

**PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA LOYALITAS
KARYAWAN DI PERUSAHAAN HOTEL MERCURE GRAND MIRAMA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik UPN “Veteran” Jawa Timur**



Oleh :

AHMAD MURSYAFIYANTO
1443010066

**KEMENTRIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
SURABAYA**

2018

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T, atas segala limpahan Rahmat-Nya dan dengan sekian banyak kendala yang dihadapi akhirnya penulis bisa menyelesaikan Proposal Skripsi yang berjudul ” **PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA LOYALITAS KARYAWAN DI PERUSAHAAN HOTEL MERCURE GRAND MIRAMA SURABAYA**” yang terselesaikan dengan baik.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Irwan Dwi Arianto. S.Sos, M.Ikom selaku dosen pembimbing utama yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, nasihat serta motivasi kepada penulis. Dan penulis juga banyak menerima bantuan dari berbagai pihak, baik itu berupa moral, spiritual, maupun dalam bentuk materil.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang mendalam atas bantuan dari berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi penelitian ini. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Dr. Lukman Arif, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak DR. Catur Suratnoaji, M.si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Bapak Irwan Dwi Arianto. S.Sos, M.Ikom selaku Dosen Pembimnbing yang telah sabar membimbing penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
4. Orang tua saya, Ayah dan Mama saya tercinta yang tidak pernah bosan mengingatkan, mendidik, dan membimbing seluruh buah hatinya penuh cinta dan kasih sayang.
5. Bapak Rochmad Oktoriyono selaku operasional manajer hotel mercure grand mirama surabaya yang membantu dalam melancarkan skripsi.
6. Sahabat - sahabat saya di UPN TV, yang tidak bosan untuk mengingatkan dan membantu penulis apabila ada kesusahan.
7. Personil band saya dan yang tidak bosannya dalam menemani penulis mengerjakan skripsi ini.
8. Sahabat - sahabat dan fans yang telah memberi support kepada penulis.
9. Serta para narasumber, saya ucapkan terima kasih

Penulis menyadari bahwa Proposal Skripsi ini masih jauh dari sempurna karena segala keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diperlukan agar Proposal Skripsi ini menjadi lebih baik lagi. Terakhir penulis mengharapkan agar Proposal Skripsi ini dapat berguna sebagai salah satu fasilitas dari bahan informasi bagi penulis lain maupun pembaca. Akhirnya penulis berharap semoga dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamuallaikum Wr. Wb.

Surabaya, 15 Desember 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori.....	8
2.2.1. Komunikasi Organisasi	8
2.2.2. Jenis - Jenis Komunikasi Organisasi	11
2.2.3. Saluran Media Komunikasi	13
2.2.4. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi.....	16
2.2.5 Membangun Komunikasi Yang Efektif Dalam Organisasi	18
2.2.6. Komponen Dasar Komunikasi.....	20
2.2.7. Proses Terjadinya Komunikasi	22
2.2.8. Tujuan Komunikasi Dalam Organisasi	24

2.2.9. Prinsip Komunikasi.....	25
2.2.10. Hambatan Komunikasi	28
2.2.11. Loyalitas	30
2.2.12. Loyalitas Karyawan	31
2.2.13. Aspek - Aspek Loyalitas Karyawan.....	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	35
3.2. Lokasi Penelitian	36
3.3. Definisi Konsep Operasional	36
3.3.1. Fungsi Komunikasi Dalam Organisasi	36
3.3.2. Loyalitas	39
3.3. Sumber Data.....	40
3.4. Pengumpulan Data	42
3.5. Analisis Data	43
3.6. Pengecekan Keabsahan Data.....	44
3.7. Tahap - Tahap Penelitian	46

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data.....	47
4.1.1 Sejarah Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya	47
4.2 Penyajian Data.....	53
4.2.1 Identitas Informan	53
4.3 Temuan Penelitian	55
4.4 Analisis Data	74
4.5 Pembahasan.....	75

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....	88
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Struktur Organisasi	-----	90
Lampiran 2	Pedoman Wawancara	-----	91
Lampiran 3	Transkrip Wawancara	-----	95
Lampiran 4	Dokumentasi Wawancara	-----	108

ABSTRAK

AHMAD MURSYAFIYANTO (1443010066), PENERAPAN KOMUNIKASI ORGANISASI PADA LOYALITAS KARYAWAN DI HOTEL MERCURE GRAND MIRAMA SURABAYA

Penelitian ini di latarbelakangi oleh sebuah permasalahan komunikasi dalam suatu organisasi sangatlah penting terlebih lagi komunikasi dalam mewujudkan rasa loyalitas karyawan. Komunikasi yang efektif akan menciptakan loyalitas karyawan di dalam sebuah organisasi. Dengan terciptanya loyalitas karyawan di hotel mercure grand mirama Surabaya akan dapat meningkatkan kinerja dari karyawan. Fokus penelitian dalam skripsi ini adalah 1.analisa penerapan komunikasi organisasi di hotel mercure grand mirama Surabaya, 2.Analisa tentang peningkatan kinerja karyawan setelah adanya penerapan komunikasi organisasi pada loyalitas karyawan di hotel mercure grand mirama Surabaya, 3.Analisa tentang hambatan komunikasi organisasi pada loyalitas karyawan di hotel mercure grand mirama Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian studi kasus (case study). Data penelitian diambil dari sumber data primer yaitu data yang di peroleh langsung dari subjek penelitian yaitu Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya, sedangkan data sekunder berupa buku-buku, jurnal, serta tulisan-tulisan lainnya yang ada relevansinya dengan permasalahan. Pengumpulan data dilakukan pada natural setting (kondisi yang alamiah) dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisa data menggunakan metode deskriptif analisis yaitu aktivitas atau analisis informasi yang menitikberatkan kegiatannya pada penelitian dokumen, menganalisis penerapannya dan kinerjanya.

Kata Kunci : Komunikasi, Komunikasi Organisasi, Loyalitas Karyawan, Kinerja Karyawan, Dan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF ORGANIZATION COMMUNICATIONS TO EMPLOYEE LOYALTY IN MERCURE GRAND MIRAMA HOTEL SURABAYA.

This study in background by a communication problem in an organization is very important, especially communication in realizing the sense of employee loyalty. Effective communication will create employee loyalty within an organization. With the creation of employee loyalty in the hotel mercure grand mirama Surabaya will be able to improve the performance of employees. The focus of research in this thesis is 1.analysis of the implementation of organizational communication in hotel mercure grand mirama Surabaya, 2.Analisis of the improvement of employee performance after the implementation of organizational communication on employee loyalty at the hotel mercure grand mirama Surabaya, 3.Analisis of organizational communication barriers to loyalty employees at the hotel mercure grand mirama Surabaya. Type of research used is case study research (case study). The research data is taken from the primary data source that is the data obtained directly from the research subjects of Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya, while the secondary data in the form of books, journals, and other writings that have relevance to the problem. Data collection is done on natural setting (natural conditions) and more data collection techniques on observation, interview, and documentation. While data analysis using descriptive method of analysis that is activity or analysis of information which emphasize its activity on document research, analyze its application and its performance.

Keywords : *Communication, Organizational Communication, Employee Loyalty, Employee Performance, And Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya*