

**PENGARUH KOMUNIKASI *VERTICAL* TERHADAP
KINERJA *STAFF* DAN *TRAINEE* DI *DEPARTMENT*
FOOD & BEVERAGE PRODUCT HOTEL ASTON
PASTEUR BANDUNG**

SKRIPSI



Oleh :

Dani Ramdani

702020004

**PROGRAM STUDI SARJANA PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMMI BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS 'AISYIAH BANDUNG
2024**

**PENGARUH KOMUNIKASI *VERTICAL* TERHADAP
KINERJA *STAFF* DAN *TRAINEE* DI *DEPARTMENT*
FOOD & BEVERAGE PRODUCT HOTEL ASTON
PASTEUR BANDUNG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Menyelesaikan Pendidikan Program Studi Sarjana Pariwisata
Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas 'Aisyiyah Bandung*



Oleh :

Dani Ramdani

702020004

**PROGRAM STUDI SARJANA PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMMI BISNIS DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS 'AISYIAH BANDUNG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

DANI RAMDANI

NIM.702020004

**PENGARUH KOMUNIKASI VERTIKAL TERHADAP KINERJA *STAFF* DAN
TRAINEE DI DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*
HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG**

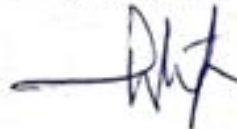
Skripsi ini Telah Disetujui Untuk Dipertahankan

Pada Ujian Sidang Skripsi

Tanggal 23 Juli 2024

Oleh :

Pembimbing Utama



Dr. Gitasriwara, M.M

Pembimbing Pendamping



M. Syakib Asyrafani R., MM, Par

LEMBAR PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul :

**PENGARUH KOMUNIKASI VERTICAL TERHADAP KINERJA STAFF DAN TRAINEE DI
DEPARTMENT FOOD & BEVERAGE PRODUCT HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG**

Di Susun Oleh :

DANI RAMDANI

NIM. 702020004

Telah disetujui dan dipertahankan di hadapan Tim Penguji Sidang

Skripsi Program Studi Sarjana

Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial

Universitas 'Aisyiyah Bandung

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Bandung, 2024

Penguji I

Pandu Sapto Desmantyo, MM.Par

Penguji II

Delita Tunjung Baswarani, M.Par

Pembimbing Utama

Dr. Gitasniwara, M.M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dani Ramdani
NIM : 702020004
Program Studi : Sarjana Pariwisata

Dengan ini menyatakan bahwa saya tidak melakukan plagiarisme atau penjiplakan/ pengambilan karangan, pendapat atau karya orang lain dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah yang berjudul :

"PENGARUH KOMUNIKASI VERTICAL TERHADAP KINERJA STAFF DAN TRAINEE DI DEPARTMENT FOOD & BEVERAGE PRODUCT HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG"

Apabila suatu saat nanti saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Bandung, 09 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,


PETERAI
TEMPEL
816CEALX262446704

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Alhamdulillah rabbil'alamin puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan rahmatnya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian tugas akhir tepat waktu tanpa rahmat dan pertolongan-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan proposal penelitian ini dengan baik. Selanjutnya tidak lupa shalawat serta salam tercurahkan kepada nabi agung Muhammad SAW.

Proposal penelitian ini dibuat untuk memenuhi psalah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata 1 Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial Universitas 'Aisyiyah Bandung. Untuk memperoleh gelar Sarjana Pariwisata Universitas 'Aisyiyah Bandung. Adapun judul yang diambil penulis yaitu : **Pengaruh Komunikasi *Vertical* Terhadap Kinerja *Staff* dan *Trainee* di *departmrnt food & baverage* di hotel Aston Pasteur Bandung.**

Dalam Penyelesaian penulisan Proposal penelitian ini tidak akan berhasil tanpa bantuan dari berbagai pihak, banyak mendapatkan bimbingan serta motivasi Sehingga dalam hal ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberi nikmat dan hidayah-Nya,
2. Ibu Tia Setiawati, S.Kep., Ners., M.Kep., Sp.Kep.An., selaku Rektor Unisa Bandung,
3. Bapak Rivaldi Arissaputra S.E., M.S.M Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu sosial
4. Ibu Winda Gaprilia Prianka MM,Par. Selaku kaprodi Pariwisata Unisa bandung
5. Ibu Masisa Azizah, S.E., MM Selaku ketua tim penyusunan pedoman tugas akhir FEBIS

