**BAB I**

**PENDAHULUAN**

* 1. **Latar Belakang Penelitian**

Tataran kehidupan manusia semakin berubah, kebutuhan akan informasi dan komunikasi pun dianggap paling penting dan mendasar bagi manusia. Peran serta fungsinya memberikan efek secara langsung maupun tidak langsung. Dapat dirasakan juga dalam kehidupan, seperti yang dirasakan oleh perusahaan yang bergerak dibidang perhotelan. Komunikasi turut membantu kelancaran berjalannya suatu organisasi, khususnya hotel.

Komunikasi sebagai aktivitas dasar manusia di mana manusia akan selalu berinteraksi satu dengan lainnya. Dengan komunikasi, manusia dapat menjalankan segala kegiatannya dan tidak bisa dipungkiri manusia akan selalu berhubungan dengan orang lain. Komunikasi juga merupakan arus informasi yang selalu diperoleh manusia dalam kegiatan sehari-harinya. Adanya komunikasi sangat memberikan efek di mana seseorang dapat mulai terpengaruh dan mengubah pemikirannya berdasarkan pesan atau informasi yang didapatnya.

Informasi dan komunikasi sangatlah penting bagi perusahaan perhotelan. Di mana dalam sebuah perusahaan hotel terdapat orang-orang atau karyawan yang berkesinambungan turut serta membangun tujuan yang ingin dicapai oleh perusahaan. Komunikasi menjadi aspek terpenting bagi berjalannya suatu perusahaan, dengan komunikasi hal-hal yang disampaikan akan memberikan manfaat atau dapat membantu persoalan yang sedang dikerjakan.

Komunikasi dalam organisasi/perusahaan memiliki kompleksitas yang tinggi, yaitu bagaimana menyampaikan informasi dan menerima informasi merupakan hal yang tidak mudah dan menjadi tantangan dalam proses komunikasinya. Komunikasi dalam suatu organisasi merupakan kegiatan yang selalu berkaitan dengan suatu proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam suatu jaringan yang sama yang bergantung satu sama lain. Namun dalam proses komunikasi tersebut sering kali aliran informasi menjadi hal yang rumit, karena melibatkan seluruh bagian yang ada dalam sutau perusahaan.

Komunikasi organisasai merupakan proses penyampaian informasi dalam upaya penciptaan dan penukaran pesan dalam suatu hubungan kerjasama antara para anggota perusahaan. Komunikasi yang berlangsung bersifat timbal balik dan menimbulkan efek yang dapat merubah sikap dan pemikiran dalam menciptakan tujuan bersama. Melalui komunikasi manusia dapat memperoleh pengetahuan, pengalaman, keterampilan dan kesempatan. Dengan demikian maka komunikasi memiliki peranan penting dalam upaya meningkatkan kualitas kehidupan sosial manusia. Komunikasi merupakan inti segala kegiatan, baik kegiatan sehari-hari maupun kegiatan organisasi, dalam mencapai tujuan yang sama yaitu keberhasilan organisasi.

Di dalam organisasi khususnya hotel, diperlukan sebuah komunikasi yang baik antara atasan dan bawahan. Komunikasi menjadi dasar penting dalam menjalani sebuah organisasi. Dalam mencapai usaha dan kerjasama yang baik, untuk sebuah tujuan yang sama membangun suatu organisasi yang baik, maka sumber daya yang terdapat dalam sebuah organisasi khususnya hotel adalah karyawan, karena karyawan merupakan salah satu yang dapat menentukan suatu keberhasilan organisasi tersebut dalam mencapai tujuannya. Jika tidak ada kerjasama yang baik dengan karyawannya, maka tidak akan berlangsung pula suatu organisasi yang baik kedepannya. Maka dari itu, dalam mencapai tujuan yang sama untuk membangun suatu organisasi yang baik harus membentuk hubungan dan komunikasi yang baik antara perusahaan yang diwakili oleh manajemen dan karyawan sebagai bawahan untuk meberikan hasil yang maksimal.

