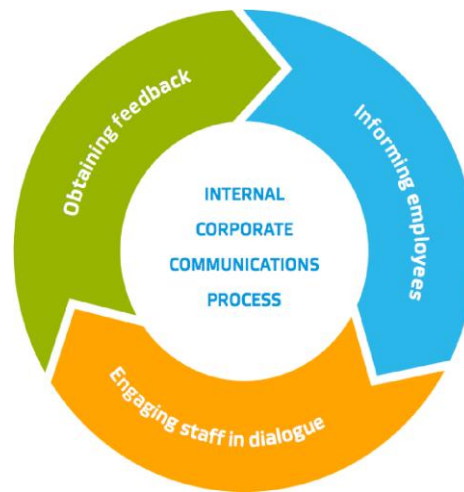


BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada sebuah organisasi di bidang usaha, politik, dan jasa pelayanan tentunya mempunyai tujuan yang harus tercapai, oleh sebab itu sebuah organisasi atau perusahaan harus memiliki strategi manajemen yang baik untuk mencapai tujuan tersebut. Strategi manajemen yang diperlukan tentunya perlu memperhatikan hal-hal yang relevan seperti meningkatnya struktur informasi dan teknologi yang sangat berpengaruh dalam kehidupan masa kini juga semakin meningkatnya globalisasi ekonomi, serta yang terpenting perubahan produk ekonomi pada tingkat organisasi. Perlu diketahui peran *top management* atau manajemen atas sangat berperan penting dalam mengambil keputusan termasuk dalam menentukan faktor-faktor esensial dalam strategi manajemen untuk mencapai tujuan. Hal tersebut memungkinkan terjadinya komunikasi yang dapat mengarahkan anggota tim untuk mencapai tujuan. Sehingga seorang manajer atau kepala tim mempunyai peran yang sangat penting untuk menjembatani sebuah komunikasi agar sebuah rencana dapat berjalan dengan efektif dan efisien (George Bucata, 2017).

Namun perlu diketahui bahwa didalam sebuah perusahaan terutama dalam bidang pelayanan dan jasa seperti hotel faktor komunikasi sering dianggap sebagai sebuah faktor yang tidak terlalu penting terhadap keberhasilan sebuah tujuan terutama dalam bisnis perhotelan. Karena hal tersebut faktor komunikasi sering diabaikan sehingga apa yang terjadi dalam sebuah komunikasi didalam sebuah perusahaan disebut sebagai krisis komunikasi (Sahputra, 2020). Krisis komunikasi tersebutlah yang menyebabkan efektivitas kinerja karyawan tidak berjalan dengan baik sehingga berpengaruh terhadap kinerja dari sumber daya manusia, yang bisa menyebabkan ketidaktepatan waktu dan hasil yang kurang maksimal.



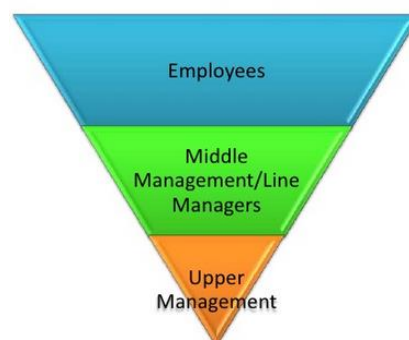
Gambar 1.1 Proses komunikasi internal Perusahaan

(Sumber : Miller, 2012)

