

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada era globalisasi yang kompetitif ini, terdapat banyak perusahaan yang muncul sehingga menimbulkan tingkat persaingan yang tinggi, khususnya dalam bidang bisnis. Beberapa tahun terakhir ini, industri perhotelan mengalami pertumbuhan yang pesat. Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa di bidang pelayanan. Suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya bukan hanya berpegang pada kecanggihan teknologi yang digunakan, fasilitas yang memadai, atau dana operasional yang dimiliki, tetapi juga sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang dimiliki. Keberhasilan sebuah hotel mengedepankan kepuasan konsumen atau dalam istilah hotel yaitu tamu, hal ini ditandai dengan kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka akan menjadi keberlangsungan hotel di masa yang akan datang. Oleh karena itu, kualitas sumber daya manusia perlu diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang baik. Sumber daya manusia merupakan kunci keberhasilan bagi setiap perusahaan untuk memberikan kontribusi yang baik bagi perusahaan dalam mencapai tujuan sehingga mampu bersaing dengan perusahaan lainnya.

Kepuasan kerja karyawan telah menjadi fokus utama dalam manajemen sumber daya manusia modern, mengingat dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Sebagaimana yang telah dikemukakan oleh Dalimunthe (2022) bahwa “jika kepuasan kerja meningkat, maka kualitas layanan yang diberikan oleh karyawan juga akan meningkat”. Kepuasan kerja mempengaruhi kepuasan hidup pekerja, karena sebagian besar waktunya digunakan untuk bekerja. Kepuasan kerja sendiri merupakan sikap emosional yang menyenangkan dan mencintai pekerjaannya (Hasibuan, 2016). Sikap ini dapat dicerminkan dengan moral kerja, kedisiplinan dan prestasi kerja. Sedarmayanti dalam Sari & Hadijah (2016) menyatakan bahwa

kepuasan kerja yang memadai akan memacu semangat serta kreativitas dalam bekerja, sehingga menunjukkan kinerja yang baik.

Pada suatu perusahaan, kepuasan kerja dapat memberikan efek yang baik maupun buruk bagi operasional perusahaan, karena kepuasan kerja sangat berkaitan erat dengan sumber daya manusia yang ada dalam perusahaan tersebut. Seperti penelitian yang dilakukan oleh Monalis dkk. (2020) bahwa pengembangan sumber daya manusia berpengaruh signifikan terhadap kepuasan kerja. Kepuasan kerja berhubungan erat dengan sikap dari karyawan terhadap pekerjaannya sendiri, situasi kerja, dan kerja sesama antara pimpinan dengan sesama karyawan (Chaerudin dkk., 2020). Bagi karyawan, kepuasan kerja membawa perasaan menyenangkan dalam bekerja. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung memberikan kontribusi optimal dalam pekerjaannya, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan hotel (Dalimunthe, 2022). Luthans (2011a) mengidentifikasi beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja, di antaranya adalah kualitas komunikasi dalam organisasi. Hal ini diperkuat hasil penelitian oleh Labiba dkk. (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan.

Komunikasi sangat penting sebagai faktor penggerak perusahaan. Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari pengirim kepada penerima pesan secara efektif. Menurut Ruben & Stewart dalam Khairunnisa dkk. (2023) tujuan utama individu berkomunikasi dengan individu lainnya adalah untuk beradaptasi dengan masyarakat dan lingkungan sekitar. Berbicara dengan orang lain dapat membantu seseorang menjadi lebih sadar diri dan mengembangkan kemampuan untuk menanggapi dengan tepat nilai, sikap, dan perilaku orang-orang di sekitarnya, sesuai dengan perilaku orang lain. Dengan komunikasi yang efektif, perusahaan dapat bergerak lebih maju untuk mencapai tujuan. Berkomunikasi merupakan suatu keharusan karena dari satu pihak ke pihak yang lain dapat mengkomunikasikan banyak hal dalam kehidupan berorganisasi. Untuk menghasilkan komunikasi yang efektif, penting untuk memelihara hubungan yang konsisten. Komunikasi yang efektif antara setiap karyawan menjadi aset penting

bagi perusahaan karena dapat menjadikan proses bisnis berjalan dengan baik, khususnya komunikasi interpersonal.