Untuk membentuk kerjasama yang baik antara organisasi dan para anggotanya, maka dibutuhkan hubungan yang sejalan antara atasan dan bawahan atau para anggota organisasi yang ikut serta di dalamnya, karena organisasi tidak mungkin ada tanpa komunikasi, apabila tidak ada komunikasi, koordinasi tidak akan mungkin berjalan dengan baik. Komunikasi di dalam organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan yang akan disampaikan atasan dengan para anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun nonverbal. Adanya komunikasi dalam perusahaan membantu para karyawan untuk dapat bekerjasama satu dengan lainnya maupun membantu memperlancar proses komunikasi antara pimpinan dengan karyawannya. Karyawan pun menjadi salah satu aspek terpenting bagi perusahaan, karena karyawan sebagai sumber daya manusia yang dapat memajukan perusahaan. Seorang karyawan dituntut harus mempunyai skill, serta harus mampu berkomunikasi dengan baik, karena komunikasi pun menjadi aspek terpenting bagi perusahaan.

Dalam suatu organisasi tanpa adanya komunikasi akan sulit menciptakan komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan. Komunikasi antara pemimpin dan bawahan sangatlah penting, dimana pimpinan dan bawahan perlu untuk membangun hubungan emosional guna menambah motivasi kerja kedua belah pihak. Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan ini akan berlangsung secara vertikal yaitu arus komunikasi yang terjadi dari suatu tingkat yang lebih rendah atau sebaliknya dari suatu tingkat yang lebih tinggi.

Komunikasi vertikal adalah suatu komunikasi dari atas ke bawah juga dari bawah ke atas atau juga komunikasi dari pimpinan ke bawahan atau dari bawahan ke pimpinan dengan secara timbal balik. Komunikasi vertikal biasa terjadi secara formal. Komunikasi dari pimpinan kepada bawahan berupa pemberian suatu penetapan tujuan, memberikan suatu instruksi pekerjaan, menginformasikan suatu kebijakan dan juga prosedur pada bawahan, menunjukkan suatu masalah yang memerlukan perhatian serta mengemukakan adanya umpan balik terhadap prestasi kerja karyawannya. Komunikasi dari bawahan ke atasan biasanya memberikan suatu umpan balik pada atasan, menginformasikan kepada atasan tentang kemajuan perusahaan ke arah tujuan yang ingin dicapai dan juga meneruskan masalah-masalah yang ada untuk diselesaikan.

Komunikasi vertikal memiliki kontribusi yang besar dalam menumbuhkan kinerja dan prestasi kerja karyawan, sehingga komunikasi vertikal dan prestasi kerja karyawan menjadi sebuah keterkaitan yang bersifat kontinyu dalam menunjang terlaksananya seluruh kegiatan dan suasana kerja yang kondusif dalam sebuah perusahaan. Hal ini adalah suatu kewajiban bagi perusahaan untuk terus mempertahankan hubungan yang saling menguntungkan antara fungsi komunikasi vertikal dan prestasi kerja karyawan yang akan tumbuh dengan baik dan optimal sesuai dengan apa yang diharapkan oleh perusahaan dalam menunjang terciptanya suasana kerja yang kondusif.

Dengan adanya suasana kerja yang kondusif, maka akan tercipta juga suatu hubungan yang baik dalam perusahaan. Suasana kondusif akan tercipta jika ada pimpinan yang dapat mengayomi setiap karyawan dalam suatu kerjasama. Jika pemimpin hanya berkemampuan saja tetapi tidak didasari dengan perilaku yang baik dalam mendorong kemampuan karyawannya, maka kinerja dan prestasi kerja karyawan tidak akan bertahan. Dengan dilakukannya komunikasi vertikal maka akan terjadi komunikasi timbal balik antara atasan dengan bawahan maupun sebaliknya, bawahan kepada atasan yang dapat menumbuhkan rasa kesatuan serta dapat meningkatkan rasa pengertian di dalam lingkungan kerja.

