 yang menyatakan bahwa setuju bila Pihak *housekeeping* selalu disalahkan jika

terjadi *misscommunication* antara pimpinan dengan *Housekeeping*.

3. Untuk pernyataan mengenai “*misscommunication* lebih sering terjadi pada tamu biasa dibandingkan tamu VIP dikarenakan pelayanan yang berbeda” diperoleh nilai rata – rata 3,43 yang menyatakan bahwa setuju *misscommunication* lebih sering terjadi pada tamu biasa dibandingkan tamu VIP dikarenakan pelayanan yang berbeda.
4. Untuk pernyataan mengenai “ Dengan keadaan hotel yang ramai, Intruksi yang sama sering diulang kembali antara departemen FO dan HK” diperoleh nilai rata – rata 3,09 yang menyatakan bahwa ragu – ragu dengan keadaan hotel yang ramai, Instruksi yang sama sering

diulang kembali antara departemen FO dan HK.

5. Untuk pernyataan mengenai “Hubungan kerja antara pimpinan dengan *housekeeping* terjalin sangat erat” diperoleh nilai rata – rata 2,43 yang menyatakan bahwa tidak setuju hubungan kerja antara Pimpinan dengan *housekeeping* terjalin sangat erat.
6. Untuk pernyataan mengenai “Respon/*feedback* yang seperti diharapkan selalu

ada dalam penyampaian intruksi” diperoleh nilai rata – rata 2,07 yang menyatakan bahwa tidak setuju Respon/*feedback* yang seperti diharapkan selalu ada dalam penyampaian intruksi.

Tinjauan tentang Semangat Kerja

Setelah diketahui intervalnya, maka dapat ditentukan kelas interval sebagai berikut :

Tabel Kelas interval

Kelas Interval	Interprestasi
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Ragu – Ragu
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Data diolah, 2021

Berikut ini adalah rata – rata untuk penentuan tentang semangat kerja

berdasarkan hasil olahan kuesioner yang dilakukan oleh penulis.

Tabel Hasil Statistik Deskriptif Semangat kerja

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Kecekatan Housekeeping mempengaruhi proses check in / check out	44	4	5	4.30	.462
Faktor high season mempengaruhi semangat kerja	44	3	4	3.77	.424
Proses komunikasi antara pimpinan dengan Housekeeping dapat mempengaruhi kelancaran operasional	44	3	4	3.43	.501
Persepsi yang berbeda antara pimpinan dan HK dalam menyampaikan status kamar dari akan menghambat semangat kerja.	44	2	4	2.86	.409
Komunikasi yang baik berpengaruh terhadap semangat kerja.	44	2	4	2.34	.680
Jumlah level pimpinan dengan Housekeeping sangat mempengaruhi kecepatan proses check in / check out.	44	1	4	2.39	.841
Valid N (listwise)	44				

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan tabel hasil deskriptif statistik variabel semangat kerja di atas dan perhitungan manual berdasarkan panduan rumus yang tertera pada halaman yang sebelumnya menunjukkan bahwa :

1. Untuk pernyataan mengenai “Kecekatan *housekeeping* mempengaruhi proses *check in/check out* ” diperoleh nilai rata – rata 4,30 yang menyatakan bahwa sangat setuju kecekatan *housekeeping* mempengaruhi proses *check in / check out*.
2. Untuk pernyataan mengenai “Faktor *high season* mempengaruhi semangat kerja kerja” diperoleh nilai rata – rata 3,77 yang menyatakan bahwa setuju faktor *high season* mempengaruhi semangat kerja kerja.
3. Untuk pernyataan mengenai “ Proses komunikasi antara pimpinan dengan *Housekeeping* dapat mempengaruhi semangat kerja” diperoleh nilai rata – rata 3,43 yang menyatakan bahwa setuju proses komunikasi antara pimpinan dengan *Housekeeping* dapat mempengaruhi semangat kerja.
4. Untuk pernyataan mengenai “Persepsi yang berbeda antara pimpinan dan HK dalam menyampaikan status kamar dari akan menghambat semangat kerja” diperoleh nilai rata – rata 2,86 yang menyatakan bahwa ragu – ragu persepsi yang berbeda antara pimpinan dan *Housekeeping* dalam menyampaikan status kamar dari akan menghambat semangat kerja.

5. Untuk pernyataan mengenai “Komunikasi yang baik berpengaruh terhadap semangat kerja” diperoleh nilai rata – rata 2,34 yang menyatakan bahwa tidak setuju komunikasi yang baik berpengaruh terhadap semangat kerja.
6. Untuk pernyataan mengenai “Jumlah karyawan level pimpinan dengan *Housekeeping* sangat mempengaruhi kecepatan proses *check in / check out*” diperoleh nilai rata – rata 2,39 yang menyatakan bahwa ragu – ragu jumlah karyawan pimpinan dengan *Housekeeping* sangat mempengaruhi kecepatan proses *check in/check out*.

