

**PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN
HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

Oleh:

TERESIA TRI ADELITA MANIK

180906687

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN HOTEL GRAND
KEISHA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA
KARYAWAN**

SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom)

disusun oleh :

TERESIA TRI ADELITA MANIK

18 09 06687

disetujui oleh :



Alexander Beny Pramudyanto, S.Sos., M.Si.

Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2023

HALAMAN PENGESAHAN

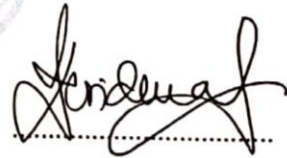
Judul Skripsi : PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN
HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN

Penyusun : Teresia Tri Adelita Manik
NPM : 180906687

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Skripsi yang diselenggarakan pada
Hari / Tanggal : Rabu, 14 Desember 2022
Pukul : 11.00 WIB
Tempat : Ruang Ujian FISIP

TIM PENGUJI

Desideria Cempaka W., S.Sos., M.A., Ph.D.
Penguji Utama



Alexander Beny Pramudyanto, S.Sos., M.Si.
Penguji I



Y. Bambang Wiratmojo, S.Sos., M.A., Dr.Phil
Penguji II



.....
Ranggabumi Nuswantoro, M.A.
Ketua Program Studi S1 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Teresia Tri Adelita Manik

NPM : 180906687

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN
HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA DALAM
MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya dan kerja saya sendiri. Skripsi ini bukan merupakan plagiasi, duplikasi maupun pencurian hasil karya orang lain.

Bila di kemudian hari diduga ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia untuk diproses oleh tim fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi. Bila terbukti bahwa terdapat plagiasi maupun bentuk ketidakjujuran lain, saya siap dan bersedia menerima sanksi berupa pencabutan keserjanaan saya.

Pernyataan ini dibuat dengan penuh kesadaran sendiri dan tanpa tekanan maupun paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 5 Desember 2022

Saya yang menyatakan,



Teresia Tri Adelita Manik

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga peneliti dapat berhasil menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul “PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN HOTEL GRAND KEISHA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN MOTIVASI KERJA KARYAWAN”. Penulisan skripsi ini telah melalui banyak proses berupa ide, temuan-temuan data, mengkaji teori, menganalisis data, dan pada akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi sehingga memperoleh gelar sarjana (S1) Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Peneliti dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini juga berkat doa dan bantuan yang peneliti terima dari banyak pihak. Tentu saja banyak rintangan dan hambatan yang peneliti lalui, tetapi berkat dukungan orang-orang terdekat, rintangan dan hambatan tersebut dapat peneliti lalui dengan baik. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Tuhan Yesus Kristus atas berkat, rahmat, bantuan, serta bimbingan yang selalu mengalir dalam hidup saya.
2. Keluarga saya yang saya cintai, Mama, Bapa, Bang Samuel, Ka Eni, Artika yang tak henti-hentinya memberikan dukungan kepada saya untuk selalu semangat dan pantang menyerah, selalu mendoakan saya, dan selalu siap mendengarkan keluh kesah saya, sehingga saya mampu menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Alexander Beny Pramudyanto, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang dengan sabar membimbing dan membantu saya dalam proses penulisan skripsi dari awal hingga akhir.
4. Bapak Endy Saputra selaku HRD Hotel Grand Keisha yang selalu membantu saya dalam proses pengumpulan data dari awal hingga akhir pengerjaan skripsi, yang selalu menyemangati dan mendoakan saya supaya dapat menyelesaikan skripsi dengan baik.

5. Bapak Novel, Bapak Didik, Mas Ken, Mas Yeni, Mas Fidho, Mas Rudy, Mas Ibnu, dan Bapak Ardi dari Hotel Grand Keisha yang telah bersedia memberikan data-data yang saya perlukan untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang mengajar saya dari awal perkuliahan hingga akhir, sehingga materi yang diberikan dapat saya gunakan dalam penulisan skripsi ini.
7. Teman-teman saya di masa kuliah, Cintya, Nancy, Gina, Sintia, Sasa, Widy, Danik, Adela, Michael, Louis, dan Steven yang selalu menyemangati, membantu saya apabila ada kesulitan selama masa penulisan skripsi, serta selalu mendengarkan keluh kesah saya.
8. Teman-teman saya dari TK-sekarang, Ivonne, Joya, Fillia, Unyip, Celin, yang selalu menyemangati saya untuk tidak menyerah dalam segala hal.
9. Teman-teman saya semasa SMA, Milla, Safira, Ova, yang selalu mendukung, mendoakan, dan menyemangati saya dalam keadaan apapun.
10. Teman-teman *internship* Hotel Grand Keisha, Ka Enne, Ghenta, Inka, Kislew, Nathan, Anya, dan Icha yang selalu mendukung saya.
11. Semua orang terdekat yang telah membantu, menyemangati, dan mendoakan saya secara langsung maupun tidak langsung sehingga proses penulisan skripsi ini dapat selesai dengan baik.