Komunikasi interpersonal merupakan bentuk komunikasi khas manusia (*human communication*) yang bersifat transaksional yang melibatkan pengaruh timbal balik (*feedback*) dengan tujuan untuk mengelola hubungan antara satu dengan lainnya (Suwatno & Arviana, 2023). Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang berlangsung secara tatap muka dimana pesan-pesan mengalir yang bersifat antar personal, seperti percakapan antara dua orang atau kelompok. Komunikasi interpersonal adalah salah satu konteks komunikasi secara tatap muka dimana individu mengkomunikasikan perasaan, emosi, gagasan, serta informasi kepada individu lainnya. Komunikasi ini tidak hanya tentang bagaimana suatu hal dikatakan, namun juga tentang bagaimana bahasa tubuh yang digunakan, dan bagaimana ekspresi wajah yang diberikan. Komunikasi interpersonal dapat dilakukan dalam bentuk verbal maupun non verbal.

Hubungan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan kerja memiliki implikasi penting bagi organisasi. Komunikasi interpersonal muncul sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja karyawan. Seperti yang diungkapkan oleh Robbins dan Judge dalam Tannady (2017) terdapat faktor komunikasi antara karyawan dan manajemen yang berhubungan dengan kepuasan kerja. Dengan meningkatkan kualitas komunikasi, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan, mengurangi tingkat *turnover* karyawan, mengurangi tingkat absen yang tinggi dan pada akhirnya mencapai tujuan bisnis yang lebih baik (Robbins & Judge, 2015). Pada konteks industri perhotelan yang mengedepankan pelayanan, komunikasi yang efektif tidak hanya penting untuk koordinasi operasional, tetapi juga berperan dalam membentuk iklim kerja yang positif (Cahyoseputro dkk., 2021). Komunikasi interpersonal yang efektif tidak hanya memfasilitasi koordinasi kerja, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan meningkatkan kepuasan kerja karyawan (Robbins & Judge, 2013).

THE 101 Bandung Dago Hotel berdiri sejak 18 Juli 2014, di Jalan Ir H Juanda No. 3 Tamansari, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan sektor pariwisata yang dibawah naungan PT. Panorama Hospitality Management atau dikenal dengan PHM Hotels. THE 101 Bandung Dago Hotel memiliki visi menjadi perusahaan jasa hotel paling diminati di Indonesia dengan cara bersaing dalam industri pengelola jasa hotel dan mengoptimalkan manfaat sumber daya yang dimiliki bagi para pemangku kepentingan seperti pelanggan, rekanan, karyawan, pemilik perusahaan dan lingkungan. Hal yang harus diperhatikan untuk memenuhi visi tersebut diantaranya mengefesienkan cara kerja yang terdapat dalam perusahaan melalui kemampuan sumber daya manusia. Dengan kondisi karyawan yang beraneka ragam, menuntut perusahaan untuk dapat mendorong karyawannya dapat melaksanakan tugas secara efektif dan efisien. Salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu mengefektivitaskan komunikasi interpersonal antar karyawan. Komunikasi interpersonal di THE 101 Bandung Dago Hotel dilakukan pada saat *briefing*, *monthly meeting*, *overhandle* ataupun penyampaian tugas pekerjaan.

Berdasarkan hasil pra survei penelitian yang dilakukan pada 17 November 2024 terhadap 10 orang sebagai responden yaitu karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel berdasarkan kriteria yang paling banyak *multitasking* dalam pekerjaannya, dengan cara memberikan beberapa pilihan item mengenai yang menjadi penyebab menurunnya kepuasan kerja karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel dengan pilihan ya atau tidak, diantaranya adalah: komunikasi karyawan, beban kerja, lingkungan fisik kerja, rekan kerja, gaya kepemimpinan, gaji atau upah, dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.1

