



UNIVERSITAS NASIONAL

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER HOTEL ZURI
EXPRESS DALAM MEMBANGUN KINERJA KARYAWAN**

SKRIPSI

Rezayadi Mega Putra

213516416601

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI

JAKARTA

AGUSTUS 2025



UNIVERSITAS NASIONAL

**COMMUNICATION STRATEGY OF ZURI EXPRESS HOTEL
MANAGER IN BUILDING EMPLOYEE PERFORMANCE**

SKRIPSI

**Submitted as partial fulfilment of the requirement for
the Bachelor Degree in Communication Science (S.I.Kom)**

Rezayadi Mega Putra

213516416601

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
COMMUNICATION SCIENCE
JAKARTA
AGUSTUS 2025**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rezayadi Mega Putra
NPM : 213516416601
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER HOTEL
ZURIEXPRESS DALAM MEMBANGUN
KINERJA KARYAWAN
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional

Disahkan

Jakarta, 10 September 2025

Dosen Pembimbing

Yudha Pradhana S.I.kom., M.Si.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Aes Yuli Eirdaus, S.I.P., M.S

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rezayadi Mega Putra
NPM : 213516416601
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Konsentrasi : Public Relations
Judul Skripsi : STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER HOTEL
ZURIEXPRESS DALAM MEMBANGUN
KINERJA KARYAWAN
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 6 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Yudha Pradhana S.I.kom., M.Si.

Ketua Prodi Ilmu Komunikasi

Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi/Tesis/Disertasi ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.



SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS



UNIVERSITAS NASIONAL FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Akreditasi :

Dokter Ilmu Politik (Unggul) - Magister Ilmu Politik (A) - Magister Administrasi Publik (A) - Magister Sosiologi (Baik)
Magister Ilmu Komunikasi (Baik) - Sarjana Ilmu Politik (A) - Sarjana Hubungan Internasional (E)
Sarjana Sosiologi (Unggul) - Sarjana Administrasi Publik (A) - Sarjana Ilmu Komunikasi (A)

Jl. Sawo Mania No. 61, Pejaten, Pasar Minggu, Jakarta Selatan 12520 Telp (021) 70737624, 7806700 Ext 146.
Fax 7802718-7802719 Homepage <http://www.unas.ac.id> Email info@unas.ac.id

SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

Nama Mahasiswa/i : Rezayadi Mega Putra

Nomor Pokok Mahasiswa/i : 213516416601

Prodi, Kekhususan : Ilmu Komunikasi, Public Relations

Menyatakan, bahwa skripsi berjudul : STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER HOTEL ZURIEXPRESS DALAM MEMBANGUN KINERJA KARYAWAN

Adalah benar karya tulis saya, yang disusun untuk memenuhi syarat dalam mencapai gelar Sarjana (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Apabila dikemudian hari ditemukan bukti-bukti bahwa skripsi tersebut merupakan hasil Plagiat, atau tidak disusun melalui prosedur yang telah ditentukan atau tidak memenuhi ketentuan yang ditetapkan dalam berita acara ujian skripsi, maka saya bersedia menerima sanksi Pembatalan atas skripsi tersebut.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Jakarta, 6 Agustus 2025



Rezayadi Mega Putra

HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : Rezayadi Mega Putra

NPM : 213516416601

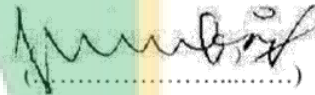
Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : **Strategi Komunikasi Manajer Hotel Zuri Express Dalam Membangun Kinerja Karyawan**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi (S. Ikom) pada program studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

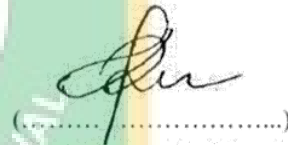
**Ketua Sidang/
Penguji 2**

: Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si.



Penguji 1

: Djudjur Luciana Radjagukguk,
S.Sos., M.Si.



Pembimbing

: Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si



Jakarta, 12 September 2025

FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

FORMULIR 4 PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Rezayadi Mega Putra
Nomor Pokok Mahasiswa : 213516416601
Fakultas / Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi / Peminatan : Ilmu Komunikasi / Public Relations
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Manajer Hotel Zuri Express Dalam
Membangun Kinerja Karyawan

Benar telah memperbaiki Skripsi berdasarkan petunjuk dari Tim Penguji dalam Sidang Ujian Skripsi pada tanggal, 27 Agustus 2025, sebagaimana tertulis dalam "Berita Acara Ujian Skripsi".