Yogyakarta, 17 Desember 2022

Teresia Tri Adelita Manik

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not
HALAMAN PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar Belakang.....	1
2. Rumusan Masalah	10
3. Tujuan Penelitian.....	10
4. Manfaat Penelitian.....	11
5. Kerangka Teori	12
6. Kerangka Konsep	29
7. Metodologi Penelitian	33
BAB II DESKRIPSI OBYEK DAN WILAYAH PENELITIAN	42
1. Profil Hotel Grand Keisha Yogyakarta	42
BAB III TEMUAN DAN ANALISIS DATA	63
1. Hasil Temuan Data Penelitian	64
2. Analisis Data	133
BAB IV PENUTUP	170
1. Kesimpulan.....	170
2. Saran	172
DAFTAR PUSTAKA	174
LAMPIRAN.....	178

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Peta Lokasi Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	43
Gambar 2.2	Logo Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	45
Gambar 2.3	Filosofi Hotel Grand Keisha Yogyakarta.....	46
Gambar 2.4	Struktur Organisasi.....	51
Gambar 3. 1	Rapat Antar Head of Department (HOD).....	69
Gambar 3. 2	Front Office Manager men- <i>training</i> para <i>trainee</i>	69
Gambar 3. 3	Koordinasi antardepartemen.....	77
Gambar 3. 4	<i>Outing</i> Karyawan Hotel Grand Keisha.....	88
Gambar 3. 5	Link & Match di SMK 1 Depok.....	89
Gambar 3. 6	<i>Meeting</i> Sertifikasi Halal.....	92
Gambar 3. 7	Program <i>Eco Green</i>	94
Gambar 3. 8	<i>Morning Briefing</i> Direktur Utama dan HOD.....	96
Gambar 3. 9	SOP Departemen Housekeeping.....	102
Gambar 3. 10	Corporate Culture (4S) Hotel Grand Keisha.....	103
Gambar 3. 11	<i>Training</i> tentang Praktik Organisasi, Peraturan, dan <i>Corporate Culture</i>	105
Gambar 3. 12	Pemberian <i>Reward</i> untuk Juara 3 <i>Making Bed Competition</i>	108
Gambar 3. 13	<i>Reward Best Service</i> Kepada Karyawan FBS.....	125

Teresia Tri Adelita Manik
180906687

**PENERAPAN *DOWNWARD COMMUNICATION* PEMIMPIN HOTEL
GRAND KEISHA YOGYAKARTA DALAM MENINGKATKAN
MOTIVASI KERJA KARYAWAN**

ABSTRAK

Downward communication merupakan pemberian informasi mengalir dari posisi tingkat yang lebih tinggi ke posisi tingkat yang lebih rendah di dalam suatu organisasi (Pace & Faules, 2005:184). Pemimpin Hotel Grand Keisha Yogyakarta memberikan informasi seputar instruksi tugas yang perlu dikerjakan langsung oleh karyawan melalui *briefing* maupun *training*. Supaya instruksi tugas dapat terlaksana dengan baik, maka perlu adanya motivasi kerja, sehingga karyawan dapat bekerja dengan hasil yang maksimal. Motivasi kerja merupakan hal yang perlu didorong oleh seorang pemimpin dalam suatu organisasi. Meningkatkan motivasi kerja karyawan dapat dilakukan melalui proses komunikasi dengan memberikan *reward* atau ucapan pujian maupun ucapan terima kasih. *Reward* dapat diberikan berdasarkan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif yang mana memiliki tujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis *downward communication* yang dilakukan pemimpin Hotel Grand Keisha Yogyakarta kepada karyawannya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan wawancara langsung bersama narasumber, observasi ke lapangan, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan *downward communication* yang dilakukan pemimpin Hotel Grand Keisha Yogyakarta dalam meningkatkan motivasi kerja karyawan adalah dengan memberikan informasi yang berkaitan dengan instruksi tugas, serta pemberian *reward* dan *punishment* berdasarkan hasil kinerja karyawan. Jika karyawan dapat melaksanakan instruksi tugas dengan baik, maka akan ada *reward* yang diberikan pemimpin ke karyawan. Dengan demikian, karyawan akan termotivasi dalam melakukan pekerjaannya di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan kepada tiga tingkatan pemimpin yaitu Direktur Utama sebagai *top manager*, Front Office Manager sebagai *middle manager*, dan Housekeeping Supervisor sebagai manajer lini pertama.

Kata Kunci : *Downward communication*, pemimpin, motivasi kerja.