Hasil Pra Survei Penelitian Mengenai Penyebab Turunnya Kepuasan Kerja

No	Penyebab menurunnya Kepuasan Kerja	Jawaban Responden		Presentase (%)		Jumlah Responden
		YA	TIDAK	YA	TIDAK	
1.	Beban Kerja	3	7	30%	70%	10
2.	Gaya Kepemimpinan	1	9	10%	90%	10
3.	Komunikasi Karyawan	7	3	70%	30%	10
4.	Fasilitas Kantor	3	7	30%	70%	10
5.	Rekan kerja	2	8	20%	80%	10
6.	Gaji/Upah	1	9	10%	90%	10

Sumber: Data diolah hasil pra survei penelitian

Dari hasil temuan pada pra survei penelitian pada Tabel 1 menunjukkan bahwa hasil pra survei penelitian terhadap 10 orang responden di THE 101 Bandung Dago Hotel terdapat faktor yang menjadi indikasi penyebab permasalahan kurangnya kepuasan kerja karyawan. Faktor komunikasi menempati posisi pertama dengan jumlah yaitu sebanyak 7 dari 10 orang responden atau 70%, diposisi kedua yaitu beban kerja dan lingkungan fisik kerja masing-masing dengan jumlah 3 dari 10 orang atau 30%, selanjutnya diposisi ketiga yaitu rekan kerja 2 dari 10 orang atau 20%, dan yang terakhir adalah gaya kepemimpinan dan upah promosi 1 dari 10 orang responden atau 10%.

Permasalahan yang ditemui peneliti di atas dapat memberikan gambaran bahwa komunikasi antar karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel terindikasi terhadap turunnya tingkat kepuasan kerja pada karyawan. Para karyawan menyebutkan bahwa masih banyaknya *miscommunication* antar karyawan maupun antar departemen yang mengakibatkan terhambatnya penyelesaian tugas pekerjaan.

Fenomena yang ditemui peneliti dengan melakukan wawancara pada tanggal 10–15 Oktober 2024 dan observasi magang dengan beberapa karyawan

Viola Febiolan, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI THE 101 BANDUNG DAGO HOTEL

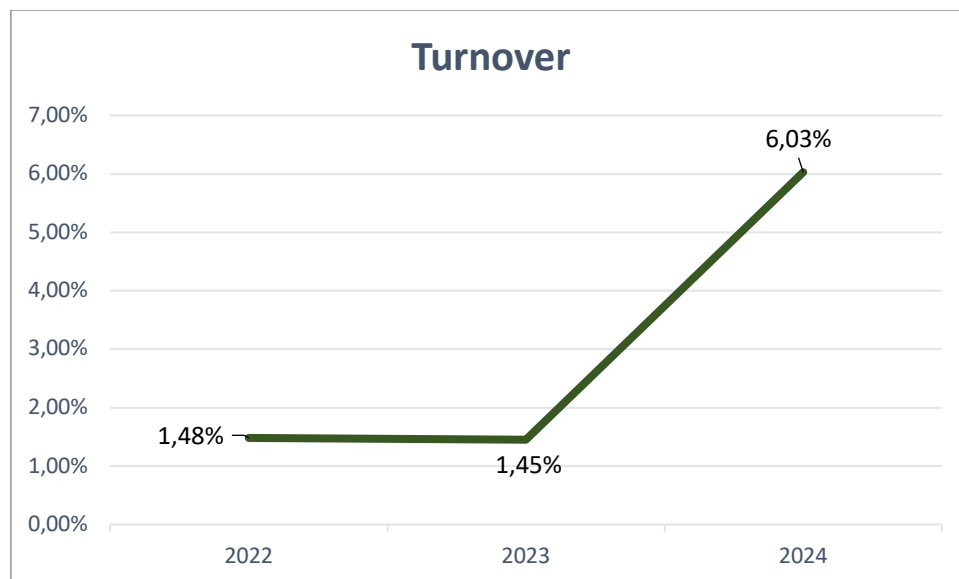
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terkait komunikasi interpersonal di THE 101 Bandung Dago Hotel, dimana berdasarkan hasil wawancara tersebut diantaranya karyawan dituntut untuk *multitasking* dalam menyelesaikan tugasnya sehingga beban kerja yang diterima bertambah, hal ini mengakibatkan terjadinya *miscommunication* karena karyawan melakukan pekerjaan yang berbeda-beda setiap harinya sehingga banyak karyawan yang masih belum terbiasa. Proses *multitasking* tersebut juga terjadi pada *supervisor* beberapa departemen, belakangan ini *supervisor* dituntut untuk mengkoordinasi departemen lain, diantaranya *supervisor Front Office* diubah menjadi *Housekeeping*, sehingga harus belajar dari awal mengenai departemen tersebut karena tidak memiliki keahlian dalam bidang tersebut, dan harus beradaptasi dengan lingkungan kerja yang baru di departemen yang berbeda. Hal ini mengakibatkan kurangnya kepuasan kerja yang dirasakan oleh karyawan karena tidak ditempatkan di departemen yang sesuai dengan keahliannya, sehingga akan berdampak pada menurunnya produktivitas kerja, agenda yang tidak tercapai tepat waktu hingga kurang maksimalnya layanan yang diberikan oleh karyawan.

