

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

1.1.1 Profil Garden Hotel

Garden Hotel merupakan salah satu hotel yang terletak di pusat kota Kabupaten Majalengka, didirikan pada Agustus tahun 2019. Sebagai penyedia jasa akomodasi, Garden Hotel menawarkan sebuah tempat untuk menginap, mengadakan pernikahan, *meeting*, seminar atau untuk tempat tinggal sementara di Majalengka.

Garden Hotel memiliki 75 kamar, yang terdiri dari 60 kamar *Superior*, 10 kamar *Deluxe*, dan 5 kamar *Suite*. Selain itu, Garden Hotel memiliki 5 *private meeting room* yang terletak di lantai 1 dengan kapasitas mulai dari 10 hingga 40 orang dan *Executive Meeting Room* dengan kapasitas hingga 300 orang. Garden Hotel juga dilengkapi *restaurant* dengan nama Garden Restaurant dan fasilitas *gym*. Berikut ini adalah logo Garden Hotel:



Gambar 1.1 Logo Garden Hotel

Sumber: Arsip HR Departmen Garden Hotel (2019)

1.1.2 Visi Misi Perusahaan

Adapun Visi dan Misi Garden Hotel sebagai berikut:

a. Visi

Garden Hotel adalah perusahaan yang mempunyai pegawai yang bekerja keras dalam satu team dan berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada semua pengunjung untuk menciptakan pengalaman menginap yang nyaman.

b. Misi

Memberikan pelayanan yang terbaik secara profesional dan berkualitas.

1.1.3 Jenis dan Layanan

Adapun produk-produk yang ditawarkan Garden Hotel kepada masyarakat umum, perusahaan, maupun institusi ialah sebagai berikut:

a. *Rooms* (Kamar Hotel)

Kamar merupakan produk utama dari bisnis hotel, Garden Hotel memiliki kamar dengan jumlah 75 kamar, yang terdiri dari 60 kamar *Superior*, 10 kamar *Deluxe*, dan 5 kamar *Suite*. Berikut ini gambar dari setiap kamar yang ada pada Garden Hotel:



Gambar 1.2 Superior Room & Suite Room

Sumber: Arsip HRD Garden Hotel, 2019

Gambar diatas adalah kamar hotel yang menjadi produk utama dari Garden Hotel dengan tipe *Superior Room* dan *Suite Room*, setiap kamar dilengkapi dengan fasilitas sesuai dengan tipe kamar.

b. *Meeting Rooms*

Meeting rooms merupakan produk unggulan Garden Hotel, dalam persaingan yang kompetitif menuntut Garden Hotel untuk selalu unggul. Fasilitas *meeting rooms* ditawarkan Garden Hotel dengan kapasitas yang berbeda sebagai berikut:



Gambar 1.3 Meeting Room

Sumber: Arsip HRD Garden Hotel, 2019

1.2 Latar Belakang

Kehidupan manusia tak lepas dari proses komunikasi. Komunikasi dilakukan manusia dengan cara yang berbeda-beda untuk mencapai tujuan dan motivasi yang ingin dicapai. Thomas M. Scheidel (Mulyana, 2012:4) mengemukakan pendapatnya tentang fungsi komunikasi, bahwa manusia berkomunikasi terutama untuk menyatakan dan mendukung identitas-diri, untuk membangun kontak sosial dengan orang disekitar, serta komunikasi berfungsi untuk mempengaruhi orang lain dalam hal berpikir, merasa atau berperilaku seperti yang diinginkan. Namun, menurut Scheidel, pada dasarnya tujuan manusia berkomunikasi untuk mengendalikan lingkungan fisik dan psikologis. Berdasarkan apa yang telah dikemukakan Scheidel tersebut, komunikasi membantu manusia berinteraksi dengan lebih baik.

