

**PENGARUH PERBEDAAN BUDAYA PEMIMPIN TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN *MIDDLE MANAGER* HOTEL
PHOENIX YOGYAKARTA**



SKRIPSI

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

oleh

**Cinthya Ristaviana
06 09 03027 / KOM**

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

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

**PENGARUH PERBEDAAN BUDAYA PEMIMPIN TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN *MIDDLE MANAGER* HOTEL
PHOENIX YOGYAKARTA**

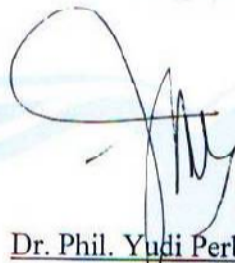
SKRIPSI

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir Untuk Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
S.I.Kom pada Program Studi Ilmu Komunikasi

disusun oleh :

Cinthya Ristaviana
06 09 03027 / KOM

disetujui oleh :



Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih
Dosen Pembimbing

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

2014

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : PENGARUH PERBEDAAN BUDAYA PEMIMPIN
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
MIDDLE MANAGER HOTEL PHOENIX YOGYAKARTA

Penyusun : Cinthya Ristaviana

NIM : 06 09 03027

Telah diuji dan dipertahankan di sidang dalam ujian skripsi yang diselenggarakan pada

Hari/ Tanggal : Selasa, 7 Januari 2014

Pukul : 14.00 WIB – 15.00 WIB

Tempat : Ruang Pendadaran Lantai 1 Fisip UAJY

TIM PENGUJI

Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih
Penguji Utama

Ike Devi Sulistyaningtyas, S.Sos., M.Si.
Penguji I

Drs. Setio Budi HH, M.Si.
Penguji II



HALAMAN MOTTO



Cara terbaik untuk keluar dari suatu persoalan adalah memecahkannya
Anonim

Persembahan



*Skripsi ini Xupersembahkan untuk:
Bapak dan Ibu*

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Cinthya Ristaviana

Nomor Mahasiswa: 06 09 03027

Program Studi : Komunikasi

Judul Karya Tulis : PENGARUH PERBEDAAN BUDAYA PEMIMPIN
TERHADAP KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN
MIDDLE MANAGER HOTEL PHOENIX 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/kesarjanaan.

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

Yogyakarta, Januari 2014

Saya yang menyatakan

Cinthya Ristaviana



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Kuasa, atas segala berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu memberikan pengarahan, bimbingan, serta motivasi baik secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini. Ucapan terimakasih yang tulus penulis sampaikan kepada:

1. Ibu Dr. Phil. Yudi Perbawaningsih. selaku dosen pembimbing skripsi, yang baik hati dan sabar dalam membimbing serta memberikan nasihat dalam pengerjaan skripsi ini.
2. Para dosen, staf pengajar, dan semua karyawan universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis dalam menuntut ilmu.
3. The Phoenix Hotel, terima kasih atas dukungan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak dan Ibu tercinta, terima kasih atas dukungan baik materiil maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Endy Prasetyo Utomo, S.Psi, terima kasih atas dukungan baik materiil maupun spiritual sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Cantika Rista Delvina tercinta atas dukungan kalian selama ini.
7. Sahabat-sahabatku, Dera, Deri, Nadia, Uti, Putri, Dio, Demas, Dom, Ema, Somad, terima kasih atas dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Serta semua pihak yang telah membantu, mendukung dan mendoakan keberhasilan penulis yang tidak bias disebutkan satu-persatu.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis menerima masukan dan kritikan dari semua pihak yang membaca skripsi ini. Semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Yogyakarta, Januari 2014

Penulis

Cinthya Ristaviana

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan.....	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Halaman Pernyataan	vi
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Lampiran	xiv
Abstrak	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	7
E. Kerangka Teori	7
1. Budaya	7
2. Komunikasi organisasi	14
3. Komunikasi ke bawah (<i>Downward communication</i>).....	21
4. Perbedaan Budaya dalam Komunikasi Organisasi	26
5. Kepuasan Komunikasi	27
6. Pelanggaran Harapan	31
F. Kerangka Konsep.....	37
G. Metodologi Penelitian.....	40
1. Jenis Penelitian.....	40

2. Metode Penelitian	40
3. Teknik Pengumpulan Data	41
4. Subjek Penelitian	43
5. Teknik Analisis Data.....	44
 BAB II Deskripsi Obyek Penelitian	45
A. The Phoenix Hotel Yogyakarta	45
B. Fasilitas The Phoenix Hotel Yogyakarta	46
C. Struktur Organisasi	49
D. Komposisi Karyawan TPHY	50
E. Faktor individu komunikator	50
 BAB III Temuan dan Analisis Data	51
A. Temuan Penelitian.....	51
1. Komunikasi non verbal GM Hotel Phoenix Yogyakarta	51
2. Komunikasi verbal GM Hotel Phoenix Yogyakarta	62
B. Pembahasan	66
 BAB IV Kesimpulan dan Saran	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	82
 DAFTAR PUSTAKA	84
LAMPIRAN	