Selain permasalahan di atas, peneliti juga mendapatkan informasi terkait kurangnya sumber daya manusia di perusahaan. THE 101 Bandung Dago sebagai hotel yang mengusung konsep *lifestyle modern*, perusahaan jasa ini dituntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang optimal sangat bergantung pada sumber daya manusianya. Fenomena tingginya *turnover* karyawan di industri perhotelan menjadi perhatian serius bagi manajemen hotel. *Turnover* merupakan keluar masuknya karyawan dalam suatu perusahaan pada jangka waktu tertentu. Robbins & Judge (2015) menyatakan bahwa “*turnover intention* adalah kecenderungan atau tingkat dimana seorang karyawan memiliki kemungkinan untuk meninggalkan perusahaan baik secara sukarela maupun tidak sukarela yang disebabkan karena kurang menariknya pekerjaan saat ini dan tersedianya alternatif pekerjaan lain”. Berdasarkan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2015) yang mengemukakan bahwa kepuasan kerja berhubungan dengan *turnover*, apabila *turnover* karyawan rendah maka kepuasan kerja tinggi, sedangkan apabila *turnover* karyawan tinggi maka kepuasan kerja karyawan rendah.

Di Indonesia, industri perhotelan memiliki permasalahan tingkat *turnover* karyawan yang juga tinggi. Andriani dalam Wijayanto & Shinta Dewi (2022) mengungkapkan bahwa “tingkat *turnover* karyawan hotel-hotel di Indonesia mencapai kisaran 11–38% per tahunnya”. Menurut Bambang Wahyudi (2002) tingkat *turnover* karyawan yang dianggap tinggi adalah apabila mencapai angka lebih dari 5% dalam satu tahun. Sejalan dengan penelitian oleh Maier (Putri Pristianti, 2015) mengemukakan bahwa tingkat turnover dikatakan tinggi jika mencapai angka 5% atau bahkan lebih. Hal ini dijadikan sebagai batas toleransi di mana turnover di atas 5% sudah termasuk kategori tinggi, yang menunjukkan adanya risiko dan masalah dalam pengelolaan karyawan.

Permasalahan tingkat *turnover* juga terjadi di THE 101 Bandung Dago Hotel dapat dilihat dari rekapitulasi grafik rata-rata tingkat *turnover* 2022 – 2024 sebagai berikut:



Gambar 1.1

Grafik Tingkat *Turnover* 2022 – 2024

Berdasarkan grafik tingkat *turnover* karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel di atas terdapat terjadinya peningkatan *turnover* karyawan dari 2022 – 2024 dapat dilihat dari Tabel berikut:

Tabel 1. 2
Data Rata - Rata *Turnover* Tahun 2022 – 2024

Tahun	Rata-rata Tingkat <i>Turnover</i>
2022	1,48%
2023	1,45%
2024	6,03%

Sumber: Data diolah peneliti

Berdasarkan Tabel 1.2 tingkat *turnover* di THE 101 Bandung Dago Hotel dapat dilihat bahwa pada tahun 2022 rata-rata tingkat *turnover* yaitu 1,48%, pada tahun 2023 rata-rata tingkat *turnover* 1,45%, sedangkan pada tahun 2024 adanya peningkatan drastis tingkat *turnover* karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel menjadi 6,03%.