Proses komunikasi tidak terjadi tanpa adanya konteks atau situasi tertentu. Konteks yang diartikan secara luas sebagai faktor dari luar pelaku komunikasi. Para pakar komunikasi menjadikan jumlah peserta yang terlibat dalam komunikasi sebagai indikator paling umum untuk mengklasifikasikan komunikasi berdasarkan konteksnya atau tingkatnya. Cassandra L (Cangara, 2016:33) mengklasifikasikan komunikasi kedalam lima tipe, yakni Komunikasi Antarpribadi (*Interpersonal Communication*), Komunikasi Kelompok Kecil (*Small Group Communication*), Komunikasi Organisasi (*Organizational Communication*), Komunikasi Massa (*Mass Communication*) dan Komunikasi Publik (*Public Communication*). Berdasarkan klasifikasi tersebut, komunikasi bisa terjadi dalam konteks yang sempit sampai konteks yang luas seperti suatu organisasi.

Organisasi merupakan kelompok orang dimana didalamnya terjadi jalinan kerja sama yang saling ketergantungan untuk mencapai tujuan yang sama. Dalam suatu organisasi, komunikasi merupakan salah satu faktor penting. Melalui komunikasi orang dapat menyampaikan persepsi, mengkoordinasi pekerjaan, terhindar dari ketegangan dan memungkinkan mencapai tujuan organisasi dengan efektif serta efisien. Jika komunikasi tidak efektif di dalam organisasi, maka akan mempengaruhi beberapa hal, seperti koordinasi pekerjaan terhambat, menurunnya produktivitas kerja dan lainnya. Goldhaber (Muhammad, 2019:67) mengemukakan bahwa komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.

Majalengka merupakan salah satu kabupaten di provinsi Jawa Barat. Saat ini, pemerintahan daerah sedang mengembangkan Kabupaten Majalengka sebagai kota pariwisata dengan memanfaatkan Bandara Internasional Jawa Barat yang letaknya di Kertajati, salah satu kecamatan di Kabupaten Majalengka. Dengan adanya bandara internasional, sejak tahun 2018, kabupaten Majalengka berbenah untuk mengembangkan sektor pariwisata seperti yang dikatakan oleh Kepala Dinas Pariwisata & Kebudayaan Kabupaten Majalengka, Gatot Suleman, “Kita akan fokus mengembangkan sektor pariwisata ini termasuk melengkapi sarana dan prasarana infrastruktur yang representatif” (dalam <https://www.cnnindonesia.com/gaya-hidup/20181208171749-269-352118/bandara-kertajati-dorong-pertumbuhan-wisata-majalengka>, 2018). Maka dari itu, jumlah wisatawan lokal maupun internasional meningkat yang berkunjung ke Kabupaten Majalengka meningkat dari tahun 2017-2019, berikut ini adalah angka peningkatan jumlah wisatawan:

Tabel 1.1

Kunjungan Wisatawan ke Majalengka

Tahun	Jumlah Wisatawan
2017	529,584
2018	589,843
2019	701.335

Sumber: Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Majalengka, 2019

Berdasarkan data tabel diatas dapat diketahui jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung ke Majalengka dari tahun 2017-2019 mengalami peningkatan jumlah wisatawan setiap tahunnya, wisatawan nasional maupun wisatawan internasional. Peningkatan jumlah wisatawan ini berpeluang besar untuk meningkatkan angka kunjungan wisatawan di sektor-sektor pariwisata, serta berpeluang besar juga bagi penyedia jasa akomodasi penginapan seperti hotel. Jumlah wisatawan yang terus meningkat membantu meningkatkan eksistensi hotel-hotel yang ada di Majalengka.

