

**“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN  
DALAM KELOMPOK DENGAN KUALITAS HASIL KEPUTUSAN DI  
HOTEL SAHID RAYA YOGYAKARTA”  
(STUDI KORELASIONAL KARYAWAN HOTEL SAHID RAYA  
YOGYAKARTA)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial (S.Sos)**

**Disusun Oleh:**

**Monica Kris Susanto**

**NPM : 05 09 02754 / KOM**

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

**2010**

**HALAMAN PERSETUJUAN**  
**“HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PENGAMBILAN KEPUTUSAN**  
**DALAM KELOMPOK DENGAN KUALITAS HASIL KEPUTUSAN**  
**DI HOTEL SAHID RAYA YOGYAKARTA”**

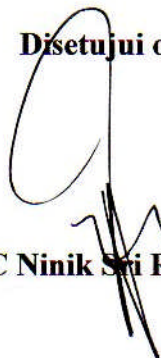
Skripsi ini disusun sebagai syarat kelulusan pada Program Studi Ilmu Komunikasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta

**Oleh :**

**MONICA KRIS SUSANTO**

**NPM : 05 09 02754 / KOM**

**Disetujui oleh:**



**(Dr.MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.)**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Hubungan Antara Kualitas Pengambilan Keputusan dalam Kelompok dengan Kualitas Hasil Keputusan di Hotel Sahid Raya Yogyakarta.

Penyusun : Monica Kris Susanto

NIM : 05 09 02754

Telah diuji dan dipertahankan pada sidang ujian skripsi  
yang diselenggarakan pada:

Hari : Jumat

Pukul : 13.30 WIB

Tempat : Ruang Pendaran Lantai II

### TIM PENGUJI

Dr.MC Ninik Sri Rejeki, M.Si.

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.

Drs. Setio Budi HH, M.Si.



Handwritten signatures of the examiners, each on a horizontal line. The signatures are in black ink and appear to be cursive or stylized.

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Monica Kris Susanto  
Nomor mahasiswa : 05 09 02754  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Karya Tulis : Hubungan Proses Pengambilan Keputusan dalam Kelompok dengan Kualitas Keputusan di Hotel Sahid Raya Yogyakarta.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir ini benar – benar saya kerjakan sendiri.

Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non-material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinil dan otentik.

Bila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan pernyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan atau keserjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak ada tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Yogyakarta,

Saya yang menyatakan



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala yang Dia berikan, anugrah-Nya, karunia-Nya, berkat-Nya, rahmat-Nya dan kehendak-Nya yang begitu indah, sehingga skripsi saya dengan judul "Hubungan Proses Pengambilan Keputusan dengan Kualitas Keputusan di Hotel Sahid Raya Yogyakarta" ini dapat saya selesaikan dengan baik dan lancar.

Selama satu bulan lamanya saya telah melakukan penelitian di Hotel Sahid Raya Yogyakarta dan mendapatkan kesempatan berada di divisi Humas hotel tersebut. Saya dapat menerapkan teori yang saya dapat di bangku kuliah untuk dipraktekkan langsung di dunia kerja khususnya bidang Humas. Selama saya penelitian, saya mendapatkan banyak pengalaman serta pembelajaran yang sangat berharga, dan mengetahui bagaimana praktik *Public Relations* di bidang perhotelan.

Penelitian yang saya lakukan berjudul Hubungan Antara Kualitas Pengambilan Keputusan dalam Kelompok dengan Kualitas Hasil Keputusan di Hotel Sahid Raya Yogyakarta. Tujuan saya melakukan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara kualitas pengambilan keputusan dalam kelompok dengan kualitas hasil keputusan di Hotel Sahid Raya, sehingga dengan adanya penelitian ini maka dapat diketahui apakah kualitas hasil keputusan yang dilakukan mempengaruhi kemajuan hotel dan juga dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar tanpa suatu hambatan apapun.