Jakarta, 9 September 2025

Ketua Sidang / Penguji 2 : Dr. Drs. Ambia B. Boestam, M.Si.

Penguji 1 : Djudjur Luciana Radjaguguk,
S.Sos., M.Si.

Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Keterangan :

*) Lembaran ini dapat diminta di Sekretariat FISIP, apabila Skripsinya telah diujikan dan dinyatakan **LULUS**, halaman ini tidak dijilid.

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Rezayadi Mega Putra
NPM : 213516416601
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Prodi & Peminatan : Ilmu Komunikasi dan Public Relations
Tanggal Sidang : 27 Agustus 2025

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA

**STRATEGI KOMUNIKASI MANAJER HOTEL ZURI EXPRESS DALAM
MEMBANGUN KINERJA KARYAWAN**

JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS

***COMMUNICATION STRATEGY OF ZURIEXPRESS HOTEL MANAGER IN
BUILDING EMPLOYEE PERFORMANCE***

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
Tanggal : 9 September 2025	Tanggal : 9 September 2025	Tanggal : 9 September 2025
 Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.	 Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si.	 Rezayadi Mega Putra.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

مَنْ جَدَّ وَجَدَ, مَنْ صَبَرَ طَفَرَ, مَنْ سَارَ عَلَى النَّزْرِ, بِ وَصَلَ.

*“Siapa yang bersungguh-sungguh pasti berhasil; yang bersabar pasti beruntung;
yang berjalan dijalannya, akan sampai pada tujuannya.”*

PERSEMBAHAN

*“Skripsi ini, ku persembahkan untuk perempuan hebat yang telah
mendidik dan menemani setiap langkah perjalananku, Mama.”*



ABSTRAK

Nama : Rezayadi Mega Putra
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Strategi Komunikasi Manajer Hotel Zuriexpress Dalam Membangun Kinerja Karyawan
Pembimbing : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

Penelitian ini membahas strategi komunikasi manajer Hotel ZuriExpress Mangga Dua dalam membangun kinerja karyawan. Latar belakang penelitian ini berangkat dari permasalahan komunikasi internal yang sering bersifat satu arah, terburu-buru, dan kurang jelas sehingga berpotensi menurunkan efektivitas kerja serta kepuasan staf. Tujuan penelitian adalah untuk memahami bagaimana strategi komunikasi manajer dapat meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan melalui pendekatan yang terstruktur, terbuka, dan partisipatif. Penelitian menggunakan teori kepemimpinan transformasional dengan empat dimensi utama yaitu *idealized influence*, *inspirational motivation*, *intellectual stimulation*, dan *individualized consideration*. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi pada *Hotel Manager* serta staf dari *Front Office*, *Food & Beverage*, dan *Housekeeping*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi manajer dilakukan melalui *briefing* harian, rapat rutin, serta pemanfaatan media digital untuk menjaga aliran informasi dua arah. Strategi ini berdampak positif pada motivasi, loyalitas, dan kualitas pelayanan karyawan. Hambatan yang muncul antara lain perbedaan gaya komunikasi antar-departemen dan keterlambatan informasi mendadak, yang diatasi dengan panduan komunikasi internal, koordinasi singkat, serta optimalisasi teknologi digital. Penelitian ini merekomendasikan adanya pelatihan komunikasi manajerial, evaluasi strategi secara berkala, serta peningkatan pemanfaatan teknologi komunikasi.

Kata Kunci: strategi komunikasi, komunikasi manajerial, kepemimpinan transformasional, komunikasi internal, kinerja karyawan.

ABSTRACT

Name : Rezayadi Mega Putra
Study Progam : Communication Science
Judul Skripsi : Communication Strategy of Zuriexpress Hotel Manager
in Building Employee Performance
Advisor : Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si.

This study examines the communication strategy of the ZuriExpress Mangga Dua Hotel manager in building employee performance. The research is based on communication problems that tend to be one-way, rushed, and unclear, which may hinder staff effectiveness and satisfaction. The objective is to analyze how managerial communication strategies enhance employee motivation and performance through structured, open, and participatory approaches. This study applies transformational leadership theory with four main dimensions: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation, and individualized consideration. A qualitative descriptive method was used, employing in-depth interviews, observation, and documentation with Hotel Manager and staff from Front Office, Food & Beverage, and Housekeeping divisions. The findings reveal that managers apply communication strategies through daily briefings, regular meetings, and digital media to ensure two-way information flow. These strategies positively influence employee motivation, loyalty, and service quality. Barriers such as differences in departmental communication styles and delays in sudden information are addressed through internal communication guidelines, short coordination meetings, and the optimization of digital technology. This research recommends regular managerial communication training, periodic evaluation of strategies, and enhanced use of digital communication tools.