Dalam penelitian ini peneliti memilih Garden Hotel sebagai objek penelitian karena dalam hasil wawancara yang dilakukan peneliti dengan Ibu Lisa selaku Manajer *Human Resource* Garden Hotel pada 20 Maret 2020, terdapat fenomena-fenomena menarik yang terjadi didalam organisasi. Ibu Lisa mengatakan bahwa Garden Hotel sangat mengutamakan komunikasi yang efektif dalam ruang lingkup karyawannya, berbagai upaya dilakukan untuk menciptakan iklim komunikasi yang baik seperti melakukan kegiatan *General Staff Meeting* (GSM) yang rutin setiap satu bulan sekali, kegiatan GSM ini dihadiri oleh semua *staff* termasuk *General Manager*, rincian kegiatan dalam GSM ini adalah biasanya GM menyampaikan informasi terbaru, lalu perwakilan dari setiap departemen yang terpilih akan mempresentasikan capaiannya pada bulan itu, lalu dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya, selain itu perwakilan departemen juga mempresentasikan apa yang ingin dicapai departemen tersebut untuk bulan depan, adanya kegiatan GSM dianggap menjadi media komunikasi yang efektif dan informatif untuk karyawan Garden Hotel. Kegiatan GSM ini juga memotivasi karyawan untuk berfikir kreatif serta menciptakan sebuah inovasi bagi departemennya.

Garden Hotel selalu memperingati hari-hari besar nasional, seperti selalu mengadakan setiap tahunnya upacara bendera dalam memperingati HUT NKRI pada 17 Agustus, Garden Hotel mewajibkan seluruh *staff* untuk mengikuti upacara bendera yang bertujuan untuk melestarikan budaya nasionalisme dalam bekerja. Setelah mengadakan upacara bendera, Garden Hotel juga memperingati 17 Agustus dengan lomba-lomba yang diikuti oleh karyawan, selain menumbuhkan rasa nasionalisme kegiatan ini juga menumbuhkan kekompakan karyawan Garden Hotel. Kegiatan-kegiatan ini selalu disambut antusias yang tinggi oleh karyawan dan dianggap mampu mempererat hubungan kerjasama antar karyawan.

Dalam upaya untuk menerapkan kebebasan dalam berpendapat, terdapat kotak saran yang tersimpan didepan kantin karyawan, dimana kantin merupakan tempat karyawan berkumpul ketika jam makan siang. Kotak saran ini sebagai media untuk karyawan berpendapat sebagai anonim. Lalu, Setiap bulannya departemen *Human Resource* membagikan angket kepuasan yang disertai kolom kritik dan saran, angket ini disebar keseluruh karyawan Garden Hotel untuk melihat *feedback* yang didapat karyawan selama bekerja dan sebagai media untuk memberikan saran dan kritik terhadap kinerja manajemen hotel.

Upaya lainnya untuk mengurangi kesalahan informasi, Garden Hotel menerapkan sistem birokrasi yang didalamnya terdapat hierarki. Hierarki ini tersusun dari jabatan tertinggi hingga karyawan, yaitu; Direktur, *General Manager*, *Executive Assistant Manager*, *Manager Department*, *Supervisor*, lalu karyawan. Garden Hotel menerapkan birokrasi dalam alur komunikasinya, sehingga tercipta komunikasi yang efektif antara atasan dan juga bawahan. Salah satu contoh adalah ketika *department* melakukan permohonan penyediaan suatu barang, maka alur komunikasinya yaitu *supervisor department* yang bersangkutan akan menulis permohonan tersebut dalam *form request*, setelah disetujui oleh *manager department*, *form request* akan dilanjutkan ke *Executive Assistant Manager* untuk disetujui, setelah disetujui *form request* akan terima oleh *General Manager* untuk ditinjau ulang dan apabila telah disetujui, *General Manager* akan memberikan *form request* tersebut kepada Direktur untuk disetujui. Apabila *form request* telah disetujui seperti alur diatas, maka *form request* tersebut diterima dan diproses.

Ibu Lisa mengatakan, kesalahan dalam komunikasi justru terjadi pada jajaran atasan, karena system birokrasi menjadikan keputusan tertinggi berada di tangan Direktur sehingga seringkali terjadi pengambilan keputusan secara otoriter. Keputusan secara otoriter ini dianggap kurang baik karena, Direktur tidak setiap hari berada di lapangan dan melihat langsung masalah-masalah yang terjadi.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Iklim Komunikasi Organisasi Terhadap Motivasi Kerja Karyawan di Garden Hotel Majalengka”**. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Garden Hotel Majalengka.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan, maka rumusan masalah yang akan dibahas peneliti adalah:

1. Bagaimana iklim komunikasi organisasi berdasarkan persepsi karyawan Garden Hotel Majalengka?
2. Bagaimana motivasi kerja berdasarkan persepsi karyawan di Garden Hotel Majalengka?
3. Seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Garden Hotel Majalengka?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana iklim komunikasi organisasi berdasarkan persepsi karyawan di Garden Hotel Majalengka.
2. Untuk mengetahui bagaimana motivasi kerja berdasarkan persepsi karyawan di Garden Hotel Majalengka.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh iklim komunikasi organisasi terhadap motivasi kerja karyawan di Garden Hotel Majalengka.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Manfaat penelitian ini terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dalam akademis adalah untuk memberikan perkembangan referensi dibidang iklim komunikasi organisasi khususnya yang membahas hubungannya dengan motivasi kerja.

1.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini berguna bagi penulis dalam memberikan wawasan dan bekal praktis berkomunikasi dalam organisasi. Penelitian ini juga berguna bagi Garden Hotel Majalengka sebagai masukan dalam memperbaiki iklim komunikasi organisasi dan motivasi kerja di dalam Garden Hotel Majalengka.

1.6 Tahapan Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis membagi menjadi beberapa tahapan (Sugiyono, 2009:30) sebagai berikut:

1. Observasi

Proses pencarian pokok permasalahan atau fenomena yang akan diangkat untuk dijadikan topik dalam penelitian. Setelah topik penelitian ditentukan, maka tahapan selanjutnya adalah menentukan judul penelitian.

2. Merumuskan dan Mengidentifikasi Masalah

Judul penelitian yang telah ditentukan kemudian diturunkan menjadi beberapa poin masalah dalam bentuk kalimat pertanyaan, agar penulis tetap fokus dalam melakukan penelitian.

3. Menentukan Variabel X dan Variabel Y

Penentuan variable bebas dan variable terikat yang berkaitan dengan objek yang dimasukkan kedalam judul. Variable X sebagai variabel bebas dan Variabel Y sebagai variable terikat.

4. Landasan Teori

Teori digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian.

5. Perumusan Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data.

6. Menentukan Populasi dan Sampel

Penentuan populasi dan sampel disesuaikan dengan jenis dan topik penelitian karena sampel atau responden adalah sumber utama data yang akan diolah dalam penelitian ini.

7. Pengumpulan Data

Data penelitian diperoleh melalui dua teknik, yaitu data primer melalui penyebaran kuisioner kepada sampel yang sudah ditentukan dan data sekunder melalui studi pustaka maupun data-data dari perusahaan untuk melengkapi data primer.

8. Analisis Data

Dari hasil data yang telah dihitung secara sistematis, kemudian disajikan dan dibahas secara mendetail dengan penambahan interpretasi yang dilandaskan teori-teori yang mendukung penelitian.

9. Kesimpulan dan Saran

Menyimpulkan seluruh proses penelitian beserta hasil yang dapat menjawab rumusan masalah. Pemberian saran merupakan alternatif yang ditawarkan kepada perusahaan mengenai masalah yang diangkat, selain itu saran juga ditunjukkan untuk penelitian selanjutnya.

1.7 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan secara *offline* dengan cara menyebarkan kuisisioner secara langsung. Periode pelaksanaan penelitian ini yaitu pada bulan Agustus 2019 – Juni 2020.

TABEL 1.2**Tahapan dan Waktu Penelitian**

No	Tahapan Kegiatan	Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Juni
1	Mencari topik penelitian, pengamatan terhadap objek, dan menentukan kasus penelitian	■									
2	Menyusun proposal penelitian Bab 1-3		■	■	■						
3	Pengumpulan data melalui kuesioner kepada karyawan Garden Hotel					■					
4	<i>Desk Evaluation</i>						■				
5	Revisi <i>Desk Evaluation</i> dan mengolah data							■			
6	Penyusunan Bab 4 dan Bab 5 berupa hasil penelitian dan kesimpulan serta saran.							■	■	■	■

Sumber : Pengolahan Data Oleh Peneliti, 2019