Hal ini menunjukkan bahwa adanya permasalahan pada tingkat *turnover* tahun 2024. Sejalan dengan pendapat Keith Davis dalam Mangkunegara (2015) yang mengemukakan bahwa apabila *turnover* karyawan rendah maka kepuasan kerja tinggi, sedangkan apabila *turnover* karyawan tinggi maka kepuasan kerja karyawan rendah. Adapun permasalahan rekapitulasi *turnover* 2024 karyawan THE 101 Bandung Dago dapat dilihat pada Tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3

Persentase Rekapitulasi *Turnover* THE 101 Bandung Dago Hotel 2024

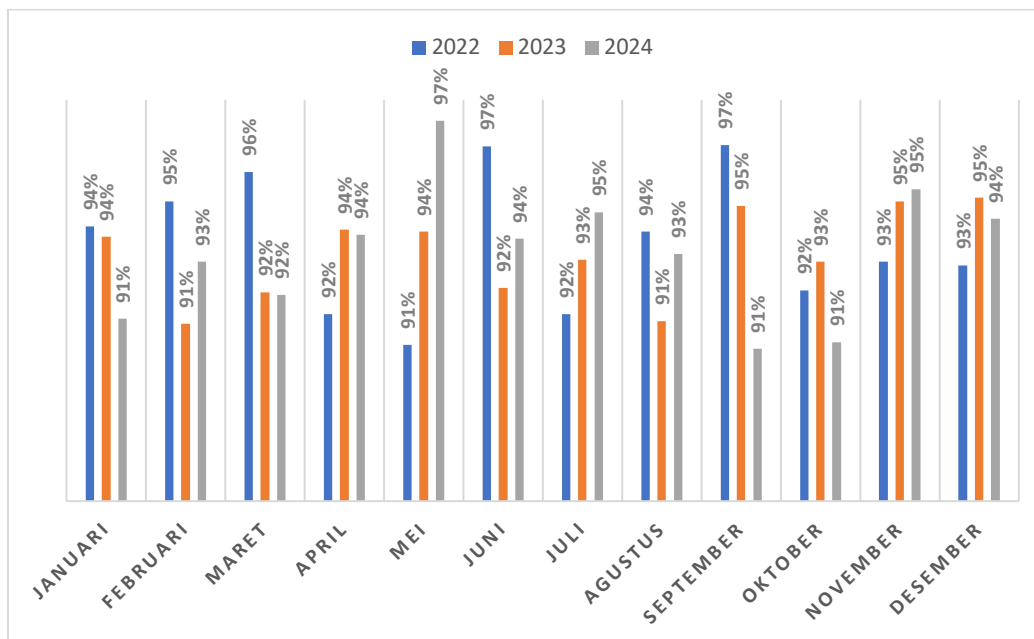
BULAN	JUMLAH KARYAWAN	MASUK	KELUAR	TURNOVER (%)
Jan-24	147	1	9	7,24
Feb-24	143	3	7	5,63
Mar-24	136	2	9	7,24
Apr-24	131	3	8	6,43
May-24	127	5	9	7,24
Jun-24	124	5	8	6,43
Jul-24	121	4	7	5,63
Aug-24	118	5	8	6,43
Sep-24	115	4	7	5,63
Oct-24	112	4	7	5,63
Nov-24	110	3	5	4,02
Dec-24	108	4	6	4,83
	124	4	8	6,03%

Sumber: Data turnover THE 101 Bandung Dago Hotel

Berdasarkan data *turnover* di atas dapat diketahui bahwa tingkat *turnover* pada tahun 2024 mencapai 6,03%. Hasil presentase *turnover* tersebut lebih dari 10%, maka dapat disimpulkan bahwa *turnover* karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel dinyatakan dalam kategori tinggi. Berdasarkan data jumlah karyawan yang masuk dan jumlah karyawan yang keluar tersebut dapat dilihat bahwa lebih banyak karyawan yang keluar dibandingkan dengan karyawan yang masuk. Hal ini menunjukkan bahwa THE 101 Bandung Dago Hotel mengalami permasalahan sumber daya manusia yang apabila dibiarkan maka akan menimbulkan ketidaknormalan dalam pekerjaan.

