

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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.

Sekarang ini, perkembangan bisnis hotel semakin pesat, mengingat kebutuhan masyarakat akan hotel yang berada di pusat atau daerah bisnis dan menyediakan fasilitas yang mereka butuhkan semakin tinggi. Kota Palembang sebagai ibukota provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu yang cukup diminati wisatawan. Besarnya minat wisatawan berkunjung ke Kota Palembang memicu meningkatkan peluang dalam jenis berbisnis baik objek wisatanya itu sendiri maupun usaha-usaha lain yang berhubungan dengan aktivitas wisata seperti akomodasi hotel, transportasi, kuliner dan lain sebagainya. Industri jasa perhotelan di Kota Palembang cenderung fluktuatif, karena tinggi rendahnya Tingkat Penghunian Kamar (TPK) sangat dipengaruhi oleh eksternal maupun internal. Faktor eksternal, faktor sosial, ekonomi dan kebijakan pemerintah. Sedangkan faktor internal seperti fasilitas, sarana dan

prasarana yang dimiliki oleh hotel serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel.

Semakin berkembang pesat dunia bisnis secara tidak langsung menuntut setiap perusahaan untuk dapat mengoptimalkan sumber daya yang dimiliki di antara lain modal, mesin, bahan baku, sumber daya manusia, dan masih banyak lainnya. Dari sekian banyak sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan, sumber daya manusia merupakan sumber daya yang sangat penting, terutama perusahaan yang sedang terjalin dalam kerjasama merger pasti terdapat banyak sumber daya manusia yang terlibat demi tercapainya tujuan perusahaan sehingga dibutuhkan kerjasama dan komunikasi yang baik di semua bidang baik perseorangan maupun antar department dalam perusahaan.

Komunikasi berperan penting dalam menjembatani manusia dalam berhubungan antara satu dengan yang lainnya baik dalam kehidupan pribadi maupun dalam bermasyarakat. Komunikasi dalam suatu organisasi juga merupakan hal utama yang tidak kalah pentingnya dalam mencapai tujuan organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam suatu organisasi disebut dengan komunikasi organisasi. Redding (dalam Pace dan Faules, 201) bahkan menyatakan bahwa iklim (komunikasi) organisasi jauh lebih penting daripada keterampilan atau teknik-teknik komunikasi semata-mata dalam menciptakan suatu organisasi yang efektif.

Terkait dengan korelasi antara iklim komunikasi organisasi, alasan lain yang mendukung pentingnya iklim komunikasi organisasi adalah karena dengan adanya iklim komunikasi organisasi yang kondusif, nyaman dan positif, maka dipercaya akan meningkatkan motivasi kerja dari para anggota organisasi atau karyawan perusahaan.

Kriyantono (2010: 316-317) berpendapat bahwa komunikasi akan berjalan sesuai dengan fungsinya, bila terdapat iklim komunikasi yang baik juga didalamnya. Iklim komunikasi organisasi yang baik adalah persepsi mengenai seberapa jauh anggota organisasi merasa bahwa organisasi dapat dipercaya, mendukung, terbuka terhadap, menaruh perhatian kepada, dan secara aktif meminta pendapat mereka seata memberi penghargaan atas standar kinerja yang baik.

Setiap perusahaan atau organisasi, memiliki masalah khususnya dalam hal komunikasi, sehingga menyebabkan suasana kerja tidak nyaman yang berdampak pada buruknya motivasi kerja didalam diri karyawan. Masalah yang terjadi di Hotel Imara Palembang adalah kurang terciptanya komunikasi yang baik yang berdampak kepada iklim atau suasana kerja yang tidak kondusif, dan terkesan "*flat*" sehingga membuat motivasi kerja karyawan berkurang. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pemahaman antara komunikator dan komunikan yang artinya *leader* kurang memahami bagaimana penyampaian pesan yang baik dan benar agar dapat diterima oleh bawahannya, serta kurangnya pendekatan secara *personal* dan dapat diartikan kurangnya keterbukaan antara sesama karyawan sehingga tak jarang menyebabkan adanya kesalahpahaman antara keduanya.