Komunikasi vertikal dapat dikatakan suatu komunikasi atau pengiriman pesan yang disampaikan dari bawahan kepada atasan begitu pula sebaliknya dari atasan kepada bawahan. Komunikasi kebawah atau komunikasi dari atasan kepada bawahan berkaitan dengan informasi yang berhubungan dengan tugas yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya. Informasi dalam komunikasi vertikal dapat berupa instruksi, kebijakan dan prosedur, serta bisa jadi digunakan untuk *feedback* yang bersifat motivasional pada karyawan. Sedangkan komunikasi vertikal yang terjadi dari bawahan ke atasan atau pimpinan dapat berupa saran-saran, laporan kerja dan lain-lain.

Pemanfaatan komunikasi vertikal di Hotel Crowne Plaza Bandung secara garis besar dimaksudkan agar segala tugas yang dilakukan dapat diselesaikan dengan tujuan yang diinginkan yang pada akhirnya dapat meningkatkan prestasi kerja pegawainya. Prestasi kerja karyawan yang baik akan menghasilkan serta meningkatkan tujuan organisasi yang ingin dicapai.

Prestasi kerja merupakan hasil yang dapat dicapai seseorang dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya, dengan didasari oleh pengetahuan, sikap, keterampilan, dan motivasi. Prestasi kerja karyawan merupakan hal yang sangat penting dalam usaha untuk mencapai tujuan perusahaan, sehingga berbagai kegiatan dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitasnya. Salah satunya dengan penilaian prestasi kerja.

Pretasi kerja tersebut dapat memberikan *feedback* kepada karyawan dalam upaya memperbaiki tampilan kerjanya dan upaya meningkatkan produktivitas dan kualitas perusahaan serta menciptakan kebijaksanaan pimpinan terhadap karyawan dalam hal pendidikan, pelatihan, kenaikan gaji ataupun penghargaan bagi para karyawan yang telah memberi kontribusi terhadap organisasi maupun perusahaan. Prestasi kerja juga dapat membantu meningkatkan motivasi kerja dan sekaligus meningkatkan loyalitas perusahaan. Di mana para karyawan pun akan mengetahui sampai di mana dan bagaimana prestasi kerjanya dinilai oleh atasannya.

Hotel Crowne Plaza Bandung adalah hotel bintang 5 internasional yang baru di kota Bandung. Hotel Crowne Plaza ini bagian dari *International Continental Hotels Group*. ***InterContinental Hotels Group PLC*** adalah perusahaan manajemen-hotel yang berkantor pusat di Buckinghamshire, Britania Raya yang mengelola tujuh merk yaitu *InterContinental Hotels* & *Resorts*, Crowne Plaza *Hotels* & *Resorts*, Hotel Indigo, *Holiday Inn Hotels*, *Holiday Inn Express*, *Staybridge Suites* dan *Candlewood Suites*.

Berdasarkan penjajagan awal pada Hotel Crowne Plaza Bandung, peneliti menemukan permasalahan, yaitu:

1. Beberapa karyawan baru yang masih belum bisa menyesuaikan diri di Hotel tersebut. Dapat dilihat dari sikap karyawan yang apabila diberi tugas kurang cekatan dan menyebabkan *miss communication* di antara karyawan tersebut dengan atasannya. Sedangkan, atasannya harus pergi karena ada keperluan yang bisa tidak ada di tempat dalam waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil survey dan penelitian pada Hotel Crowne Plaza Bandung terdapat beberapa masalah yang terjadi, masalah-masalah tersebut diduga terjadi akibat kurang optimalnya komunikasi di antara pimpinan kepada karyawan tersebut atau komunikasi dari karyawan kepada pimpinan, sebagai berikut:

1. Pimpinan kurang teliti dalam memperhatikan karyawan yang kurang cekatan atau kurang paham terhadap segala pekerjaan yang ditugaskan dan karyawan yang kurang inisiatif dalam menanyakan tiap tugas yang diberikan sehingga saat pimpinan tidak ada di tempat untuk waktu yang lama karyawan tersebut menjadi lambat dalam bekerja dan menghambat dirinya sendiri dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Jadi, komunikasi vertikal sangatlah berperan penting di dalam perusahaan khususnya hotel, di mana atasan dan bawahan merupakan pengertian dari pimpinan dan karyawan yang saling berhubungan dan berinteraksi di setiap instansi atau sebuah organisasi, karena komunikasi vertikal di sini merupakan suatu proses peningkatan kinerja dan prestasi kerja karyawan. Jika kurang efektifnya komunikasi vertikal, akan membuat kinerja dan prestasi kerja karyawan tidak efektif akan berakibat pada merosotnya etos kerja karyawan atau pimpinan di dalam suatu perusahaan, khususnya perhotelan.

