

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL *GENERAL
MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN PADA MASA PANDEMI THE CREW HOTEL**

MEDAN

SKRIPSI

OLEH:

MIKA FERAWATI NAINGGOLAN

178.530.135



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)17/12/21

**PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL *GENERAL
MANAGER* DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN PADA MASA PANDEMI THE CREW HOTEL
MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Komunikasi

Universitas Medan Area

Oleh :

Mika Ferawati Nainggolan

178530135

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2021

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 17/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)17/12/21

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam
Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The
Crew Hotel Medan

Nama : Mika Ferawati Nainggolan

NPM : 178530135

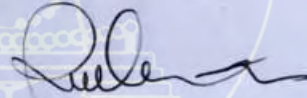
Fakultas : Isipol

Disetujui oleh :
Komisi Pembimbing



Drs. Bahrum Jamil, MAP

Pembimbing I

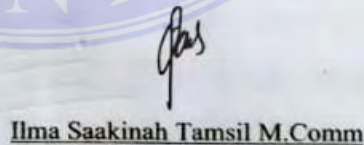


Rehia K. Isabela B, S.Sos. MSP

Pembimbing II



Dekan



Ilma Saakinah Tamsil M.Comm

KA. Prodi

Tanggal Lulus : 07 Juli 2021

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun adalah sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu yang terdapat didalam Skripsi ini yang dikutip dari hasil karya orang lain sudah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma dan aturan penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi-sanksi dengan peraturan yang berlaku apabila dikemudian hari ditemukan adanya hasil plagiat pada Skripsi ini.

Dibuat di: Medan

Pada tanggal: 07 Juli 2021



Yang menyatakan
(Mika Ferawati N)

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASTUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangandibawah ini :

Nama : Mika Ferawati Nainggolan

NPM : 178530135

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Tugas Akhir / Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free-Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir / skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

DiMedan, 07 Juli 2021

Yang menyatakan,



Mika Ferawati Nainggolan

ABSTRAK

Judul penelitian ini adalah Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan. Penelitian ini menguji seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal *general manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi. Metode yang dilakukan adalah dengan menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Penarikan sampel menggunakan rumus random sampling dengan populasi 110 dan sampel 28 karyawan. Analisis data dilakukan menggunakan analisis regresi linier sederhana.

(1). Dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai T hitung $>$ T tabel ($3,228 > 2,055$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan ada pengaruh komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan. (2). Nilai koefisien korelasi sederhana R adalah 0,535 bahwa ada hubungan yang kuat antara komunikasi interpersonal general manager dengan motivasi Kerja dan diperoleh $p = 0,003 < 0,005$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal general manager dengan motivasi kerja. (3). Nilai koefisien determinasi R square sebesar 0,576 yang menunjukkan adanya sumbangan variabel komunikasi interpersonal adalah sebesar 57,6% sedang sisanya 42,4% dipengaruhi oleh faktor lain. (4). Berdasarkan hasil regresi linier sederhana bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Komunikasi Interpersonal dan variabel Motivasi Kerja, hal ini dapat ditunjukkan dari persamaan $: Y = 28.996 + 0,311 X$.

Kata kunci : Komunikasi interpersonal, *General Manager*, Motivasi Kerja.

ABSTRACT

The title of this research is the Effect of General Manager Interpersonal Communication in Improving Employee Work Motivation During the Pandemic Period of The Crew Hotel Medan. This study examines how much influence the general manager interpersonal communication has in increasing employee motivation during the pandemic. The method used is quantitative research methodology. Sampling using a random sampling formula with a population of 110 and a sample of 28 employees. Data analysis was performed using simple linear regression analysis.

(1). From the results of hypothesis testing, the value of T arithmetic $>$ T table ($3.228 > 2.055$) means that H_0 is rejected and H_a is accepted. This states that there is an influence of general manager interpersonal communication in increasing employee motivation.(2). The value of the simple correlation coefficient R is 0.535 that there is a strong relationship between general manager interpersonal communication and work motivation and obtained $p = 0.003 < 0.005$ which means there is a significant relationship between general manager interpersonal communication and work motivation.(3). The coefficient of determination R square is 0.576 which indicates the contribution of interpersonal communication variables is 57.6% while the remaining 42.4% is influenced by other factors.(4). Based on the results of simple linear regression that there is a positive influence between the Interpersonal Communication variable and the Work Motivation variable, this can be shown from the equation: $Y = 28.996 + 0.311 X$.

Keywords: Interpersonal communication, General Manager, Work Motivation.

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Mika Ferawati Nainggolan dilahirkan di Padang, Provinsi Sumatera Barat. Pada tanggal 28 Juni 1997, dari Bapak Sarman Nainggolan dan Ibu Sarmauli Siringo-ringo. Penulis merupakan anak ke-dua dari lima bersaudara.

Tahun 2015 penulis lulus dari SMK N 7 Medan, dan pada tahun 2017 penulis terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Medan Area. Pada Tahun 2020 penulis mengikuti Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di The Crew Hotel Medan yang beralamat Jl. Arteri Bandara Kualanamu No 15 Kabupaten Deli Serdang Sumatera Utara. Bulan Januari 2021, penulis melaksanakan penelitian skripsi di The Crew Hotel Medan dengan judul Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL GENERAL MANAGER DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN PADA MASA PANDEMI THE CREW HOTEL MEDAN”**. Laporan skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan skripsi pada program Strata-I di jurusan Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area, Medan.

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini jauh dari kata sempurna dan tidak akan terwujud tanpa adanya bimbingan, arahan, dukungan dari berbagai pihak yang telah memberikan bantuan-bantuan yang sangat berharga. Penulis menyampaikan dengan rasa hormat dan penuh cinta kasih kepada:

1. Bapak Dr. Heri Kusmato, MA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
2. Ibu Ilma Saakinah Tamsil, M.Comm selaku ketua Jurusan prodi ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Bahrum Jamil, M.AP selaku dosen pembimbing I penulis yang telah banyak memberikan pengarahan dan bimbingan selama proses perkuliahan khususnya dalam penulisan skripsi ini yang senantiasa bersabar sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

4. Ibu Rehia K. Isabela Barus, S.Sos, MSP selaku dosen pembimbing II penulis yang senantiasa meluangkan waktu, memberikan saran dan motivasi sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
5. Ibu Endah Rundika Pratiwi, S.Sos, M.I.kom selaku sekretaris dalam seminar proposal dan sidang penulis yang telah meluangkan waktu dan pikiran untuk memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Bapak/Ibu Seluruh Pegawai dan Staf Yayasan Medan Plus Yang telah membantu mengarahkan penulis dalam penelitian untuk kelancaran penelitian penulis.
8. Bapak Drs. Afwandi selaku General Manager dan seluruh karyawan The Crew Hotel, yang sudah membantu penulis dalam memberikan izin dan mengisi angket, sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
9. Teristimewa kedua orangtua Penulis, Ayahanda Pdt. Sarman Nainggolan dan Ibunda Sarmauli Siringo-ringo yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi bagi penulis dalam mencapai gelar sarjana.
10. Teristimewa kedua orangtua angkat penulis, Pdt. Dr. Jaya Nainggolan M.PdK dan Sery Galingging, S.S, M.Psi (Babeh dan Mami) yang selalu memberikan doa, dukungan semangat dan bantuan yang tiada pernah henti sampai penyelesaian skripsi ini.
11. Keempat saudara/i penulis Sarris Nainggolan, S.M, Nirwalina Nainggolan, Christian Nainggolan, Zakaria Nainggolan dan seluruh kel. Besar Nainggolan dan

Kel,Besar Siringo-ringo yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa kepada penulis.

12. Kepada rekan-rekan mahasiswa terutama stambuk 17 (Satu Untuk Sosial) sahabat seperjuangan penulis yang selalu memberikan doa,dukungan dan bantuan.

13. Seluruh Hamba Tuhan dan Jemaat GPI Sid Kualanamu yang sudah membawakan penulis dalam Doa yang hidup sampai dengan selesainya skripsi ini.

14. Seluruh rekan-rekan kerja dan sahabat-sahabat penulis yang tetap memberikan doa, mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Medan, Februari 2021

Penulis



Mika Ferawati N

(178530135)

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
ABSTRAK	
<i>ABSTRACT</i>	
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
LAMPIRAN	xiv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Fokus Penelitian	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Hipotesis	6
1.5. Tujuan Penelitian	6
1.6. Manfaat Penelitian	7
II. LANDASAN TEORI	9
2.1. Komunikasi Interpesonal	9
2.1.1. Pengertian Komunikasi	9
2.1.2. Jenis-Jenis Komunikasi	10
2.1.3. Bentuk-Bentuk Komunikasi	11
2.1.4. Pengertian Komunikasi Interpersonal	12
2.1.5. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal	13
2.1.6. Fungsi Komunikasi Interpersonal	16
2.1.7. Faktor-Faktor yang Meningkatkan Komunikasi Interpersonal	17
2.2. <i>General Manager</i>	
2.2.1. Pengertian <i>General Manager</i>	22
2.2.2. Keunggulan Komunikasi Interpersonal <i>General Manager</i>	24
2.2.3. Indikator Komunikasi Interpersonal <i>General Manager</i>	25
2.3. Motivasi Kerja Karyawan	26
2.3.1. Pengertian Motivasi	26
2.3.2. Pengertian Motivasi Kerja	27
2.3.3. Aspek-Aspek Motivasi Kerja	29
2.3.4. Faktor-Faktor Motivasi Kerja	31
2.3.5. Tujuan Motivasi Kerja	33

2.3.6.	Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi Kerja	34
2.3.7.	Indikator Motivasi Kerja Karyawan.....	34
2.4.	Kerangka Konseptual	37
2.4.1.	Hipotesa	37
2.4.2.	Kerangka Berpikir.....	37
2.5.	Penelitian Terdahulu	38
III.	METODE PENELITIAN	39
3.1.	Jenis Penelitian.....	39
3.2.	Lokasi Dan Waktu Penelitian	39
3.2.1.	Lokasi Penelitian	39
3.2.2.	Waktu Penelitian.....	39
3.3.	Populasi dan Sampel	39
3.3.1.	Populasi.....	39
3.3.2.	Sampel.....	40
3.4.	Teknik Pengumpulan Data	41
3.5.	Teknik Analisis Data	45
3.5.1.	Uji Validitas	46
3.5.2.	Uji Reliabilitas.....	47
3.5.3.	Uji Normalitas	48
3.5.4.	Uji Linieritas.....	48
IV.	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1.	Gambaran Umum The Crew Hotel Medan.....	49
4.1.1.	Sejarah The Crew Hotel Medan	50
4.1.2.	Visi, Misi dan Tujuan The Crew Hotel Medan	50
4.1.3.	Tugas Departemen The Crew Hotel Medan.....	50
4.2.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	52
4.3.	Hasil Uji Statistik	57
4.3.1.	Hasil Analisis Regresi Sederhana.....	62
4.3.2.	Hasil Pengujian Hipotesa	64
4.4.	Pembahasan	65
V.	Penutup.....	68
5.1.	Kesimpulan	68
5.2.	Saran.....	69
	DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Populasi	40
Tabel 3.2	Skor Skala Likert	43
Tabel 3.3	Instrument Penelitian Komunikasi Interpersonal <i>General Manager</i>	44
Tabel 3.4	Instrument Penelitian Motivasi Kerja Karyawan	45
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Skala Komunikasi Interpersonal <i>General Manager</i>	52
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Instrument Motivasi Kerja	53
Tabel 4.3	Hasil Uji Reliabilitas Skala Variabel X	54
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas Skala Variabel Y	55
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	57
Tabel 4.6	Hasil Uji Linieritas X-Y	58
Tabel 4.7	Hasil Mean Empirik Dan Mean Hipotetik	61
Tabel 4.8	Hasil Uji Regresi Linier Sederhana	62
Tabel 4.9	Hasil Pengujian Hipotesa	64

LAMPIRAN – LAMPIRAN

Lampiran 1	Angket Penelitian	72
Lampiran 2	Pengantar Angket	73
Lampiran 3	Dokumentasi Penyebaran Angket.....	77



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Komunikasi merupakan suatu alat yang dipakai untuk memberi maupun menerima pesan yang bisa mempengaruhi ataupun dipengaruhi dari seseorang komunikator terhadap komunikan, juga suatu mekanisme untuk mendapatkan suatu perubahan, alat yang dipakai untuk mendorong dan dapat menunjang semangat serta suatu alat yang memungkinkan suatu organisasi ataupun kelompok untuk mendapatkan hasil yang maksimal.

Perusahaan merupakan suatu tempat untuk melaksanakan aktivitas, meskipun kinerja di masa lalu sudah memuaskan perlu dicantumkan didalam diri seorang karyawan bahwa motivasi kerja dimasa sekarang perlu ditingkatkan. Diketahui bahwa dalam suatu perusahaan, memiliki karakter personil perusahaan yang berbeda-beda sehingga berhasil atau tidaknya suatu pencapaian tujuan tergantung dari kemampuan dan keterampilan yang dimilikinya.

Ditengah pandemi Covid-19, yang masuk ke Indonesia pada bulan maret 2020 hingga kini, melumpuhkan hampir seluruh sektor dalam kehidupan manusia. Meski telah ditemukan sejumlah vaksin, prokes ketat dan pembatasan sosial masih terus dilakukan. Salah satunya adalah larangan berkerumunan dan menjaga jarak. Hal ini berdampak pada turun drastisnya tingkat hunian di hotel. Termasuk karena larangan masyarakat bepergian untuk wisata untuk meminimalisir penyebaran virus corona.

Tidak sedikit karyawan yang di-PHK, serta tidak sedikit pula hotel yang dijual atau beralih menjadi wisma untuk pasien bergejala positing guna menjalani karantina mandiri. Belum lagi hotel juga harus bersaing dengan hotel- hotel kecil berbasis aplikasi seperti reddoors, oyo, airy dan sebagainya.

Komunikasi juga menjadi kepentingan lain dalam menghadapi Covid-19 dengan memperhatikan kebijakan-kebijakan pembatasan sosial maka komunikasi interpersonal menjadi sebuah pilihan untuk penyampaian informasi kepada karyawan. *General manager* dan perusahaan harus dapat memperhatikan karyawan tersebut dengan memberikan motivasi.

Dengan memberikan motivasi yang tepat dapat menimbulkan maupun memunculkan dorongan untuk lebih bersemangat dan menumbuhkan kemauan yang tinggi didalam diri seorang karyawan. Berdasarkan observasi di lapangan ditemukan adanya komunikasi yang kurang baik dari *general manager* terhadap karyawan dalam meningkatkan motivasi kerja dimasa pandemi.

Komunikasi interpersonal ialah bagian dari proses terjadinya hubungan percakapan yang dilaksanakan ataupun dikerjakan lebih dari dua orang secara langsung. Menurut De Vito J. A (2011) menyatakan komunikasi interpersonal sebagai penyampaian sebuah pesan yang dilakukan dari satu orang ke orang lain atau suatu kelompok dan berpeluang mendapatkan *feedback*.

Dikatakan komunikasi interpersonal yang baik apabila perubahan perilaku seseorang sesuai dengan tujuan yang diharapkan bisa berlangsung secara berkesinambungan. Pendapat Riswadi dalam buku Ilmu Komunikasi (2009:87), menyatakan bahwa tujuan komunikasi interpersonal yaitu mengenal diri sendiri dan orang lain, mengetahui dunia luar, menciptakan dan memelihara hubungan

menjadi lebih bermakna, mengubah sikap serta perilaku, dan membantu. Tujuan diatas dapat dikelompokkan kedalam dua perspektif, yaitu : pertama, tujuan tersebut bisa dilihat sebagai faktor-faktor motivasi. Kedua, tujuan tersebut dipandang sebagai hasil atau akibat umum dari komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal *general manager* di tengah pandemi Covid-19 memperhatikan dua komunikasi yang terarah yakni komunikasi lisan maupun komunikasi tulisan. Salah satunya *general manager* memperhatikan setiap karyawan pada saat melakukan tugasnya sesuai dengan aturan protokol kesehatan. Adapun berapa protokol kesehatan yang dimaksud adalah rajin mencuci tangan, wajib memakai masker (*face shield*), menggunakan *hand sanitizer* dan menjaga jarak saat melakukan aktivitas.

Agar terjadi komunikasi interpersonal *general manager* menciptakan hubungan interpersonal yang efektif dan kerjasama dapat ditingkatkan maka kita perlu bersikap terbuka, sikap percaya, sikap pendukung, dan terbuka yang membuat bangkitnya sikap yang saling memahami, menghargai, serta saling mengembangkan kualitas. Hubungan interpersonal harus ditumbuhkan serta ditingkatkan untuk mempererat hubungan dan kerja sama diantara berbagai pihak.

The Crew Hotel yang merupakan hotel berbintang 3 yang berdiri lama di Medan daerah Kualanamu memiliki, struktur organisasi, visi dan misi dalam pencapaian hasil kerja perusahaan terutama bagi motivasi kerja karyawan.

Visi :

1. Menjadi pilihan utama hotel bisnis berbintang tiga yang bertaraf internasional.

2. Menjadi yang terbaik dengan bekerja lebih efektif, aktif dan bersemangat setiap harinya.

Misi

1. Berkomitmen memberikan suatu pelayanan yang terbaik bagi seluruh pelanggan/tamu hotel.
2. Memberikan kenyamanan bagi tamu dan pengunjung hotel dengan melakukan penataan yang terbaik.

Dalam mencapai visi dan misi perusahaan yang dimaksud dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan diperlukan seorang *general manager*. Seorang *general manager* memiliki posisi tertinggi didalam sebuah unit hotel dan biasanya seorang *general manager* memiliki pekerjaan yang sangat padat serta sangat sibuk, jadi sebanding dengan upah dan pendapatan yang diterimanya.

Beberapa tugas dari *general manager* dapat kita lihat dibawah ini, yaitu:

- (1). Menjadi pemimpin di suatu perusahaan/hotel serta menjadi seorang fasilitator untuk semua anggota karyawannya di semua department yang ada di perusahaan/hotel tersebut.
- (2). Mampu menjalankan system operasional harian perusahaan/hotel, membuat perencanaan, melakukan yang sudah direncanakan, mengkoordinir, mengawasi dan mencermati keseluruhan dari kegiatan di hotel.
- (3). Menjalankan perusahaan/hotel seturut dengan visi dan misi yang telah dirancang.
- (4). Membuat perencanaan, mengelola dan melakukan pengawasan terhadap anggaran yang terdapat di perusahaan/hotel.
- (5). Membuat perencanaan dan tetap memperhatikan kebijakan perusahaan/hotel agar dapat terlaksana dengan maksimal.
- (6). Memastikan bahwa dari department masing-masing melakukan strategi yang efektif dan optimal pada suatu perusahaan/hotel.
- (7).

Mengolah anggaran dana hotel dan memutuskan serta membuat kebijakan untuk kemajuan suatu perusahaan/ hotel.

The Crew Hotel adalah salah satu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang cukup maju dan berkembang, itu bisa dilihat dari kesejahteraan karyawan dengan banyak tamu yang menginap dan melakukan kegiatan pekerjaan di hotel tersebut. Ketika pandemik melanda, The Crew Hotel memiliki penurunan secara global sehingga sumber penghasilan khususnya dalam ekonomi bagi karyawan mengalami penurunan, maka solusi dari masalah ini bagaimana *general manager* membangkitkan kembali semangat para karyawan yang tersisa untuk mengembalikan serpihan masa-masa kejayaan yang ada.

Oleh karena itu berdasarkan dari uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: “Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan”.

1.2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah suatu sarana untuk melakukan penentuan konsentrasi sebagai pedoman arah dari sebuah penelitian dalam upaya menentukan dan menggali informasi. Fokus Penelitian juga sebagai pedoman untuk membuat pembahasan atau penganalisaan, sehingga penelitian tersebut bisa mendapatkan hasil sesuai yang diinginkan oleh si peneliti.

Dengan demikian fokus penelitian ini adalah membahas *Pengaruh Komunikasi Interpersonal General manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pada Masa Pandemi The Crew Hotel Medan*.

1.3. Rumusan Masalah

Agar penguraian lebih spesifik dalam penelitian ini, maka perlu dirumuskan masalah yang akan diteliti. Rumusan masalah selalu mengandung variabel, yaitu konsep yang diberi lebih dari satu nilai. Menurut Sasmoko, salah seorang ahli peneliti utama, mengatakan bahwa penentuan variabel penelitian harus dapat diukur dan perumusan hubungan antara dua variabel adalah hal yang sangat penting pada penelitian. Berikut ini adalah rumusan masalah yang ada pada penelitian ini:

1. Apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal *General manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel ?
2. Seberapa besar pengaruh komunikasi interpersonal *General manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel ?

1.4. Hipotesis

Ho: Tidak adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel Medan.

Ha: Adanya pengaruh antara komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel Medan.

1.5. Tujuan Penelitian

Dalam setiap melakukan penelitian, tentu sekali memiliki tujuan yang ingin dicapai, oleh sebab itu terdapat tujuan dari penelitian ini, diantaranya:

1. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh komunikasi interpersonal *General manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel.
2. Untuk mengetahui besar pengaruh komunikasi interpersonal *General manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel.

1.6. Manfaat Penelitian

Dalam setiap penelitian diharapkan mendapat suatu manfaat bagi sipeneliti maupun bagi orang lain. Dengan demikian beberapa manfaat penelitian dibawah ini, baik manfaat teoritis, praktis maupun manfaat akademis.

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah uraian yang bersifat teoritis mengenai pengaruh komunikasi interpersonal *General manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan The Crew Hotel pada masa pandemi.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada berbagai pihak tertentu untuk meningkatkan pengetahuan dan memahami pentingnya komunikasi interpersonal *general manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel.

3. Manfaat Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian tentang komunikasi khususnya pengaruh komunikasi interpersonal *general manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel.



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Komunikasi Interpersonal *General Manager*

2.1.1. Pengertian Komunikasi

Bangsa Indonesia tengah berada dalam masa yang cenderung anti komunikasi, salah satunya dalam era digital atau penggunaan media sosial di masa pandemi Covid-19. Tren yang sedang dialami oleh masyarakat saat ini ialah opini negatif yang begitu mudah disampaikan melalui media sosial dengan mengabaikan perasaan orang lain, padahal komunikasi itu sendiri bertujuan untuk memberikan energi, pencerahan serta memupuk kebersamaan atas banyaknya keberagaman di tengah masyarakat.

Pengertian komunikasi secara umum adalah sebagai proses penyampaian pesan, informasi, gagasan dari komunikator kepada komunikan dengan tujuan tertentu. Djamarah (2014:13) berpendapat bahwa komunikasi adalah proses penyampaian maupun memberikan suatu gagasan dari seseorang kepada orang lain. Hal tersebut juga disampaikan oleh Komala (2009:73) yang mengemukakan komunikasi merupakan proses pertukaran informasi yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang akan saling memberikan pengertian yang mendalam. Demikian juga Harold Lasswell dalam Effendy (2011:10) berpendapat bahwa komunikasi merupakan proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media yang digunakan dengan efek tertentu yang memenuhi 5 unsur *who, says what, in which channel, to whom, with what effect*.

