

**Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan Manajer
kepada Staf Perhotelan Studi Deskriptif Kualitatif pada
D'Kaliurang Resort and Convention, Yogyakarta**



Diajukan sebagai syarat Memperoleh
Gelar Magister Ilmu Komunikasi (M.I.K)

Oleh:

GABRIELLA GITA VALENCIA

225507815

PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

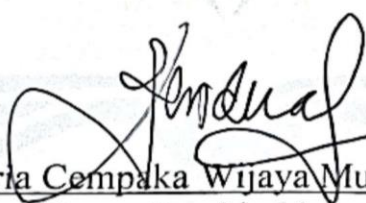
**Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan Manajer
Kepada Staf Perhotelan Studi Deskriptif Kualitatif pada
D'Kaliurang Resort and Convention, Yogyakarta**

TESIS

Disusun Guna Melengkapi Tugas Akhir untuk
Memenuhi Syarat Mencapai Gelar
Magister Ilmu Komunikasi (M.I.Kom)

Disusun oleh:
GABRIELLA GITA VALENCIA
225507815

Disetujui oleh:



Desideria Cempaka Wijaya Murti Ph.D.
Dosen Pembimbing

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Tesis : Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan
Manajer Kepada Staf Perhotelan Studi Deskriptif
Kualitatif pada D'Kaliurang Resort and
Convention, Yogyakarta
Penyusun : Gabriella Gita Valencia
NPM : 225507815

Telah diuji dan dipertahankan pada Sidang Ujian Tesis yang diselenggarakan pada
Hari/Tanggal : 23 Juni 2025

Waktu : 16:30

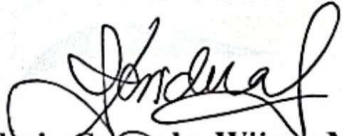
Tempat : Ruang Pendadaran

TIM PENGUJI

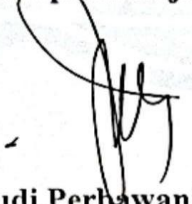
Nama Dosen
Penguji Utama


R.A Vita N.P. Astuti, S.Pd, M.Hum, Ph.D.

Nama Dosen
Penguji I


Desideria Cempaka Wijaya Murti Ph.D.

Nama Dosen
Penguji II


Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.


Nobertus Ribut Santoso, S.S., M.A., Ph.D
Ketua Program Studi S2 Ilmu Komunikasi

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Gabriella Gita Valencia
NPM : 225507815
Program Studi : Magister Ilmu Komunikasi
Judul Tesis : Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan Manajer
Kepada Staf Perhotelan Studi Deskriptif Kualitatif pada
D'Kaliurang Resort and Convention, Yogyakarta

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis tugas akhir (Tesis) ini benar-benar saya kerjakan sendiri. Karya tulis tugas akhir ini bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakikatnya bukan merupakan karya tulis tugas akhir saya secara orisinal dan otentik

Bila di kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak mana pun demi menegakkan integritas akademik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta,
Saya yang menyatakan,


Gabriella Gita Valencia

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi gaya komunikasi manajer di D’Kaliurang *Resort and Convention*. Dengan pendekatan kualitatif dan metode studi eksplanatif, penelitian ini berfokus pada eksplorasi mendalam mengenai efektivitas gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan komitmen karyawan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan sejumlah karyawan dari berbagai divisi, serta observasi langsung di lingkungan kerja untuk memahami dinamika komunikasi secara kontekstual. Komunikasi yang melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan dan memberikan umpan balik konstruktif menciptakan lingkungan kerja yang positif, meningkatkan keterlibatan, dan mendorong produktivitas kerja. Sebaliknya, gaya komunikasi yang kurang efektif, seperti minimnya keterbukaan atau komunikasi yang bersifat satu arah, cenderung keterlibatan karyawan, yang pada akhirnya memengaruhi komitmen mereka terhadap perusahaan. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi manajemen, khususnya di D’Kaliurang *Resort and Convention*, untuk mengoptimalkan strategi komunikasi guna menciptakan budaya kerja yang lebih kolaboratif dan produktif. Selain itu, temuan ini menjadi acuan dalam pengelolaan sumber daya manusia di sektor perhotelan, terutama dalam membangun hubungan yang lebih kuat antara pimpinan dan karyawan. Penelitian ini memberikan wawasan strategis dalam pengembangan gaya komunikasi yang mendukung keterlibatan karyawan dan pencapaian tujuan organisasi.

