

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel tergolong kedalam industri yang padat modal serta padat karya, untuk mengembangkan dan mengelola sebuah hotel diperlukan modal usaha yang besar dan jumlah karyawan yang tidak sedikit. Pelayanan yang diberikan oleh karyawan merupakan kunci keberhasilan dan keberlangsungan hotel di masa yang akan datang, karena karyawan merupakan faktor penggerak dan mempunyai peranan yang vital bagi hotel. Begitupun kepuasan tamu sangat ditentukan oleh pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Dewasa ini, perkembangan hotel bisnis semakin pesat, mengingat kebutuhan masyarakat akan hotel yang berada di pusat atau daerah bisnis dan menyediakan fasilitas yang mereka butuhkan semakin tinggi. Salah satu hotel yang dikenal dengan hotel bisnis yang berada di tengah Ibukota, Jakarta yaitu Hotel Indonesia Kempinski Jakarta (HIKJ) yang merupakan salah satu hotel berbintang lima pertama di Indonesia.

Berdasarkan sumber data survey lembaga yang bekerja sama dengan Manajemen Kempinski yaitu LQA (*Leading Quality Assurance*) yang merupakan perusahaan jasa internasional yang menyediakan jasa audit pelayanan hotel, jasa pelatihan dan *benchmarking* data hotel maupun sektor pariwisata lainnya dalam *hospitality industry*. Pelayanan yang LQA berikan termasuk berkomunikasi, mengaudit, menganalisis dan memberikan laporan mengenai pelayanan hotel termasuk seluruh hotel yang berada dibawah naungan Kempinski Group yang bekerja sama dengan perusahaan ini.

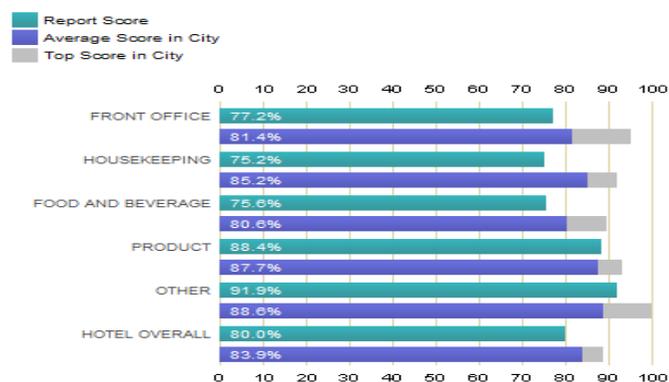
Dari hasil penilaian LQA terakhir menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan hanya mencapai 80%, bila dibandingkan dengan nilai hotel

kompetitor yang rata-rata menunjukkan 83,9%, atau bahkan nilai tertinggi hotel sejenisnya yang mencapai angka hampir 90%, HIKJ masih berada di bawah nilai tersebut. Berikut hasil penilaian LQA dalam sebuah grafik :

Departmental Score



Compared to competitive set average



Gambar 1. 1

Hasil Penilaian Pelayanan Departemen oleh LQA pada bulan Februari 2014

Sumber: Data Hotel HIKJ, 2014.

Hasil penilaian LQA menunjukkan bahwa Departemen Front Office hanya mencapai angka 77,2%. Sebagai salah satu departemen yang berperan penting dalam operasional hotel dan meningkatkan kepuasan tamu, diharapkan seluruh karyawan Front Office HIKJ dapat meningkatkan angka tersebut (meningkatkan kualitas pelayanan mereka) guna mencapai target dan SOP HIKJ.

Hampir seluruh kegiatan yang ada di Front Office berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Seluruh karyawan Front Office diharapkan dapat memberikan pelayanan sesuai harapan tamu serta membentuk citra

hotel yang positif. Dalam mendorong sumber daya manusia yang baik dalam sebuah perusahaan salah satunya dengan meningkatkan kepuasan kerja karyawannya.

Hasibuan (2001:202) menyatakan bahwa kepuasan kerja sebagai sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya. Kepuasan kerja dinikmati dalam pekerjaan, luar pekerjaan, dan kombinasi dalam dan luar pekerjaan seperti: gaji, kenaikan jabatan, atasan, tunjangan di luar gaji, kondisi kerja, rekan kerja, serta komunikasi dalam organisasi.