Faktor penyebab terjadinya *turnover* diantaranya ditandai berbagai hal yang menyangkut perilaku dan perasaan karyawan. Karyawan yang keluar pada tahun 2024 dari THE 101 Bandung Dago Hotel ini yaitu banyak karyawan yang mengundurkan diri atau berhenti bekerja (*resign*). Jika dilihat THE 101 Bandung Dago Hotel ini memiliki lokasi yang strategis yaitu di tengah Kota Bandung, upah yang lebih baik dari hotel bintang 4 lainnya di Bandung, memiliki *chain* atau rantai cabang di Indonesia yaitu dibawah naungan PT Panorama Hospitality Management atau PHM Hotels, namun banyak karyawan yang *resign* dengan berbagai alasan. Hal ini diduga karena karyawan tidak merasa puas atas pekerjaannya. Kurangnya kepuasan kerja karyawan disebabkan oleh beban kerja yang berat karena tuntutan *multitasking* sehingga banyaknya karyawan yang saling *misunderstanding* dalam melaksanakan tugasnya sehingga menimbulkan *miscommunication*, maka perlu adanya komunikasi interpersonal antar karyawan yang terjalin dengan baik.

Keith Davis dalam Mangkunegara (2015) juga mengatakan bahwa untuk menilai kepuasan kerja dapat dilihat juga dari tingkat kehadiran pekerjaan (*absence*). Karyawan yang tidak merasa puas dalam bekerja cenderung memiliki tingkat absensi yang tinggi dengan alasan yang tidak logis atau subjektif. Permasalahan mengenai tingkat kehadiran ini juga terjadi di THE 101 Bandung Dago Hotel sebagai berikut:



Gambar 1.2

Grafik Presensi Karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel (2022 – 2024)

Berdasarkan grafik data persentase kehadiran karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel di atas dapat dilihat persentase kehadiran karyawan setiap bulannya fluktuatif atau tidak sama. THE 101 Bandung Dago Hotel memiliki standar kehadiran karyawan sebesar 95%. Pada tahun 2022 hanya bulan Februari, Maret, Juni, Agustus yang telah mencapai standar persentase kehadiran. Adapun pada tahun 2023 hanya bulan September, November, Desember yang telah mencapai standar persentase kehadiran. Sedangkan pada tahun 2024 yang mencapai standar persentase kehadiran hanya pada bulan Mei dan Juli. Hal ini menunjukkan bahwa setiap tahunnya terjadi penurunan tingkat persentase kehadiran karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel yang mencapai standar persentase kehadiran perusahaan. Adapun rata-rata persentase kehadiran karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel pertahun dari 2022 – 2024 sebagai berikut:

Tabel 1.4
Data Presensi Karyawan THE 101 Bandung Dago Hotel 2024

Tahun	Rata-rata Persentase Kehadiran
2022	94%
2023	93%
2024	93%

Sumber: Data Presensi THE 101 Bandung Dago

Dapat disimpulkan bahwa tingkat kehadiran karyawan dikatakan masih cukup rendah karena dari data di atas menunjukkan bahwa persentase rata-rata tingkat kehadiran karyawan pada tahun 2022 sebesar 94%, pada tahun 2023 sebesar 93% dan 2024 sebesar 93%. Sedangkan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan sebesar 95%. Maka hal ini menunjukkan bahwa adanya indikasi masalah tingkat kehadiran yang terjadi di dalam perusahaan tersebut.

Sampai saat ini peneliti menemukan beberapa penelitian mengenai pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan yang menunjukkan bahwa “komunikasi interpersonal berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan” (Pardede dkk., 2023). Sedangkan dalam penelitian Maya dkk. (2021) menyatakan bahwa “tidak ada kaitan yang signifikan antara komunikasi interpersonal dengan kepuasan dalam bekerja”. Berdasarkan paparan yang telah diuraikan tersebut, maka peneliti merasa tertarik mengkaji lebih lanjut untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Komunikasi Interpersonal terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel”**.