6. Ibu Delfta tunjung baswarani, M,Par Selaku gugus kendali mutu Fakultas ekonomi bisnis, dan ilmu sosial
7. Bapak Dr. Gitasiswara.,MM Selaku Dosen pembimbing tugas akhir I
8. Bapak Muhammad Syakib Asqalani Rifai, MM.Par. selaku Dosen pembimbing II
9. Bapak Untung novianto MM. Par selaku Dosen Pembimbing Akademik.
10. Seluruh Dosen di Fakultas Ekonomi Universitas ‘Aisyiyah Bandung yang telah memberikan segala ilmu pengetahuan dan pengalaman kepada penulis, serta seluruh staff pegawai Fakultas Ekonomi Bisnis dan Ilmu Sosial yang telah membantu penulis baik selama masa pelaksanaan maupun dalam penyusunan Proposal Penelitian ini.
11. Mahasiaswa tingkat empat angkatan 2020 yang telah memberikan semangat dan dukungan.

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan serta budi baik yang selama ini diberikan. Dalam penyusunan Proposal penelitian ini, tentunya tak luput dari kekurangan- kekurangan. Semoga penelitian ini dapat dijadikan evaluasi untuk selanjutnya dan dapat memberikan manfaat bagi elemen Pendidikan, *aamiin yarabbal alamin*. Demikian yang dapat penulis sampaikan,

Nashrun minallahi wa fathun qarib wa basyiril mu'minin,

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

ABSTRAK

Dani Ramdani

702020004

PENGARUH KOMUNIKASI *VERTICAL* TERHADAP KINERJA *STAFF* DAN *TRAINEE* DI *DEPARTMENT FOOD & BAVERAGE PRODUCT* HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG

V ; 2024 ; 62 halaman ; 12 gambar ; 26 tabel ; lampiran

Penelitian ini di latar belakang oleh kinerja yang dihasilkan oleh karyawan dalam perusahaan perlu adanya komunikasi yang baik antara unsur unsur yang terdapat dalam perusahaan Komunikasi yang baik akan mampu mengembangkan tugas yang diembannya sehingga kinerja karyawan dihasilkan lebih baik, begitu sebaliknya apabila terjadi komunikasi yang tidak baik akibat tidak terjalin hubungan yang baik maka yang akan muncul sikap yang acuh, perbedaan pendapat sampai akan menimbulkan konflik yang berkepanjangan yang berdampak pada hasil kinerja yang tidak maksimal. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja baik atasan terhadap bawahan dan bawahan terhadap atasan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif, data yang dikumpulkan dengan tehnik kuisisioner dan wawancara responden dalam penelitian ini sebanyak 43 responden terdiri dari terdiri dari *staff* dan *trainee*. Dan di uji menggunakan perhitungan skala *likert* dan analisis persamaan linier berganda Hasil penelitian menunjukan bahwa komunikasi atasan terhadap bawahan lebih berpengaruh terhadap kinerja dan mempunyai hubungan yang kuat antara komunikasi terhadap kinerja dan komunikasi berpengaruh positif terhadap kinerja

Kata Kunci : komunikasi antar karyawan, kinerja

SURAT PERNYATAAN KESEDIAAN PUBLIKASI KARYA HIMPAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini

Nama : Dani Ramdani

NIM : 702020004

Program Studi : Sajana Pariwisata

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk menyerahkan kepada Universitas "Aisyiyah Bandung Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (Him-exclusives Royalty Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

PENGARUH KOMUNIKASI VERTICAL TERHADAP KINERJA STAFF DAN TRAINEE DI DEPARTMENT FOOD & BEVERAGE PRODUCT HOTEL ASTON PASIRUMAH BANDUNG;

Hak bebas Royalti Non-eksklusif ini, Universitas "Aisyiyah Bandung" berhak menyebarkan, mengalihkan dalam bentuk media lain, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), memodifikasi dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Demikian pernyataan ini saya buat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 05 Agustus 2024