Berkenaan dengan pengertian tersebut, permasalahan yang berkenaan dengan kepuasan kerja karyawan Front Office Hotel Indonesia Kempinski berdasarkan wawancara dengan Manajer Front Office adalah:

1. Pada kegiatan *daily* dan *monthly briefing*, diantara faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan, komunikasi merupakan faktor terbesar yang perlu dibenahi terutama dalam setiap pelaksanaan yang berkaitan dengan pekerjaan karena dinilai belum efektif. Selain itu, melihat presentase keluhan tamu sebesar 33% diakibatkan karena adanya *miss communication* diantara karyawan dalam melaksanakan pekerjaan mereka (sumber: data hotel periode Agustus 2013).
2. Hasil audit hotel (LQA) selalu menjadi tolak ukur karyawan terhadap kinerja mereka, semakin besar nilai yang dihasilkan dari penilaian tersebut, semakin besar kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan.
3. Kepuasan kerja karyawan Front Office menurut survey HRD periode bulan Agustus 2013-Maret 2014 hanya mencapai angka 70%, padahal idealnya kepuasan kerja karyawan berkisar 80%, bahkan komunikasi termasuk kedalam golongan faktor penilaian dengan *rating* rendah.
4. Intensitas karyawan yang melakukan *resign* (berhenti kerja) cukup tinggi. Rata-rata pergantian karyawan sering terjadi dalam kurun waktu kurang dari satu tahun.

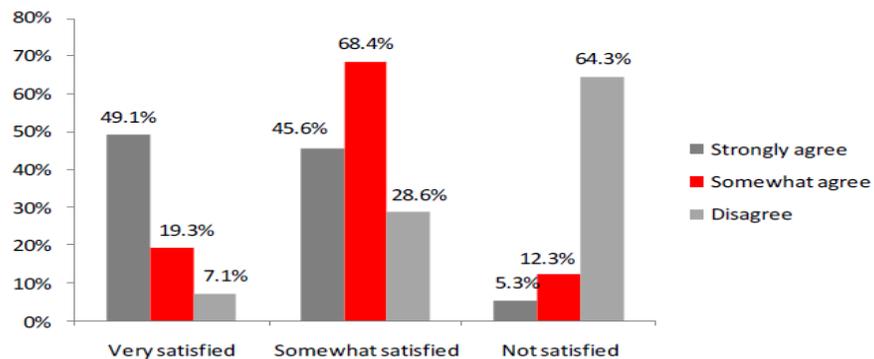
Peneliti melihat terdapat permasalahan lain yang menjadi kendala karyawan dalam melaksanakan proses kerja, yakni belum disusunnya SOP (*Standard Operational Procedure*) pada beberapa bagian atau posisi di Departemen ini. Berdasarkan data-data tersebut, kepuasan kerja karyawan Front Office HIKJ belum optimal. Alternatif solusi berkenaan dengan permasalahan kepuasan kerja ialah berkaitan dengan bagaimana cara seluruh bagian dari Departemen Front Office bekerjasama dengan baik dalam berkoordinasi mengenai informasi dan tugas pekerjaan di dalam departemen tersebut (komunikasi internal).

Menurut Anderson & Martin dalam Steingrimsdottir (2011:34) menyatakan bahwa komunikasi internal merupakan kegiatan dasar manajemen dalam setiap organisasi dan merupakan hal yang sangat penting bagi karyawan untuk memperoleh informasi mengenai pekerjaan mereka.

Dari adanya fenomena tersebut penulis berasumsi bahwa karyawan yang melakukan pekerjaannya dengan berkoordinasi dengan seluruh timnya dengan baik sebagaimana proses komunikasi yang baik dilakukan, maka karyawan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga tamu merasa puas akan kinerja dan pelayanan mereka dan tentu karyawan merasa puas akan kinerja mereka.

Maka dari itu penulis ingin meneliti dan membuktikan asumsi tersebut melalui penelitian ini apakah terdapat hubungan diantara komunikasi internal dan kepuasan kerja karyawan, bagaimana pengaruh komunikasi internal yang terjalin di departemen tersebut terhadap kepuasan kerja yang mereka (karyawan Departemen Front Office Hotel Indonesia Kempinski Jakarta) rasakan, apakah keberhasilan dan kelancaran departemen ini ditentukan oleh komunikasi yang berjalan di dalamnya, apakah komunikasi memainkan peran besar dalam pelaksanaan kerja departemen sehingga mempengaruhi berbagai faktor yang menyangkut keseluruhan kinerja yang berujung pada kondisi kepuasan kerja karyawannya.

Dalam penulisan oleh Hrudn Steingrimsdottir (2011) pada sebuah universitas di Islandia (Reykjavik University) menunjukkan bahwa adanya hubungan mengenai komunikasi internal dengan peningkatan kepuasan kerja karyawan.