Berdasarkan gambar 1.1 diatas lingkaran proses komunikasi internal sebuah perusahaan berjalan dua arah agar suatu informasi yang disampaikan dari komunikator terhadap komunikan dapat tersampaikan dengan baik dengan begitu sebuah pekerjaan yang dilakukan mampu dilaksanakan secara maksimal. Seperti penelitian yang (Bucata, 2017) langsung yang menyebutkan bahwa komunikasi sebagai alat manajemen memiliki pengaruh kompleksitas tertentu. Peran manajemen komunikasi dapat memfasilitasi hubungan antar manusia satu sama lain untuk membangun lingkungan yang bermanfaat bagi lingkungan perusahaan sehingga tujuan yang ingin didapatkan bisa tercapai dengan maksimal. Berdasarkan penelitian terdahulu dapat dilihat bahwa peran komunikasi organisasi sangatlah penting untuk efektivitas dan efisiensi sebuah pekerjaan maka apa yang menjadi target sebuah perusahaan mampu diraih dengan maksimal. Dan terdapat pula penelitian terdahulu yang dikerjakan oleh (Nutt, 1999) yang menerangkan bahwasanya peran seorang manajer sangat berpengaruh dalam menerapkan pencarian alternatif untuk sebuah solusi juga dengan menggunakan kekuasaan untuk mengimplementasikan sebuah rencana. Keputusan yang berhasil merupakan bentuk keberhasilan seorang manajer dalam menjelaskan kebutuhan untuk sebuah tindakan sejak awal, menetapkan tujuan, mencari solusi, dan mengajak orang untuk berpartisipasi untuk mencapai tujuan. Dari penelitian tersebut membuktikan bahwa dalam sebuah keberhasilan terdapat peran manajer yang memiliki kuasa untuk

mengambil sebuah keputusan dengan bekerja sama dan menjelaskan apa saja tindakan yang perlu diambil untuk sebuah keputusan. Kemudian terdapat pula sebuah teori penelitian yang menerangkan persentase kurun waktu yang dipakai ketika berkomunikasi sangat berpengaruh besar, antara 75% sampai 90% dari jumlah kegiatan waktu. Proses yang dipergunakan ketika berkomunikasi tersebut dipergunakan 5% untuk mencatat, 10% untuk menafsirkan, 35% untuk bercakap, dan 50% untuk mendengarkan (Jiwanta, 1982). Dari penelitian sebelumnya menyatakan bahwa pentingnya komunikasi dalam bersosialisasi. Maka prinsipnya bahwa tidak ada seseorang yang dapat melepaskan dirinya dari kegiatan komunikasi. Adapun seorang ahli DK Berlo (1960) yang menyatakan bahwa dari proses *transmitting*, terjadi sebuah proses komunikasi yaitu pengalihan pesan (langsung maupun tidak langsung). Lalu dari *receiving* terjadi penerimaan pesan. Proses itu dalam gaya komunikasi antar seseorang dan pribadi disebut *model linear* (satu arah), *model interaksi* (dengan *feedback*), serta *model transaksional* yang melingkupi definisi perilaku, efikasi diri, kualitas, serta kecakapan berkomunikasi. Lalu model transaksional ini menarik perhatian ahli yaitu Tan (1981) yang mengatakan gaya transaksional ini sangat bertautan karena memandang komunikasi menjadi suatu struktur yang ditata sebagai aspek (asal muasal, informasi, dan tata cara) serta sikap (*encoding*, *decoding*, dan perumusan objek).

Adapun sistem komunikasi organisasi antara karyawan dan pimpinan di hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu dengan menggunakan gaya kepemimpinan *Servant Leadership*. *Servant leadership* adalah jenis kepemimpinan untuk melayani karyawannya (Barbuto, 2006). Gaya kepemimpinan ini digambarkan dengan piramida terbalik sebagai berikut:



Gambar 1.2 Piramida Terbalik Servant Leadership

(Sumber : invistaperforms.org)

Seperti yang ada pada gambar 1.2 diatas *servant leadership* menempatkan karyawan sebagai prioritas utama. *Servant leadership* dilihat sebagai jenis kepemimpinan yang bermanfaat bagi karyawan dengan menarik, membangun, dan mengembangkan karyawan, dengan mengikutsertakan manusia sebagai semua individu dengan hati, pikiran, dan jiwa (Dierendonck, 2010). Dengan menggunakan gaya kepemimpinan *Servant Leadership* sistem komunikasi yang digunakan oleh karyawan kepada atasan menjadi lebih terbuka sehingga segala jenis masukan apapun yang perlu disampaikan kepada atasan menjadi lebih terbuka.