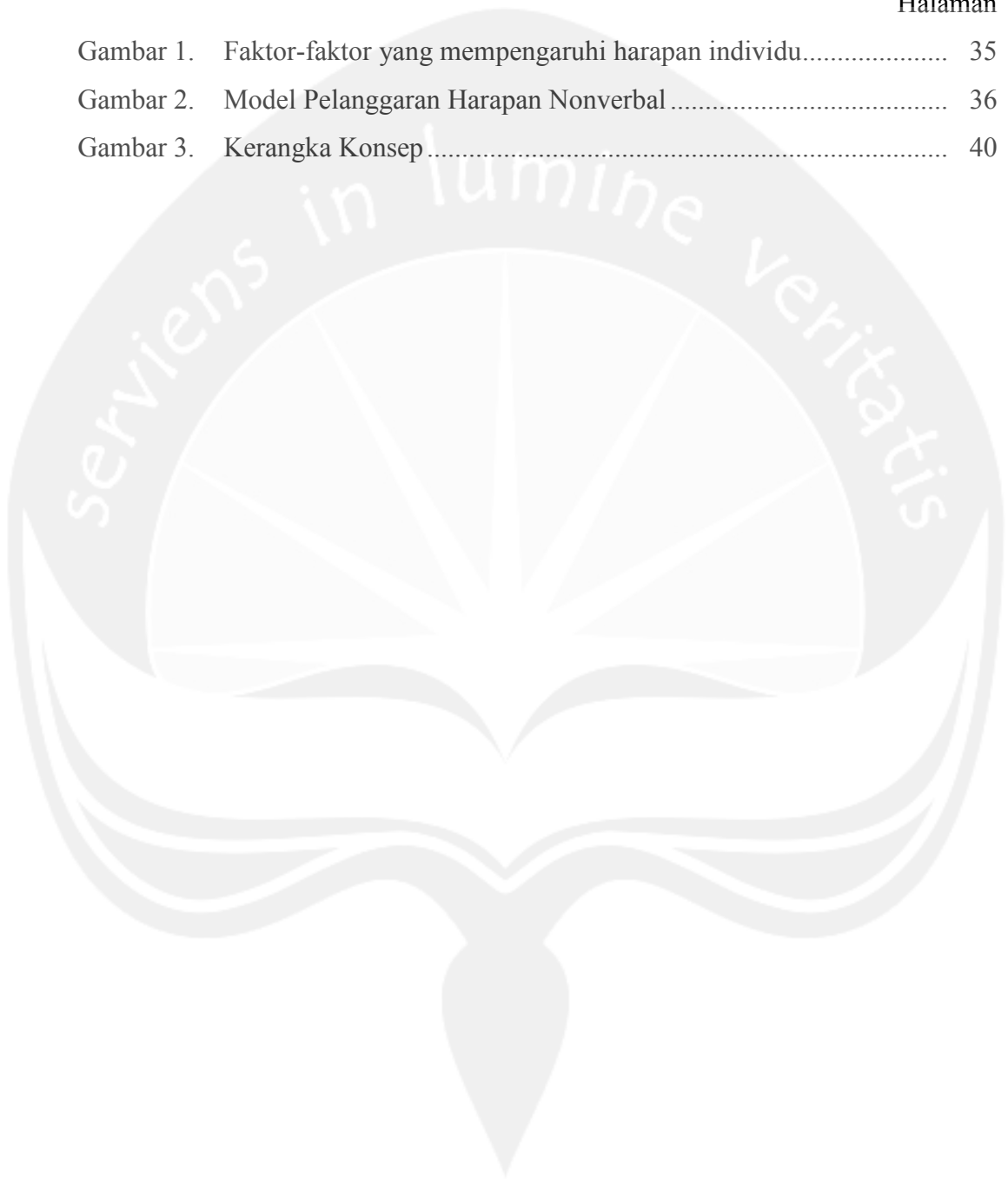
DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Metode Komunikasi ke Bawah (<i>Downward Communication</i>)...	22



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Faktor-faktor yang mempengaruhi harapan individu.....	35
Gambar 2. Model Pelanggaran Harapan Nonverbal	36
Gambar 3. Kerangka Konsep.....	40



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Hasil wawancara dengan asisten HRD
- Lampiran 2. Hasil wawancara dengan sekretaris GM.
- Lampiran 3. Hasil wawancara dengan Manager Food and Beverage
- Lampiran 4. Hasil wawancara dengan salah seorang warga Perancis



Cinthya Ristaviana
No. Mhs : 03027 / Kom

**PENGARUH PERBEDAAN BUDAYA PEMIMPIN TERHADAP
KEPUASAN KOMUNIKASI KARYAWAN *MIDDLE MANAGER* HOTEL
PHOENIX YOGYAKARTA**

ABSTRAK

Model komunikasi yang dihasilkan oleh tiap pelaku komunikasi berbeda-beda. Perbedaan ini tidak lain disebabkan oleh adanya perbedaan kerangka berpikir dan latar belakang pengalaman seseorang (*frame of references and fields of experiences*).

Penelitian ini adalah bertujuan untuk mengetahui pengaruh perbedaan budaya kepemimpinan terhadap kepuasan komunikasi karyawan midle manajer Hotel Phoenix Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan dengan metode fenomenologi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa perbedaan budaya kepemimpinan memiliki pengaruh terhadap kepuasan komunikasi karyawan midle manajer Hotel Phoenix Yogyakarta. Karyawan *middle management* mengharapkan memiliki pemimpin atau GM yang dapat menyesuaikan dengan keinginan atau harapan dari karyawannya atau lebih dikenal dengan membumi (*down earth*). Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas komunikasi interpersonal antara GM dengan karyawan hanya sebatas pekerjaan saja. Kondisi ini menggambarkan bahwa GM secara sengaja membangun komunikasi interpersonal dengan karyawan hanya sebatas kerja sehingga kedekatan secara interpersonal dengan karyawan termasuk kurang. Bukti ini diperkuat dengan adanya jarak ruang antara GM dengan karyawan berbeda ruangan. Adanya jarak tersebut menunjukan bahwa GM membutuhkan privasi serta tidak mau terganggu oleh urusan-urusan karyawan.

Kata Kunci : perbedaan budaya, fenomenologi, kepuasan komunikasi, komunikasi interpersonal