

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI HRD PROGRAM
GENERAL MANAGER TABLE DALAM
MENINGKATKAN PERFORMA KERJA STAFF AYOLA
SUNRISE HOTEL MOJOKERTO**

SKRIPSI



**DISUSUN OLEH:
FADYLA QURROTUL MAHFDLOH
NIM: 5.21.0.30.50.010**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT
2025**

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI HRD PROGRAM GENERAL
MANAGER TABLE DALAM MENINGKATKAN PERFORMA
KERJA STAFF AYOLA SUNRISE HOTEL MOJOKERTO**

SKRIPSI

Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Syarat
Mengikuti Ujian Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu
Komunikasi Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Majapahit

DISUSUN OLEH :

FADYA QURROTUL MAHFUDLOH

5.21.030.500.10

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT
2025**

KETERANGAN PERTANGGUNG JAWABAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini:

1. Nama : Fadyla Qurrotul Mahfudloh
2. N.I.M : 5.21.030.500.10
3. Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit
4. Program Studi : Ilmu Komunikasi

Menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

- 1) Skripsi yang segera diujikan adalah benar benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan duplikat atau barang jiplakan.
- 2) Apabila dikemudian hari terbukti / dapat dibuktikan hasil skripsi ini adalah jiplakan, maka saya akan bersedia diberi sanksi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit.

Mojokerto, 15 Juli 2025

Yang Menerangkan

Mahasiswa Yang Bersangkutan



Fadyla Qurrotul Mahfudloh

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

**IMPLEMENTASI KOMUNIKASI HRD PROGRAM GENERAL MANAGER
TABLE DALAM MENINGKATKAN PRFORMA KERJA STAFF AYOLA
SUNRISE HOTEL MOJOKERTO**

OLEH

NAMA : FADYLA QURROTUL MAHFUDLOH
NIM : 5.21.030.500
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI : ILMU KOMUNIKASI

Telah disetujui dan di sahkan oleh pembimbing\

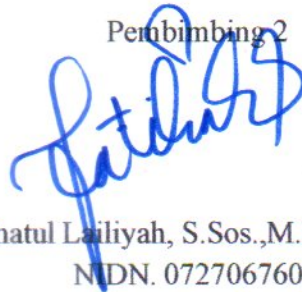
Mojokerto, 15 Juli 2025

Pembimbing 1



Moch Ichdah A.H. Lailin, S. Sos, M.I.Kom
NIDN. 0708087102

Pembimbing 2



Fatihatul Lailiyah, S.Sos., M.Med Kom
NIDN. 0727067602

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi



Moch Ichdah A.H. Lailin, S. Sos, M.I.Kom
NIDN. 0708087102

PERNYATAAN
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya

Nama : Fadyla Qurrotul Mahfudloh

NIM : 52103050010

Prodi / Fakultas / Universitas : Ilmu Komunikasi / Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Menyatakan, memberi izin kepada Universitas Islam Majapahit untuk menyimpan, mengalih media/ memformat, merawat, mempublikasikankatya ilmiah yang saya susun berupa skripsi, tugas akhir, baik berupa cetak maupun digital untuk kepentingan pendidikan, pengajaran, penelitian dan pengabdian masyarakat.

Demikian pernyataan ini dibuat sesungguhnya dan tanpa ada paksaan.

Mojokerto, 15 Juli 2025

Menyatakan



Fadyla Qurrotul Mahfudloh
Fadyla Qurrotul Mahfudloh

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN

DIPERTAHANKAN DI DEPAN PENGUJI SKRIPSI GUNA MEMENUHI SALAH
SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA STRATA SATU
PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT

HARI : Selasa

TANGGAL : 15 Juli 2025

PUKUL : 08.00

II II II II

JUDUL : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI HRD PROGRAM
GENERAL MANAGER TABLE DALAM MENINGKATKAN PERFORMA
KERJA STAFF AYOLA SUNRISE HOTEL MOJOKERTO
MOJOKERTO

FADYLA QURROTUL MAHFUDLOH

5.21.030.500.10

PANITIA PENGUJI :