Selain itu dalam penyampaian berbagai informasi dalam menjalankan aktivitas operasional dan pengelolaan manajemen *back office* adalah dengan melakukan *briefing* setiap hari oleh *General Manager* kepada (*HOD*) *Head Of Department* masing-masing. Dalam melaksanakan aktivitas operasional hotel biasanya masing-masing karyawan departemen yang bergerak di bidang operasional seperti departemen *F&B Service, Product, Front Office, Housekeeping,* dan *Security* akan melaksanakan *briefing* setiap pagi dengan kepala departemen. Lalu kepala departemen akan menyampaikan apa saja pekerjaan yang harus dilakukan dan dievaluasi. Lalu jika ada karyawan dalam tim yang ingin menyampaikan pendapat maka bisa langsung menyampaikannya. Lalu untuk bagian pengelolaan manajemen *back office* setiap pagi semua kepala departemen akan melakukan *morning briefing* dengan *General Manajer* lalu setiap kepala departemen akan menyampaikan segala macam bentuk laporan kepada *General Manajer*. Setelah menyampaikan laporan maka segala macam bentuk saran dan masukan untuk evaluasi akan disampaikan *General Manajer* kepada kepala departemen.

Hotel merupakan industri pariwisata yang berkecimpung pada bidang jasa terutama dalam pelayanan dan memberikan jasa penyewaan kamar. Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman merupakan hotel yang sudah bersertifikasi bintang 4

Dita Yurianty Pratiwi, 2023

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Ekeftivitas Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

(****) yang didalamnya menawarkan kombinasi *fitur smart technology, creative hospitality, dan Indonesia hospitality culture* untuk profesional bisnis modern. Mercure Bandung Nexa Supratman ialah hotel bisnis modern yang mempunyai 181 kamar yang terdiri dari tipe kamar *Superior, Deluxe, Grand Deluxe, Executive, Executive Deluxe, dan Suite*. Selain fasilitas kamar hotel ini juga mempunyai restoran yang dinamakan *Cyber Café* jam operasional restoran ini sendiri yaitu untuk *breakfast* 06.00 – 10.00, *lunch* jam 12.00 – 14.00, dan *dinner* jam 19.00 – 21.00. Fasilitas lainnya yang dimiliki oleh Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu memiliki 8 *Meeting Room* yang ruangnya dapat dihubungkan dengan *connecting door, fitness center, dan swimming pool*.

Di hotel Mercure Bandung Nexa Supratman masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing terhadap kelancaran operasional hotel. Umumnya karyawan yang bekerja secara operasional di hotel ini menjadi ujung tombak dalam memberikan pelayanan atau memiliki peran yang cukup krusial karena keberadaan mereka secara tidak langsung berhubungan dengan tamu atau pengunjung di hotel tapi tak menutup kemungkinan karyawan yang bekerja di bagian *back office* juga turut untuk mendukung kelancaran operasional secara optimal. Untuk melihat hasil kerja karyawan di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, berikut penulis sajikan perbandingan *rating* penilaian Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman melalui *Online Travel Agent (OTA)* dengan kompetitor hotel bintang 4 lainnya pada tahun 2022 yang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1 Perbandingan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman
Dengan Hotel Bintang 4 Lainnya**

Hotel	Trip	Agoda	Booking	Traveloka	Expedia
Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman	4.4	8.4	7.9	8.6	8.2
Courtyard by Marriott Bandung	4.5	8.8	8	8.7	9.4

De Braga by Artotel Bandung	4.4	9	8	8.8	8.4
Aston Pasteur	4.4	8.8	8.1	8.7	8.4
Four Point by Shearton bandung	4.6	8.8	8.4	8.8	9.0
Hotel Mercure Bandung City Centre	4.5	8.6	8	8.7	8.5
Novotel Bandung	4.5	8.5	8.7	8.8	8.4
Harris Hotel Cieumbuluit	4.4	8.5	8	8.7	8.5

Sumber : www.Trip.com (2023), www.Agoda.com (2023), www.booking.com (2023), www.traveloka.com (2023), www.expedia.com (2023)