Hubungan iklim komunikasi oraganisasi yang berada di Hotel Imara Palembang dapat dilihat pada saat pegawai Hotel Imara Palembang menyelesaikan suatu permasalahan yang ada dan pada saat pegawai melayani masyarakat dalam hal pekerjaan. Berbagai hubungan komunikasi dapat terjalin dalam suatu organisasi dengan yang ada di Hotel Imara Palembang maka dari hasil pengamatan dengan salah

satu pegawai yang bekerja di Hotel Imara Palembang mengatakan bahwa penyelesaian setiap masalah yang ada di Hotel Imara Palembang biasanya di selesaikan dengan bersama- sama dan saling tukar pendapat antara pegawai satu dengan yang lainnya ataupun dengan cara mufakat agar berbagai usul dari pegawai dapat di tampung dan dicari solusi yang tepat guna mencari jalan keluar setiap masalah yang ada. Namun apabila dengan suatu musyawarah masih belum dapat menyelesaikan suatu permasalahan yang ada, maka permasalahan tersebut akan di carikan suatu solusi dan meminta pertimbangan di perusahaan.

Pegawai yang ada di Hotel Imara Palembang tidak semuanya berada dalam satu ruangan yang sama banyak ruangan yang terpisah antara karyawan satu sama lainnya hal ini di karenakan ukuran tempat kerja yang cukup memadai, penempatan kerja yang ada di Hotel Imara Palembang sesuai dengan bagian kerja masing-masing karyawan sehingga banyak karyawan yang kurang mengenal antara karyawan satu dengan karyawan lainnya.

Agar komunikasi berjalan efektif diperlukan komunikasi dua arah. Pentingnya melakukan komunikasi dua arah yang dapat membantu pekerjaan, misalnya menyampaikan laporan keuangan yang di sampaikan bawahan kepada *leadernya*. Sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman satu sama lainnya.

Aliran komunikasi dua arah dalam penyampaian pesan secara jelas dan juga lancar tentu berpengaruh terhadap motivasi karyawan. Artinya jika disebuah perusahaan itu memiliki tingkat kesalahpahaman yang cenderung rendah, antara bawahan dengan *leadernya* maka dapat dikatakan bahwa mereka sukses dalam

membangun iklim komunikasi antar sesama. Hotel Imara Palembang salah satu hotel bintang tiga terkenal di Kota Palembang, menjadi hal utama dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi yang tentunya akan berpengaruh terhadap meningkatnya motivasi kerja karyawan.

Motivasi kerja adalah sesuatu yang menimbulkan dorongan atau semangat kerja, atau dengan kata lain pendorong semangat kerja. Faktor lain yang dapat mempengaruhi motivasi kerja pegawai adalah faktor kepuasan kerja. Kepuasan kerja merupakan suatu penilaian mengenai seberapa jauh pekerjaannya secara keseluruhan mampu memuaskan kebutuhannya sekaligus merupakan perasaan pegawai terhadap pekerjaannya. Kepuasan kerja juga merupakan suatu proses pencapaian tingkat motivasi karyawan untuk lebih bisa produktif dalam bekerja dan merupakan bentuk kekaryaan karyawan yang didorong oleh pemenuhan kebutuhan-kebutuhannya.

Kepuasan kerja dapat menurunkan tingkat perputaran karyawan dan meningkatkan prestasi kerja, kepuasan kerja sangat penting untuk diteliti yang nantinya akan berdampak kepada perusahaan. Orang yang mengungkapkan kepuasan yang tinggi dalam pekerjaannya cenderung lebih produktif, mempunyai keterlibatan yang tinggi dan kecil kemungkinannya dalam mengundurkan diri dibandingkan dengan karyawan yang merasakan kepuasan yang kurang (Sowmya, 2016).

Salah satu hotel yang mengalami penurunan tingkat prestasi kerja karyawannya dan sedang melakukan program untuk menanggulangi permasalahan prestasi kerja karyawan adalah Hotel Imara Palembang, hotel dengan bintang tiga yang berada di

kawasan Kota Palembang sebagai salah satu hotel bintang tiga terkenal di Kota Palembang.

Hotel Imara Palembang harus mendayagunakan berbagai sumber daya organisasi secara optimal untuk menjadi unggul dalam menghadapi persaingan tersebut. Diantara berbagai sumber daya yang dimiliki organisasi, sumber daya manusia dalam perusahaan yang biasa disebut karyawan selalu menjadi salah satu faktor yang sangat berperan penting bagi perusahaan. Menurut Hasibuan (2016) Karyawan merupakan kekayaan utama suatu perusahaan karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas perusahaan tidak akan terjadi, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang ingin dicapai.

Karyawan bukan mesin yang dapat dioperasikan sesuai kebutuhan, ada saatnya karyawan merasa jenuh dan tidak semangat dalam menjalani pekerjaannya. Hal itu dapat menyebabkan karyawan berhenti dari pekerjaannya, begitu pula dengan karyawan Hotel Imara Palembang yang mengalami beberapa kali pergantian karyawan karena ada karyawan yang keluar dari perusahaan. Ada dua alternatif proses keluarnya karyawan dari Hotel Imara Palembang, diantaranya adalah keluar dengan keinginan dari perusahaan atau keluar dengan keinginan dari diri karyawan sendiri dan kedua alternatif tersebut disebabkan karena kurangnya motivasi kerja pada karyawan tersebut.