Dari beberapa defenisi yang ada, maka dapat kita disimpulkan bahwa komunikasi adalah proses pengiriman atau penyampaian pesan, berita atau informasi dari satu pihak ke pihak lain atau yang disebut antara komunikator terhadap komunikan dalam usaha untuk mempengaruhi seseorang maupun untuk mendapatkan saling pengertian.

2.1.2. Jenis- Jenis Komunikasi

Berdasarkan cara penyampaian suatu informasi terdapat perbedaan antara komunikasi verbal dan non verbal.

1. Komunikasi verbal

Seorang ahli yang bernama Mulyana (2005) mengatakan komunikasi verbal meliputi symbol atau pesan yang menggunakan satu kata atau lebih, dari semua interaksi yang disadari termasuk dalam kategori disengaja yang dibuat secara sadar kepada orang lain baik itu menggunakan lisan. Bahasa juga dipakai kedalam kode verbal dan dapat didefinisikan sebagai perangkat simbol, yang memiliki aturan dan yang menggabungkan simbol-simbol tersebut, yang dipakai untuk memahami suatu komunitas-komunitas.

2. Komunikasi Non Verbal

Mulyana (2005) mengatakan bahwa semua komunikasi yang tidak menggunakan kata-kata disebut dengan komunikasi non verbal. Komunikasi ini menrangkupseluruh rangsangan kecuali ransangan verbal dari suatu sistem yang untuk pengirim ataupun penerima, dan kita mengirim pesan non verbal tanpa mengetahui bahwa pesan-pesan yang kita kirim tersebut memiliki makna bagi orang lain.

2.1.3. Bentuk- Bentuk Komunikasi

Terdapat beberapa bentuk-bentuk komunikasi dibawah ini, diantaranya:

1. Komunikasi intrapersonal (*intrapersonal communication*)

Judy Pearson dan Paul Nelson (2011) mengatakan komunikasi intrapersonal adalah sebagai proses menggunakan pesan untuk menghasilkan makna di dalam diri.

2. Komunikasi interpersonal (*interpersonal communication*)

De Vito (2009) menyatakan bahwa proses dari pengiriman ataupun penerimaan sebuah pesan diantara dua orang atau lebih, baik bersidat formal maupun informal merupakan komunikasi interpersonal. Komunikasi interpersonal memiliki tujuan untuk dapat membantu seseorang dalam mengembangkan efektivitas pribadi dan berinteraksi secara efektif, serta dapat dipahami sebagai umpan balik yang saling berkaitan satu sama lain.

3. Komunikasi kelompok (*group communication*)

Shaw, menyatakan komunikasi kelompok adalah kumpulan dua atau lebih orang yang saling berinteraksi satu dengan yang lain sehingga perilaku atau kinerja dari seseorang dipengaruhi oleh perilaku/kinerja anggota lain (Ardana, 2008:43).

4. Komunikasi organisasi (*organization communication*)

Wahyuni (2009) mengatakan komunikasi organisasi adalah tingkat informasi tentang pekerjaan yang dikirim organisasi untuk anggota dan diantara anggota dengan tujuan untuk membentuk saling pengertian.

5. Komunikasi Massa (*mass communication*).

Vivian (2008:450) mengatakan komunikasi massa sebagai proses penggunaan medium massa untuk mengirim pesan kepada khalayak yang luas dengan tujuan untuk memberikan informasi, menghibur, atau membujuk khalayak

2.1.4. Pengertian Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal pada hakikatnya merupakan komunikasi antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi ini sangat efektif dalam merubah sikap, pendapat ataupun perilaku seseorang.

Bersamaan itu Deddy Mulyana (2010:81) menyatakan komunikasi diantara beberapa orang secara langsung, yang memungkinkan setiap individu menerima reaksi dari orang lain secara langsung, baik verbal ataupun non verbal disebut dengan komunikasi interpersonal.

Demikian juga hal tersebut juga diungkapkan oleh Agus M. Hardjana (dalam Suranto Aw, 2011: 3) bahwa interaksi yang dilakukan secara tatap muka oleh dua atau beberapa orang, dimana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung disebut komunikasi interpersonal.

Tidak jauh berbeda, Guerrero dkk (dalam Alo Liliweri, 2017: 15) juga mengatakan komunikasi interpersonal mengacu pada pertukaran pesan antara verbal dan non verbal diantara beberapa orang, terlepas dari hubungan diantara mereka. Dengan demikian, komunikasi interpersonal memiliki arti seluruh pertukaran pesan yang terjadi dalam segala macam hubungan, mulai dari hubungan fungsional, hubungan yang santai hingga ke hubungan intim.

Dari penjelasan para ahli melalui teori maupun pendapat mereka, maka kita bisa menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal ialah komunikasi yang terjadidiantara pengirim dan penerima pesan yang dilakukan secara langsung ataupun tidak langsung dan mempunyai peluang untuk memberikan umpan balik segera. Jadi komunikasi interpersonal tidak semata-mata terjadi di antara dua orang atau dengan sekelompok kecil orang.

2.1.5. Ciri-Ciri Komunikasi Interpersonal

1. Komunikasi interpersonal, adalah jenis komunikasi yang mempunyai frekuensi terjadinya cukup tinggi didalam kehidupan sehari-hari. Apabila diamati dan dibandingkan dengan jenis komunikasi lainnya, maka dapat ditemukan ciri-ciri dari komunikasi interpersonal, antara lain:
2. Arus pesan dua arah. Komunikasi interpersonal membuat sumber pesan dan penerima memiliki posisi yang sama, sehingga dapat memicu terbentuknya pola penyampaian pesan mengikuti arus dua arah. Artinya, komunikator dan komunikan bisa berganti peran secara cepat.
3. Suasana nonformal. Komunikasi interpersonal sering terjadi pada saatsuasana nonformal. Yang artinya, jika komunikasi itu terjadidiantara para pejabat didalam suatu instansi, maka mereka tidak harus selalu berpegang dengan hierarki jabatan dan prosedur birokrasi, namun lebih memilih pendekatan secara individu yang memiliki sifat pertemanan.
4. Umpan balik segera. Komunikasi interpersonal biasanya menjumpakan para pelaku komunikasi secara bertatap muka, maka dapat segera. Yang artinya seorang komunikator bisa langsung memperoleh umpan balikatas

pesan yang disampaikan oleh komunikan, baik secara verbal maupun nonverbal.

5. Peserta komunikasi berada dalam jarak yang dekat. Komunikasi interpersonal adalah suatu metode komunikasi antar individu yang mengharuskan para pesertanyaberkomunikasi dengan jarak yang dekat, baik jarak dalam arti fisik ataupun psikologis. Jarak dalam arti fisik, artinya para pelaku harus saling bertatap muka dan berada di suatu lokasi yang sama. Sedangkan jarak yang dekat secara psikologis menunjukkan keintiman hubungan antar individu.
6. Peserta komunikasi mengirim dan menerima pesan secara simultan dan spontan, baik secara verbal maupun nonverbal. Dalam meningkatkan keefektifan dari komunikasi interpersonal, peserta komunikasi bisa menggunakan pemanfaatan dari kekuatan pesan verbal maupun nonverbal secara simultan. Peserta komunikasi berupaya untuk saling meyakinkan, dengan cara mengoptimalkan penggunaan pesan verbal ataupun nonverbal secara bersamaan, saling mengisi dan saling memperkuat sesuai tujuan komunikasi.

Sementara itu Judy C. Pearson (S. Djuarsa Sendjaja, 2002:2) mengungkapkan komunikasi intersolan memiliki enam karakteristik, berikut ini adalah ke enam karakteristiknya :

1. Komunikasi interpersonal dimulai dengan diri pribadi. Artinya bahwa semua bentuk proses penafsiran pesan ataupun penilaian tentang orang lain, dimulai dari diri sendiri.

2. Komunikasi interpersonal bersifat transaksi. Hal ini bisa kita lihat dari kenyataan bahwa komunikasi interpersonal mempunyai sifat yang dinamis, yang artinya pertukaran pesan yang dilakukan secara timbal balik dan berkelanjutan.
3. Komunikasi interpersonal menyangkut aspek isi pesan dan hubungan antar pribadi. Maksudnya adalah efektivitas dari komunikasi interpersonal tidak hanya ditentukan dari kualitas pesan, dapat juga ditentukan dari kadar hubungan antar individu.
4. Komunikasi interpersonal memiliki syarat adanya kedekatan fisik diantara pihak-pihak yang saling berkomunikasi. Dengan kata lain, komunikasi interpersonal akan lebih efektif apabila pihak-pihak yang sedang berkomunikasi itu saling bertatap muka.
5. Komunikasi interpersonal menempatkan kedua belah pihak yang berkomunikasi saling bergantung antara satu dengan yang lainnya (interdependensi). Hal ini mengindikasikan bahwa komunikasi interpersonal menyertakan ranah emosi, sehingga terdapat saling ketergantungan emosional di antara pihak-pihak yang sedang berkomunikasi.
6. Komunikasi interpersonal tidak bisa diganti ataupun diulang. Artinya, pada saat seseorang sudah terlanjur menyampaikan sesuatu kepada orang lain, maka hal yang disampaikannya itu sudah tidak dapat diganti ataupun diulang, karena sudah terlanjur diterima oleh komunikan. Ibaratnya seperti anak panah yang telah dilepaskan dari busurnya, sudah tidak bisa ditarik kembali.

Menurut Kumar (2008: 20), bahwa terdapat beberapa ciri-ciri dari komunikasi interpersonal diantaranya adalah:

a. Keterbukaan (*openness*)

Yaitu keterbukaan sebagai kemauan untuk menerima dengan baik terkait informasi yang diterima dalam menghadapi hubungan interpersonal.

b. Empati (*empathy*)

Yaitu merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain. Maka semua pihak dapat menjaga perasaan satu sama lain.

c. Dukungan (*supportiveness*)

Yaitu sebagai situasi yang terbuka dalam mendukung komunikasi sehingga dapat berjalan secara efektif.

d. Berpikir Positif (*positiveness*)

Yaitu setiap individu harus berpikir positif terhadap dirinya serta mendorong orang lain untuk berpartisipasi dalam menciptakan komunikasi yang efektif dan kondusif.

e. Kesetaraan atau Kesamaan (*equality*)

Yaitu di dalam komunikasi interpersonal semua pihak harus dapat menghargai dan memiliki hal-hal penting yang akan disampaikan.

2.1.6. Fungsi Komunikasi Interpersonal

Komunikasi interpersonal mempunyai peluang untuk saling berbicara mengenai apa saja yang disukai atau mengenai diri sendiri. Komunikasi interpersonal juga akan membuat kita lebih paham mengenai diri sendiri, serta

orang lain yang diajak dalam berkomunikasi. Di dalam kehidupan sehari-hari, tanpa kita sadari bahwa fungsi komunikasi interpersonal sangatlah penting.

Enjang (2009:77-79) mengatakan terdapat beberapa fungsi komunikasi interpersonal yaitu:

1. Memenuhi kebutuhan sosial dan psikologis manusia
2. Mengembangkan dan membiasakan diri untuk mengembangkan kesadaran diri.
3. Untuk tetap patuh dan menentang konvensi sosial
4. Menetapkan hubungan dan juga konsistensi hubungan dengan orang lain sehingga kita dapat berhubungan dengan orang lain berdasarkan pengalaman atau melalui perbincangan dengan mereka.
5. Memperoleh banyak informasi yang akurat dan tepat waktu dalam membuat keputusan yang efektif.
6. Mempengaruhi atau dipengaruhi oleh orang lain.

