

TESIS
PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KOMUNIKASI
KEPENGAWASAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN
PADA AQUARIUS BOUTIQUE HOTEL PALANGKA
RAYA



Yustina Anggara 115001656/PS/MM

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA
2013

TESIS
PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KOMUNIKASI
KEPENGAWASAN TERHADAP KINERJA
KARYAWAN PADA AQUARIUS BOUTIQUE
HOTEL PALANGKA RAYA



Yustina Anggara 115001656/PS/MM

PROGRAM PASCASARJANA MAGISTER
MANAJEMEN UNIVERSITAS ATMA JAYA
YOGYAKARTA
2013



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN**

Persetujuan Pembimbing

Nama : YUSTINA ANGGARA S.N
NomorMahasiswa : 115001656/PS/MM
Konsentrasi : SumberDayaManusia
JudulTesis : Pengaruh Dimensi-Dimensi Komunikasi Kepengawasan
Terhadap Kinerja Karyawan Pada Aquarius Boutique Hotel
Palangka Raya

Nama Pembimbing

Tanggal

Tanda Tangan

Drs. M.Parnawa Putranta,MBA.,P.hd

23 Januari 2013

PROGRAM
PASCASARJANA



**UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCA SARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER
MANAJEMEN**

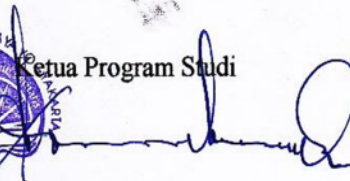
PENGESAHAN TESIS

Nama : YUSTINA ANGGARA S.N
NomorMahasiswa : 115001656/PS/MM
Konsentrasi : SumberDayaManusia
JudulTesis : Pengaruh Dimensi-Dimensi Komunikasi Kepengawasan
Terhadap Kinerja Karyawan Pada Aquarius Boutique Hotel
Palangka Raya

NamaPenguji Tanggal TandaTangan
(Ketua)
Drs. M. ParnawaPutranta, MBA., P.hd 23 Januari 2013

(Anggota)
Drs. D. Koeshartono, MM 23 Januari 2013

(Anggota)
Th. Agung M. Harsiwi SE., M.Si 23 Januari 2013


Ketua Program Studi
Drs. M. ParnawaPutranta, MBA., P.hd

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa tesis dengan judul :

**PENGARUH DIMENSI-DIMENSI KOMUNIKASI KEPENGAWASAN
TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA AQUARIUS BOUTIQUE
HOTEL PALANGKA RAYA**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiasi dari karya orang lain. Pernyataan, ide, dan data hasil penelitian maupun kutipan langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam tesis ini pada catatan perut dan daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka gelar ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, 23 Januari 2013

Yang Menyatakan,



Yustina Anggara S.N

INTISARI

Dalam sebuah perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan jasa seperti hotel diperlukan performa yang tinggi dalam melaksanakan tugas dan melayani tamu. Komunikasi kepengawasan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan. Maka dari itu, penelitian ini ingin melihat apakah dimensi-dimensi komunikasi berpengaruh terhadap kinerja karyawan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif explanatoris, di mana peneliti akan melihat pengaruh dimensi-dimensi komunikasi kepengawasan (*information, direction, rationale, feedback, positive expression, dan participation*) terhadap kinerja bawahannya lewat uji analisis regresi linier berganda. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah 114 karyawan Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya yang posisinya berada di bawah pengawas/supervisor.

Berdasarkan hasil penelitian dengan uji analisis regresi linier berganda, hanya dimensi *feedback* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan. Sedangkan untuk lima dimensi yang lain tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja bawahan. Kemudian dari ditemukan bahwa hanya hipotesis kedua yaitu Dimensi *direction* tidak berpengaruh terhadap kinerja karyawan Aquarius Boutique Hotel dan hipotesis keempat yaitu dimensi *feedback* berpengaruh terhadap kinerja karyawan Aquarius Boutique Hotel yang terbukti dalam penelitian ini. Dengan demikian, semakin sering pengawas memberikan *feedback* kepada bawahannya, maka akan tercipta pula peningkatan kinerja.

Kata kunci: Dimensi-dimensi komunikasi kepengawasan, kinerja karyawan.

ABSTRACT

In a service company such as a hotel, high performance is needed to administer the duty and serve the guests. Supervisory communication is one of factors which affected employees' performance. Therefore, this research was carried out to observe whether the communication dimensions affected employees' performance.

This research used quantitative explanatory method, in which the researcher observed the effect of supervisory communication dimensions, namely information, direction, rationale, feedback, positive expression, and participation, towards the employees' performance through multiple linear regression analysis. This research population was 114 employees of Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya, whose position were under the supervisor.

According to the research's result using multiple linear regression analysis, only feedback dimension obtained significant effect towards employees' performance. However, the other five dimensions did not obtain significant effect towards employees' performance. It was found from the second hypothesis; direction dimension did not affect the performance of Aquarius Boutique Hotel employees, and only feedback dimension was proven in this research affected the employees' performance. Thus, the more feedback given to the employees by the supervisor, the higher performance will be created.

Keyword: Dimensions of supervisory communication, employee job performance.

