

# BAB I

## PENDAHULUAN

### **I. 1 Latar Belakang**

Saat ini di Indonesia terdapat berbagai macam industri bisnis dengan persaingan yang sangat ketat. Kondisi ini disebabkan karena adanya arus globalisasi yang semakin cepat sehingga mendorong setiap perusahaan untuk mempunyai manajemen yang sangat baik dalam pengelolaan perusahaannya. Manajemen yang baik sangat dibutuhkan untuk keberlangsungan hidup perusahaan di masa yang akan datang. Persaingan terjadi pada semua jenis bisnis dimana bisnis tersebut dipercaya dapat meningkatkan perekonomian. Persaingan bisnis terjadi pada industri yang bergerak di bidang barang maupun jasa. Industri perhotelan termasuk industri yang bergerak dibidang jasa. Industri perhotelan adalah salah satu industri yang berkembang sangat pesat di Indonesia.

Hotel merupakan suatu bangunan yang dikelola secara komersil guna memberikan fasilitas penginapan kepada masyarakat umum. Keberadaan hotel merupakan peluang bisnis yang memanfaatkan masyarakat luas dalam menjalankan bisnisnya. (Endar Sri,1996:8)

Keberadaan hotel saat ini sudah menjamur diberbagai wilayah. Hampir disetiap sudut kita dapat dengan mudah menjumpai hotel. Bukan hanya di kota besar saja tetapi kini perkembangan pembangunan hotel sudah semakin marak pada kota-kota kecil. Perbedaan sebuah hotel dilihat dari klasifikasi bintang dari hotel tersebut. Berkelas atau tidaknya sebuah hotel bisa dikategorikan dari beberapa banyak bintang hotel tersebut. Skala bintang suatu hotel adalah dari 1 bintang sampai bintang 5.

Pesatnya pertumbuhan bisnis perhotelan diperkuat dengan data Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) yang mencatat terdapat sekitar 13.000 unit hotel dengan jumlah kamar mencapai 240.000 unit kamar. PHRI bahkan memperkirakan akan terjadi penambahan kamar sekitar 10-20% sepanjang tahun 2014 dan seterusnya. (website bisnis). Hotel yang telah berdiri di Indonesia pasti memiliki kekurangan dan kelebihan pada masing-masing hotel. Semakin

tinggi kelas suatu hotel, maka semakin mewah pelayanan serta fasilitas yang ditawarkan. Tentu saja hal tersebut dilakukan agar segmentasi yang tuju tercapai.

Hotel NEO adalah salah satu hotel yang berada di daerah Jakarta yang dalam pelayanannya sangat memprioritaskan pada kepuasan tamu. Hotel NEO telah tersebar di beberapa kota di Indonesia yaitu Bali, Bandung, Bogor, Cirebon, Jakarta, Surabaya, Kalimantan, Medan, Kupang, Semarang, Solo, Sulawesi dan Yogyakarta. Tidak hanya di Indonesia, Hotel NEO juga telah menembus kelas internasional yaitu berada di Malaysia. Hotel yang beralamatkan di Jl. Panglima Polim No.15, Kebayoran Baru, 12160, Jakarta Selatan ini sangat strategis karena berlokasi di tengah Blok M dan hanya berjarak kurang dari 5 menit menuju Blok M Plaza, Pasar Raya Grande, dan Blok M Square. Juga dikelilingi oleh Restoran, Bar dan Butik. Superior, Layanan hotel dengan konsep kenyamanan dan sensasi baru. Dirancang dengan gaya kontemporer modern cocok tren baru dalam desain hotel. Hotel NEO menawarkan ruang terbuka rapi yang menciptakan suasana relaksasi dan revitalisasi di lingkungan trendi namun dengan harga terjangkau. Superior, Layanan hotel dengan konsep kenyamanan dan sensasi baru. Dirancang dengan gaya kontemporer modern cocok tren baru dalam desain hotel. Hotel NEO menawarkan ruang terbuka rapi yang menciptakan suasana relaksasi dan revitalisasi di lingkungan trendi namun dengan harga terjangkau.

Hotel di sepanjang kawasan Melawai semakin meningkat. Persaingan hotel dikawasan Melawai sangat terlihat jelas dengan banyaknya hotel-hotel yang berdiri disepanjang kawasan tersebut. Mereka berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk menarik perhatian pengunjung. Salah satu cara untuk dapat bersaing yaitu dengan memberikan pelayanan yang baik serta nyaman bagi pengunjung. Pelayanan yang diberikan pihak hotel merupakan salah satu kunci utama untuk mengundang pengunjung yang datang. Pengunjung adalah bagian penting dari sebuah hotel karena hotel sangat bergantung pada pengunjung hotel.

