

**IKLIM KOMUNIKASI ORGANISASI DI HOTEL GRAND INNA  
MALIOBORO YOGYAKARTA**

**(Studi Deskriptif Kualitatif Iklim Komunikasi Organisasi Hotel Grand Inna  
Malioboro Pada Tahun 2018)**

**SKRIPSI**

Disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Strata-1 (S1) pada  
program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas  
Muhammadiyah Yogyakarta



**Disusun Oleh:**

**Ratih Farah Maudina**

**20140530150**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2018**

## **HALAMAN PERNYATAAN**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ratih Farah Maudina  
NIM : 20140530150  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Konsentrasi : Public Relation  
Judul Skripsi : Iklim Komunikasi Organisasi di Hotel Grand Inna  
Malioboro Yogyakarta

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Sumber informasi berasal atau dikutip dari sumber lain telah disebutkan dalam teks menggunakan atura yang berlaku. Apabila di kemudian hari karya saya ini terbukti merupakan hasil plagiat dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

Yogyakarta, 31 Agustus 2017

Penulis

Ratih Farah Maudina

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan segala kenikmatan iman, kesehatan serta rahmat dan hidayahnya. Alhamdulillah saya dapat menyelesaikan skripsi ini untuk memperoleh gelar sarjana saya. Selesaiannya skripsi ini tidak lepas dari dukungan dan motivasi dari orang-orang tercinta:

- Mama dan keluarga satu rumah yang selalu mengingatkan tiada henti agar segera menyelesaikan penelitian ini di waktu yang tepat dan dapat meraih apa yang saya inginkan di kemudian harinya setelah menyelesaikan studi ini. Serta keluarga besar saya di berbagai daerah, terima kasih atas doanya
- Teruntuk Pak Ridho yang mengerti seluk beluk perjuangan mengerjakan penelitian ini dan menyempatkan waktu untuk memberikan masukan walau terhalang jarak.
- Teruntuk Putri, Rian, Luly dan Divva. Terima kasih telah menjadi tempat untuk mencurahkan ke pesimisan saya terlebih tetap selalu memberi motivasi agar dapat menyelesaikan skripsi ini.
- Teruntuk Mba Renita yang menjadi pemantik utama dalam mengerjakan skripsi ini. Terima kasih mba telah mengobarkan semangatku.
- Teruntuk Aisha, Diva, Firman, Diska, Milla, Rahmad, kelas D-rex dan teman-teman Ilmu Komunikasi angkatan 2014 yang selalu suportif dan selalu mendukung satu sama lain disetiap kesempatannya.

## **MOTTO**

“I will never stop until I get what I want” – Ratih Farah Maudina

**“Kurangilah kesenanganmu pada dunia. Agar berkurang kedukaanmu di  
akhirat”**

**-Imam Syafi'i**

## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT atas nikmat dan limpahan karunia-Nya, tidak lupa sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang menuntun kepada jalan kebenaran. Alhamdulillah atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Iklim Komunikasi Organisasi di Hotel Grand Inna Malioboro”** dengan tujuan untuk memperoleh gelar sarjana strata 1 di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Skripsi diharapkan dapat memberikan sumbangan keilmuan kepada pihak yang membutuhkannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran diperlukan dalam menciptakan proses pembelajaran bagi peneliti. Tersusunnya skripsi ini tidak terlepas dari semangat serta dorongan dengan adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Haryadi Arief Nuur Rasyid, S.IP., M.Sc. selaku ketua jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Aswad Ishak, S.IP., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan waktu berharganya dengan membimbing saya sampai terselesainya skripsi.
3. Ibu Dr. Tri Hastuti N. R., S.Sos, M.Si selaku dosen penguji I, terimakasih atas kesediaannya untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi peneliti agar menjadi lebih baik lagi.