Terimakasih saya ucapkan kepada:

1. Buat Keluargaku: (Alm) Papa, mama, adik, dan om Kusno. Terimakasih untuk doa dan dukungan yang sudah kalian berikan padaku. Marah-marahnya dan semua desakan agar aku cepat-cepat lulus. Tanpa kalian, aku tidak akan bisa menyelesaikan semuanya.
2. Untuk pacarku tersayang, terima kasih buat semua yang kamu berikan. Semua dukungan, doa, dan marah-marahnya. Tetapi, tanpa marah-marahmu aku tidak akan bisa selesai. Terima kasih sudah menghibur aku di saat aku lagi stress dengan skripsi, saat aku putus asa dan hampir menyerah. Terima kasih buat semuanya.
3. Bu Ninik, terimakasih untuk waktunya membimbing saya selama skripsi. Terima kasih buat semua kesabaran Ibu. Terima kasih buat jerih payah Ibu selama pembuatan skripsi ini.
4. Untuk Ibu Yudi dan Bapak Setyo terima kasih buat saran dan kritiknya pada saat ujian skripsi. Saya percaya jika saran dan kritik yang diberikan membuat skripsi saya akan semakin lebih baik lagi.
5. Untuk Hotel Sahid Raya Yogyakarta dan semua pimpinan, terima kasih sudah memberikan ijin untuk saya melaksanakan penelitian skripsi.
6. Untuk teman-teman pemasaku, Ade, James, Ari, John, Veni, Melina, Tyas, Selvi, Juni, Roy, Rinto, Yayan, Cen-cen, terima kasih atas doa dan

dukungan kalian buat aku. Meskipun kita sudah tidak satu pemasa lagi, tapi kalian sudah berarti buat hidupku. Khusus buat James, cepat lulus.

7. Buat pemimpin-pemimpinku, ce Frety dan ce Angel. Terima kasih buat semua doa kalian.
8. Buat Dea, Winda, Pupud, Cha-cha, Nina, Phanie, kalian memang teman-teman seperjuanganku, senasib, dan sepenanggungan. Semangat ya biar cepet lulus. Buat Winda sama Dea terima kasih sudah kasih dukungan buat aku.
9. Buat Dewi, Esti, Bon-bon, Natalia, Arum, Kristin, Disa terimakasih buat dukungan kalian buat aku. Dukungan kalian membuat aku bangkit dan berjuang lagi. Khusus buat disa dan dewi, terima kasih banyak buat bimbingan kalian selama skripsi ini.
10. Buat sahabat terbaikku, Mila (temen SMA sampai sekarang), Arini, Sandra terima kasih sudah jadi sahabatku saat suka maupun duka. Terima kasih sering ingatin aku buat kerjain laporan dan buat teman-teman nongkrongku, Nika, Luke, Yanuar, Ason. Besok-besok nongkrong bareng lagi di tempat biasa.
11. Buat temen-temen kostku, kak Nita, Maya Ahmad, Vina, Uci bencong, dek Lusi, Vita cindil. Terima kasih kalian sudah jadi sahabatku, sudah memberiku semangat. Terima kasih juga buat doanya. Kapan-kapan kita harus kumpul bareng lagi meskipun kita sudah tidak satu kost lagi.

12. Buat temen-teman kost Jelita, Dila Gembul, Ica, Nia, Nela. Terimakasih buat dukungan kalian selama aku mengerjakan laporan ini. Terimakasih sudah mendengarkan keluh kesahku selama pembuatan laporan ini.
13. Buat teman-teman FDA, Dewi TPS, Putri KMD, Mas Irfan Yanto BCT, Mas Fajar, Pak Alfian, Pak Kris, Mbak Yani, Mbak Endah, Pak Gun, Pak Nur, Pak Fahruri, Pak Yitno. Terimakasih karena kalian, aku tidak merasa sendirian. Bersama kalian aku lupa dengan semua bebanku.
14. Terima kasih buat semua yang tidak bisa saya sebutkan satu-persatu. GBU. Semoga skripsi ini berguna dan bermanfaat bagi yang membacanya.