Analisis Korelasi Product Moment

Untuk menganalisis hasil Hipotesis tersebut adalah sebagai berikut :

Ho : Tidak ada hubungan antara komunikasi internal dengan semangat kerja

Ha : Ada hubungan antara komunikasi internal dengan semangat kerja.

Pedoman Kekuatan Hubungan (*Correlation Coefficient*)

- a. 0,00 – 0,25 = korelasi sangat lemah
- b. 0,26 – 0,50 = korelasi cukup
- c. 0,51 – 0,75 = korelasi kuat
- d. 0,76 – 0,99 = korelasi sangat kuat
- e. 1,00 = korelasi sempurna

Dasar pengambilan keputusan

- a. Jika nilai signifikan < 0,05 maka berkorelasi
- b. Jika nilai signifikan > 0,05 maka tidak berkorelasi

Tabel Korelasi komunikasi internal dan semangat kerja

Correlations		Komunikasi Internal	Semangat kerja
Komunikasi Internal	Pearson Correlation	1	.761**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	44	44
Semangat kerja	Pearson Correlation	.761**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	44	44

Sumber : Hasil olahan, 2021

Kesimpulan dari hasil korelasi pada tabel tentang komunikasi dengan semangat kerja karyawan *housekeeping*.

1. Melihat Signifikan Hubungan Variabel Komunikasi Internal dengan Semangat kerja

Berdasarkan output diatas, diketahui nilai signifikan atau Sig (2-tailed) sebesar 0,00 karena nilai Sig (2-tailed) $0,00 < 0,05$, maka artinya ada hubungan yang signifikan berarti antara variabel komunikasi internal dengan semangat kerja.

2. Melihat Tingkat Kekuatan (keeratan) Hubungan Variabel Komunikasi Internal dengan semangat kerja.

Dari output SPSS, diperoleh angka koefisien korelasi sebesar 0,761**. Artinya tingkat kekuatan hubungan (korelasi) antara variabel komunikasi internal dengan semangat kerja adalah sebesar 0,469 atau cukup.

3. Melihat arah (jenis) Hubungan Variabel Komunikasi Internal dengan Semangat kerja .

Angka koefisien korelasi pada hasil diatas, bernilai positif , yaitu 0,761 sehingga hubungan korelasi kedua variabel tersebut bersifat searah (jenis

hubungan searah) dengan demikian dapat diartikan bahwa komunikasi internal semakin ditingkatkan maka semangat kerja juga akan meningkat.

Dengan demikian maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Artinya ada hubungan signifikan yang kuat dan searah antara komunikasi internal dengan semangat kerja.

Pembahasan

Tinjauan Komunikasi Hotel Angkasa Raya Sidikalang.

Komunikasi internal adalah pertukaran gagasan diantara para adminisator (manajemen) dan karyawan dalam suatu perusahaan, dalam struktur lengkap yang khas disertai pertukaran gagasan secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan, yang menyebabkan pekerjaan berlangsung (operasi dan manajemen). Komunikasi internal akan berpengaruh terhadap semangat kerja hotel. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi di hotel Angkasa Raya Sidikalang antara pimpinan dengan karyawan *Housekeeping* melihat langsung dan diketahui dari tanggapan responden yang penulis sajikan dalam bentuk tabel :

Tabel Frekuensi *miscommunication* masih sering terjadi antara pimpinan dan *housekeeping*

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Ragu – Ragu	6	13.6	13.6	13.6
Setuju	35	79.5	79.5	93.2
Sangat Setuju	3	6.8	6.8	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel 16 diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih setuju berjumlah 28 orang dengan frekuensi 63,6%, responden sangat

setuju berjumlah 16 orang dengan frekuensi 36,4%. Selanjutnya penulis akan memaparkan tabel tentang pihak *housekeeping* selalu disalahkan jika terjadi *miscommunication* antara pimpinan dan *housekeeping*.

Tabel Frekuensi pihak *housekeeping* selalu disalahkan jika terjadi *misscommunication* antara pimpinan dan *housekeeping*

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ragu - Ragu	26	59.1	59.1	59.1
	Setuju	17	38.6	38.6	97.7
	Sangat Setuju	1	2.3	2.3	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih ragu – ragu berjumlah 6 orang dengan frekuensi 13,6%, responden setuju berjumlah 35 orang dengan frekuensi 79,5%, responden sangat setuju

berjumlah 3 orang dengan frekuensi 6,8%. Selanjutnya penulis akan memaparkan tabel tentang *miscommunication* lebih sering terjadi pada tamu biasa dibandingkan tamu VIP dikarenakan pelayanan yang berbeda.