Jika dilihat berdasarkan tabel 1.1 menunjukkan penilaian tamu terhadap pelayanan hotel-hotel bintang 4 yang memiliki kriteria sama dengan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dari beberapa *online travel agent*, menunjukkan bahwa penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman terlihat cukup rendah meskipun rata-rata penilaian tamu terhadap pelayanan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman terlihat cukup baik yaitu dengan rata-rata memberikan nilai 8 namun hal tersebut masih kurang untuk mendapatkan top peringkat hotel bintang 4. Jika dilihat melalui *online travel agent* (Trip.com) tamu memberikan penilaian terhadap Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dengan nilai 4.4 dari skala 5, melalui *online travel agent* (Agoda.com) tamu memberikan penilaian terhadap Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dengan nilai 8.4 dari skala 10, melalui *online travel agent* (Booking.com) tamu memberikan penilaian terhadap Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dengan nilai 7.9 dari skala 10, melalui *online travel agent* (Traveloka.com) tamu memberikan penilaian sebesar 8.6 dari skala 10, dan melalui *online travel agent* (Expedia.com) tamu memberikan penilaian terhadap Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman sebesar 8.2 dari skala

Dita Yurianty Pratiwi, 2023

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Ekeftivitas Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

10. Jika dibandingkan dengan hotel-hotel pesaing lainnya yang memiliki kriteria sama hotel bintang 4 lainnya Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman masih tergolong cukup rendah. Jika hotel tidak segera memperbaiki fasilitas dan pelayanan yang ada pada hotel tersebut, maka Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman akan kalah bersaing dengan hotel bintang 4 lainnya.

Untuk menjalankan sistem operasional hotel sumber daya manusia memegang tugas yang sangat penting untuk hal tersebut. SDM yang terdapat di dalam Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman di bagi menjadi ke dalam 10 departemen di antaranya :

- *Department A&G*
- *Department Accounting*
- *Department Food & Bevarage Service*
- *Department Talent & Culture (Human Resources)*
- *Department Sales & Marketing*
- *Department Front Office*
- *Department Housekeeping*
- *Department Food & Bevarage Product*
- *Department Engineering*
- *Department Security*

Adapun jumlah karyawan dalam setiap departemen adalah sebagai berikut :

Tabel 1.2 Jumlah Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

(Sumber : KKP Talent & Culture MBNS)

Staff	Department									
	A& G	Accounting	FBS	T&C	S&M	FO	HK	FBP	ENG	SEC
Karyawan Kontrak	4	7	8	1	8	10	10	10	4	1
<i>Apprentice</i>	-	-	-	-	-	1	3	-	-	-

<i>Daily Worker</i>	-	-	2	1	-	1	8	5	3	8
<i>Casual</i>	-	-	8	-	-	2	2	2	-	-

Menurut tabel 1.2 tersebut mampu disimpulkan jumlah karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman yaitu berjumlah 109 karyawan dari karyawan tersebut terdapat beberapa departemen yang memiliki karyawan *apprentice* seperti departemen *front office* dan *housekeeping*, karyawan *daily worker* seperti departemen *F&B Service*, *Front Office*, *Housekeepng*, *Food & Bevarge Product*, *Engineering*, dan *security*.

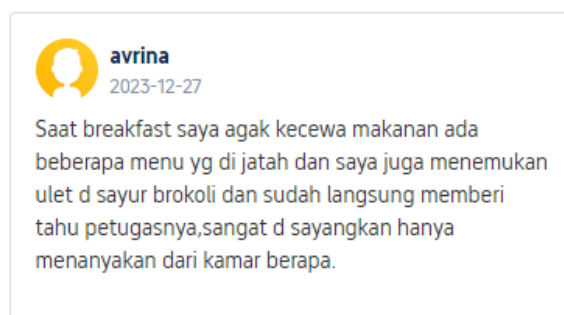
Dari masing-masing peranan yang dimiliki dari setiap departemen harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu hotel. Oleh karena itu kinerja karyawan bagian departemen operasional hotel seperti *front office*, *food & beverage service*, *food & beverage product*, dan *housekeeping* harus mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu supaya hotel bisa mendapatkan *feedback* berupa penilaian terbaik dari tamu hotel yang menginap. Namun dikarenakan masih banyak tamu hotel yang merasa pelayanan hotel kurang baik berikut penilaian yang menjadi perhatian tamu saat menginap ke Hotel Mercure bandung Nexa Supratman:

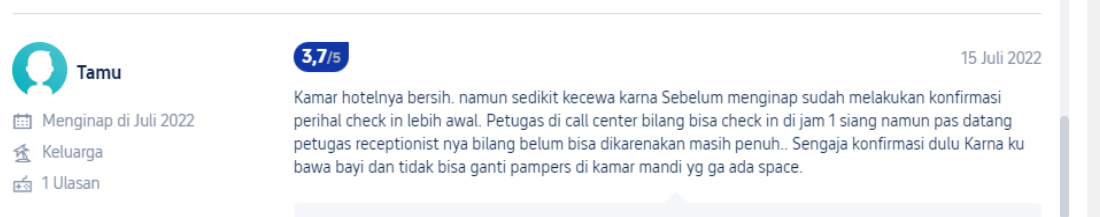
Tabel 1.3 Penilaian Menginap Tamu Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Departement	Jumlah Tamu yang Memberikan Penilaian	Jumlah Review Positif	Jumlah Review Netral	Jumlah Review Negatif
Front Office	110	50	11	49
FBS	131	72	19	40
FBP	97	21	6	70
Housekeeping	96	54	22	20
Total	434	197	58	179

Sumber : www.trip.com (2023)

Tabel 1.3 menjelaskan mengenai penilaian tamu ketika menginap di Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman, adapun kategori beberapa penilaian yang menjadi perhatian tamu saat menginap yaitu meliputi *front office*, *food & beverage service*, *food & beverage product*, dan *housekeeping*. Dari data diatas dapat dilihat bahwa mayoritas jumlah *review* negatif dari tamu hotel berhubungan dengan *food & beverage product* yaitu 70 dari 97 dan *front office* yaitu 49 dari 110. *Food & Beverage Product* umumnya berhubungan dengan mengolah dan membuat berbagai macam menu yang berperan penting dalam hidangan tamu hotel yang menginap atau berkunjung. Sementara *front office* umumnya berhubungan dengan pelayanan tamu seperti memberikan informasi lengkap pada saat *check-in*, *check out*, menangani komplain, dan menjamin kepuasan tamu hotel pada saat menginap. Dalam tabel penilaian diatas seluruh kategori penilaian tamu berhubungan dengan departemen yang bekerja secara operasional menjadi perhatian utama tamu ketika menginap di hotel. Hasil penilaian menunjukkan bahwa karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dalam mengerjakan tugas yang diberikan oleh perusahaan masih kurang efektif sehingga hasil yang diberikan menjadi kurang optimal sehingga cukup menimbulkan penilaian negatif dari tamu yaitu sebesar 179 dari 434. Kurangnya kesadaran karyawan terhadap peran dan tanggung jawabnya mengindikasikan bahwa kinerja mereka masih terbilang rendah. Berikut adalah hasil *review* tamu melalui *online travel agent* trip.com :





*Gambar 1.3 Review Tamu Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman
Melalui OTA Trip.com*

Sumber : www.trip.com (2023)

Kurang optimalnya kinerja karyawan dalam menangani tamu dapat dilihat pada gambar 1.3 yang merupakan *review* tamu melalui OTA www.trip.com mengenai *complaint* tamu saat mengunjungi Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman. Adapun isu krusial yang terjadi menunjukkan penilaian hasil kualitas kerja karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman berupa pelayanan. Apabila *review* tamu terhadap hotel yang dikunjungi kurang baik, secara tidak langsung penilaian tamu tersebut akan mempengaruhi banyak calon-calon tamu yang lain untuk tidak berkunjung ke tempat yang sama. Dampak dari akumulasi persoalan yang terjadi adalah turunnya kunjungna di bidang usaha atau paling parah adalah matinya industri tersebut. Maka dari itu jika Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman tidak segera memperbaiki kinerja karyawan, maka keberadaan akan terancam dan mengalami ketertinggalan dibanding hotel bintang 4 lainnya.