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
ABSTRAKSI .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.5 Kerangka Teori .....	9
1.6 Kerangka Konsep.....	23
1.7 Hipotesis.....	29
1.8 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	30
1.9 Metodologi Penelitian .....	31
<b>BAB II DESKRIPSI HOTEL SAHID RAYA YOGYAKARTA</b>	
2.1 Sejarah Hotel Sahid Raya Yogyakarta .....	38

2.1.1 Masa Transaksi/Inventarisasi .....	38
2.1.2 Timbang Terima.....	39
2.1.3 Renovasi .....	40
2.1.4 Peresmian .....	42
2.1.5 Perubahan Nama Hotel .....	44
2.1.6 Lokasi Hotel Sahid Raya.....	44
2.1.7 Fasilitas-fasilitas Hotel.....	45
2.1.8 Departemen-departemen Pendukung.....	46
2.2. Profil Hotel Sahid Raya Yogyakarta .....	53
2.3 Struktur Organisasi .....	53
<b>BAB III HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b>	
3.1 Hasil Uji Validitas .....	54
3.2 Hasil Uji Reliabilitas .....	56
3.3 Deskripsi Data Responden .....	57
1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
2. Data Responden Berdasarkan Usia.....	58
3. Data responden Berdasarkan Departemen Kerja.....	59
4. Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
5. Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	61
3.4 Deskripsi Variabel Penelitian .....	61
1. Variabel Kualitas Pengambilan Keputusan dalam Kelompok.....	61
a. Tahap Analisis Masalah.....	62
b. Tahap Penetapan Tujuan .....	63

c. Tahap Identifikasi Alternatif.....	64
d. Tahap Evaluasi .....	65
2. Variabel Kualitas Hasil Keputusan .....	67
3.5 Hasil penghitungan statistik .....	68
1. Hasil Uji Korelasi Product Moment antara Kualitas Pengambilan Keputusan dalam Kelompok dengan Kualitas Hasil Keputusan.....	69
2. Hubungan antara Tahap Analisis Masalah dengan Kualitas Hasil Keputusan .....	69
3. Hubungan antara Tahap Penetapan Tujuan dengan Kualitas Hasil Keputusan .....	70
4. Hubungan antara Tahap Identifikasi Alternatif dengan Kualitas Hasil Keputusan .....	70
5. Hubungan antara Tahap Evaluasi dengan Kualitas Hasil Keputusan .....	70
3.6 Analisis data .....	72
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4.1 Kesimpulan .....	73
4.2 Saran .....	74
4.3 Kelemahan Studi .....	74
DAFTAR PUSTAKA.....	75

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 : Jalur Pengambilan Keputusan Efektif.....	20
Menurut <i>Functional Perspective</i>	
Gambar 2 : Hubungan antar Variabel Pengambilan Keputusan.....	29
dalam Kelompok	
Gambar 3 : Logo Hotel Sahid Raya Yogyakarta.....	53
Gambar 4 : Struktur Organisasi.....	53

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 : Penelitian Terkait dengan Pengambilan Keputusan.....	8
dalam Kelompok	
Tabel 2 : Definisi Operasional.....	30
Tabel 3 : Sampel Karyawan Hotel Sahid Raya Yogyakarta.....	35
Tabel 4 : Ruang Meeting di Hotel Sahid Raya Yogyakarta.....	46
Table 5 : Uji Validitas.....	55
Tabel 6 : Uji Reliabilitas.....	56
Tabel 7 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	57
Tabel 8 : Data Responden Berdasarkan Usia.....	58
Tabel 9 : Data Responden Berdasarkan Departemen Kerja.....	59
Tabel 10 : Data Responden Berdasarkan Pendidikan.....	60
Tabel 11 : Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	60
Tabel 12 : Analisis Masalah.....	62
Tabel 13 : Penetapan Tujuan.....	63
Tabel 14 : Identifikasi Alternatif.....	64
Tabel 15 : Evaluasi.....	65
Tabel 16 : Distribusi Frekuensi Jawaban Penilaian Responden.....	66
pada Variabel Kualitas Pengambilan Keputusan	
Tabel 17 : Variabel Kualitas Hasil Keputusan.....	67
Tabel 18 : Nilai Koefisien.....	68

