

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi sekarang ini komunikasi merupakan aktivitas dasar manusia, dengan berkomunikasi manusia dapat saling berhubungan satu sama lain dalam kehidupan sehari-harinya baik dalam masyarakat ataupun suatu perusahaan. Dalam perusahaan komunikasi merupakan salah satu kegiatan yang dilakukan untuk mengadakan hubungan antara atasan dan bawahan. Oleh karena itu komunikasi penting dilakukan untuk menjaga tingkat kepuasan kerja karyawan.

Menurut Kohler dalam Muhammad (2007:24) “Bahwa organisasi adalah sistem hubungan yang terstruktur yang mengkoordinasi usaha suatu kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu”. Dalam organisasi peran komunikasi sangat penting, karena hakikat dari organisasi adalah proses penyampaian tujuan untuk bekerja dengan atau melalui orang lain. Tidak mungkin jika seorang pimpinan perusahaan dapat mencapai tujuan organisasi secara baik, efisien dan efektif tanpa berkomunikasi dengan bawahannya. Di suatu perusahaan, komunikasi adalah satu hal yang kompleks karena komunikasi tidak terbatas pada proses penyampaian pesan saja tetapi merujuk pada usaha sistematis, persuasif, dan membentuk pola komunikasi yang disesuaikan pada tujuan perusahaan.

Biasanya pada suatu perusahaan, penerapan komunikasi pimpinan merupakan sebagian dari masalah yang dibahas oleh organisasi. Untuk menjaga hubungan yang baik antara pimpinan dengan karyawan di perlukan komunikasi yang efektif dan keterbukaan dari pimpinan kepada karyawannya, sehingga dapat menimbulkan peningkatan kinerja dan kepuasan kerja karyawan. Berjalan dengan baik atau tidak baiknya suatu perusahaan sangat bergantung bagaimana komunikasi yang terbentuk antar bagian yang ada pada perusahaan tersebut.

Sumber daya manusia merupakan salah satu elemen penting dalam suatu perusahaan, mereka memiliki peran yang sangat penting untuk dapat mencapai tujuan perusahaan. Salah satu hal yang dapat mengganggu tercapainya tujuan perusahaan adalah jika karyawan tidak merasa puas bekerja pada perusahaan tersebut, jika karyawan tersebut mengalami ketidakpuasan maka besar kemungkinan aktivitas suatu perusahaan akan mengalami gangguan, terjadinya kemangkiran, pencurian, demonstrasi dan jelas sekali perusahaan akan mendapatkan kerugian yang cukup besar. Untuk itu, perusahaan dalam hal ini pimpinan wajib memperhatikan karyawan dan mengarahkan serta mendengarkan keluhan karyawan sehingga karyawan merasa di perhatikan.

Kepuasan kerja karyawan merupakan salah satu aspek di mana suatu perusahaan dapat mencapai tujuannya, karena hal ini yang dapat memicu produktivitas sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Tingkat kepuasan kerja karyawan perlu di berikan agar dapat menghasilkan kinerja kerja yang baik

sehingga karyawan merasa mendapatkan apa yang ia inginkan dan merasa diperhatikan oleh atasannya.

Kepuasan kerja adalah sebagai suatu sikap umum sikap seorang individu terhadap pekerjaannya. Pekerjaan menuntut integrasi dengan rekan kerja dan atasan, mengikuti aturan dan kebijakan organisasi, memenuhi standar kerja dan hal serupa lainnya menurut Robbins, (2011:148).

Untuk dapat memberikan kepuasan kerja yang baik maka dibutuhkan adanya komunikasi organisasi yang merupakan hubungan dalam melakukan segala aktivitas yang berhubungan dengan organisasi. Di setiap organisasi, penerapan komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja karyawan merupakan sebagian dari masalah-masalah yang sering dibahas dalam sebuah perusahaan. Tujuan dari penerapan komunikasi pimpinan, di sisi lain adalah membantu karyawan untuk membangun kembali, mempertahankan, meningkatkan kepuasan kerja mereka. Penerapan komunikasi pimpinan diwujudkan melalui penerapan kerja atau cara kerja.

Pengelolaan yang baik dan profesional adalah satu hal yang menjadi bagian dari suatu perusahaan dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu dalam mencapai tujuan perusahaan semua sumber daya di dalam perusahaan tersebut harus dapat dimanfaatkan sebaik mungkin, termasuk sumber daya manusia sebagai faktor utama. Tingkat keberhasilan suatu perusahaan dalam melakukan segala kegiatan dalam rangka mencapai tujuan perusahaan sangat bergantung kepada kemampuan

sumber daya manusiannya dalam melaksanakan aktifitas pekerjaan. Produktivitas kerja karyawan yang maksimal sangat di harapkan dalam suatu proses pencapaian tujuan. Hal ini dapat tercipta oleh banyak faktor, yang salah satunya adalah tingkat kepuasan kerja karyawan.

