

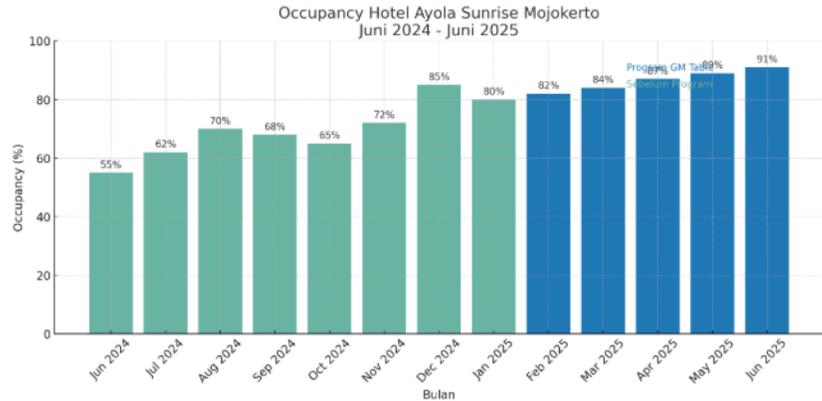
# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perhotelan merupakan bidang industri yang dinilai krusial pada kelancaran komunikasi antara pihak manajemen dan seluruh staf maupun pihak eksternal dalam upaya menjaga kualitas pelayanan dan keberlangsungan operasional. Menurut Nainggolan dalam buku Komunikasi Organisasi, terciptanya komunikasi yang baik akan menstimulasi ide-ide baru, diimplementasikan, dan dihargai demi keberhasilan suatu organisasi. Selain itu, sumber daya manusia dalam perusahaan harus selalu di kelola dan ditekankan dalam operasional suatu perusahaan, untuk dapat mencapai performa kerja yang di harapkan suatu perusahaan (Nainggolan, 2021). Untuk mendukung hal tersebut, Hotel Ayola Sunrise melalui *Human Resources Departement* menghadirkan sebuah program inovatif bernama *General Manager Table*. Program ini menjadi sarana komunikasi langsung antara *General Manager* dan *staff* operasional, dengan tujuan mempercepat penyampaian informasi, menjaring aspirasi, serta memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan pandangan dan saran secara terbuka.

Gambar 1.1 Data Occupancy Target Ayola Sunrise Hotel Mojokerto



Sumber data : Human Resources

Occupancy adalah tingkat hunian kamar dari suatu hotel yang mana data tersebut dapat digunakan sebagai alat pembanding bagi hotel itu sendiri terhadap hotel lain dalam rangka "bisnis". Berdasarkan data target occupancy Ayola Sunrise Hotel, pihak manajemen hotel mengupayakan pencapaian presentase angka dengan berbagai cara, salah satunya dengan pelaksanaan program ini. Pada tabel dipaparkan bahwa setelah adanya program ini diharapkan occupancy juga semakin naik minimal 2 – 9 persen dari sebelumnya. Program General Manager Table ini diharapkan bisa menjadi salah satu program refleksi dan penguat strategi untuk mencapai performa kerja yang lebih baik sesuai dengan target occupancy 2025. Diperkuat oleh kehadiran *General Manager* baru yang memiliki pendekatan partisipatif dan berkeinginan untuk memahami situasi hotel secara lebih langsung melalui interaksi dengan *staff*. Kemampuan *staff* tercermin dari komunikasi dan performa kerja yang optimal. Performa kerja *staff* merupakan salah satu modal utama bagi perusahaan untuk mencapai kualitas layanan

memuaskan (Khairani & Nasution, 2023). *General Manager Table* menjadi bentuk komunikasi dua arah yang bertujuan untuk menciptakan hubungan kerja yang lebih terbuka, efisien, dan responsif terhadap kondisi di lapangan. Maka dari itu perlunya memberikan strategi komunikasi yang tepat sehingga dapat meningkatkan kinerja *staff*, dan semangat kerja pegawai agar tercapainya tujuan perusahaan (Trisna & Dewi, 2022).

Program *General Manager Table* ini memiliki relevansi dengan beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian berjudul "Kedisiplinan Karyawan dalam Peningkatan Kinerja di PT. Delta Dunia Sandang Tekstil Demak" menunjukkan bahwa komunikasi informal antara pimpinan dan karyawan mampu meningkatkan kedisiplinan dan semangat kerja. Hal ini selaras dengan semangat yang diusung dalam program *General Manager Table*, yaitu membangun komunikasi yang lebih humanis dan langsung. Selain itu, dalam penelitian mengenai implementasi *Green Human Resources Management* (GHRM) pada Hotel Bali & Spa, dijelaskan bahwa peran aktif *Human Resorces* dalam pengelolaan komunikasi internal dapat menciptakan lingkungan kerja yang sehat, terbuka, dan berkelanjutan. Penelitian lainnya, yaitu "Peranan Pelatihan CHSE dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan HRD The Sankara Suite", menekankan pentingnya keterlibatan manajemen dalam mendukung pengembangan kompetensi staf, di mana komunikasi menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari proses pelatihan dan peningkatan kinerja.