Gambar 1. 2

Hasil Penelitian ‘The Relationship Between Internal Communication & Job Satisfaction’

Sumber: Penelitian Steingrimsdottir (2011:66)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara dua faktor. Gambar 1.2 menunjukkan bahwa 49,1% dari mereka yang setuju akan komunikasi dengan rekan kerja merasa sangat puas akan pekerjaan mereka, 68,4% dari mereka yang cukup setuju akan komunikasi mereka merasa yang cukup puas dengan pekerjaan mereka. Dan 64,3% dari mereka yang tidak setuju akan komunikasi mereka merasa tidak puas dengan pekerjaan mereka. Dari ukuran statistik tersebut Hrudn menyimpulkan bahwa semakin efektif komunikasi internal dilakukan semakin besar informasi disebarkan dan mendorong atasan untuk memberikan umpan balik kepada bawahan sehingga dapat menciptakan tempat kerja yang lebih baik yang tentu berdampak positif terhadap kepuasan kerja karyawan yang lebih tinggi.

Berdasarkan penelitian dan permasalahan yang dipaparkan sebelumnya, penulis semakin tertarik untuk meneliti mengenai pengaruh dari komunikasi internal

karyawan hotel terhadap kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan tersebut. Penulis memutuskan untuk menjadikan Hotel Indonesia Kempinski Jakarta (HIKJ) sebagai lokasi dalam penulisan ini, mengingat HIKJ merupakan tempat penulis melaksanakan kegiatan Program Latihan Akademik (PLA) selama enam bulan di Departemen Front Office, sehingga mempermudah penulis untuk mengamati, menilai dan mencari data mengenai hal-hal yang berkaitan dengan penelitian ini. Penulis mengambil judul penelitian mengenai “Pengaruh Komunikasi Internal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Front Office Hotel Indonesia Kempinski Jakarta”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dijelaskan pada latar belakang, masalah dalam penelitian ini secara spesifik dirumuskan dalam pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi internal yang terjalin antara karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta?
2. Bagaimana kepuasan kerja yang dirasakan karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah di atas, maka secara umum penulisan ini bertujuan untuk memperoleh data mengenai pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

Berdasarkan tujuan umum, penulis menjabarkan lagi tujuan tersebut ke dalam tujuan khusus. Spesifik penulisan bertujuan memperoleh gambaran empiris tentang:

1. Untuk mengidentifikasi komunikasi internal yang terjalin antara karyawan yang terjalin di Departemen Front Office Hotel Indonesia Kempinski.

2. Untuk mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan di Departemen Front Office Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.
3. Untuk menganalisis pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.

D. Manfaat Penelitian

Setelah rumusan tujuan dapat tercapai, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Hasil penelitian diharapkan dapat menambah khasanah keilmuan pariwisata, khususnya dunia perhotelan mengenai komunikasi yang terjalin antar karyawan.

2. Secara Praktis

Setelah rumusan tujuan dapat tercapai, maka penulisan ini dapat memberikan kegunaan diantaranya yaitu:

- a. Bagi objek penelitian, karyawan di Departemen Front Office HIKJ, hasil penulisan dapat dijadikan sebagai suatu penilaian diri dalam kelompok yang dapat diimplementasikan bila mana terdapat manfaat atau hal baru yang menjadikan komunikasi yang terjalin lebih dekat sehingga menciptakan kepuasan kerja karyawan lebih tinggi dan meningkatkan kepuasan tamu hotel.
- b. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan pengetahuan mengenai materi yang dikaji, dapat melengkapi proses penulisan sampai pada pelaksanaan kerja di dunia perhotelan.

E. Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini terdiri atas 5 (lima) bab. Uraian yang akan disajikan pada setiap bab adalah sebagai berikut :

1. BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan Latar Belakang, Perumusan Masalah, Tujuan dan Sasaran Penelitian, Kegunaan Penelitian, Ruang Lingkup penelitian yang terdiri dari Ruang Lingkup Wilayah dan Ruang Lingkup Substansi Materi, Metodologi Penelitian, Definisi Operasional, Waktu penelitian dan Sistematika penulisan.

2. BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai teori-teori relevan yang di jadikan sebagai landasan dalam penelitian ini.

3. BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Dalam bab ini menguraikan metode-metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi metode penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel penelitian, dan analisis pengolahan data.

4. BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan diuraikan pembahasan dari penelitian berdasarkan teori dan data yang didapat melalui survey atau observasi lapangan, wawancara, studi literatur, studi dokumentasi dan penyebaran kuesioner.

5. BAB V : KESIMPULAN DAN USULAN/REKOMEDASI

Dalam bab ini terdapat uraian mengenai kesimpulan penelitian dan rekomendasi atas penelitian “Pengaruh komunikasi internal terhadap kepuasan kerja karyawan Front Office di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta.”