Berbicara mengenai penerapan komunikasi pimpinan dan kepuasan kerja karyawan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta salah satu hotel yang berada di area Bandara Soekarno Hatta, dengan kepemilikan PT. Innovindo Sukses Abadi perusahaan yang bergerak pada bidang usaha perhotelan ini memiliki 48 Staff Hotel terbagi dalam beberapa departement yakni *Human Resource, Accounting, Sales and Marketing, Front Office, Housekeeping, Food and Beverage*, dan *Engineering Departement*.

Berdasarkan observasi awal yang penulis lakukan, penulis mendapatkan penjelasan dari salah satu karyawan divisi *back office* yang bekerja secara langsung dengan *General Manager* Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta beliau merupakan pimpinan yang memiliki integritas yang tinggi, oleh karena itu beliau meminta kepada karyawannya untuk bersikap profesional dalam menjalankan pekerjaannya, dan apabila terjadi kendala dalam pekerjaan beliau selalu meminta karyawannya untuk dapat berdiskusi dengan beliau secara langsung agar dapat mendapat solusi yang tepat, meskipun kebanyakan karyawan merasa tidak enak jika bicara secara langsung dengan bapak dan terkesan takut untuk bicara.

Karna penjelasan tersebut dan sesuai dengan yang penulis jabarkan diatas bahwa komunikasi yang baik antara pimpinan dan bawahan sangat menentukan adanya hubungan yang baik antara keduanya. Bila komunikasi terjalin dengan baik maka tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik pula. Komunikasi juga dapat meningkatkan kepuasan kerja karyawan karena karyawan merasa diperhatikan oleh atasannya.

Berdasarkan analisis di atas penulis tertarik untuk meneliti kajian tentang Pengaruh penerapan komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan dengan penelitian yang akan dilakukan pada hotel Swiss-Belinn Airport Jakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka timbul pertanyaan dalam diri penulis, yaitu :

1. Bagaimana penerapan komunikasi pimpinan Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta?
2. Bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta?

Dari pertanyaan-pertanyaan diatas penulis menyusun rumusan masalah pokok penelitian sebagai berikut : **“Bagaimana Pengaruh Penerapan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan pada Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta?”**

Sesuai dengan rumusan masalah pokok penelitian tersebut penulis menetapkan judul skripsi ini sebagai berikut : **“Pengaruh Penerapan Komunikasi Pimpinan Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta”**

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, didapatkan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan komunikasi pimpinan Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan kerja karyawan Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta.
3. Untuk mengetahui pengaruh penerapan komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan pada Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis maupun praktis bagi peneliti maupun pihak lain yang membutuhkan informasi sehubungan dengan penelti ini, antara lain sebagai berikut:

1. Secara teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap upaya pengembangan ilmu komunikasi. Khususnya dalam bidang kajian pengaruh penerapan komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawan.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau sumbangan dan saran serta kontribusi Swiss-Belinn Hotel Airport Jakarta dalam memberikan pengaruh kualitas komunikasi pimpinan terhadap kepuasan kerja karyawannya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk mengetahui gambaran yang jelas tentang hal-hal yang diuraikan dalam penelitian ini, maka peneliti membagi sistematika penyusunan ke dalam tiga bab. Di mana masing-masing bab dibagi ke dalam sub-sub dengan penulisan sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Terdiri dari latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian dan manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini peneliti menjelaskan teori-teori yang diperlukan untuk menjelaskan variabel-variabel pada penelitian ini. Selain itu dalam bab ini diuraikan pula mengenai Operasionalisasi Variabel dan hipotesis penelitian, dan Penelitian-penelitian terdahulu.

BAB III : METODE PENELITIAN

Gambaran umum objek penelitian yang terdiri dari desain penelitian, penentuan populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, reliabilitas & validitas alat ukur serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL

Bab ini menjelaskan subjek penelitian, hasil penelitian dalam bentuk tabel atau gambar.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini memuat penjelasan hasil penelitian, analisis data, serta perbandingan hasil penelitian terdahulu baik pro maupun kontra.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan-kesimpulan dan saran-saran yang berdasarkan hasil penelitian dari bab sebelumnya.