1. Moch Ichdah A.H. Lailin, S. Sos, M.I.Kom (Ketua Penguji)
2. Ratnaningrum Z.D S IP M.I.Kom (Penguji Utama)
3. Fatihatul Lailiyah, S.Sos., M.Med Kom (Anggota Penguji)

Mengetahui,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM MAJAPAHIT

DEKAN,

Ratnaningrum Z.D S IP M.I.Kom

NIDN. 0726116802

HALAMAN MOTTO

Untuk apa manusia dihidupkan? Kalau bukan untuk mengerti untuk apa kehidupan di ciptakan. Sayangnya penulis masih belum genap seperempat abad didunia. Penulis tak tahu apa jawabnya.

Yang pasti dimana ada kebaikan pasti ada keburukan. Yakin Surga dan Neraka ada.

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Sebagai persyaratan memperoleh gelar kesarjanaan (Sarjana Strata 1) di program ilmu komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Majapahit Mojokerto, pada hari ini 15 Juli 2025 dilaksanakan ujian skripsi :

NAMA : FADYLA QURROTUL MAHFUDLOH

NIM : 5.21.030.500.10

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI KOMUNIKASI HRD PROGRAM
GENERAL MANAGER TABLE DALAM MENINGKATKAN PERFORMA
KERJA STAFF AYOLA SUNRISE HOTEL MOJOKERTO

Dengan Hasil : Lulus /Tidak Lulus

Catatan Skripsi : Revisi/Tidak Revisi

Jika Revisi :

1. Pedoman revisi harap melihat catatan panduan revisi yang diberikan tim penguji saat ujian.
2. Skripsi yang direvisi dan telah ditanda tangani dikumpulkan (rangkap 3)

Mojokerto, 15 Juli 2025

Mengetahui,

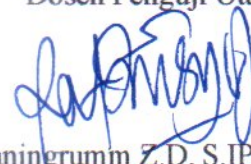
Dekan



Ratnaningrum Z.D, S.IP. M.I. Kom

NIDN. 0726116802

Dosen Penguji Utama



Ratnaningrum Z.D, S.IP. M.I. Kom

NIDN. 0726116802

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Implementasi Komunikasi HRD Program General Manager Table dalam Meningkatkan Performa Kerja Staff Ayola Sunrise Hotel Mojokerto" dengan lancar dan tepat waktu sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Majapahit. Penyusunan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan segala kebaikan kepada penulis khususnya memudahkan langkah dalam melaksanakan proses pengerjaan skripsi ini.
2. Mama Nur Laila S. Sos dan Adik tersayang Syahfitri Dela Putri Noichi yang sudah memberikan dukungan kepada saya selama mengerjakan skripsi ini, baik bentuk dukungan dalam bentuk fisik, finansial dan mental.
3. Bapak/Ibu Rektor Universitas Islam Majapahit, yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas selama masa studi.
4. Bpk. Moch. Ichdoh. A. H. LAILIN, M. I Kom selaku Dosen Pembimbing I skripsi dan Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
5. Ibu Fatihatul Lailiyah S. Sos. M. Med. Kom. selaku Dosen Pembimbing II skripsi, yang dengan penuh kesabaran membimbing, mengarahkan, dan memberikan masukan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ratnaningrum Z. D., S.IP. M. I Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Penguji skripsi penulis, yang senantiasa memberikan arahan dan dukungan akademik.
7. Ibu Mmonica Adira selaku HRD dan seluruh Orang baik di Ayola Sunrise Hotel yang membantu proses pengerjaan skripsi.

8. Sahabat SMA dan juga semua teman-teman KULLAH yang telah membantu secara langsung dalam supporting selama kuliah sampai skripsi.
9. Serta semua pihak yang telah terlibat namun tidak terlihat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi ilmiah yang bermanfaat di bidang ilmu komunikasi, khususnya dalam memahami implementasi komunikasi HRD pada industri perhotelan.