Viola Febiolan, 2025

PENGARUH KOMUNIKASI INTERPERSONAL TERHADAP KEPUASAN KERJA KARYAWAN DI THE 101 BANDUNG DAGO HOTEL

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

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dari hasil pra penelitian yang dilakukan peneliti di THE 101 Bandung Dago Hotel, maka inti dari kajian ini yaitu terjadinya permasalahan belum optimalnya kepuasan kerja karyawan. Kepuasan kerja yang dirasakan oleh setiap karyawan memiliki tingkatan yang berbeda-beda. Karyawan yang memiliki kepuasan kerja tinggi cenderung memberikan kontribusi optimal dalam pekerjaannya. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat membuat karyawan merasakan puas dalam bekerja.

Menurunnya kepuasan kerja dapat disebabkan oleh komunikasi interpersonal yang kurang baik. Fokus dalam permasalahan penelitian ini adalah sering terjadinya *miscommunication* karyawan antar karyawan, maupun antar departemen di THE 101 Bandung Dago Hotel seperti yang bisa dilihat dari pra survei penelitian yang menunjukkan bahwa komunikasi merupakan faktor tertinggi idikasi penyebab menurunnya kepuasan kerja. Terjadinya kesalahpahaman yang disebabkan oleh komunikasi dalam perusahaan yang tidak berjalan dengan baik, hal itu dapat terlihat ketika karyawan menyampaikan atau menerima tugas dari atasan, atau sesama karyawan pada saat bekerja.

Permasalahan kepuasan kerja ini yaitu dalam sumber daya manusia yang terbatas, adanya tuntutan *multitasking* dalam pekerjaan sehingga menyebabkan beban kerja yang diterima bertambah, hal ini mengakibatkan terjadinya *miscommunication* karena karyawan melakukan tugas pekerjaan yang berbeda-beda dan tidak ditempatkan berdasarkan keahliannya. Permasalahan ini menyebabkan banyaknya karyawan yang keluar dari perusahaan.

Permasalahan dalam sumber daya manusia ditandai dengan data persentase *turnover* yang menyatakan bahwa jumlah rata-rata dari data *turnover*

tersebut yaitu lebih banyak karyawan yang keluar dibandingkan dengan karyawan yang masuk.

Selain itu, tingkat kehadiran karyawan dikatakan masih cukup rendah karena persentase rata-rata tingkat kehadiran karyawan yang masih dibawah standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan yaitu sebesar 95%.

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pernyataan masalah dalam penelitian yang sudah dijelaskan di atas, maka peneliti menemukan beberapa rumusan masalah dalam pertanyaan penelitian (*research question*) sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran efektivitas komunikasi interpersonal yang terjalin antara karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja yang dirasakan karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel?
3. Adakah pengaruh efektivitas komunikasi interpersonal terhadap tingkat kepuasan kerja karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan di atas, maka secara umum penelitian ini dimaksudkan untuk memperoleh data mengenai seberapa besarnya pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui apakah komunikasi interpersonal berpengaruh terhadap kepuasan kerja karyawan atau tidak. Secara khusus, tujuan dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi komunikasi interpersonal yang terjalin antara karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel
2. Untuk mengidentifikasi kepuasan kerja karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel
3. Untuk menganalisis adakah pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel

1.4 Kegunaan Penelitian

Apabila tujuan penelitian telah tercapai, maka penelitian ini dapat memberikan manfaat secara teoritis dan praktis. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Secara Teoritis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan teoritik atau dikaji kembali sehingga dapat menghasilkan temuan ilmiah dalam ruang lingkup manajemen perkantoran, ilmu komunikasi, ilmu manajemen sumber daya manusia, dan ilmu perilaku organisasi.

1.4.2 Secara Praktis

- a. Bagi peneliti, menambah pengetahuan dan wawasan tentang komunikasi dalam hubungannya dengan kepuasan kerja karyawan.
- b. Bagi objek penelitian, karyawan di THE 101 Bandung Dago Hotel, hasil penulisan dapat memberikan masukan sebagai suatu penilaian diri dalam kelompok tentang bagaimana meningkatkan komunikasi interpersonal di tempat kerja sehingga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan.
- c. Bagi peneliti berikutnya, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran dan referensi informasi mengenai komunikasi interpersonal terhadap kepuasan kerja karyawan.