2.1.7. Faktor-Faktor Yang Meningkatkan Komunikasi Interpersonal

Ada tiga faktor yang dapat meningkatkan komunikasi interpersonal menurut Murtiadi et al. (2015), yaitu:

1. Sikap percaya

Dalam komunikasi interpersonal sikap percaya ini dapat mendukung atau mengembangkan komunikasi interpersonal. Dengan adanya sikap percaya dalam melaksanakan komunikasi interpersonal, sehingga dapat menyampaikan maupun menerima pesan lebih jelas.

2. Sikap mendukung

Sikap suportif adalah komunikasi interpersonal yang efektif dapat memotivasi orang lain dengan tidak menunjukkan sikap yang non evaluative dan sementara.

3. Sikap terbuka

Sikap yang terbuka yang dimiliki seseorang sangat penting terlebih dalam melakukan proses komunikasi interpersonal. Karena dengan sikap terbuka seseorang dapat memperoleh masukan dan dapat memberikan pesan penting kepada orang lain. Melalui sikap terbuka, maka akan dapat dilihat adanya kejujuran, tidak berbohong, tidak memanipulasi, maupun tidak menutupi informasi apapun. Dengan demikian akan tercapai hasil komunikasi interpersonal yang baik.

Dari keterangan diatas, melalui faktor yang dapat meningkatkan komunikasi interpersonal kita bisa mengartikan bahwa penting adanya sikap percaya, sikap mendukung, dan sikap terbuka. Sehingga proses komunikasi interpersonal dapat berjalan dengan baik. Terlebih untuk mendukung maupun memotivasi seseorang sangat diperlukan ketiga sikap tersebut. Sehingga apa yang diharapkan oleh komunikator tersebut akan mendapatkan hasil maupun respon yang baik.

2.2. Pengertian *General Manager*

Pada masa Pandemi Covid 19 ini menuntut para pimpinan perusahaan lebih bekerja keras lagi dalam melakukan tugas mereka, yang tujuannya untuk bias menghadapi persoalan-persoalan yang dihadapi. Setiap para pimpinan, mulai dari pimpinan tertinggi (owner) sampai kepada pimpinan terbawah (leader) harus mencari ide-ide yang lebih maksimal untuk dapat mempertahankan eksistensi dari perusahaan. Tidak terkecuali di The Crew Hotel Medan juga melakukan hal tersebut. Demikian seorang *General Manager* yang sudah diunjuk

di hotel Crew, yang mana didalam kepemimpinannya harus mampu melakukan hal-hal yang membuat hotel tersebut dapat menghadapi krisis dimasa sulit sekarang.

General manager memiliki tugas untuk mengarahkan serta mengatur kegiatan dari satu atau lebih departemen, seperti teknik, operasi atau penjualan, atau divisi utama dari organisasi bisnis serta membantu petugas administrasi dalam merumuskan serta mengelola kebijakan organisasi dengan melakukan tugas berikut secara pribadi ataupun melalui manajer bawahan. *General manager* adalah seorang manajer yang bertanggung jawab akan semua pejabat yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan. *General Manager* mengelola beberapa unit fungsional yang mengelola beberapa atau semua manajer fungsional. *General manager* memiliki kewajiban untuk memikul seluruh tanggung jawab serta membuat keputusan mengenai pencapaian tujuan perusahaan serta memiliki fungsi utama untuk mengendalikan seluruh kegiatan yang ada pada perusahaan. Oleh karena perlu diperatikan beberapa tugas dan tanggung jawab dari seorang *general manager*, diantaranya:

- a. Memimpin perusahaan dan menjadi motivator bagi karyawannya; dimana seorang pemimpin harus mampu memotivasi bawahan maupun anggota agar lebih memaksimalkan atau lebih giat dalam menjalankan tugas serta tanggung jawab dari setiap anggota maupun karyawannya.
- b. Mengelola operasional harian perusahaan; pemimpin yang baik haruslah mempunyai kemampuan dalam melakukan pengelolaan operasional harian, sehingga dengan demikian akan memiliki manajemen harian yang baik dalam suatu organisasi maupun perusahaan.

- c. Merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi sertamenganalisis semua aktivitas bisnis perusahaan; pada suatu jabatan, ,general manager memiliki tugas dan tanggung jawab yang lebih kompleks. Dimana seorang general manager harus bisa melaksanakan, mengkoordinasi, mengawasi dan menganalisis semua aktivitas yang sedang berlangsung pada suatu perusahaan.
- d. Mengelola perusahaan sesuai dengan visi dan misi perusahaan; general manager harus memiliki kecakapan dalam mengelola organisasi maupun perusahaan sesuai visi dan misi dari sebuah perusahaan.
- e. Merencanakan, mengelola dan mengawasi proses penganggaran di perusahaan; dalam melaksanakan anggaran yang akan dilakukan, seorang general manager haruslah mampu membuat perencanaan serta mengelolanya dengan sebaik mungkin. Sehingga tidak menimbulkan ketimpangan antara anggaran pemasukan maupun pengeluaran.
- f. Merencanakan dan mengontrol kebijakan perusahaan agar dapat berjalan dengan maksimal; dalam merencanakan sesuatu, seorang general manager harus melakukan kontroling terhadap kebijakan perusahaan.
- g. Memastikan setiap departemen melakukan strategi perusahaan dengan efektif dan optimal; departemen-departemen yang dibawah oleh seorang general manager harus membuat strategi perusahaan dengan cara yang efektif dan optimal.
- h. Mengelola anggaran keuangan perusahaan; diperlukan sikap yang lebih bijak ataupun kecakapan dalam pengelolaan anggaran keuangan perusahaan yang dilakukan oleh seorang general manager.

- i. Merumuskan dan membuat kebijakan untuk kemajuan perusahaan; seorang general manager harus memiliki goal, tujuan maupun target untuk memajukan sebuah perusahaan. Dengan demikian memerlukan kemampuan dalam membuat perumusan dan kebijakan saat menjalankan kepemimpinannya.
- j. Membuat prosedur dan standar perusahaan; prosedur dan standar perusahaan selalu dilakukan general manager agar setiap anggota maupun karyawan dapat melaksanakan tugas dengan baik.
- k. Membuat keputusan penting dalam hal investasi, integrasi, aliansi dan divestasi; general manager harus mampu membuat keputusan penting dalam melakukan investasi, integrasi, aliansi dan divestasi. Sehingga sebuah perusahaan dapat maju dan berkembang sesuai harapan dari suatu perusahaan.
- l. Merencanakan dan mengeksekusi rencana strategis perusahaan jangka menengah dan jangka panjang untuk kemajuan perusahaan. Menghadiri pertemuan, seminar, konferensi maupun pelatihan; untuk mencapai suatu tujuan yang diharapkan, yaitu kemajuan suatu perusahaan, maka seorang general manager harus mampu membuat rencana yang strategis diantaranya rencana jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang.

Dari beberapa tugas dan tanggung jawab yang harus dilaksanakan oleh seorang *General manager*, maka perusahaan khususnya di The Crew Hotel dapat dikendalikan ataupun diatasi walaupun pada masa sulit di masa Pandemi Covid-19 ini.

2.2.1. Keterampilan *General Manager*

Dalam menghadapi tantangan yang begitu berat, yaitu dimasa pandemi ini tidak bisa diabaikan begitu saja oleh pelaku-pelaku usaha. Semua yang terlibat dalam sebuah perusahaan akan bekerja bersama-sama dalam mempertahankan perusahaan mereka. Karena dengan bertahannya suatu perusahaan juga akan menjamin masa depan dari para pimpinan dan karyawan.

Dengan demikian setiap pimpinan ataupun anggota dalam perusahaan belomba-lomba mencari ide maupun jalan keluar bahkan setiap pimpinan ataupun anggota harus saling mendukung dan saling mencari keterampilan yang dapat meningkatkan kemajuan dari sebuah perusahaan.

Robert L. Katz mengemukakan bahwa setiap *General manager* membutuhkan minimal tiga keterampilan dasar. Ketiga keterampilan tersebut adalah:

1. Keterampilan Konseptual (*Conceptional Skill*)

Manager tingkat atas (*topmanager*) wajib mempunyai keterampilan agar bisa membuat sebuah konsep, ide, ataupun sebuah gagasan demi kemajuan organisasi. gagasan atau ide serta konsep yang dibuat wajib dijabarkan agar menjadi sebuah rencana kegiatan agar gagasan atau ide serta konsep tersebut dapat terwujudkan. Proses perencanaan atau planning merupakan sebuah proses penjabaran ide untuk menjadi suatu rencana kerja yang konkret. Jadi, ketereampilan konsepsional sama halnya dengan keterampilan dalam membuat sebuah rencana kerja.

2. Keterampilan berhubungan dengan orang lain (*Humanity Skill*)

Selain harus memiliki kemampuan konseptual, seorang *general manager* juga perlu memiliki keterampilan kemanusiaan atau bisa juga disebut dengan keterampilan berkomunikasi atau keterampilan berhubungan dengan orang lain. Seorang *general manager* harus selalu bisa menciptakan komunikasi yang persuasif kepada bawahannya. Karyawan akan merasa dihargai jika *general manager* dapat membuat komunikasi yang persuasif, bersahabat, dan kepastian, kemudian mereka akan bersikap terbuka terhadap atasannya. Baik di tingkatan manajemen atas, menengah, ataupun bawah keterampilan komunikasi sangatlah diperlukan

3. Keterampilan Teknis (*Technical Skill*)

Keterampilan ini pada umumnya merupakan bekal bagi *manager* pada tingkat yang lebih rendah. Keterampilan teknis ini merupakan kemampuan untuk menjalankan suatu pekerjaan tertentu, misalnya menggunakan program komputer, memperbaiki mesin, membuat kursi, akuntansi dan lain-lain.

Selain tiga keterampilan dasar di atas, Ricky W. Griffin menambahkan dua keterampilan dasar yang perlu dimiliki *manager*, yaitu:

a. Keterampilan manajemen waktu.

Yaitu sebuah keterampilan yang merujuk pada kemampuan seorang *manager* agar dapat memakai waktu yang dimilikinya secara bijaksana

b. Keterampilan membuat keputusan

Yaitu sebuah kemampuan untuk menguarikan sebuah masalah dan menentukan cara terbaik untuk menyelesaikannya. Hal yang paling

utama harus dimiliki seorang *manager* khususnya untuk kelompok *manager* atas (*top manager*) ialah kemampuan membuat keputusan.

Dari setiap keteampilan yang disebutkan diatas, jika seorang *generalmanager* melaksanakannya dengan baik dalam sebuah perusahaan, maka perusahaan akan mengalami kemajuan dengan signifikan. Dengan adanya keterampilan seorang *general manager* akan membantu perusahaan mendapatkan *income* yang lebih baik, dengan demikian akan berimbas baik terhadap karyawan terlebih kesejahteraan para karyawan.

2.2.2. Keunggulan Komunikasi Interpersonal *General Manager*

Komunikasi yang terjadi antara komunikator dengan komunikan secara langsung dengan cara berhadapan muka atau tidak. Komunikasi seperti ini lebih efektif karena kedua belah pihak saling melancarkan komunikasinya dan dengan feedback keduanya melaksanakan fungsi masing-masing. Sehingga pesan-pesan yang diampaikan akan dapat tertangkap dengan jelas oleh komunikan. Penggunaan komunikasi interpersonal oleh general manager terhadap karyawan akan menimbulkan kedekatan emosional yang baik, karena intensitas yang baik saat berkomunikasi.