Yang Menyatakan,



Dani Ramdani

Mengetahui,

Tim Pembimbing

Nama

1. Dr. Gitasiswara, MM.

2. Muhammad Syakib Asqalani Rifai, MM.Par

Tan Arunggi


DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar belakang masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	10
C. Tujuan penulisan.....	10
1. Tujuan Umum	10
2. Tujuan Khusus	10
D. Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Landasan Teoritis.....	12
1. Konsep Sumber Daya Manusia.....	12
2. Pengertian komunikasi.....	14
3. Komunikasi Vertikal	15
4. Konsep Kinerja	19
B. Hasil Penelitian Yang Relevan	22
C. Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN.....	28
A. Jenis Penelitian	28
B. Sumber Data	28
1. Data primer	28
2. Sumber data sekunder	29
C. Metode Pengumpulan Data	29
1. Angket (Kuisisioner)	29
2. Wawancara	29

D.	Polupasi dan Sampel	30
1.	Populasi.....	30
2.	Sampel	30
E.	Operasional Variabel	30
1.	Variabel bebas (X1)	30
2.	Variabel terikat (Y)	31
3.	Skala pengukuran variabel.....	34
F.	Uji Persyaratan Instrumen.....	34
1.	Uji Validitas	34
2.	Uji Reabilitas	35
G.	Metode Analisis Data	35
1.	Uji Analisis Regresi linier berganda	35
2.	Uji analisis korelasi berganda (R).....	36
3.	Uji Determinasi.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		37
A.	Gambaran Umum Perusahaan	37
1.	Informasi Umum Hotel Aston Pasteur Bandung	37
2.	Visi dan Misi <i>Archipelago group</i> Hotel Aston Pasteur.....	38
B.	Analisis Data Penelitian	38
1.	Karakteristik Responden.....	38
2.	Uji Validitas	41
3.	Uji Reabilitas	43
4.	Analisis Deskriptif.....	45
5.	Analisis Regresi berganda	56
6.	Uji Korelasi.....	57
7.	Uji Determinasi.....	58
C.	Pembahasan Hasil penelitian.....	58
1.	Komunikasi vertikal pada department Hotel Aston Pasteur Bandung	58
2.	Kinerja <i>staff</i> dan <i>training</i> pada department <i>food & baverage product</i> Hotel Aston Pasteur Bandung	59
3.	Pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja <i>staff</i> dan <i>training</i> di <i>department food & baverage product</i> Hotel Aston Pasteur Bandung.....	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Kesimpulan.....	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Struktur organization depapartment food & baverage product	4
Gambar 1. 2 bentuk komunikasi penugasan	7
Gambar 1. 3 bentuk komunikasi whatsapp group	7
Gambar 1. 4 bentuk komunikasi tertulis	7
Gambar 1. 5 komunikasi laporan tertulis	8
Gambar 1. 6 bentuk komunikasi laporan pekerjaan	8
Gambar 2. 1 Alur komunikasi	15
Gambar 2. 2 Kerangka berfikir	27
Gambar 4. 1 profil hotel	37
Gambar 4. 2 Archipelago group	38
Gambar 4. 3 Diagram karakteristik jenis kelamin responden	39
Gambar 4. 4 diagram berdasarkan usia responden	40
Gambar 4. 5 Diagram berdasarkan pekerjaan	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 training 2023 - 2024	6
Tabel 1. 2 bentuk komunikasi vertical department food & baverage product	7
Tabel 3. 1 Tabel operasional variabel.....	31
Tabel 3. 2 Skala likert.....	34
Tabel 3. 3 interpretasi koefisien korelasi	36
Tabel 4. 1 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin	39
Tabel 4. 2 Karakteristik berdasarkan usia responden.....	40
Tabel 4. 3 Karakteristik berdasarkan pekerjaan responden.....	40
Tabel 4. 4 Hasil Uji validitas variabel X1 dan varibael X2	42
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas variabel Y	42
Tabel 4. 6 Nilai interpretasi Cronbach	43
Tabel 4. 7 Uji reabilitas variabel X1	44
Tabel 4. 8 Uji reabilitas vaiabel X2.....	44
Tabel 4. 9 Uji reabilitas Variabel Y	44
Tabel 4. 10 Hasil kuisisioner jawaban responden X1 komunikasi atasan ke bawahan.....	46
Tabel 4. 11 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan persentasi, rata - rata dan kategori variabel X1 komunikasi atasan ke bawahan	48
Tabel 4. 12 Kriteria nilai	49