Dibalik pelayan jasa yang diberikan dan sistem komunikasi yang terbuka masih banyak terdapat permasalahan seperti sistem komunikasi dalam hotel tersebut. Adapun beberapa permasalahan yang ditemui penulis saat melakukan pra-penelitian di hotel tersebut selama menjalani program magang industri selama 6 bulan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.4 Permasalahan Yang Ditemukan

Masalah	Penyebab	Pihak Yang Terlibat	Pengaruh
---------	----------	---------------------	----------

Kesalahan dalam pembuatan <i>bill</i> .	Staf <i>sales & marketing</i> salah menyebutkan nama vendor saat meminta pembuatan bill kepada departemen <i>accounting</i> .	Departemen <i>Accounting & Sales Marketing</i>	Waktu menjadi tidak efektif (membuang-buang waktu).
Kesalahan dalam mempersiapkan <i>coffee break</i> yang berlebih kepada tamu <i>meeting</i> .	Miskomunikasi antara departemen <i>purchasing</i> dan <i>banquet</i> .	Departemen <i>purchasing</i> dan <i>banquet</i> .	Dampak yang terjadi jumlah biaya yang dikeluarkan menjadi besar sehingga dapat menyebabkan kerugian hotel.
Kesalahan membuat <i>refund</i> .	Miskomunikasi antara departemen <i>accounting</i> dan <i>sales & marketing</i>	Departemen <i>accounting</i> dan <i>Sales Marketing</i> .	Waktu menjadi tidak efektif (membuang-buang waktu).
Tidak kompak memakai <i>dresscode</i> saat <i>event</i>	Kurangnya penyampaian kepada staf operasional yang akan bertugas	Seluruh staf operasional yang bertugas (<i>FBS, FBP, FO</i>)	Grooming yang kurang terlihat rapih.

Sumber : hasil wawancara penulis (2023)

Dapat dilihat pada tabel 1.4 diatas permasalahan yang terjadi rata-rata dikarenakan terkait masalah *missskomunikasi* antar departemen *back office*. Pada permasalahan tersebut sekitar 60% dari 80% intensitas permasalahan kerja terjadi karena kurangnya koordinasi yang kurang baik dan intensitas tersebut sering terulang kembali yang menyebabkan efektivitas kinerja karyawan menjadi kurang efektif baik dalam segi kualitas maupun kuantitas.

Dita Yurianty Pratiwi, 2023

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Ekeftivitas Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

Selain itu penulis melakukan sebuah wawancara pra-penelitian dalam bentuk observasi selama kurang lebih 6 bulan dengan *Head Departement Human Resources*. Berdasarkan data dari survey *All Heartist* dirinya menyebutkan bahwa komunikasi organisasi dinilai kurang memadai dikarenakan cukup banyak konflik antar departemen yang disebabkan karena adanya *misskomunikasi*, ia juga menyebutkan bahwa dari 10 departemen yang ada dalam perusahaan faktor yang menghambat dalam melakukan pekerjaan adalah kurangnya informasi yang menjadi tolak ukur untuk melakukan sebuah pekerjaan. Narasumber lainnya adalah seorang karyawan dengan lama bekerja selama dua tahun mengeluhkan bahwa arahan yang diberikan dari pimpinan dirasa kurang konkrit dan tidak sesuai dengan *jobdesc* yang diberikan sehingga membuat kenyamanan dan semangat karyawan menjadi menurun karena selama mereka bekerja pun yang mereka kerjakan sudah banyak karena hal tersebut pekerjaan mereka pun menjadi tidak efektif. Selain itu berdasarkan wawancara penulis mendapatkan informasi terkait minat dan permasalahan yang rata-rata dialami oleh karyawan di lingkungan kerjanya, didapati kecenderungan masalah yang dihadapi oleh karyawan adalah sikap pimpinan kepada karyawannya. Seringkali terjadi salah paham antar rekan kerja hingga departemen lainnya dalam menyampaikan informasi, hal ini terjadi karena kurangnya *controlling* dan sikap tegas dari pimpinan sehingga membuat karyawan merasa tidak adanya pengawasan secara optimal. Selain itu, bawahan yang memiliki wewenang tidak diberikan kebebasan dan kepercayaan oleh pimpinan dalam mengambil keputusan ketika menghadapi masalah. Kemudian, tidak adanya pengembangan karir yang jelas dan memuaskan, bahkan dalam sistem promosi dan apresiasi pun kurang dilakukan secara merata, hal ini berakibat pada karyawan yang banyak menahan performa kerjanya karena merasa tidak dihargai hasil kerja kerasnya. Wawancara tersebut dilakukan dengan jujur tanpa ada paksaan apapun.