Komunikasi interpersonal ini juga memiliki keunggulan saat terjadinya komunikasi, dimana saat melakukan komunikasi interpersonal dapat meminimalisir/mangurangi noise dalam berkomunikasi karena terjadi secara langsung atau tatap muka.

Melalui komunikasi interpersonal, komunikator dapat menyampaikan suatu pesan dengan komunikasi nonverbal tanpa komunikasi verbal. Dalam pelaksanaan komunikasi ini akan timbul perasaan antara komunikator dengan komunikan lebih terlibat dan akan mengurangi kebohongan karena dengan mimik

wajah diantara kedua pelaku komunikasi akan tampak langsung dan tidak dapat ditutupi oleh satu sama lain.

Dengan menggunakan komunikasi interpersonal akan lebih banyak menjangkau komunikasi yang lebih luas, efektif dan efisien karena menghemat waktu dan bias dilakukan dimana saja dan kapan saja, serta akan mendapatkan balasan atau feedback yang cepat.

Dari keterangan yang ada maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal sangat memiliki keunggulan yang lebih banyak dibandingkan komunikasi yang lain. Dilihat dari penggunaannya yang lebih praktis, penyampaian pesan-pesan yang secara langsung, dan menghasilkan feedback langsung. Dan komunikasi interpersonal ini sangat baik digunakan oleh seorang manager untuk meningkatkan motivasi kerja para karyawan sehingga dengan motivasi tinggi yang dimiliki oleh karyawan akan meningkatkan kerja para karyawan.

2.2.3. Indikator Komunikasi Interpersonal *General Manager*

Menurut Davito dalam Felicia Setiono mengemukakan ada beberapa kualitas atau keterampilan yang dipertimbangkan untuk menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif, yaitu :

1. Keterbukaan

Maksudnya adalah ketersediaan untuk membuka diri, memberitahu informasi yang biasanya disembunyikan. Ketersediaan untuk bisa mendengarkan dan berinteraksi dengan jujur kepada pesain yang diberikan oleh orang lain termasuk juga kedalam keterbukaan.

Dalam Teori Johari window bahwa dengan keterbukaan diri dapat memberikan bantuan terhadap orang lain agar dapat memahami

hubungandirinya dengan orang lain mengenai perilaku ataupun pikiran yang ada pada diri sendiri maupun pada diri orang lain.

2. Empati

Empati adalah kemampuan untuk bisa merasakan apa yang sedang dirasakan oleh orang lain dari sudut pandang orang lain, serta merasakan perasaan orang lain dengan cara yang sama persis. Bersikap empati berarti memahami secara emosional, tanpa kehilangan identitas pribadi, mengenai apa yang dialami oleh orang lain.

3. Sikap positif

Sikap positif dalam komunikasi interpersonal meliputi penggunaan pesan bersifat positif, berfikir positif terhadap diri sendiri dan orang lain, mendorong orang lain lebih aktif berpartisipasi, dan mampu menciptakan situasi komunikasi untuk interaksi yang efektif.

2.3. Motivasi Kerja Karyawan

2.3.1. Pengertian Motivasi

Dalam organisasi kemampuan seorang *general manager* untuk memotivasi dan berkomunikasi pada bawahan akan menentukan efektivitas bekerja. Pemberian motivasi dapat digunakan sebagai strategi untuk menimbulkan semangat dan gairah kerja dalam diri seseorang.

Stephen P. Robbin (2015:127) memiliki pendapat bahwa motivasi ialah sebuah proses yang menjelaskan tentang kekuatan, arah, dan ketekunan yang dimiliki seseorang dalam upaya untuk mencapai tujuannya. Menurut Veithzal Rivai (2011:837), mengungkapkan bahwa motivasi adalah serangkaian sikap dan nilai – nilai yang bisa mempengaruhi individu agar dapatmanggapai hal yang

sesuai dengan tujuan individu. Menurut Handoko (2010:143), berpendapat bahwa dorongan ataupun pemberian daya penggerak yang bisa menciptakan kegairahan kerja seseorang, bekerja efektif, dan terintegrasi dengan segala daya upaya untuk mendapatkan kepuasan disebut dengan motivasi.

Menurut Hasibuan (2003:149) bahwa terdapat dua metode motivasi, yaitu:

1. Motivasi Langsung (Direct Motivation)

Yaitu motivasi yang diberikan secara langsung terhadap setiap individu seperti pujian, penghargaan serta bonus untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasannya.

2. Motivasi tidak langsung (Indirect Motivation)

Yaitu motivasi yang diberikan kepada seluruh karyawan berupa berbagai fasilitas-fasilitas yang mendukung, agar seluruh karyawan bekerja lebih bersemangat, seperti tempat kerja, peralatan dan suasana kerja yang nyaman.

Dari keterangan di atas kita bisa menyimpulkan bahwa motivasi kerja merupakan suatu dorongan yang berasal dari dalam diri seseorang maupun dari luar diri untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan demi menggapai tujuan suatu organisasi.

2.3.2. Pengertian Motivasi Kerja

Pada masa pandemik Covid 19 yang sudah melanda bangsa Indonesia, hal tersebut sangat mempengaruhi kemajuan ekonomi bangsa. Ada banyak perusahaan yang akhirnya memutuskan untuk menutup perusahaannya, baik untuk sementara ataupun dalam waktu yang panjang. Akibatnya banyak karyawan yang dirumahkan bahkan pemberhentian dari pekerjaannya. Demikian juga pada perhotelan, khususnya di The Crew Hotel Medan juga mengalami dampak dari

pandemi Covid-19 tersebut. Beberapa kebijakan yang dilakukan oleh Pimpinan perusahaan untuk mengatasi persoalan yang terdapat di hotel.

Peningkatan motivasi kerja karyawan merupakan salah satu ide yang baik yang dilakukan di The Crew Hotel, dimana dengan meningkatnya motivasi kerja karyawan akan menambah sinergi pada kemajuan suatu hotel dimasa-masa sulit seperti dimasa pendemi Covid-19 ini.

Motivasi kerja muncul dari dalam maupun dari luar diri manusia yang memiliki tujuan untuk meningkatkan keuntungan perusahaan, dan imbasnya pada kesejahteraan karyawan. Artinya, kuat lemahnya motivasi kerja seorang tenaga kerja turut menentukan besar kecilnya prestasi sebuah perusahaan. Dengan demikian, motif (kebutuhan, keinginan) mendorong karyawan untuk bertindak. Steers & Porter (dalam Miftahun & Sugiyanto 2010) berpendapat bahwa motivasi kerja adalah suatu usaha yang dapat menimbulkan suatu perilaku, mengarahkan perilaku, dan memelihara atau mempertahankan perilaku yang sesuai dengan lingkungan kerja dalam organisasi. Menurut Hamzah Uno (2012:72) menyatakan bahwa didalam diri seseorang terdapat kekuatan yang bisa mempengaruhi arah, intensitas serta ketekunan perilaku sukarela seseorang dalam melakukan sebuah pekerjaan disebut dengan motivasi kerja. Motivasi kerja ialah sebuah proses psikologis yang bisa menumbuhkan, mengarahkan dan ketekunan dalam membuat suatu tindakan secara sukarela yang ditujukan pada pencapaian tujuan.

Menurut Robbert Heller dalam Wibowo (2014:121) mengatakan bahwa motivasi kerja adalah sebuah keinginan untuk bertindak. Setiap orang bisa termotivasi oleh beberapa kekuatan yang berbeda. Motivasi kerja merupakan hasil

dari kumpulan kekuatan internal dan eksternal yang menyebabkan pekerjaan memilih jalan bertindak yang sesuai dan menggunakan perilaku tertentu.

Berdasarkan pendapat ahli yang ada maka kita dapat menyimpulkan bahwa motivasi kerja adalah proses dimana kebutuhan yang mendorong diri seseorang untuk mengerjakan serangkaian kegiatan agar tujuannya dapat tercapaiserta untuk memenuhi beberapa kebutuhan. Besar kecilnya prestasi yang dimiliki oleh seorang pekerja ditentukan dari kuat lemahnya motivasi kerja yang ada pada diri seorang pekerja.

2.3.3. Aspek-Aspek Motivasi Kerja

Munandar (2001) mengatakan terdapat aspek-aspek motivasi kerja adalah:

a. Adanya kedisiplinan dari karyawan

Yaitu sikap tingkah laku ataupun perbuatan kepada karyawan untuk dapat melakukan aktivitas-aktivitas kerja yang sesuai dengan pola-pola yang ada. Keputusan-keputusan dan norma-norma yang telah ditetapkan dan disetujui bersama, baik lisan ataupun tulisan serta sanggup menerima sanksi jika melanggar tugas dan wewenang yang sudah diberikan

b. Imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi

Artinya adalah karyawan harus bisa membuat hasil kerja dan mengkombinasikan ide-ide atau gambaran yang ditata dengan teliti atau dibuat dengan inisiatif sendiri bukannya ditiru dan memiliki sifat konstruktif sehingga menciptakan penemuan baru atau produk yang bisa mendukung pada kualitas kerja yang lebih baik.

c. Kepercayaan Diri Perasaan yakin yang dimiliki karyawan terhadap kemampuan dirinya.

Yaitu daya berpikir positif ketika menghadapi kenyataan yang terjadi serta bertanggung jawab atas keputusan yang telah diambil sehingga bisa menyelesaikan masalahnya dengan tenang.

d. Daya tahan terhadap tekanan

Merupakan suatu reaksi yang diberikan karyawan terhadap suatu kejadian yang tidak menyenangkan dan dirasakan sebagai sebuah ancaman atau sebab adanya ketidakseimbangan antara tuntutan dan kemauan yang dimiliki, dan tekanan tersebut harus bisa diselesaikan dengan caranya sendiri.

e. Tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan

Kesadaran yang ada padatiap individu untuk melakukan kewajiban atau pekerjaan, serta diiringi rasa keberanian dalam mengambil segala resiko, memiliki inisiatif yang besar untukmelawan kesulitan terhadap pekerjaan dan dorongan yang besar untuk menyelesaikan apa yang harus dan wajib diselesaikan.

Menurut George dan Jones (dalam Ella, 2015) mengungkapkan aspek-aspek motivasi kerja :

- a. Perilaku (direction of behavior)
- b. Tingkat Usaha (Level of effort)
- c. Tingkat Kegigihan (level of persistence)

Winardi (2001) mengungkapkan terdapat tiga aspek motivasi yang mengarah tercapainya tujuan tertentu, yaitu :

- a. Keinginan, pada saat seseorang memiliki keinginan maka motivasinya terpacuuntuk melakukan pekerjaan agar tercapai sesuai dengan yang diinginkannya

- b. Kebutuhan, ketika membutuhkan sesuatu seseorang bisa memiliki motivasi yang tinggi. Saat seseorang membutuhkan sesuatu contohnya gaji ataupun kompensasi, maka dirinya akan terpacu untuk mengerjakan pekerjaannya dengan lebih baik
- c. Rasa aman, seseorang akan berusaha melakukan sesuatu yang juga disebabkan oleh ketakutan pada saat orang tersebut tidak melakukan sesuatu, sehingga alasan munculnya motivasi seseorang dikarenakan ketika seseorang melakukan sesuatu dirinya merasa aman.

