

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Hotel Century Park Jakarta memiliki beberapa departemen yang salah satunya adalah *Human Resources Development (HRD)* yang merupakan bagian dari organisasi/perusahaan bertugas yang mengatur ataupun mengelola Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada dalam sebuah perusahaan dari berbagai aspek. Sumber daya manusia memiliki fungsi membentuk karyawan yang berkualitas dalam bekerja. *Human Resources* merupakan bagian yang sangat penting sebagai sumber daya manusia yang memiliki akal, perasaan, ketrampilan, keinginan, dorongan, daya, pengetahuan, dan karya. Semua memiliki potensi berpengaruh terhadap upaya/usaha perusahaan/organisasi dalam mencapai tujuannya (Sutrisno, 2009: 3).

Menurut Sutrisno (2009: 9) *Human Resources Development* merupakan salah satu departemen yang memiliki fungsi untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, penerangan dan pengadaan, pengembangan, pengendalian, pemeliharaan, pengintegrasian, kedisiplinan dan pemberhentian.

Human Resources Development yang menaungi seluruh karyawan yang ada di dalam organisasi/perusahaan, dari mulai merekrut karyawan dan menangani segala keluhan atau masalah karyawan. *Human Resources Development* mendorong karyawannya agar bisa meningkatkan kualitas

dan sikap kerjanya untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik – baiknya sesuai dengan visi dan misi yang telah ditetapkan oleh organisasi/perusahaan.

Organisasi/perusahaan akan berjalan dengan baik bukan hanya kualitas karyawannya namun tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi merupakan suatu cara untuk melakukan hubungan antar manusia individu maupun kelompok. Manusia melakukan komunikasi karena komunikasi dapat melakukan dalam menjalin tali persaudaraan antar manusia satu dengan yang lainnya. Aktifitas rutin yang dilakukan oleh setiap manusia dalam berkomunikasi agar terus saling berhubungan. Khususnya di dalam organisasi/perusahaan, komunikasi begitu sangat penting dilakukan, tanpa adanya komunikasi organisasi/perusahaan tidak akan berjalan dengan baik dan lancar sesuai target dan harapan bersama.

Human Resources Manager adalah kepala Sumber daya manusia yang merencanakan, membuat, dan pengambilan keputusan dalam mengelola sumber daya manusia. Dengan mengembangkan karyawan melalui pelatihan atau pengembangan karir, perusahaan bisa mengembangkan potensi atau *skill* karyawannya dan dapat meningkatkan produktivitas kerja. Selain itu, perusahaan juga bisa mempertahankan kandidat-kandidat terbaik di perusahaan mereka agar dapat memberikan yang terbaik bagi perusahaannya.

Seorang karyawan yang bermutu dan memiliki tanggung jawab yang tinggi dalam suatu organisasi merupakan kualitas karyawan yang ada

di perusahaan tersebut. Melaksanakan pekerjaan yang sudah direncanakan dengan sasaran yang telah ditetapkan dengan ketelitian karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya merupakan kesesuaian yang memiliki kualitas pekerjaan yang mengacu pada sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya di dalam organisasi/perusahaan . Kemampuan pengetahuan yang berorientasi pada tingkat inteljenesi dan daya pikir karyawan dalam melaksanakan tugasnya sebagai pekerja di suatu perusahaan. Seorang karyawan yang memiliki kemampuan terbentuk karena kompetensi yang dimiliki serta mencakup kerjasama, loyalitas kedisiplinan, dan tanggung jawab. Suatu organisasi dapat dipandang berhasil jika organisasi/instansi pemerintah maupun perusahaan swasta tidak terlepas dari kualitas kerja karyannya.

Hotel Century Park Jakarta sebagai hotel berbintang empat (****) dalam menjaga keharmonisan hubungan dengan karyawan untuk menciptakan pelayanan yang prima kepada pelanggan yang datang harus di jaga serta perlu dibangun hubungan yang baik agar hubungan kegiatan komunikasi yang terjadi di lingkungan kerja lebih memberikan kenyamanan dalam berkomunikasi antar pekerja. Suasana dalam bekerja yang damai bisa terwujud jika masing – masing pihak memahami dan menyadari kepentingan dan tujuan dari visi dan misi perusahaan” kata Pak Samuel selaku *Human Resources Manager*.

Lingkungan kerja yang baik akan menciptakan hasil pekerjaan yang baik akan membentuk kualitas dan produktivitas akan semakin

meningkat serta hubungan harmonisasi antar karyawan tetap terjaga. Untuk meningkatkan produktivitas ada kontribusi yang besar dari karyawan dan tentunya juga karyawan mendapatkan hak – haknya yang seharusnya terpenuhi dan tujuan dan target yang diharapkan juga dapat tercapai tanpa adanya pihak yang merasa dibedakan dalam pelayanannya . Walaupun pengusaha memiliki kedudukan yang tinggi dibandingkan dengan para pekerjanya, namun dalam menjaga hubungan yang baik sangat diperlukan untuk dilakukan. Dengan menyediakan kebutuhan dan prasarana serta wadah yang bisa membantu para bawahan dalam menyampaikan keluhan, pendapat, ide, aspirasi, pemikiran, ekspresi, dan kebebasan akan membuat keterbukaan sehingga hubungan baik dengan pekerja bisa terjalin.