Kata Kunci: Gaya Komunikasi, Kualitatif, D’Kaliurang *Resort and Convention*

ABSTRACT

This research aims to analyze the influence of leadership communication styles at D'Kaliurang Resort and Convention. With a qualitative approach and explanatory study methods, this research focuses on an in-depth exploration of the effectiveness of leadership communication styles in increasing employee commitment. Data was collected through in-depth interviews with a number of employees from various divisions, as well as direct observation in the work environment to understand the dynamics of communication contextually. Communication that involves employees in decision making and provides constructive feedback creates a positive work environment, increases engagement, and encourages work productivity. On the other hand, a less effective communication style, such as a lack of openness or one-way communication, tends to reduce employee motivation and involvement, which ultimately affects their commitment to the company. This research provides a practical contribution to management, especially at D'Kaliurang Resort and Convention, to optimize communication strategies to create a more collaborative and productive work culture. Apart from that, it is also hoped that these findings become a reference in managing human resources in the hotel sector, especially in building stronger relationships between leaders and employees. This research provides strategic insight into the development of communication styles that support employee engagement and the achievement of organizational goals.

Keywords: Communication Style, Qualitative, D'Kaliurang Resort and Convention

KATA PENGANTAR

Segala puji dan rasa syukur kepada kehadiran Tuhan atas segala berkah, anugerah, dan hadiah-Nya yang tidak pernah berakhir dan selalu berlimpah kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis ini sebagai bagian dari tugas akhir dengan judul " Analisis Gaya Komunikasi Kepemimpinan Manajer Kepada Staf Perhotelan Studi Deskriptif Kualitatif pada D'Kaliurang *Resort and Convention*, Yogyakarta " sebagai syarat untuk menyelesaikan Program Magister (S2) pada Program Studi Magister Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam penyusunan tesis ini, tentu saja ada hambatan yang dihadapi penulis, namun pada akhirnya ia dapat melewatinya berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, baik secara moral maupun spiritual. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan tulus, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. **Dosen Pembimbing**, Ibu Desideria Cempaka Wijaya Murti, Ph.D. yang dengan penuh kesabaran, ketelitian, serta bimbingan yang tiada henti telah memberikan arahan, kritik, dan motivasi sejak awal hingga tersusunnya karya ini. Kontribusi beliau sangat berarti dalam memperkaya pemahaman penulis terhadap materi yang dibahas.
2. **Dosen Penguji 1**, R.A Vita N.P. Astuti, S.Pd, M.Hum, Ph.D. , yang telah memberikan masukan berharga, kritik yang membangun, serta pertanyaan-pertanyaan yang membuka wawasan baru dalam memperdalam isi dan kualitas karya ini. Ujian dan evaluasi beliau sangat membantu penulis dalam menyempurnakan penelitian ini.
3. **Dosen Penguji 2, Dr.Phil. Yudi Perbawaningsih, M.Si.** , yang dengan ketelitian dan ketegasannya telah memberikan evaluasi objektif serta saran-saran konstruktif yang menambah kualitas tulisan dan analisis dalam tugas akhir ini.
4. **Kepala Program Studi**, Bapak Robertus Ribut Santoso, S.S., M.A., Ph.D. yang telah memberikan kesempatan, dukungan administrasi, serta fasilitas akademik yang menunjang kelancaran studi dan penyusunan tugas akhir ini.

Kepemimpinan dan kebijakan beliau sangat membantu kelangsungan proses belajar mengajar.

5. **Keluarga tercinta**, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan semangat. Doa, kasih sayang, serta dukungan moral dan materi yang diberikan tiada henti menjadi pilar utama dalam setiap langkah yang penulis ambil. Terima kasih atas pengorbanan dan cinta yang tak tergantikan.
6. **Teman-teman**, baik dari lingkungan kampus maupun luar kampus, yang telah memberikan semangat, berbagi informasi, berdiskusi, serta menciptakan suasana belajar yang menyenangkan. Kebersamaan dan dukungan kalian sangat berarti dalam proses penyusunan karya ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis membuka diri terhadap kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Yogyakarta, April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. RUMUSAN MASALAH	12
C. TUJUAN PENELITIAN	12
D. MANFAAT PENELITIAN	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
A. TINJAUAN PENELITIAN SEBELUMNYA	16
B. KERANGKA TEORI	20
C. KONSEP PENELITIAN	23
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	35
A. JENIS PENELITIAN	35
B. PARADIGMA PENELITIAN	36
C. METODE PENELITIAN	37
D. RUANG LINGKUP DAN BATASAN PENELITIAN	40
E. JENIS DATA	42
F. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	43
G. LOKASI PENELITIAN	46
H. TRIANGULASI DATA	47
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	50
A. HASIL WAWANCARA DAN ANALISIS	50
B. PEMBAHASAN	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75

A.	KESIMPULAN	75
B.	SARAN	76
	DAFTAR PUSTAKA	78
	LAMPIRAN	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Struktur Organisasi D'Kaliurang <i>Resort</i> tahun 2024	6
Gambar 2	Model Konseptual Penelitian	26
Gambar 3	Skema Hasil Penelitian	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Draft Wawancara	83
Lampiran 2	Transkrip Wawancara	87