Tabel 19 : *Pearson Correlations*.....69

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Output Data Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 3 : Output Data Hasil Distribusi Frekuensi

Lampiran 4 : Output Data Hasil Uji Korelasi

Lampiran 5 : Data Primer Kuesioner



## **ABSTRAKSI**

Sekarang ini banyak perusahaan di Indonesia yang bergerak maju dengan kelebihanannya masing-masing. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa profit, misalnya: hotel, memiliki tempat yang baik di negeri ini. Indonesia seringkali menjadi tempat tujuan wisatawan asing untuk mengisi liburan maupun untuk melakukan perjalanan bisnis. Oleh karena itu, saat ini banyak hotel yang berdiri di Indonesia.

Dalam sebuah hotel terdapat banyak karyawan, yang dibagi ke dalam berbagai departemen yang ada. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan dalam menjalankan hotel sehingga banyak kelompok-kelompok yang ada dalam hotel. Dalam sebuah kelompok diperlukan pemimpin yang dapat mengambil keputusan yang tepat untuk mempertahankan kelompoknya.

Sebagai contohnya yaitu Hotel Sahid Raya Yogyakarta yang berbintang empat sekarang ini memiliki 114 orang karyawan. Karyawan-karyawan yang ada dibagi ke dalam beberapa departemen, antara lain: Accounting, Marketing, Front Office, Laundry, Engineering, F&B Service, dan Personnel. Departemen yang terbagi tersebut berguna untuk karyawan berkomunikasi satu dengan yang lainnya.

Komunikasi yang terjadi antar anggota yang ada disebut kelompok-kelompok kecil. Kelompok-kelompok kecil tersebut digunakan untuk mengeluarkan setiap pendapat karyawan mengenai kemajuan hotel di masa yang akan datang. Kelompok-kelompok kecil tersebut berfungsi untuk menyelesaikan setiap masalah, berdiskusi, dan mencari solusi atas setiap masalah yang ada dalam kelompok.

Dalam mengambil setiap keputusan, anggota kelompok harus berkomunikasi dengan yang lainnya. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi dalam kelompok memiliki peran yang penting. Dengan adanya efektivitas

komunikasi dalam kelompok dapat memudahkan anggota yang ada dalam kelompok tersebut dalam mengambil setiap keputusan.

Keputusan yang tepat menjadi kunci untuk keberlangsungan kelompok tersebut. Sehingga dengan adanya keputusan yang tepat tersebut, maka kelompok dapat menunjukkan eksistensi mereka. Dalam mengambil keputusan juga harus memperhatikan kebutuhan anggota yang ada dalam kelompok tersebut, sehingga tujuan yang akan dicapai dapat kesejahteraan anggotanya.

Kualitas pengambilan keputusan dalam kelompok melalui empat tahap, yaitu: analisis masalah, penetapan tujuan, identifikasi alternatif yang ada, dan evaluasi. Tahap-tahap tersebut digunakan untuk melihat apakah kualitas pengambilan keputusan yang dihasilkan dapat membuat perusahaan ke arah yang lebih baik atau tidak. Tahap-tahap tersebut harus dilalui oleh kelompok-kelompok yang ada untuk menghasilkan kualitas pengambilan keputusan yang terbaik.

Kualitas hasil keputusan yang dihasilkan dipengaruhi oleh kualitas penyampain komunikasi yang ada dalam kelompok. Komunikasi dalam kelompok diperlukan untuk melakukan kerjasama dan untuk berinteraksi antar anggota. Kualitas komunikasi dalam kelompok menjadi salah satu kunci utama dalam menghasilkan kualitas keputusan yang baik.