Dari beberapa pendapat ahli yang ada bisa disimpulkan bahwa ada beberapa aspek-aspek dari motivasi kerja yaitu : adanya kedisiplinan karyawan, imajinasi yang tinggi dan daya kombinasi, kepercayaan diri, daya tahan terhadap tekanan, tanggung jawab dalam melakukan pekerjaan, perilaku (*direction of behavior*), tingkat usaha (*level of effort*), tingkat kegigihan (*level of persistence*), keinginan, kebutuhan, rasa aman.

2.3.4. Faktor-Faktor Motivasi Kerja

Frederick Herzberg, dkk (Wirawan, 2013) mengemukakan ada beberapa faktor lain tentang motivasi yaitu sebagai berikut :

- a. Supervise
- b. Hubungan interpersonal
- c. Kondisi kerja fisik
- d. Gaji
- e. Kebijakan dan praktik perusahaan
- f. Benefit dan sekuritas pekerjaan

Menurut Siagian, (2001) ada beberapa faktor yang sangat mempengaruhi motivasi dari seorang karyawan, baik yang bersifat internal ataupun eksternal. Berikut ini adalah yang termasuk dalam faktor-faktor internal, yaitu:

- a. Persepsi seseorang tentang dirinya
- b. Harga diri
- c. Harapan pribadi
- d. Kebutuhan
- e. Keinginan
- f. Kepuasan kerja
- g. Prestasi yang dihasilkan.

Sedangkan faktor-faktor eksternal yang bisa mempengaruhi motivasi seseorang diantaranya ialah:

- a. Jenis dan sifat pekerjaan
- b. Kelompok kerja dimana seseorang bergabung
- c. Organisasi tempat bekerja
- d. Situasi lingkungan pada umumnya
- e. Sistem imbalan yang berlaku dan cara penerapannya.

Ardana dkk (2008:31), mengatakan ada beberapa faktor yang bisa mempengaruhi motivasi, diantaranya:

1. Karakteristik individu yang terdiri dari:
 - a. Minat
 - b. Kebutuhan individual
 - c. Pengetahuan tentang pekerjaan
 - d. Sikap terhadap diri sendiri, pekerjaan dan situasi pekerjaan

- e. Suasana hati, emosi, dan perasaan keyakinan
2. Faktor-faktor pekerjaan yang terdiri dari :
 - a. Gaji
 - b. Hubungan antar manusia
 - c. Kebijakan-kebijakan perusahaan
 - d. Supervisi
 - e. Budaya organisasi
 - f. Kondisi pekerjaan terhadap prestasi
 3. Faktor dalam pekerjaan yang terdiri dari :
 - a. Rancangan tugas/pekerjaan
 - b. Sifat pekerjaan
 - c. Tingkat besarnya tanggung jawab
 - d. Pemberian pengakuan prestasi
 - e. Adanya kepuasan dari pekerjaan
 - f. Adanya perkembangan dan kemajuan dalam pekerjaan.

Dari beberapa pendapat ahli yang ada bisa disimpulkan bahwa ada beberapa faktor-faktor motivasi kerja yaitu: supervise, hubungan interpersonal, gaji, kebutuhan, keinginan, kepuasan kerja, prestasi kerja yang dihasilkan.

2.3.5. Tujuan Motivasi Kerja

Dalam melaksanakan pekerjaan harus memiliki motivasi agar dapat memberikan dorongan untuk bekerja dengan giat. Menurut Malayu S.P Hasibuan (2014:146), beberapa tujuan dari motivasi antara lain:

1. Mendorong gairah dan semangat kerja karyawan.
2. Membuat suasana dan hubungan kerja yang baik.

3. Meningkatkan kreativitas dan partisipasi.
4. Meningkatkan tingkat kesejahteraan karyawan.
5. Meningkatkan moral dan kepuasan kerja karyawan.
6. Meningkatkan produktivitas kerja karyawan.
7. Mengefektifkan pengadaan karyawan.
8. Mempertahankan kestabilan karyawan perusahaan.
9. Meningkatkan efisiensi penggunaan alat-alat bahan baku.

2.3.6. Hubungan Komunikasi Interpersonal dengan Motivasi Kerja

Salah satu pemicu tumbuh dan meningkatnya kinerja seorang karyawan adalah hubungan kerja yang baik antara atasan dengan bawahan. Selain hubungan antara karyawan dan atasan, hubungan komunikasi antar karyawan harus baik juga. Komunikasi horizontal mampu meningkatkan koordinasi antar bagian, meningkatkan kekompakan, dan meningkatkan produktivitas perusahaan secara keseluruhan.

2.3.7. Indikator Motivasi Kerja Karyawan

1. Gaji

Dalam perusahaan segala hal yang dilakukan untuk mendapatkan atau meraih tujuan agar memperoleh hasil yang maksimal. Sehingga perusahaan harus menggunakan sumber daya manusia yang ahli dan cerdas dalam bidangnya. Menjadikan seorang pimpinan harus memberi rangsangan terhadap karyawannya supaya bisa melakukan tugasnya dengan baik. Rangsangan tersebut dapat dalam bentuk gaji tinggi ataupun fasilitas yang lengkap.

Andrew F. Sikula (2007:119) dalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia mengatakan pengertian gaji adalah balas jasa yang dilakukan dalam bentuk uang yang diterima oleh karyawan yang memiliki status sebagai seorang karyawan yang telah memberikan kontribusi untuk mencapai tujuan perusahaan.

G. Sugiyarso dan F. Winarni mengatakan pengertian gaji adalah sejumlah pembayaran yang diberikan kepada pegawai yang telah diberi tugas administratif dan manajemen yang biasanya ditetapkan secara bulanan. Sedangkan upah merupakan hasil imbalan yang diberikan terhadap buruh yang telah mengerjakan pekerjaan kasar dan lebih banyak mengutamakan kekuatan fisik, jumlah pemberian upah biasanya ditentukan secara harian atau berdasarkan unit pekerjaan yang diselesaikan.

Sadili Samsudin (2010:189) menyatakan sesuatu yang berhubungan dengan uang yang diberikan terhadap seorang pegawai atau karyawan adalah pengertian dari gaji.

Malayu Hasibuan (2007:118) mengemukakan pengertian gaji adalah balas jasa yang dibayarkan secara periodik kepada karyawan ataupun pegawai tetap serta memiliki jaminan yang pasti.

2. Kebutuhan

Menurut Abraham Maslow, dalam Santoso bahwa untuk memenuhi kebutuhan dari individu adalah tingkah laku, dimana teori ini memiliki empat prinsip, yakni:

a. Manusia adalah makhluk hidup yang berkeinginan.

- b. Kebutuhan manusia tampak terorganisir dalam kebutuhan yang bertingkat-tingkat.
- c. Ketika salah satu kebutuhannya sudah terpenuhi, kebutuhan lain akan muncul.
- d. Kebutuhan yang sudah terpenuhi tidak memiliki pengaruh, dan kebutuhan lain yang lebih tinggi akan menjadi dominan.

McClelland(dalam Robbins, 2011:174) menyebutkan ada tiga hal yang memberikan motivasi kerja.

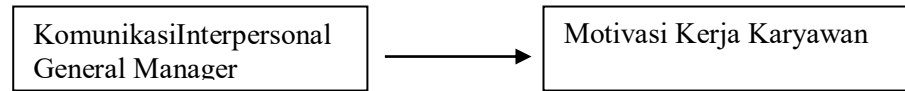
- a. Kebutuhan akan Kekuasaan
- b. Kebutuhan untuk Berprestasi
- c. Kebutuhan akan Afiliasi

3. Prestasi Kerja

Prestasi kerja merupakan hasil kerja dari seorang pegawai dalam periode tertentu dibandingkan dengan berbagai kemungkinan contohnya standard, target/sasaran atau kriteria yang sudah ditetapkan sebelumnya dan telah disepakati bersama.

Menurut Hasibuan (2008 : 64) menyatakan bahwa hasil kerja yang telah dicapai oleh seseorang pada saat melakukan tugas-tugas yang telah diberikan kepada dirinya yang didasarkan pada kecakapan, pengalaman, dan kesungguhan serta waktu disebut dengan prestasi kerja. Selanjutnya Rivai (2004: 309) mengatakan bahwa prestasi kerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan.

2.4. Kerangka Konseptual



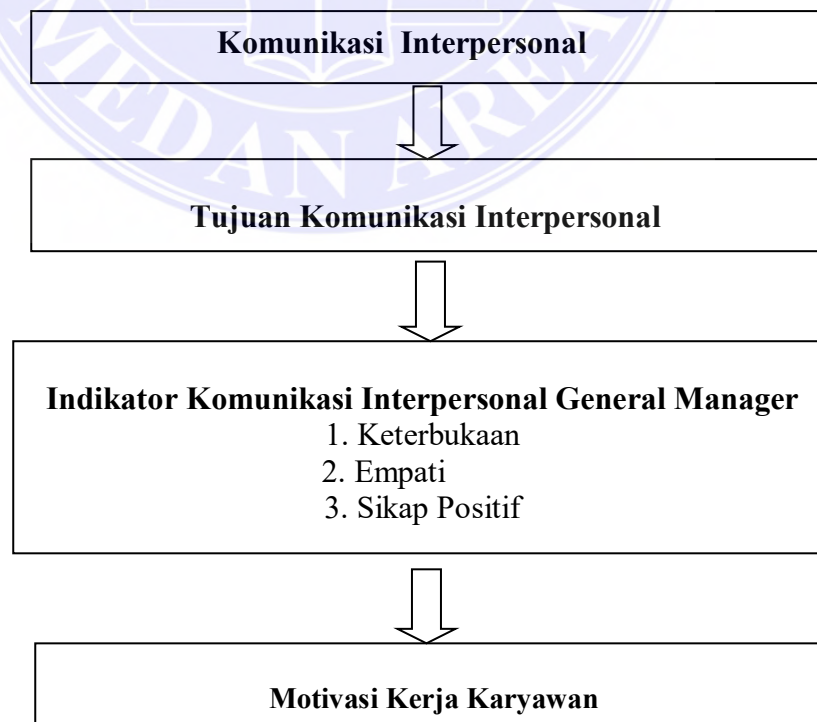
2.4.1. Hipotesa

Adapun hipotesa dalam penelitian ini adalah:

Ada pengaruh positif komunikasi interpersonal general manager terhadap motivasi kerja karyawan. Yang artinya bila semakin baik komunikasi interpersonal general manager maka motivasi kerja karyawan akan semakin baik.

2.4.2. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir yang diajukan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja, dapat dilihat pada gambar.



2.5 Penelitian Terdahulu

Dalam hal ini peneliti mengambil penelitian skripsi sebelumnya sebagai penelitian terdahulu.

Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Dasnien Nababan, 2012	Pengaruh komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Guru SMA N 5 Medan	Menggunakan analisis regresi sederhana. Hasil uji hipotesis dalam penelitian pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja guru adalah signifikan dan dapat diterima.
Harun, 2014	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Produktivitas kerja karyawan pada PT PLN (PERSERO) Wilayah SULSEL, SULTRA, SULBAR.	Menggunakan analisis regresi sederhana. Kedua variabel memiliki pengaruh kontribusi 70,3 % dan hasil uji hipotesis dalam penelitian adalah Komunikasi Interpersonal berpengaruh signifikan dan memiliki pengaruh terhadap produktivitas kerja karyawan PT PLN (PERSERO).
TE Usiandra, 2019	Pengaruh Komunikasi Interpersonal Pimpinan-Bawahan Terhadap Motivasi Kerja Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara.	Menggunakan analisis regresi linier sederhana. Terdapat pengaruh yang positif komunikasi interpersonal pimpinan-bawahan terhadap motivasi kerja pegawai negeri sipil di lingkungan kantor Kementerian Agama Kabupaten Aceh Utara. Dan pengaruhnya sangat kuat berdasarkan koefisien kontingensi sebesar 0,804.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian Kuantitatif. Penelitian ini dilakukan oleh peneliti dengan terjun langsung di lapangan untuk menjawab masalah dan mengungkap tujuan penelitian yaitu untuk mengetahui pengaruh komunikasi interpersonal *general manager* dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan pada masa pandemi The Crew Hotel, digunakan penelitian yang bersifat verifikatif dengan mempergunakan data primer yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner/angket kepada responden.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di perusahaan The Crew Hotel Medan yang berlokasi di Jl. Arteri Bandara Kualanamu No.15 Kecamatan Batang Kuis Kabupaten Deli Serdang Provinsi Sumatera Utara.