4. Ibu Yeni Rosilawati, S.IP., S.E., MM., Ph.D selaku dosen penguji II, terimakasih atas kesediaannya yang telah sabar untuk menjadi dosen penguji yang memberikan masukan bagi peneliti agar menjadi lebih baik lagi.
5. Seluruh dosen dan staf jurusan Ilmu Komunikasi. Kepada seluruh dosen yang telah memberikan ilmu pelajaran selama perkuliahan. Mbak Siti, Pak Jono dan Pak Muryadi atas layanan informasinya. Serta kepada seluruh staff perpustakaan UMY.
6. Terimakasih juga kepada Hotel Grand Inna Malioboro yang telah membantu kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini dan memberikan izin untuk peneliti melakukan penelitian.
7. Terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini.

Yogyakarta, 31 Agustus 2018

Peneliti

Ratih Farah Maudina

## DAFTAR ISI

|                                      |                                     |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL .....                  | i                                   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| HALAMAN PERNYATAAN .....             | iii                                 |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....            | iv                                  |
| MOTTO .....                          | v                                   |
| KATA PENGANTAR .....                 | vi                                  |
| DAFTAR GAMBAR .....                  | x                                   |
| DAFTAR TABEL .....                   | xi                                  |
| ABSTRAK .....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| ABSTRACT .....                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB I PENDAHULUAN .....              | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Latar Belakang Masalah .....      | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Rumusan Masalah .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Tujuan Penelitian .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Manfaat Penelitian .....          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Manfaat Teoritis .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Manfaat Praktis .....             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Kajian Teori .....                | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Komunikasi Organisasi .....       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Iklim Komunikasi Organisasi ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F. Metode Penelitian .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 1. Jenis Penelitian .....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 2. Subjek dan Objek Penelitian ..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 3. Lokasi Penelitian .....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 4. Teknik Pengumpulan Data .....     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| 5. Teknik Analisis Data .....        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |

|  |                                     |
|--|-------------------------------------|
| 6. Uji Validitas Data.....                                       | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....                             | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Sejarah Grand Inna Malioboro & Perkembangannya.....           | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Lokasi Hotel Grand Inna Malioboro.....                        | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| C. Fasilitas Hotel Grand Inna Malioboro .....                    | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| D. Visi Misi Dan Logo Hotel Grand Inna Malioboro.....            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| E. Struktur dan Tugas Jabatan di Hotel Grand Inna Malioboro..... | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| F. Profil Departemen Front Office .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| G. Profil Departemen Housekeeping .....                          | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB III SAJIAN DAN ANALISIS DATA.....                            | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Sajian Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Analisis Data .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| BAB IV PENUTUP .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| A. Kesimpulan .....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| B. Saran .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| DAFTAR PUSTAKA .....   | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| LAMPIRAN.....  | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| <b>Gambar 2.1</b> Logo Grand Inna Malioboro.....        | 32 |
| <b>Gambar 2.2</b> Struktur Organisasi .....             | 33 |
| <b>Gambar 3.1</b> Jalan Sehat Karyawan Internal .....   | 55 |
| <b>Gambar 3.2</b> Doorprize Karyawan .....              | 58 |
| <b>Gambar 3.3</b> Ruang Rapat Internal .....            | 62 |
| <b>Gambar 3.4</b> Visi Misi Perusahaan Pada Papan ..... | 69 |
| <b>Gambar 3.5</b> Papan Informasi .....                 | 70 |

## **DAFTAR TABEL**

|   |    |
|---|----|
| <b>Tabel 1.1</b> Daftar Inna Hotel Group .....                              | 3  |
| <b>Tabel 1.2</b> Hasil Data Kuesioner .....                                 | 6  |
| <b>Tabel 1.3</b> Informan Penelitian .....                                  | 21 |
| <b>Tabel 2.1</b> Ruangan <i>Meeting</i> Room.....                           | 29 |
| <b>Tabel 3.1</b> Dimensi Iklim Komunikasi Organisasi di Dua Departemen..... | 79 |