Tabel Frekuensi *misscommunication* lebih sering terjadi pada tamu biasa dibandingkan tamu vip dikarenakan pelayanan yang berbeda

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.3	2.3	2.3
	Ragu - Ragu	38	86.4	86.4	88.6
	Setuju	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih ragu – ragu berjumlah 26 orang dengan frekuensi 59,1%, responden setuju berjumlah 17 orang dengan

frekuensi 38,6%, responden sangat setuju berjumlah 1 orang dengan frekuensi 2,3%. Selanjutnya penulis akan memaparkan tabel tentang dengan keadaan hotel yang ramai, instruksi yang sama sering diulang kembali antara pimpinan dan *housekeeping*.

Tabel Frekuensi dengan keadaan hotel yang ramai, instruksi yang sama sering diulang kembali antara pimpinan dan hk

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Setuju	1	2.3	2.3	2.3
	Ragu - Ragu	38	86.4	86.4	88.6
	Setuju	5	11.4	11.4	100.0
	Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih tidak setuju berjumlah 1 orang dengan frekuensi 2,3%, responden ragu – ragu berjumlah 38 orang dengan

frekuensi 86,4%, responden setuju berjumlah 5 orang dengan frekuensi 11,4%. Selanjutnya penulis akan memaparkan tabel tentang hubungan kerja antara pimpinan dengan *Housekeeping* terjalin sangat erat.

Tabel Frekuensi hubungan kerja antara pimpinan dengan *housekeeping* terjalin sangat erat

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tidak Setuju	27	61.4	61.4	61.4
Ragu – Ragu	15	34.1	34.1	95.5
Setuju	2	4.5	4.5	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel 20 diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih tidak setuju berjumlah 27 orang dengan frekuensi 61,4%, responden ragu – ragu berjumlah 15 orang dengan

frekuensi 34,1%, responden setuju berjumlah 2 orang dengan frekuensi 4,5%. Selanjutnya penulis akan memaparkan tabel tentang respon / *feedback* yang seperti diharapkan selalu ada dalam penyampaian instruksi.

Tabel Frekuensi respon / *feedback* yang seperti diharapkan selalu ada dalam penyampaian instruksi

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Sangat Tidak Setuju	5	11.4	11.4	11.4
Tidak Setuju	32	72.7	72.7	84.1
Ragu – Ragu	6	13.6	13.6	97.7
Setuju	1	2.3	2.3	100.0
Total	44	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah, 2021

Berdasarkan hasil kuesioner pada tabel 21 diatas dapat diketahui bahwa dari nilai total responden yang berjumlah 44 orang, memilih sangat tidak setuju berjumlah 5 orang dengan frekuensi 11,4%, responden tidak setuju berjumlah

32 orang dengan frekuensi 72,7%, responden ragu – ragu berjumlah 6 orang dengan frekuensi 13,6%, responden setuju berjumlah 1 orang dengan frekuensi 2,3%.

PENUTUP

Simpulan

Adapun kesimpulan yang penulis rangkum adalah sebagai berikut :

1. Komunikasi yang dilakukan antara pimpinan dengan *housekeeping* di Hotel Angkasa Raya Sidikalang masih kurang baik. Komunikasi yang terjadi antara atasan dengan bawahan, antara pimpinan dengan staf *housekeeping* dan staf dengan tamu. Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dengan *housekeeping* tidak baik yang disebabkan oleh beberapa faktor seperti kurangnya penyampaian pesan yang diterima, penerima pesan tidak mencatat apa yang dipesankan, pesan yang disampaikan tidak tepat. Oleh sebab itu komunikasi yang dilakukan sering terjadi *miscommunication*.
2. Hubungan semangat kerja sama dengan komunikasi yang disampaikan tidak terjalin dengan erat disebabkan oleh tidak terlaksanakan SOP (*Standard Operational Procedure*) yang ditentukan, kurangnya komunikasi yang baik antara staf pimpinan dengan *housekeeping*, yang dapat menyebabkan adanya gesekan dan kurangnya semangat dalam menyelesaikan pekerjaan.

Saran

1. Kepada pihak manajemen agar lebih memperhatikan komunikasi dan arahan yang diberikan oleh level pimpinan yang dilakukan pada saat berkomunikasi dengan atasan dan bawahan, antara staf dengan staf dan antara staf dengan tamu pada saat proses *check in/check out*. Sebaiknya pihak manajemen membuat pelatihan kepada karyawan tentang komunikasi yang baik agar komunikasi berjalan dengan lancar.

2. Sebaiknya lebih ditingkatkan lagi hubungan kerja sama antara level pimpinan dengan *housekeeping department* agar operasional yang berlangsung berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono (2008). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*, Penerbit Alfabeta., Bandung.
- D. Ruben dalam Muhammad (2009) *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kriyanto (2006:55) *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : PT. Kencana Perdana.
- Shannon dan weaver dalam Wiryanto (2006) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.
- Sugiyono (2012). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : ALFABETA.
- Wiryanto (2006) *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Grasindo.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Direktur Politeknik Pariwisata Medan atas bantuan dan dukungannya sehingga publikasi hasil penelitian ini dapat diterbitkan.