Tingkat karyawan keluar yang cukup banyak terjadi pada Tahun 2017 terjadi dua kasus karyawan keluar, diantaranya terjadi atas keinginan perusahaan dan kasus karyawan keluar karena keinginan sendiri. Menurut manager Hotel Imara Palembang,

kasus keluarnya karyawan karena keinginan sendiri ditunjukkan dengan adanya pengunduran diri dari karyawan tersebut, hal itu dilatarbelakangi oleh kurangnya kepuasan kerja pada karyawan. Salah satunya ialah karyawan tidak merasa puas jika seringkali diperlakukan konsumen hotel dengan tidak baik, kasar dan tuntutan berlebihan dari konsumen hotel, hal ini berdampak pada kepuasan kerja karyawan.

Kebijakan perusahaan untuk memberhentikan karyawan yang tidak produktif dinilai sebagai kebijakan yang efektif untuk meningkatkan produktivitas perusahaan. Selain akan menghambat kinerja perusahaan, karyawan yang tidak disiplin tersebut akan memberikan contoh negatif terhadap karyawan lain. Oleh karena itu, harus ada tindakan serius dari manajemen perusahaan untuk menanggulangi hal tersebut agar permasalahan karyawan seperti ini tidak berlarut-larut. Sehingga karyawan yang lain akan berpikir berkali-kali untuk melakukan tindakan menyimpang dari struktur pekerjaannya. Sedangkan keluarnya karyawan atas keinginan perusahaan didasarkan atas beberapa alasan, diantaranya adalah karyawan tidak disiplin, sering mangkir dengan tingkat kehadiran yang mengecewakan, dan tidak menjalankan tugas yang menjadi tanggung jawabnya sesuai dengan standar operasional perusahaan (SOP).

Hal ini menunjukkan bahwa tingkat absensi karyawan di Hotel Imara Palembang masih dianggap kurang dapat memenuhi harapan perusahaan, karena data absensi tersebut melebihi standar toleransi perusahaan yaitu sebesar 10%. Hal tersebut menggambarkan adanya kurangnya motivasi karyawan dalam bekerja sehingga karyawan tidak disiplin dan timbul keinginan dalam diri karyawan untuk berhenti dari pekerjaannya.

Berdasarkan latar belakang maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang pengaruh iklim komunikasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar latar belakang di atas, dapat dirumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.
2. Apakah terdapat pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.
3. Apakah terdapat pengaruh iklim komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.

3. Untuk mengetahui pengaruh iklim komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan di Hotel Imara Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberi manfaat dari berbagai pihak.

Manfaat secara teoritis dan praktis dapat dijelaskan sebagai berikut :

1.4.1 Secara Teoritis

Penelitian diharapkan sebagai tambahan bacaan dan literatur di perpustakaan di bidang penelitian, khususnya mengenai pengaruh iklim komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan.

1.4.2 Secara Praktis

Sebagai bahan masukan karyawan Hotel Imara Palembang dalam hal iklim komunikasi organisasi dan kepuasan kerja terhadap motivasi kerja karyawan.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bagian pendahuluan berisi mengenai latar belakang dari penelitian ini, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat dari penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam landasan teori berisi mengenai pengertian komunikasi dan jenis komunikasi. Kemudian terdapat pengertian mengenai kepuasan kerja, penilaian dan pengukuran kepuasan kerja dan faktor yang mempengaruhi

kepuasan kerja. Kemudian dalam bab ini juga berisi mengenai pengertian insentif, jenis-jenis insentif, faktor yang mempengaruhi besarnya insentif dan tujuan pemberian insentif. Dalam bab ini juga akan dijelaskan mengenai pengertian motivasi kerja karyawan, faktor-faktor yang mempengaruhi motivasi kerja karyawan.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini dijelaskan mengenai jenis penelitian, subyek dan obyek penelitian, lokasi penelitian, waktu penelitian, variabel penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, definisi operasional, teknik pengujian instrument serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai hasil uji validitas dan reliabilitas instrument, karakteristik responden, hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pengujian statistik serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini berisi kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang dilakukan dan juga berisi saran yang nantinya dapat digunakan oleh perusahaan untuk membuat kebijakan-kebijakan terutama yang berkaitan dengan motivasi kerja karyawan.