KATA PENGANTAR

Syukur dan terimakasih penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala kebaikan dan rahmat-Nya. Dengan rahmat Tuhan Yesus yang berlimpah, penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul **Pengaruh Dimensi-Dimensi Komunikasi Kepengawasan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya** dengan baik dan tepat waktu. Tesis ini diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar pasca sarjana di Program Studi Magister Manajemen, Universitas Atma Jaya Yogyakarta. Selama proses menyelesaikan tesis ini peneliti banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada berbagai pihak. Ucapan terima kasih tersebut peneliti sampaikan kepada:

1. Bapa, Yesus, dan Bunda Maria.
2. Bapak Drs. Parnawa Putranta, MBA.,Ph.d yang sudah berkenan dan sabar membimbing penulis dan senantiasa menjadi motivator bagi penulis.
3. Bapak Drs. D. Koeshartono,MM dan Ibu Th. Agung M. Harsiwi SE., M.Si selaku dosen penguji yang memberikan masukan-masukan yang sangat berarti bagi penulis.
4. Papa Ir, Sweking Gandih, MS dan Mama C. Sri Nawa Astuti atas dukungan moril maupun materiil juga kasih sayang.
5. Hugo Prabhawa Budi buat semangat dan bantuannya selama ini.
6. Bapak Teddy Raditya Trilesmana dan Ibu Raisa Novita, Ibu Yovelin, dan Ibu Arina dan segenap karyawan dari Aquarius Boutique Hotel.Terima kasih untuk kesempatan penelitian yang diberikan.
7. Keluarga Wonosari Budhe Endang buat doa dan dukungannya, kakak-kakakku tersayang: mbak Nisa, mbak Arum, mbak Ratih, mas Kongko.

8. Tante Ely dan om Ucek atas doanya.
9. Teman seperjuangan Mariati Manti dan Peter Hilli atas dukungan dan pengajarannya.
10. Teman-teman seperjuangan: Cicilia Dita dan Ruly Gunawan, Theresia Piwi, Mario dan seluruh teman-teman MM Atma Jaya Yogya 2012.
11. Bapak dan Ibu admisi Pasca Sarjana Atma Jaya Yogyakarta, tempat bertanya informasi.
12. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu- persatu.

Yogyakarta, 23 Januari 2012

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Pembimbing.....	ii
Halaman Pengesahan Tesis.....	iii
Halaman Pernyataan.....	iv
Intisari.....	v
Abstract.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	2
C. Batasan Masalah.....	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Manfaat Penelitian.....	4
F. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II	
KERANGKA TEORI DAN HIPOTESIS.....	6
A. Landasan Teori.....	6
A.1. Kinerja Karyawan.....	6
A.2. Pengukuran Kinerja.....	7
A.3. Kinerja Dalam Perhotelan.....	9
A.4. Komunikasi.....	9
A.5. Pola Komunikasi.....	10

A.6. Komunikasi Kepengawasan.....	10
A.7. Pengaruh Komunikasi Kepengawasan terhadap Kinerja Karyawan....	12
B. Kerangka Pemikiran.....	17

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN.....	18
A. Desain Penelitian.....	18
B. Konteks Penelitian.....	18
C. Sumber Data.....	19
D. Populasi dan Sampel.....	19
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	21
G. Teknik Analisis.....	21

BAB IV

HASIL PENELITIAN.....	23
A. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	23
A.1. Uji Validitas.....	23
A.2. Uji Reliabilitas.....	24
B. Analisis Statistik Deskriptif.....	25
B.1. Karakteristik Responden.....	25
B.2. Mean dan Standar Deviasi Dari masing-masing Variabel penelitian	27
B.3. Analisis Regresi.....	30
C. Pembahasan.....	34

BAB V

PENUTUP.....	40
A. Kesimpulan.....	41
B. Implikasi Manajerial.....	42
C. Keterbatasan Penelitian.....	41
D. Saran.....	43
E. Daftar Pustaka.....	43

Lampiran

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Uji Validitas.....	23
Tabel 4.2. Uji Reliabilitas.....	25
Tabel 4.3. Karakteristik responden.....	25
Tabel 4.4. Mean dan Standar deviasi Dari Masing-Masing Variabel.....	27
Tabel 4.5. <i>One Sample Test</i>	28
Tabel 4.6. Mean dan Standar deviasi Per Indikator.....	29
Tabel 4.7 Model Summary Regresi Linear Berganda Dimensi Variabel ...	30
Tabel 4.8 Model ANOVA Regresi Linear Berganda Dimensi Variabel.....	31
Tabel 4.9 . Model Coefficients Regresi Linear Berganda Dimensi Variabel Komunikasi Kepengawasan (X) dengan Kinerja Karyawan pada Aquarius Boutique Hotel Palangkaraya (Y).....	32
Tabel 4.10. Hasil Hipotesis.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner
2. Uji Validitas
3. Uji Reliabilitas
4. Karakteristik Responden
5. Nilai Mean dan Standar Deviasi Per Dimensi dan Indikator
6. Tabel Korelasi
7. Regresi Linier Berganda
8. One Sample Test