Mojokerto, 15 Juli 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRACT	iv
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Teori Komunikasi Organisasi Mintzberg.....	10
2.3 Definisi Konseptual	14
2.3.1 Konsep Implementasi	14
2.3.2 Komunikasi HRD	15
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	22
3.2 Kehadiran Penelitian.....	23
3.3 Fokus Penelitian.....	23
3.4 Lokasi Penelitian.....	24
3.5 Data dan Sumber Data	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.5 Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Ayola Sunrise Mojokerto	29
4.2 Deskripsi Departement Ayola Sunrise Hotel Mojokerto	30
4.2 Temuan Data.....	58
4.2.1 Deskripsi Program General Manager Table	58

4.3 Pembahasan	67
4.3.1 HRD sebagai Monitoring dalam Program General Manager Table	67
4.3.2 HRD sebagai Penyebar Informasi dalam Program General Manager Table	72
4.3.3 HRD sebagai Juru Bicara dalam Program General Manager Table	77
4.3.4 HRD sebagai Figurehead dalam Program General Manager Table.....	80
4.3.5 HRD sebagai Leader dalam Program General Manager Table	84
4.3.6 HRD sebagai Penghubung dalam Program General Manager Table.....	89
4.3.7 HRD sebagai Wirausaha Program General Manager Table	93
4.3.8 HRD sebagai Disturbance Handler dalam Program General Manager Table	97
4.3.9 HRD sebagai Resource Allocator dalam Program General Manager Table.....	101
4.3.10 HRD sebagai Negotiator dalam Program General Manager Table	105
4.3.11 Analisis Peningkatan Performa Kerja Staff	109
4.4 Analisa Hasil.....	112
BAB VPENUTUP	119
5.1 Kesimpulan.....	119
5.2 Saran	120
DAFTAR PUSTAKA.....	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	20
Gambar 4.1 Logo Hotel Ayola Sunrise Mojokerto	27
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Hotel Ayola Sunrise Mojokerto	28
Gambar 4.3 Staff Accounting	32
Gambar 4.4 Head Of Human Resources Departement	34
Gambar 4.5 Staff Front Office	35
Gambar 4.6 Staff Sales Marketing.....	37
Gambar 4.7 Staff FB Product.....	43
Gambar 4.8 Staff FB Service.	45
Gambar 4.9 Staff Departement Engineering.....	48
Gambar 4.10 Staff House Keeping	51
Gambar 4.11 Poster Program General Manager Table	53
Gambar 4.12 Perencanaan Program General Mmanager Table.....	54
Gambar 4.13 Dokumentasi Program General Manager Table Bulan Januari.....	56
Gambar 4.14 Dokumentasi Program General Manager Bulan Februari.....	57
Gambar 4.15 Dokumentasi Program General Manager Bulan April.....	58
Gambar 4.16 Dokumentasi Program General Manager Bulan Mei	59
Gambar 4.17 Dokumentasi Program General Manager Bulan Juni.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Data Jumlah Pegawai Ayola Sunrise Hotel Mojokerto Tahun 2025	51
Tabel 4.2 Informan Pelaksanaan Program General Manager Table Bulan Januari ...	55
Tabel 4.3 Informan Program General Manager Table Bulan Februari	56
Tabel 4.4 Informan Program General Manager Table Bulan April	57
Tabel 4.5 Informan Program General Manager Table Bulan Mei	58
Tabel 4.6 Informan Program General Manager Table Bulan Juni	59

