

**PENGARUH KOORDINASI KERJA DAN KOMUNIKASI INTERNAL
TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI OAKWOOD HOTEL &
RESIDENCE SURABAYA**

SKRIPSI



Diajukan Oleh:

CLARA GEOVANI RAIN
22012010245/FEB/EM

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR**

2026

SKRIPSI

**PENGARUH KOORDINASI KERJA DAN KOMUNUKASI INTERNAL TERHADAP
KINERJA KARYAWAN DI OAKWOOD HOTEL & RESIDENCE SURABAYA**

Disusun Oleh:

CLARA GEOVANI RAIN

22012010245/FEB/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan

Dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Pada Tanggal: 14 Juli 2026

Dosen Pembimbing

**Tim Penguji
Ketua**

Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd

NIP. 196409201989032001

Dra. Ec. Siti Aminah, M.M

NIP. 196107121988032001

Anggota

Drs. Ec. Bowo Santoso, M.M

NIP. 196207282021211001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur

Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si., CRP.

NIP. 196304201991032001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Clara Geovani Rain
NPM : 22012010245
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Disertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 09 Juli 2026

Yang Membuat Pernyataan



Clara Geovani Rain
NPM. 22012010245

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan penelitian skripsi dengan judul “Pengaruh Koordinasi Kerja dan Komunikasi Internal terhadap Kinerja Karyawan di Oakwood Hotel & Residence Surabaya” dengan baik dan lancar.

Penelitian skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana manajemen dari Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak terlepas dari berbagai hambatan dan keterbatasan, namun berkat bantuan, dukungan, serta bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya proposal ini dapat terselesaikan.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, serta kelancaran dalam setiap proses penyusunan skripsi ini.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan doa, dukungan, serta motivasi kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, IPU selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr. Dra. Ec. Tri Kartika Pertiwi, M.Si, CRP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN “Veteran” Jawa Timur.

5. Ibu Dr. Wiwik Handayani, S.E., M.Si selaku Koordinator Program Studi Manajemen.
6. Ibu Dr. Dra. Ika Korika Swasti, M.Pd. selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran dalam penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen Program Studi Manajemen UPN “Veteran” Jawa Timur yang telah memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
8. Teman-teman dan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa usulan penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga penelitian skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen sumber daya manusia.

Surabaya, 28 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR TABEL	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	17
1.3 Tujuan Penelitian	17
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori	24
2.2.1 Koordinasi Kerja	24
2.2.2 Komunikasi Internal	28
2.2.3 Kinerja Karyawan	33
2.3 Hubungan Antar Variabel	39
2.4 Kerangka Konseptual	41
2.5 Perumusan Hipotesis	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.1.1 Definisi Operasional	43
3.1.2 Pengukuran Variabel	47
3.2. Teknik Penentuan Sampel	48

3.2.1	Populasi	48
3.2.2	Sampel	48
3.3.	Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.3.1	Jenis Data	49
3.3.2	Sumber Data	50
3.3.3	Metode Pengumpulan Data	50
3.4.	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas.....	51
3.4.1	Uji Validitas	51
3.4.2	Uji Reliabilitas.....	52
3.5.	Teknik Analisis dan Uji Hipotesis.....	52
3.5.1	Teknik Analisis.....	52
3.5.2	Model Spesifikasi PLS	53
3.5.3	Cara Kerja <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	54
3.5.4	Model Indikator Formatif dan Reflektif.....	54
3.5.5	Langkah-Langkah <i>Partial Least Square</i> (PLS).....	56
3.5.6	Asumsi PLS.....	63
3.5.7	Ukuran Sampel	63
3.5.8	Uji Hipotesis.....	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		64
4.1.	Deskripsi Objek Penelitian	64
4.1.1	Profil Perusahaan.....	64
4.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	65
4.2.	Deskripsi Hasil Penelitian.....	66
4.2.1	Analisis Karakteristik Responden	66

4.2.2	Deskripsi Data Penelitian	68
4.2.3	Deskripsi Variabel	69
4.3.	Analisis Data.....	75
4.3.1	Interpretasi Hasil PLS.....	75
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	76
4.3.3	<i>Inner Model</i> (Pengujian Model Struktural)	80
4.3.4	Pengujian Hipotesis	82
4.4.	Pembahasan	83
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		91
5.1	Kesimpulan	91
5.2	Saran	91
DAFTAR PUSTAKA		93
LAMPIRAN		96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	42
Gambar 3.1 Model Indikator Formatif.....	55
Gambar 3.2 Model Indikator Reflektif	55
Gambar 3.3 Diagram Jalur PLS.....	57
Gambar 4.1 Outer Model dengan Factor Loading, Path Coefficient, dan R-Square	75
Gambar 4.2 Inner Model dengan Nilai Signifikansi T-Statistic Bootstrapping	81

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabulasi Guest Review Oakwood Hotel & Residence Surabaya	5
Tabel 1.2 Realisasi Occupancy Rate dan Revenue terhadap Anggaran	7
Tabel 1.3 Tabulasi Guest Review Oakwood Hotel & Residence Surabaya	9
Tabel 3.1 Skala Pengukuran Ordinal dengan Menggunakan Pembobotan Likert	47
Tabel 4.1 Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	66
Tabel 4.2 Komposisi Responden Berdasarkan Usia	67
Tabel 4.3 Frekuensi Variabel Koordinasi Kerja	69
Tabel 4.4 Frekuensi Variabel Komunikasi Internal	71
Tabel 4.5 Frekuensi Variabel Kinerja Karyawan	73
Tabel 4.6 Outer Loading	76
Tabel 4.7 Cross Loading	77
Tabel 4.8 Average Variance Extracted (AVE)	78
Tabel 4.9 Composite Reliability	79
Tabel 4.10 Latent Variable Correlations	80
Tabel 4.11 R-Square	81
Tabel 4.12 Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Statistic, P-Value)	82

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Untuk mencapai kinerja karyawan yang optimal, organisasi memerlukan koordinasi kerja yang efektif serta komunikasi internal yang berjalan dengan baik agar setiap aktivitas operasional dapat terlaksana secara terintegrasi. Namun, berbagai kendala seperti kurangnya sinkronisasi antardepartemen, keterlambatan penyampaian informasi, dan lemahnya koordinasi berpotensi menurunkan efektivitas kerja karyawan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh koordinasi kerja dan komunikasi internal terhadap kinerja karyawan pada Hotel X di Surabaya. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian terdiri atas seluruh karyawan operasional, dengan jumlah sampel sebanyak 57 responden yang ditentukan menggunakan teknik sampling jenuh. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert, sedangkan analisis data dilakukan dengan metode Structural Equation Modeling (SEM) berbasis Partial Least Square (PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien jalur sebesar 0,470 dan nilai p sebesar 0,001. Komunikasi internal juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan dengan koefisien jalur sebesar 0,384 dan nilai p sebesar 0,010. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,670 menunjukkan bahwa koordinasi kerja dan komunikasi internal secara bersama-sama mampu menjelaskan 67% variasi kinerja karyawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan koordinasi kerja dan komunikasi internal menjadi aspek penting dalam mendukung peningkatan kinerja karyawan serta efektivitas operasional di industri perhotelan.

Kata kunci: Kinerja Karyawan, Komunikasi Internal, Koordinasi Kerja, Manajemen Sumber Daya Manusia, Perhotelan.