3.2.2. Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan mulai bulan Februari sampai Maret 2021.

3.3. Populasi dan Sampel

3.3.1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang memiliki kualitas serta karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diambil kesimpulannya. Menurut Suharsimi

Arikunto, populasi adalah keseluruhan subjek penelitian dimana seseorang ingin meneliti seluruh elemen yang ada di wilayah penelitian, maka penelitiannya disebut dengan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya disebut studi populasi atau studi sensus¹. Populasi adalah objek atau subjek yang memiliki kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini yaitu semua karyawan tetap The Crew Hotel yang berjumlah 110 orang.

Tabel 3.1 Populasi Dan Jumlah Responden

No	Bagian	Jumlah	Proporsi (%)	Sampel (orang)
1.	Departemen Front Office	15 orang	25%	4
2.	Departemen Food and Beverage	20 orang	25%	5
3.	Departemen Housekeeping	25 orang	25%	6
4.	Departemen Accounting	6 orang	25%	2
5.	Departemen Personalia	5 orang	25%	1
6.	Departemen Engineering	10 orang	25%	3
7.	Departemen Marketing	5 orang	25%	1
8.	Departemen Spa	15 orang	25%	4
9.	Departemen Security	9 orang	25%	2
Total Keseluruhan		110 orang	25%	28

3.3.2. Sampel

Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi disebut dengan sampel. Sampel yang diambil dalam penelitian ini yaitu karyawan The Crew Hotel. Sampel memiliki tujuan penentuan yaitu untuk menentukan perolehan

keterangan mengenai penelitian dengan cara mengamati hanya sebagian dari populasi suatu cerminan dari populasi yang diteliti. Dengan alasan tersebut, penelitian umumnya hanya dilakukan terhadap sampel yang diteliti dan penelitian umumnya hanya dilakukan terhadap sampel yang telah dipilih saja mewakili populasi yang akan dijadikan generalisasi nantinya.

Suharsimi arikunto menjelaskan : apabila subjeknya kurang dari 100, lebih baik diambil semua penelitiannya merupakan penelitian populasi. Selanjutnya jika jumlah subjeknya besar dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih. Dari uraian tersebut maka penulis menentukan sampel yang diteliti adalah keseluruhan dari jumlah populasi. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini mewakili seluruh populasi artinya sebagai karakteristik populasi yang diteliti. Yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah 28 orang karyawan.

$$\begin{aligned}\text{Jumlah sampel} &= 25\% \times \text{Jlh Populasi} \\ &= 25\% \times 110 \text{ orang} \\ &= 27,5 \text{ dibulatkan} = 28 \text{ orang}\end{aligned}$$

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara-cara yang bisa dipakai oleh si peneliti dalam melakukan pengumpulan data. Teknik dalam menunjuk suatu kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi, dan lain-lain. Peneliti bisa memakai salah satu ataupun gabungan dari teknik tergantung dari masalah yang sedang dihadapi atau yang sedang diteliti.

Menurut Sugiyono (2016:224), teknik pengumpulan data adalah langkah paling strategis dalam penelitian karna tujuan utamanya untuk mendapatkan data.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan metode pengumpulan data berupa kuesioner/angket. Untuk mengumpulkan data yang diinginkan maka peneliti menggunakan angket tertutup, yaitu membuat sejumlah pertanyaan lengkap dengan jawaban.

Berdasarkan angket yang diedarkan, terdapat dua aspek yaitu:

1. Komunikasi Interpersonal *General manager* (Variabel X)
2. Motivasi Kerja Karyawan (Variabel Y)

Sesuai dengan yang telah dipaparkan untuk memperoleh data digunakan angket yang telah disusun oleh peneliti sendiri, dan setelah dikonsultasikan dengan dosen pembimbing, baru disebarakan kepada responden. Langkah utama dalam penelitian adalah teknik pengumpulan data, karena tujuan utama dari penelitian untuk bisa mendapatkan data. Jika peneliti tidak mengetahui teknik dalam melakukan pengumpulan data, maka peneliti tidak akan bisa mendapatkan data yang memenuhi standar daya yang telah ditetapkan.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Angket (Kuesioner) Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan suatu daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi. Kuesioner adalah cara mengumpulkan data dengan memberikan kuesioner yang berisikan sejumlah pertanyaan yang ditujukan kepada orang yang menjadi objek penelitian sehingga jawabanya tidak langsung diperoleh. Kuesioner adalah salah satu teknik pengumpulan data yang efisien jika peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa didapatkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok dipakai ketika jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/ Pernyataan

tertutup atau terbuka, dapat diberikan kepada responden secara langsung atau dikirim melalui pos atau internet. Menurut Sugiyono bahwa :”Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial”. Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert dengan pilihan jawaban serta skor yang mempunyai empat pilihan jawaban, yakni sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), dan sangat tidak setuju (STS).

Tabel 3.2 Skor Skala Likert

Jawaban	Skor Favourable	Skor Unfavourable
Sangat Setuju (SS)	4	1
Setuju (S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Pernyataan favourable adalah pernyataan yang berisi hal-hal yang positif atau mendukung terhadap objek sikap. Pernyataan unfavourable adalah pernyataan yang berisi hal-hal yang negatif yang tidak mendukung atau kontra terhadap objek sikap yang hendak diungkap (Sugiyono, 2010).

Kuesioner disusun dan dilakukan uji coba validitas dan reliabilitas pada 28 karyawan di The Crew Hotel Medan. Sebagai gambaran instrumen yang akan dipakai dalam penelitian ini dapat dilihat pada blue print melalui tabel 3.2, tabel dan tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3. Instrumen Penelitian Komunikasi Interpersonal *General Manager*

No	Aspek	Indikator	Item		Jumlah Item
			favourable	unfavourable	
1	Keterbukaan	a. Membuka Diri	1,2,4	3	4
		b. Memberi Informasi	5,7,8	6	4
2	Empati	a. Mengerti secara emosional	9,10,11		3
3	Berpikir Positif	a. Bersikap positif dalam menerima pesan	13,14,15	12	4
Jumlah			12	3	15

Tabel 3.4. Instrumen Penelitian Motivasi Kerja Karyawan

No	Aspek	Indikator	Item		Jumlah Item
			favourable	unfavourable	
1	Gaji	a. Balasan Jasa	16, 17, 18		3
		b. Upah	19, 21	20	3
2	Kebutuhan	a. Kuasaan	22, 23		2
		b. Berprestasi	24, 26	25	3
3	Prestasi Kerja	a. Hasil kerja yang dicapai	27, 29	28, 30	4
Jumlah			11	4	15

Dari kedua variabel tersebut maka langkah selanjutnya adalah melakukan uji validitas dan reliabilitas agar dapat digunakan dalam penelitian.

3.5. Teknik Analisis Data

Regresi Linier Sederhana

Analisis yang dipakai pada penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana. Penelitian ini menggunakan alat bantu program statistic Spss for window untuk mempermudah pengolahan data yang telah dikumpulkan, kemudian output hasil pengolahan data tersebut diinterpretasikan dan dilakukan analisis terhadapnya. Setelah dilakukan analisis kemudian diambil sebuah kesimpulan sebagai hasil dari penelitian.

Uji regresi linier sederhana dilakukan untuk mengetahui sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel terikat. Pada regresi sederhana terdapat satu variabel terikat dan satu variabel bebas.

Model Persamaan Regresi Sederhana adalah seperti berikut ini :

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y = Variabel Response atau Variabel Akibat (*Dependent*)

X = Variabel Predictor atau Variabel Faktor Penyebab (*Independent*)

a = konstanta

b = koefisien regresi (kemiringan); besaran Response yang ditimbulkan oleh Predictor.

Nilai-nilai a dan b dapat dihitung dengan menggunakan Rumus dibawah ini :

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

3.5.1 Uji Validitas

Uji validitas adalah suatu langkah pengujian yang dilakukan terhadap isi dari suatu instrumen, yang memiliki tujuan untuk mengukur ketepatan instrumen yang dipakaidalam suatu penelitian. Uji validitas memiliki tujuan untuk mengetahui sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu instrumen pengukuran dalam melakukan fungsi ukurnya (Sugiyono, 2006). Validitas alat ukur diuji dengan menghitung korelasi antara nilai yang diperoleh dari setiap butir pertanyaan dengan keseluruhan yang diperoleh pada alat ukur tersebut. Metode yang dipakai

pada penelitian ini adalah *Product Moment Pearson* dan dibantu dengan program SPSS 22.0 dengan rumus sebagai berikut :

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

Keterangan :

r_{xy} : korelasi product moment pearson item dengan soal

\sum_x : total nilai keseluruhan subjek per item

\sum_y : total nilai per subjek

N : jumlah subjek

Nilai korelasi (r) dapat dilihat dari tabel *correlation* kolom skor total baris *pearson correlation*. Untuk menguji koefisien korelasi ini digunakan *level of significant = 5%* dengan interpretasi data adalah jika nilai r hitung > r tabel berarti *valid*, demi

kian sebaliknya sehingga r tabel untuk pengujian validitas dengan taraf kemaknaan $\alpha = 0,05$ dan sampel sebanyak $n = 28$ maka r tabel diperoleh : 0,3739

3.5.2. Uji Reliabilitas

Untuk mengetahui apakah alat pengumpul data menunjukkan tingkat ketepatan, tingkat keakuratan, kestabilan atau konsistensi dalam mengungkapkan gejala tertentu maka digunakan Uji Reliabilitas". Suatu konstruk atau variable dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 (Ghozali, 2013:14). Perhitungan *Cronbach's Alpha* dilakukan dengan menggunakan software SPSS versi 22.

3.5.3 Uji Normalitas

Uji normalitas yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel penelitian telah menyebar secara normal. Tujuan dari uji normalitas adalah untuk menguji apakah pada model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak. Model data yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal adalah model regresi yang baik.

Dalam penelitian ini, uji normalitas data dilakukan dengan menggunakan analisa statistik dan metode uji Kolmogorov-Smirnov melalui bantuan komputerisasi program SPSS 22. Hasilnya adalah residual berdistribusi normal, bila tingkat signifikansinya lebih besar dari 0,05.

3.5.4. Uji Linieritas

Tujuan uji linieritas yaitu untuk mengetahui apakah data dari variabel bebas memiliki hubungan yang linier dengan variabel terikat/tergantung. Untuk uji linieritas digunakan F test dengan rumus sebagai berikut:

$$F_{reg} = \frac{RK_{reg}}{RK_{res}}$$

Keterangan :

F reg : harga untuk garis regresi

RK reg : rerata kuadrat

RK res : rerata kuadrat residu

Harga F_{hitung} kemudian dikonsultasikan dengan F_{tabel} pada taraf signifikansi 5%. Jika harga $F_{hitung} \leq F_{tabel}$ maka hubungan variabel X dengan variabel Y dinyatakan linier, sebaliknya jika harga $F_{hitung} >$ dari F_{tabel} maka hubungan variabel X dengan variabel Y dinyatakan tidak linier (Hadi, 2004).