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dan hasilnya akan dituliskan dalam skripsi dengan judul: “**FUNGSI KOMUNIKASI VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG” (Studi Deskriptif Analisis Fungsi Komunikasi Vertikal dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung)**.

* 1. **Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka peneliti memfokuskan yang menjadi pokok masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

* + - 1. Bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang terdiri atas komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung?
      2. Apa hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung?
      3. Usaha-usaha apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan di Hotel Crowne Plaza Bandung?
  1. **Tujuan dan Kegunaan Penelitian**
     1. **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengonstruksi fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.

1. Untuk mengetahui fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.
2. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.
3. Untuk mengetahui usaha-usaha atau upaya dalam mengatasi hambatan-hambatan pelaksanaan komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.
   * 1. **Kegunaan Penelitian**

Hasil penelitian ini dibuat bertujuan untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang diterapkan oleh suatu organisasi di dalam perusahaan dari atasan terhadap bawahan begitupun sebaliknya untuk menjalin sebuah komunikasi yang baik, sebagai berikut:

* + - 1. **Kegunaan Teoritis**

1. Hasil penelitian sebagai perkembangan ilmu komunikasi khususnya di dalam bidang kajian hubungan masyarakat/Humas *(public relations)* dalam hal ini hasil dari penelitian dapat melengkapi pengetahuan dalam fungsi komunikasi terutama komunikasi vertikal di dalam suatu organisasi/perusahaan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan dan dapat menjadi bahan informasi bagi pihak yang berkaitan dengan masalah ini.
2. Melatih kemampuan peneliti dalam menganalisis suatu permasalahan serta mencari cara-cara memecahkan masalah tersebut.
   * + 1. **Kegunaan Praktis**
3. Penelitian ini dapat menambah wawasan pengetahuan dalam kegiatan komunikasi terutama mengenai komunikasi vertikal yang dilakukan oleh karyawan dan atasan dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.
4. Hasil penelitian ini menjadikan sumber pengetahuan bagi seluruh karyawan dan atasan Hotel Crowne Plaza Bandung dan mengetahui fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung.
   1. **Kerangka Pemikiran**

Sebagai landasan untuk dapat memecahkan masalah yang telah dijelaskan oleh peneliti, peneliti memerlukan kerangka pemikiran yaitu berupa teori atau pendapat para ahli yang tidak akan diragukan lagi kebenarannya, yang akan berkaitan dengan penelitian yang sedang dikemukakan.

Dalam penelitian yang dilakukan di Hotel Crowne Plaza Bandung, peneliti menggunakan **Teori Hubungan Manusia**, teori ini dikemukakan oleh **Elton Mayo** dan diperkenalkan tahun 1950-an, di mana Teori Hubungan Manusia memandang bahwa sebagai anggota organisasi merupakan inti organisasi sosial, manusia terlibat dalam tingkah laku organisasi misalnya anggota organisasi yang memutuskan apa peranan yang akan dilakukannya dan bagaimana melakukannya. Komponen manusia sangat penting dalam organisasi, teori ini menekankan pada pentingnya individu dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi.

Teori ini menyarankan strategi peningkatan dan penyempurnaan organisasi dengan meningkatkan kepuasan anggota organisasi dan menciptakan organisasi yang dapat membantu individu mengembangkan potensinya dengan meningkatkan kepuasan kerja dan mengarahkan aktualisasi diri pekerja, akan mempertinggi motivasi bekerja sehingga akan dapat meningkatkan produk organisasi.

Komunikasi adalah aspek dasar yang selalu dilakukan manusia dalam kegiatannya, dengan berkomunikasi manusia dapat berinteraksi memberikan pesan-pesan, serta informasi yang didapat akan menimbulkan efek dan *feedback*.