Berdasarkan permasalahan yang disebutkan diatas dapat mengakibatkan tingkat kepuasan kerja karyawan menjadi menurun. Seperti yang diketahui kepuasan kerja karyawan merupakan faktor penting dalam suatu perusahaan untuk menunjang tercapainya tujuan perusahaan. Karyawan yang puas dengan apa yang diperoleh dari perusahaan akan memberikan kontribusi dan akan terus memperbaiki

kinerjanya. Namun dikarenakan masih kurangnya penilaian kinerja karyawan seperti kurangnya apresiasi, promosi, dan pengembangan karir karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman menyebabkan karyawan kurang mengembangkan kemampuan dan keterampilannya. Oleh karena itu perusahaan perlu melaksanakan pembinaan, penyadaran, dan kemajuan yang tinggi untuk meningkatkan pengembangan karyawan. Karyawan yang memiliki kesempatan untuk mengembangkan diri akan memperoleh kepuasan kerja.

Tingkat kepuasan kerja karyawan dalam suatu perusahaan merupakan kunci semangat yang mendukung terwujudnya tujuan perusahaan. Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan dapat dilihat dari ketidakhadiran karyawan. Berikut daftar presentase ketidakhadiran karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman pada tahun 2022-2023:

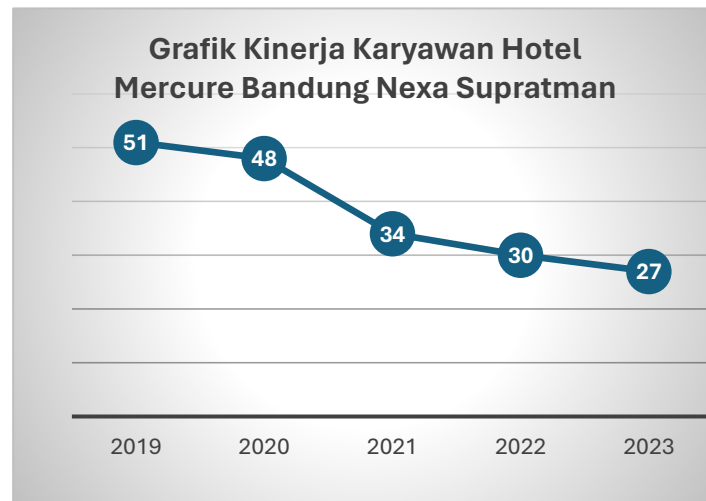
Tabel 1.5 Presentase Ketidakhadiran Karyawan

Bulan	Jumlah Karyawan	Presentase Ketidakhadiran
September	109	9,50%
Oktober	109	11,45%
November	109	25,30%
Desember	109	27,70%
Januari	109	37,70%

(Sumber : Data kehadiran Karyawan Mercure Bandung Nexa Supratman)

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan presentase ketidakhadiran karyawan pada bulan September 2022 sampai bulan Januari 2023 mengalami kenaikan presentase ketidakhadiran di setiap bulannya. Hal tersebut menjadi tolak ukur kepuasan kerja dan menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketidakhadiran karyawan maka semakin rendah tingkat kepuasan kinerja karyawan. Seperti yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2013) menyebutkan bahwa indikator kepuasan kerja hanya dapat diukur dengan kedisiplinan, tingkat kedisiplinan

karyawan dapat dilihat dari absensi kehadiran karyawan dalam bekerja. Kedisiplinan karyawan sangat penting bagi perusahaan, sehingga pimpinan perlu memperhatikan karyawan agar dapat meminimalisir ketidakhadiran karyawan. Adapaun grafik penurunan kinerja karyawan dapat dilihat dari grafik dibawah ini:



Gambar 1.4 Grafik Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

(Sumber : Chart Worker's Attendace MBNS)

Berdasarkan gambar grafik 1.4 diatas mengenai rata-rata kinerja karyawan dari tahun 2019-2023 mengalami penurunan dalam hal prestasi kerja karyawan. Penurunan tersebut merupakan permasalahan yang signifikan yang disebabkan karena keterlambatan karyawan saat masuk kerja, sering keluarnya karyawan yang tidak sesuai dengan jam kerja dan hasil kerja karyawan yang kurang optimal menyebabkan kinerja karyawan menjadi menurun sehingga bisa mempengaruhi sistem pengelolaan manajemen perusahaan.

Oleh karena itu untuk mencapai tujuan perusahaan yang optimal perlu didukung oleh tim kerja yang solid, salah satunya dengan menciptakan komunikasi organisasi yang baik, karena hal tersebut tidak dapat diabaikan dalam suatu sistem pengelolaan manajemen perusahaan. Komunikasi organisasi yang kooperatif sudah seharusnya mendapat perhatian khusus dari perusahaan, agar aspek-aspek yang menjadi penghamabat dan dikeluhkan dapat diberikan perbaikan sekaligus pengembangan yang sesuai, tujuannya agar tugas-tugas yang menjadi tanggung

Dita Yurianty Pratiwi, 2023

Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Ekeftivitas Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

jawab karyawan dapat diselesaikan secara optimal jika tercipta komunikasi organisasi yang kooperatif maka akan menumbuhkan rasa semangat kerja yang tinggi. Pendekatan yang sebaiknya diterapkan untuk saat ini adalah pendekatan terhadap SDM atau karyawannya dengan cara memperbaiki komunikasi organisasinya, karena masing-masing perusahaan tentu memiliki komunikasi organisasi sendiri yang membawa pengaruh ke dalam kinerja masing-masing karyawan.

Berdasarkan fenomena latar belakang masalah tersebut, penulis tertarik untuk menganalisa apakah ada pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja karyawan, maka penulis berminat untuk melaksanakan penelitian berjudul **“Pengaruh Komunikasi Organisasi Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman”**

1.2 Rumusan Masalah

Mengacu latar belakang yang sudah diuraikan diatas rumusan masalah dibuatnya penelitian ini yakni diantaranya:

1. Bagaimana tingkat komunikasi organisasi karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?
2. Bagaimana tingkat efektivitas kinerja karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman?

1.3 Tujuan Penulis

Dari rumusan masalah diatas, tujuan dari penelitian ini dimaksudkan guna:

1. Menganalisis tingkat komunikasi organisasi karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.
2. Menganalisis tingkat efektivitas kinerja karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.
3. Menganalisis pengaruh komunikasi organisasi terhadap efektivitas kinerja karyawan Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman.

1.4 Manfaat Penulisan

Manfaat yang nantinya diperoleh melalui temuan dari penelitian ini memiliki dua jenis kegunaan, yakni kegunaan teoritis dan kegunaan praktis:

1. Manfaat Teoritis

Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu berkontribusi pada sistem manajemen terutama manajemen Sumber Daya Manusia serta dapat memberikan pendalaman terkait teori komunikasi organisasi di industri pariwisata terutama *hospitality* industri. Penelitian inipun diharapkan bisa menjadi referensi untuk pihak lain mengenai perkembangan industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan mengenai pentingnya komunikasi organisasi sehingga dapat meningkatkan tingkat efektivitas dan efisiensi kerja dalam industri perhotelan. Selain itu dapat menjadi masukan bagi pihak Hotel Mercure Bandung Nexa Supratman dalam mengatasi masalah komunikasi didalam sebuah pekerjaan.