Program *General Manager Table* juga dapat dianalisis menggunakan teori komunikasi organisasi dari Mintzberg (1989) yang mengidentifikasi sepuluh peran manajerial, yaitu: monitoring, penyebar informasi, juru bicara, figur, leader, penghubung, entrepreneur, pengendali konflik, allocator, dan negosiator. Dalam konteks ini, General Manager melalui *General Manager Table* berperan sebagai monitor atas kondisi internal hotel, penyebar informasi strategis kepada staf, sekaligus juru bicara kebijakan manajemen. Selain itu, *General Manager* juga menjalankan peran sebagai figur pemimpin dan penghubung antar departemen, mendorong inovasi sebagai entrepreneur, menyelesaikan isu yang muncul sebagai pengendali konflik, mengelola sumber daya sebagai *allokator* sumber daya manusia, dan melakukan pendekatan dialogis sebagai negosiator dalam proses pengambilan keputusan.

Keberhasilan suatu organisasi tidak terlepas dari peningkatan sumber daya manusia. Sumber daya manusia yang berkualitas dan unggul harus selalu di kelola dan di tekankan dalam operasional suatu perusahaan, untuk dapat mencapai kinerja yang di harapkan suatu perusahaan (Zulaihah, 2017). Adanya *General Manager Table* ini membantu mengatasi ketidakpastian informasi atau informasi yang simpang siur dan jikalau ada konflik yang sudah terbentuk, program diskusi ini diupayakan bisa menjadi penengah atas masalah yang ada di operasional. Berlangsung nya *General Manager Table* yang didampingi oleh *Human Resources* ini dalam rangka mengatasi hambatan komunikasi yang ada, mengingat penting peran HRD dalam menciptakan suasana kerja yang kondusif

aman nyaman bagi *staff*. HRD memiliki peran penting dalam mengelola sumber daya manusia, termasuk merancang program pelatihan dan pengembangan, membangun sistem *reward* dan *recognition*, serta mengembangkan jalur karir karyawan. Selain itu, HRD juga berperan dalam menciptakan budaya kerja yang positif dan profesional (Tuwindar & Pendrian, 2024). Maka dari itu, penelitian bertujuan untuk mengkaji implementasi komunikasi *Human Resources Departement* pada pelaksanaan program *General Manager Table* sebagai wujud komunikasi organisasi internal di Hotel Ayola Sunrise, serta menganalisis peran General Manager berdasarkan indikator komunikasi organisasi menurut Mintzberg.

Adanya program *General Manager Table* ini menjadi bagian dari keputusan strategi *General manager* untuk mendapatkan informasi secara transparan, melakukan monitor secara langsung, mengatur strategi dengan tepat sasaran, dan menjadi bahan evaluasi manajemen perusahaan dengan mengurangi miskomunikasi. Inovasi program *General Manager Table* di ayola sunrise hotel merupakan inovasi terbaru yang belum ada penelitian yang membahas tentang hal ini. Program ini juga mengedepankan pengadaan media nonformal untuk membangun emosiaonal dan diskusi antar level untuk membangun tim lebih kohesif dan berdedikasi. Oleh karena itu, peneliti memilih judul “Implementasi Komunikasi HRD Program *General Manager Table* dalam Meningkatkan Performa Kerja Staff Ayola Sunrise Hotel Mojokerto.”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dari uraian permasalahan diatas, peneliti merumuskan permasalahan Bagaimanakah Implementasi Komunikasi HRD Program *General Manager Table* Dalam Meningkatkan Performa Kerja Staff Ayola Sunrise Hotel Mojokerto?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui Implementasi Komunikasi HRD Program *General Manager Table* Dalam Meningkatkan Performa Kerja Staff Ayola Sunrise Hotel Mojokerto.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Beberapa manfaat yang bisa diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat akademis : Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan bacaan agar pembaca lebih memahami tentang Teori Implementasi Komunikasi HRD Program *General Manager Table* dalam Meningkatkan Performa Kerja *Staff* Ayola Sunrise Hotel Mojokerto.
2. Manfaat praktis : penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam memberikan referensi dan masukan pimpinan Ayola Sunrise Hotel Mojokerto peningkatan Performa Kerja para *staff* dan HRD