Tabel 4. 13 Hasil kuisisioner jawaban responden variabel X2 komunikasi bawahan ke atasan.....	49
Tabel 4. 14 Rekapitulasi Jawaban responden berdasarkan persentasi, rata - rata dan kategori variabel X2 komunikasi bawahan ke atasan	50
Tabel 4. 15 Nilai pesentasi likert.....	51
Tabel 4. 16 Hasil jawaban reponden variabel Y Kinerja.....	52
Tabel 4. 17 Rekapitulasi jawaban responden berdasarkan persentase, rata - rata, dan kategori variabel Y kinerja	54
Tabel 4. 18 Nilai persentasi likert	55
Tabel 4. 19 Persamaan regresi linier berganda X1 dan X2 terhadap Y	56
Tabel 4. 20 Uji korelasi X terhadap Y	57
Tabel 4. 21 Uji determinasi X terhadap Y	58

DAFTAR PUSTAKA

1. *Hotel induction ver.012022*. (2024.).

Metode penelitian bisnis kuantitatif dan kualitatif. (2019.).

Bisnis, i., bekasi, m., monika¹, n. R., & kusumawardhani², t. (2023). Peran komunikasi organisasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pt. Keihin indonesia. *Interpretasi jurnal ilmu komunikasi*, 3(2).

Buku manajemen sumberdaya manusia. (2023.).

Cibadak, j. (t.t.). Cv. Harfa creative.

komunikasi atasan bawahan dan motivasi terhadap kinerja karyawan di ramai departement store, p., yogyakarta. (2018). *Daftar isi. Jurnal solusi*, 13(2).

Dhita, rangkuti, a., chairunnisa, s., al fa,), ryantono, r., & william,). (2019). Pengaruh insentif dan komunikasi terhadap kinerja karyawan pt. Sinar graha indonesia (vol. 8, nomor 1). Juni.

Fransiska, y., & tupti, z. (2020). *Manegggio: jurnal ilmiah magister manajemen pengaruh komunikasi, beban kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja pegawai*. 3(2). <https://doi.org/10.30596/manegggio.v3i2.5041>

Komunikasi pengembangan sumberdaya manusia. (2022.).

Manajemen, p., & hj nuraeni ganim, d. (2020.). *Manajemen sumber daya manusia*.

Mediyastuti, m. (t.t.). *Analisis pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja pegawai pada dinas komunikasi dan informatika kota bandung*.

Munthe, k., & tiorida, e. (2018). Pengaruh komunikasi internal terhadap kinerja karyawan. *Jurnal riset bisnis dan investasi*, 3(1), 86.

Nur aziz, & dewanto, i. J. (2022). *Model penilaiann kinerja karyawan dengan personal balanced scorecard*. *Mamen: jurnal manajemen*, 1(2), 168–177. <https://doi.org/10.55123/mamen.v1i2.218>

Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada manado. (2023.).

Rofiq, +7. +rr. +vemmi +kesuma +dewi +, +pengaruh +komunikasi +terhadap +kinerja +karyawan +pada +pt. +indosurya +kencana +di +bekasi. (t.t.).

Sari, y. O., & asnur, l. (2023). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan daima hotel padang. *Jurnal penelitian dan pengembangan sains dan humaniora*, 7(2), 319–324. <https://doi.org/10.23887/jppsh.v7i2.72959>

Sului, s. (2021). Pengaruh komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan pada pt.kaltim diamond coal site loa gagak kutai kartanegara. 9(2), 186–192.

Wong, e., & muhammadiyah kalimantan timur; u. (t.t.). Pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan pada perusahaan pt.anugerah bahtera lestari di kota samarinda (vol. 3, nomor 1)