Pola komunikasi yang dijalankan seorang Human Resources Manager adalah berupa pola atau bentuk solusi dengan mencatat pesan atau keluhan yang disampaikan setiap karyawan dan memberikan ruang untuk melakukan pertemuan antara *Human Resource Manager* dan karyawannya. Peneliti melihat ada berbagai masalah yang terjadi dalam hubungan industrial akibat dari kurang harmonisnya seperti tidak respon saat tegur sapa saat bertemu, tidak menyapa saat di area kerja, mengucapkan salam hanya orang – orang tertentu, padahal sesuai *Standart Operation Procedure (SOP)*, bahwa karyawan harus murah senyum dan saling menyapa serta mengucapkan salam seperti dalam kegiatan karyawan yang salah satunya *general staff meeting*.

Bapak Samuel sebagai *Human Resources Manager* menyampaikan bahwa saat ini sebagian karyawan tidak lagi mengikuti dan hadir dalam kegiatan rutin yang dilakukan setiap sebulan sekali, adapun kegiatan *general staff meeting* menyampaikan tentang laporan keuangan oleh bagian Finance, *guest comment* oleh bagian *Front Office*, kegiatan humas, memberikan *reward* setiap bulannya bagi karyawan yang berprestasi, kegiatan - kegiatan *employee relation* lainnya oleh bagian *Human Resources*, kegiatan *public relation*, dan beberapa laporan dari departemen sesuai kebutuhan, bahkan seringkali informasi yang disampaikan berbeda karena adanya dualisme pimpinan sejak diberlakukan sistem *outsourcing* beberapa departemen seperti *Housekeeping* dan *Engineering*, sehingga pembagian *service charge* departemen tersebut ditiadakan, padahal departemen tersebut dalam satu payung hotel Century Park sehingga menimbulkan ketegangan yang berujung pada ketidakharmonisan dalam satu keluarga hotel Century Park Jakarta.

Peran seorang *Human Resources Manager (HRM)*, adalah mampu melakukan pola komunikasi ke semua departemen, dengan melakukan pendekatan ke karyawan untuk memberikan penjelasan tentang perubahan sistem yang terjadi.

Pola komunikasi yang di maksudkan dalam penelitian ini adalah bagaimana suatu sistem atau tentang sistem kerja dalam penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan agar tetap terjaga keharmonisan hubungan karyawan dalam bekerja di hotel Century Park Jakarta.

Pola komunikasi suatu perusahaan/organisasi sangat penting dan dibutuhkan dalam hal proses yang berhubungan erat dengan jaringan komunikasi. Jaringan komunikasi yang di maksud adalah bagian – bagian yang ada dalam organisasi/perusahaan bekerjasama dengan baik agar terwujudnya tujuan yang tepat dan dapat menentukan pola komunikasi yang dibutuhkan dalam suatu organisasi.perusahaan. Pola komunikasi dapat di sampaikan secara menyeluruh ke bagian – bagian organisasi sehingga terciptanya timbal balik (*feedback*).

Setelah mengetahui dan memahami hal – hal di atas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul “**Pola Komunikasi *Human Resources Manager* Dalam Menjaga keharmonisan Hubungan Kerja karyawan di Hotel Century Park Jakarta**”.

1.2 **Pertanyaan Penelitian**

1. Bagaimana Pola komunikasi *Human Resources Manager* dalam menjaga keharmonisan hubungan kerja karyawan di hotel Century Park Jakarta?

1.3 **Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pola komunikasi *Human Resources Manager* Dalam menjaga keharmonisan hubungan kerja karyawan di hotel Century Park Jakarta.

1.4 **Manfaat Penelitian**

Manfaat dalam penelitian ini adalah:

1. Menjadi sumbangsih konsep teoritis bagi ilmu – ilmu sosial, khususnya ilmu komunikasi yang berbasis pada pengembangan penelitian komunikasi organisasi.
2. Dapat dijadikan sebagai acuan bagi penelitian – penelitian selanjutnya yang sejenis untuk tahap selanjutnya.
3. Bagi peneliti sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar S.Ikom pada jurusan ilmu komunikasi.

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Dapat menambah ilmu pengetahuan sebagai hasil dari pengamatan langsung serta dapat memahami penerapan disiplin ilmu yang diperoleh selain di perguruan tinggi.
2. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi para pembaca dan pihak – pihak yang berkepentingan dalam mengetahui bagaimana pola komunikasi *Human Resources Manager* dalam menjaga hubungan kerja karyawan di hotel Century Park Jakarta.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memberikan pemikiran yang baru dan perbaikan dalam pola komunikasi *Human Resources Manager* dalam menjaga keharmonisan hubungan kerja karyawan di hotel Century Park Jakarta.
2. Hasil penelitian ini dapat di manfaatkan sebagai input dalam menentukan kebijakan – kebijakan yang berhubungan dengan pola komunikasi *Human Resource Manager* dalam menjaga keharmonisan hubungan kerja karyawan di hotel Century Park Jakarta.