Komunikasi dalam perusahaan pasti terjadi setiap harinya, kurangnya komunikasi akan menimbulkan kurang efektif dan optimalnya pekerjaan. Dengan kata lain, bahwa setiap individu dalam organisasi perlu hubungan dan berkomunikasi secara harmonis, agar perusahaan tersebut semakin kokoh dan kualitas kerja karyawan akan meningkat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien melalui kerjasama yang erat dan iklim kerja yang harmonis.

Dalam kaitannya dengan kegiatan suatu perusahaan, komunikasi yang terjadi dalam organisasi/perusahaan dapat digolongkan menjadi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas dan komunikasi ke samping. Semuanya dapat diacu sebagai komunikasi formal yang bertujuan untuk memperlancar pelaksanaan pekerjaan.

Definisi komunikasi organisasi menurut **Devito** dalam bukunya **Komunikasi Antar Manusia** adalah **Komunikasi organisasi merupakan pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi-di dalam kelompok formal maupun informal.**

Komunikasi organisasi merupakan proses penyampaian pesan atau informasi terhadap berbagai orang yang ada di suatu organisasi. Dalam proses penyampaian pesan tersebut terdapat beberapa arus komunikasi dalam organisasi.

Pada suatu perusahaan, adanya komunikasi vertikal (komunikasi ke atas dan ke bawah) sangat penting untuk mempertahankan dan membangun perusahaan agar selalu tetap maju dan berkembang. Komunikasi tersebut memberikan umpan balik yang diperlukan seperti prestasi kerja para karyawannya dan berbagai ketidakpuasan yang terjadi pada hasil perkerjaan. Komunikasi ini juga mempunyai rasa memiliki dan merasa sebagai bagian dari organisasi. Di samping itu juga, pimpinan memiliki kesempatan untuk memperoleh gagasan baru dari karyawannya.

Definisi Komunikasi Vertikal juga dikemukakan oleh **Yulianita** dalam bukunya **Dasar-Dasar *Public Relations***, sebagai berikut:

**Komunikasi Vertikal yaitu komunikasi yang dilakukan dari atas ke bawah (downward communication) dan komunikasi dari bawah ke atas (upward communication) yaitu komunikasi antara pimpinan dengan bawahan dan komunikasi antara bawahan dengan pimpinan. (2007:92)**

Komunikasi vertikal melengkapi setiap proses kegiatan yang terjadi di dalam perusahaan, karena komunikasi menjadi jalan bagi setiap anggota perusahaan untuk memulai pekerjaan yang membutuhkan aspirasi dari anggota yang lainnya. Sehingga komunikasi vertikal akan terus ada di dalam suatu perusahaan.

Bentuk-bentuk komunikasi vertikal dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas menurut **Yulianita** dalam bukunya **Dasar-Dasar *Public Relations*** ada beberapa hal yang perlu dilakukan dalam kegiatan komunikasi vertikal, yaitu:

1. Bentuk komunikasi dari atas ke bawah
2. **Instruksi (perintah)**
3. **Briefing (pengarahan)**
4. **Pemberian Informasi**
5. **Melakukan Penilaian**
6. **Penanaman Ideologi**
7. **Pemberian Penghargaan**
8. **Melakukan Teguran**
9. **Pemberian Insentif dan Tunjangan**
10. Bentuk komunikasi dari bawah ke atas
11. **Permohonan Bantuan**
12. **Laporan Kerja**
13. **Saran-saran**
14. **Opini**
15. **Usulan Anggaran (2007:94)**

Berdasarkan beberapa poin di atas, hal tersebut merupakan bagian dari komunikasi vertikal yang mana dalam pelaksanaannya diperlukan bentuk-bentuk komunikasi yang dapat memperlancar terhadap pelaksanaan kerja karyawan, sehingga dengan melakukan beberapa bentuk komunikasi vertikal tersebut diharapkan dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan pada perusahaan maupun organisasi.

Prestasi kerja merupakan hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya, prestasi kerja merupakan alat di mana semua karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya akan menemui penilaian hasil kerja. Setiap pekerjaan yang dilakukan akan dievaluasi apakah para karyawan sudan memberikan potensi yang baik bagi tujuan suatu organisasi maupun perusahaan.