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Komunikasi Interpersonal General Manager Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja pada masa pandemi di The Crew Hotel Medan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dari hasil uji hipotesis diperoleh nilai T hitung $>$ T tabel ($3,228 > 2,055$) yang berarti H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini menyatakan ada pengaruh komunikasi interpersonal general manager dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan.
2. Nilai koefisien korelasi sederhana R adalah $0,535$ bahwa ada hubungan yang kuat antara komunikasi interpersonal general manager dengan motivasi Kerja. Diperoleh $p = 0,003 < 0,005$ yang berarti ada hubungan yang signifikan antara komunikasi interpersonal general manager dengan motivasi kerja.
3. Nilai koefisien determinasi R square sebesar $0,576$ yang menunjukkan adanya sumbangan variabel komunikasi interpersonal sebesar $57,6\%$ sedangkan sisanya $42,4\%$ dipengaruhi oleh faktor lain.
4. Berdasarkan hasil regresi linier sederhana bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel Komunikasi Interpersonal dan variabel Motivasi Kerja, hal ini dapat ditunjukkan dari persamaan: $Y = 28.996 + 0,311 X$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka diajukan saran sebagai berikut :

1. Kepada General Manager The Crew Hotel Medan, agar tetap menjaga hubungan baik dengan karyawan dan menerima saran-saran dari karyawan untuk meningkatkan motivasi kerja karyawan dalam pencapaian hasil yang efektif dan efisien sesuai target perusahaan.
2. Kepada karyawan diharapkan agar meningkatkan hubungan yang semakin baik dengan pimpinan, dengan menunjukkan sikap yang termotivasi saat melaksanakan tugas dan tanggung jawab.



DAFTAR PUSTAKA

- Andrew, dkk. 2008. *Perilaku Keorganisasian*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta
- Budyatna, Muhammad. 2015. *Teori-Teori Mengenai Komunikasi Antar Pribadi*.
Surakarta: Kencana
- De Vito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Pamulang-Tangerang
Selatan: Karisma Publishing Group
- Hasibuan, Malayu. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi
Aksara
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Penelitian Riset*. Yogyakarta: BPFE
- Mulyana, Deddy. 2010. *Ilmu Komunikasi : Suatu Pengantar*. Bandung : Remaja
Rosdakarya.
- Munandar.2001. *Psikologi Industri dan Organisasi*. Jakarta: Universitas Indonesia
- Riswadi.2009. *Ilmu Komunikasi*. Jakarta: Graha Ilmu
- R.P, Stephen. 2015. *Perilaku Oragnisasi*. Jakarta: PT. Salemba Empat
- Samsudin, Sadiki. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka
Setia
- Santoso, Slamet. 2009. *Dinamika Kelompok*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sikilia, Andrew.F. 2007. *Sumber Daya Manusia*. Bandung: Erlangg
- Siagian, Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi
Aksara
- Sugiyarso. Winarni. 2005. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta:Media Pressindo
- Sugiyono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung:
Alfabeta

Winardi. 2001. *Motivasi dan Pemotivasian dalam manajemen*. Jakarta. PT. Raja
Grafindo Persada

Wirawan, Heri. 2013. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabet

Jurnal :

NK Kahani. 2019. *Hubungan Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dan Motivasi
Kerja Pegawai Di Magistrasi Utama Cabang Semarang*. Jurnal Ilmu
Komunikasi Vol. 03. No 04

Haryati Endang & Kesumadewi L. 2015. *Pengaruh Komunikasi Terhadap
Motivasi Kerja Karyawan Pada PT Swasti Tunggal Mandiri Medan*.
Jurnal Administrasi Bisnis. Vol 04. No. 01

B. Usman. 2013. *Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Pegawai
Pada Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Palembang* Jurnal Ekonomi.
Vol 10. No. 1

Sumber Lain:

1. Repository.uin-alauddin.ac.id
2. Digilib.uin-suka.ac.id
3. Jom.unri.ac.id
4. Library.moestopo.ac.id
5. www.researchgate.net

LAMPIRAN

Lampiran 1

ANGKET PENELITIAN

No.	Variabel	Indikator	No.Item
1.	Komunikasi interpersonal <i>general manager</i>	1. Keterbukaan 2. Empati 3. Sikap positif	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11 12,13,14,15
2.	Motivasi kerja karyawan	1. Gaji 2. Kebutuhan 3. Prestasi Kerja	16,17,18,19,20,21,22,23 24,25,26 27,28,29,30

Lampiran 2

No. Angket :

PENGANTAR ANGKET

Perihal : Permohonan pengisian angket
Lampiran : Satu berkas
Judul : Pengaruh Komunikasi Interpersonal *General Manager* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Pada Masa Pandemi di The Crew Hotel Medan.

Kepada yth.
Bapak/Ibu
Di-
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka menyusun skripsi dan menyelesaikan studi pada program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area Medan. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menempuh kelulusan program pendidikan Strata 1 yang sedang saya tempuh, maka saya memohon kepada Bapak/Ibu untuk mengisi angket yang telah disediakan. Artinya apapun jawaban yang diberikan oleh Bapak/Ibu adalah benar, dan jawaban yang diminta adalah sesuai dengan kondisi yang dirasakan Bapak/Ibu selama ini.

Setiap jawaban yang diberikan merupakan bantuan yang tidak ternilai harganya bagi penelitian ini. Atas perhatian dan bantuannya, saya mengucapkan terima kasih.

Medan, Februari 2020

Hormat

KUESIONER

Identitas Responden

Nama :

Jabatan :

Soal Penyataan

Isilah pertanyaan ini dengan memberikan check list (\checkmark) pada kolom yang disediakan dengan ketentuan sebagai berikut :

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS = Sangat

Tidak Setuju

Skala Komunikasi Interpersonal *General Manager*

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1	Setiap diadakan rapat Manager memberi kesempatan kepada karyawan untuk memberi ide-ide baru.				
2	Manager The Crew Hotel selalu memberi informasi terbaru kepada karyawan				
3	Kepemimpin Manager The Crew Hotel menunjukkan adanya perbedaan status karyawan				
4	Menager The Crew Hotel senang memberikan ilmu kepada setiap karyawan				
5	Manager senantiasa memberikan hasil rapat dari owner hotel kepada karyawan				
6	Manager tidak pernah menyampaikan keluhan karyawan kepada owner hotel.				
7	Dimasa Covid19, Manager tidak lupa untuk memberitahu informasi bantuan-bantuan kepada karyawan.				
8	Manager selalu mengingatkan karyawan untuk tetap mentaati prosedur kerja				
9	Manager ambil bagian dalam melaksanakan tugas karyawan saat situasi urgent				
10	Saat karyawan mengalami kesulitan dalam hal finansial, maka manager memberikan bantuan				
11	Pada saat karyawan melakukan yang tidak disengaja, Manager tidak langsung memberi sanksi, namun memberi pembinaan				
12	Ketika manager menerima informasi yang kurang baik, manager akan marah				
13	Manager selalu dalam keadaan tenang, saat mengambil keputusan.				
14	Ketika karyawan mengalami masalah dengan tamu, dengan sikap Manager mencari solusi				
15	Manager selalu serius dalam memperhatikan kenyamananlingkungan hotel				

Skala Motivasi Kerja

No	Pernyataan	SS	S	TS	STS
16	Manager memperhatikan hasil kerja setiap karyawan				
17	Manager selalu memotivasi karyawan dengan cara memberikan kejutan-kejutan kecil seperti merayakan ulang tahun				
18	Karyawan selalu mendapat pujian dari manager				
19	Karyawan menerima upah sesuai dengan UMK yang sudah ditetapkan				
20	Manager melakukan pemotongan insentif kepada karyawan				
21	Manager memberikan reward kepada karyawan yang memiliki pencapaian target				
22	Karyawan berprestasi memiliki kesempatan untuk naik jabatan				
23	Karyawan yang jujur dan disiplin mendapatkan kepercayaan				
24	Masing-masing karyawan menunjukkan kemampuan dalam melaksanakan tugas/pekerjaan				
25	Karyawan tidak suka melakukan pekerjaan dengan tuntas				
26	Karyawan melakukan tugas/pekerjaan dengan sepenuh hati				
27	Karyawan akan merasa puas apabila hotel mencapai target yang sudah ditentukan				
28	Karyawan tidak loyal dalam melakukan tugas pekerjaan				
29	Ketika mencapai target tahunan maka karyawan berhak mendapatkan tiket liburan dari perusahaan.				
30	Hasil kinerja karyawan yang tidak bagus diajukan kepada owner.				

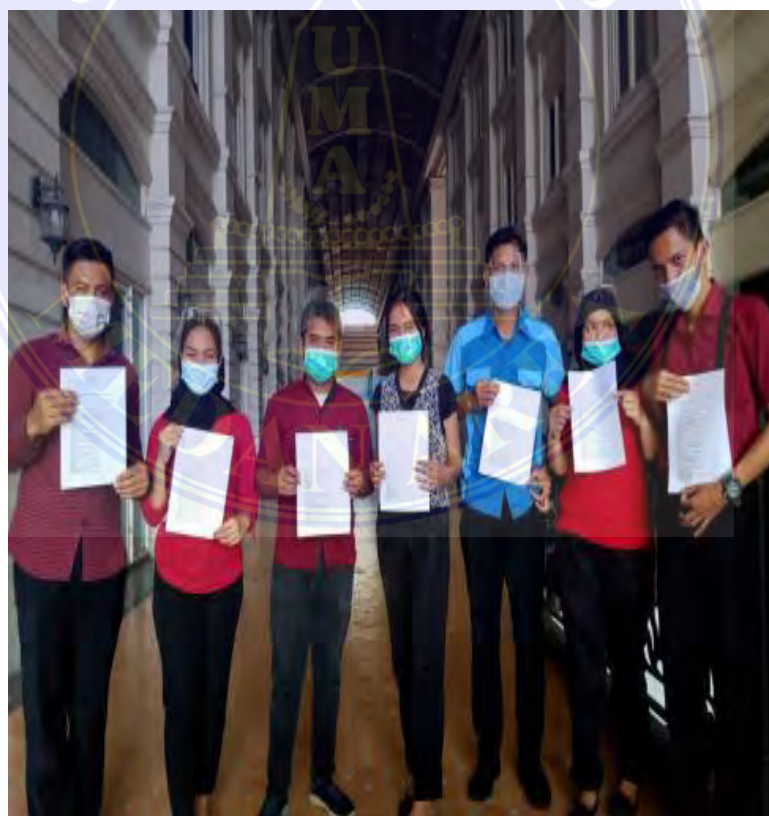
Lampiran Dokumentasi Penelitian



Foto bersama dengan Bpk Drs. Afwandi General Manager
The Crew Hotel dan Staff Front Office



Dokumentasi penelitian bersama kayawan Food & Bavarage (Desi & Ade)



Dokumentasi penelitian bersama staff Housekeeping & Personalia



Dokumentasi penelitian pengisian kuesioner staff The Crew Hotel



Dokumentasi penelitian staff Security & Spa



Dokumentasi penelitian staff Accouting The Crew Hotel (Yuni & Nita)



Dokumentasi Penulis pengisian kuesinoer oleh staff Enjinering & Marketing

(Bagus, Aisyah , Wiwik)