ABSTRAK

Industri perhotelan didukung oleh banyak department internal untuk melancarkan operasional secara baik. *Human Resources Departement* (HRD) salah satu departemen penting dalam manajemen industri hotel. HRD berfokus sosialisasi kepada staff dalam meningkatkan performa kerja yang implementasinya berupa program general manager table. tentunya salah satu implementasi ini dilakukan untuk pencapaian tujuan organisasi dan bermuara pada hasil yang signifikan memberikan kontribusi positif pada peningkatan performa kerja staff. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi HRD Program General Manager Table dalam Meningkatkan Performa Kerja Staff Ayola Sunrise Hotel Mojokerto. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis data kualitatif dengan sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis deskriptif kualitatif dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa HRD Ayola Hotel Mojokerto telah menerapkan atau mengimplementasikan komunikasi organisasi dengan baik berdasarkan indikator-indikator dari teori komunikasi HRD menurut Mintzberg (1989). Implementasi komunikasi HRD Ayola Sunrise Hotel Mojokerto yang baik dapat dilihat dari pelaksanaan program General Manager Table mengintegrasikan 1) HRD memahami dirinya sebagai monitor yang memandang operasional sebagai sumber informasi. 2) HRD mengimplementasikan komunikasi nya sebagai penyebar(Disseminator) dan penerima informasi dari luar yang kemudian disebarkan kepada staff dibawahnya. 3) HRD sebagai juru bicara, dalam hal ini hrd berkomunikasi dalam forum resmi. 4) HRD berkedudukan sebagai kepala departemen yang melakukan tugas secara simbolik. 5) Sebagai seorang pemimpin, HRD bertanggung jawab atas lancar tidak nya pekerjaan yang dilakukan bawahnya, beberapa tahap sebagai pemimpin : penentuan kebijaksanaan, perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pengawasan dan penilaian. 6) HRD sebagai penghubung, melakukan komunikasi dengan pihak eksternal formal maupun non formal. 7) HRD sebagai entrepreneur, memajukan industri namun dengan menyesuaikan kondisi perubahan lingkungan. 8) HRD sebaik mungkin menjadi pengendali gangguan dari internal dan eksternal yang mengganggu industri. 9) HRD bertanggung jawab memutuskan siapa yang bekerja, pekerjaan apa yang dilakukan, dan bagaimana pembagian kerja yang sesuai dengan harapan industri juga kemampuan staff terkait. 10) HRD melakukan perundingan secara resmi atau tidak resmi dan berhubungan langsung dengan organisasi. Penelitian implementasi komunikasi HRD Ayola Sunrise Hotel Mojokerto dapat meningkatkan performa kerja staff dengan adanya program general manager Table level manager bisa tahu kendala di operasional secara langsung, maka dari itu operasional yang membutuhkan bantuan seperti pengadaan aset, pengadaan alat kerja, sistem bahkan perbaikan SOP ditangani secepat mungkin.

Kata kunci : Implementasi, Komunikasi HRD, Performa Kerja

ABSTRACT

The hospitality industry is supported by many internal departments to ensure smooth operations. The Human Resources Department (HRD) is one of the key departments in hotel management. HRD focuses on communicating with staff to improve work performance, one of which is implemented through the General Manager Table program. This implementation is aimed at achieving organizational goals and ultimately contributes significantly to improving staff performance.

This study aims to identify the implementation of the HRD General Manager Table Program in improving staff performance at Ayola Sunrise Hotel Mojokerto. The type of data used in this study is qualitative data, with both primary and secondary data sources. Data collection methods used include interviews, observation, and documentation. The data analysis technique employed is qualitative descriptive analysis, consisting of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study indicate that the HRD of Ayola Sunrise Hotel Mojokerto has effectively implemented organizational communication based on the indicators of HRD communication theory according to Mintzberg (1989). The implementation of HRD communication at Ayola Sunrise Hotel Mojokerto is reflected in the execution of the General Manager Table program, which integrates the following: 1) HRD understands its role as a monitor, viewing operations as a source of information. 2) HRD implements communication as a disseminator and receiver of external information, which is then communicated to subordinates. 3) HRD acts as a spokesperson, communicating in formal forums. 4) HRD serves as the head of the department, performing symbolic tasks. 5) As a leader, HRD is responsible for the smooth execution of work by subordinates, which includes decision-making, planning, organizing, mobilizing, supervising, and evaluating. 6) HRD functions as a liaison, communicating with both formal and informal external parties. 7) HRD acts as an entrepreneur, advancing the industry while adapting to environmental changes. 8) HRD serves as a disturbance handler, managing internal and external disruptions to the industry. 9) HRD is responsible for determining who works, what work is done, and how work is distributed in line with the industry's expectations and staff capabilities. 10) HRD engages in formal or informal negotiations directly related to the organization.

The study concludes that the implementation of HRD communication at Ayola Sunrise Hotel Mojokerto can enhance staff performance. Through the General Manager Table program, management is able to directly identify operational challenges, allowing for immediate handling of needs such as asset procurement, work equipment, systems, and SOP revisions.

Keywords: Implementation, HRD Communication, Work Performance