Berkaitan dengan hal tersebut prestasi kerja yang dicapai oleh seorang karyawan merupakan keberhasilan yang ditampilkan oleh seseorang dalam melaksanakan pekerjaan di akhir suatu karya. Dalam meraih prestasi kerja tersebut seorang karyawan dalam pelaksanaannya perlu mengacu pada pedoman-pedoman yang pasti dan jelas. Pedoman-pedoman yang akan digunakan sebagai acuan merupakan bagian dari ukuran prestasi kerja, di mana ukuran prestasi kerja tersebut merupakan tolak ukur yang akan memberikan pengaruh pada kesuksesan yang dicapai.

Seperti pengertian yang dikemukakan **Mila Badriyah** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia** sebagai berikut:

**Prestasi kerja merupakan bagian terpenting dari tingkah laku kerja, prestasi kerja adalah hasil yang dicapai seseorang menurut ukuran yang berlaku untuk pekerjaan yang dilakukannya. (2015:136)**

Berdasarkan uraian di atas, prestasi kerja merupkan hal penting dalam lingkungan kerja, karyawan yang bekerja dalam suatu perusahaan tentunya harus memiliki prestasi kerja yang baik. Prestasi kerja tersebut dilihat dari beberapa aspek yang menjadi acuan bekerja di suatu perusahaan.

Ukuran terakhir keberhasilan dari suatu organisasi baik/perusahaan adalah prestasi kerja, di mana suatu organisasi baik karyawan maupun pimpinannya pasti memerlukan umpan balik atas upaya yang telah dilakukan. Prestasi kerja dari setiap karyawannya pun perlu dinilai. Untuk itu menurut **Heidrahman dan Suad Husnan (1990:126)** yang dikutip **Mila Badriah** dalam bukunya **Manajemen Sumber Daya Manusia**, ada faktor-faktor prestasi kerja yang perlu dinilai dan sebagai tolak ukur kriteria prestasi kerja, sebagai berikut:

1. **Kuantitas Kerja**
2. **Kualitas Kerja**
3. **Keandalan**
4. **Inisiatif**
5. **Kerajinan**
6. **Sikap**
7. **Kehadiran (2015:136)**

**Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran**

“BAGAIMANA FUNGSI KOMUNIKASI VERTIKAL DALAM MENINGKATKAN PRESTASI KERJA KARYAWAN HOTEL CROWNE PLAZA BANDUNG”

TEORI HUBUNGAN MANUSIA (Elton Mayo)

Variabel X

Komunikasi Vertikal

1. Komunikasi dari atas ke bawah
2. Komunikasi dari bawah ke atas

**Sumber: Yulianita (2007:92)**

Variabel Y

Prestasi Kerja

1. Kuantitas Kerja
2. Kualitas Kerja
3. Keandalan
4. Inisiatif
5. Kerajinan
6. Sikap
7. Kehadiran

Sumber: **Heidrahman dan Suad Husnan (1990:126)**, dikutip **Mila Badriah**.

1. Kuantitas Kerja
2. Banyaknya hasil kerja
3. Kualitas Kerja
4. Mutu hasil kerja
5. Keandalan
6. Kemampuan kerjasama
7. Inisiatif
8. Kemampuan mengambil tindakan korektif (memberikan saran-saran)
9. Kerajinan
10. Melaksanakan tugas tanpa adanya paksaan (bersifat rutin)
11. Sikap
12. Perilaku karyawan
13. Kehadiran
14. Keberadaan karyawan di tempat kerja
15. Komunikasi dari atas ke bawah
16. Intruksi (perintah)
17. Briefing (pengarahan)
18. Pemberian Informasi
19. Melakukan Penilaian
20. Penanaman Ideologi
21. Pemberian Penghargaan
22. Melakukan Teguran
23. Pemberian Insentif dan Tunjangan
24. Komunikasi dari bawah ke atas
25. Permohonan Bantuan
26. Laporan Kerja
27. Saran-saran
28. Opini
29. Usulan Anggaran

**Sumber: Yulianita (2007:94)**