Keywords: communication strategy, managerial communication, transformational leadership, internal communication, employee performance

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT, karena atas rahmat, rezeki, berkah, dan izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Penulisan skripsi dengan judul **“Strategi Komunikasi Manajer Hotel Zuriexpress Dalam Membangun Kinerja Karyawan”**, dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.

Peneliti menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini dapat berjalan lancar karena adanya bimbingan, masukan, arahan, bantuan, dan dukungan yang diberikan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, izinkan peneliti menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang tulus kepada pihak-pihak dibawah ini:

1. Bapak Dr. Drs. H. El Amry Bernawi Putera, M. A., selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, M.Si., selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P., selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Djudjur Luciana Radjagukguk, S.Sos., M.Si., selaku Kepala Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
6. Bapak Nursatyo, S.Sos., M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional.
7. Bapak Yudha Pradhana, S.I.Kom., M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan menyediakan banyak waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan serta membimbing peneliti dalam penyusunan skripsi.
8. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Nasional yang telah memberikan banyak ilmu, pengalaman dan praktik mengenai dunia komunikasi.

9. Mama dan Papa sebagai orang tua kandung peneliti yang telah selalu memberikan dukungan materil serta moril, agar perkuliahan dan pengerjaan skripsi ini dapat diselesaikan tepat waktu.
10. Serta seluruh teman-teman peneliti yang telah membantu peneliti selama proses perkuliahan dan pengerjaan skripsi serta selalu memberikan peneliti dukungan agar tetap semangat untuk menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti, pembaca, dan pengembangan ilmu. Semoga kita semua selalu dalam Indungan dan berkah Allah SWT.



Penulis

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rezayadi Mega Putra', with a large, stylized flourish at the end.

Rezayadi Mega Putra

DAFTAR ISI

MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
SURAT PERNYATAAN KARYA TULIS	vi
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI	vii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	viii
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	ix
FORMULIR PERSETUJUAN PERBAIKAN SKRIPSI	x
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
KATA PENGANTAR.....	xiv
DAFTAR ISI.....	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	7
1.4.2 Manfaat Praktis	7
1.5 Sistematika Penelitian	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori Kepemimpinan Transformasional	14
2.3 Teori Motivasi	16
2.4 Kerangka Konseptual	19

2.4.1	Strategi	19
2.4.2	Strategi Komunikasi	21
2.4.3	Komunikasi	25
2.4.4	Komunikasi Manajerial	27
2.4.5	Manajer Hotel	29
2.4.6	Kinerja Karyawan	31
2.4.7	Komunikasi Organisasi	35
2.5	Kerangka Pemikiran	37
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Paradigma Penelitian	39
3.2	Metode Penelitian	40
3.3	Teknik Pengumpulan Data	40
3.4	Penentuan Informan	42
3.5	Teknik Analisis Data	43
3.6	Teknik Keabsahan Data	45
3.7	Lokasi dan Jadwal Penelitian	47
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	49
4.1	Gambaran Umum Perusahaan	49
4.2	Hasil Penelitian	56
4.2.1	Strategi	56
4.2.2	Komunikasi	60
4.2.3	Kepemimpinan Transformasional	67
4.2.4	Motivasi	81
4.2.5	Hambatan dan Solusi	85
4.3	Pembahasan	91
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	95
5.1	Kesimpulan	95
5.2	Saran	96

DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN.....	102



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian	48



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pertumbuhan Hotel Di Indonesia 2023-2024	1
Gambar 1.2 Tingkat Penghunian Kamar DKI Jakarta 2023-2024	2
Gambar 1.3 Ulasan Hotel ZuriExpresss	4
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	37
Gambar 4.1 ZuriExpress Hotel.....	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Lengkap Hotel ZuriExpress.....	51
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Fokus Penelitian Hotel ZuriExpress	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Penugasan Pembimbing Skripsi.....	103
Lampiran 2 : Hasil Check Turnitin 1.....	104
Lampiran 2 : Persetujuan SKPI	105
Lampiran 3 : Draft Wawancara	106
Lampiran 4 : Laporan Bimbingan	108
Lampiran 5 : Dokumentasi Saat Wawancara	111
Lampiran 6 : Curriculum Vitae	113