Bukan hanya Hotel NEO Melawai yang berdiri ditengah lokasi Blok M. Ada beberapa hotel lain yang tak kalah mewah dan bagus pelayanannya. Seperti Hotel Melawai, M Hotel Jakarta, Fave Hotel Melawai, Hotel Amaris by Santika juga Hotel Losari Blok M2. Dari beberapa hotel tersebut ada satu hotel yang bernaung dibawah *management* Aston International Hotels, Resorts & Residences

yaitu Fave Hotel Melawai. Sama seperti Hotel NEO Melawai yang mencantumkan nama by Aston dibawahnya, Fave Hotel Melawai juga mencantumkan nama by Aston dibawahnya. Satu *management* bukan berarti Hotel NEO Melawai dan Fave Hotel Melawai tidak sepenuhnya memiliki kesamaan. Dari segi desain saja antara Hotel NEO Melawai dan Fave Hotel Melawai sangat jauh berbeda. Jika Hotel NEO Melawai di desain dengan desain yang lebih *elegant* dengan perpaduan warna *gold* dan *silver*, berbeda dengan Fave Hotel Melawai yang memilih desain lebih feminim yaitu perpaduan antara warna pink dan putih.

Jika dibandingkan dengan hotel lainnya seperti Hotel Melawai yang lebih dulu berdiri, Hotel NEO Melawai tetap lebih terlihat *elegant*. Dari segi pelayanan pun Hotel Melawai kalah baik dengan Hotel NEO Melawai. Karena jika di Hotel Melawai customer membuka pintu sendiri, di Hotel NEO Melawai customer tidak perlu repot membuka pintu sendiri. Ketika customer sampai didepan pintu hotel, customer akan langsung disambut oleh seorang karyawan penjaga pintu masuk dengan *greeting* nya seperti “selamat datang di Hotel NEO Melawai, silahkan” tidak lupa dengan senyum, salam dan sapa. Karena itulah Hotel NEO Melawai selalu ramai dengan customer setiap harinya. Dari awal pertama Hotel NEO Melawai diresmikan, Hotel NEO Melawai hampir tidak pernah sepi pengunjung. Mungkin karena desain yang *elegant* dan pelayanan yang diberikan para karyawan yang membuat para customer seperti terhipnotis dan lebih memilih Hotel NEO Melawai sebagai tempat mereka menginap dibanding dengan hotel lain disekitar Hotel NEO Melawai.

Menyadari banyaknya kompetitor dalam bidang yang sama, Hotel NEO mengupayakan loyalitas tamu/*customer* Hotel NEO Melawai untuk merasakan kepuasan pelayanan yang diberikan Hotel NEO Melawai. Dalam mempertahankan kepuasan tamu/*customer*, Hotel NEO Melawai memprioritaskan *employee relations* sebagai wadah sarana komunikasi internal karyawan dengan kegiatan yang termasuk didalam bertujuan untuk mempertahankan produktivitas kinerja karyawan sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang memberi kepuasan tamu/*customer*.

Untuk mempertahankan kepercayaan *customer* serta mutu pelayanan, perlu adanya manajemen organisasi yang solid di dalamnya. Manajemen dan organisasi merupakan kesatuan yang sangat penting dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Maka dari itu, *employee relations* memiliki arti yang sangat penting dalam sebuah perusahaan yaitu sebagai wadah sarana komunikasi internal untuk mempertahankan hubungan baik antara manajer dengan karyawan juga antara karyawan dengan karyawan lainnya.

*Employee relations* adalah salah satu kegiatan internal yang dilakukan oleh seorang *public relations* di dalam suatu perusahaan. Kegiatan *employee relations* ini berorientasikan pada khalayak internal perusahaan terutama pada karyawan. Berdasarkan maksud dan tujuan umum dari *employee relations* adalah untuk menyamakan suatu prinsip dari perusahaan yang dilakukan melalui pelatihan, penghargaan, rapat (*meeting*), evaluasi dan kegiatan lainnya.

Tetapi pada kenyataannya di Hotel NEO Melawai masih terdapat beberapa masalah internal di Hotel NEO Melawai, salah satunya adalah tidak adanya *sense of belonging* yaitu tidak adanya rasa memiliki terhadap perusahaan tempat mereka bekerja dan mencari nafkah. Seperti informasi yang penulis dapat melalui HRD Hotel NEO juga observasi yang penulis lakukan, beberapa karyawan acapkali melakukan pemborosan yang tidak sengaja terjadi karena sikap ketidakpedulian yang merupakan buah dari tidak adanya *sense of belonging*. Ada beberapa faktor yang penulis temukan saat observasi yaitu tidak adanya *sense of belonging* dikarenakan gaji yang dibayarkan oleh Hotel NEO Melawai tidak sebanding dengan beban pekerjaan yang harus dilakukan. Sehingga perlu adanya motivasi untuk para karyawan yang diimplementasikan melalui kegiatan *employee relations* tersebut.

Melalui kegiatan *employee relations*, diharapkan dapat menghasilkan hasil yang positif bagi semua karyawan Hotel NEO Melawai, antara lain karyawan akan semakin merasa diapresiasi oleh atasan sehingga memberi motivasi dan meningkatkan produktivitas masing-masing karyawan. Di samping itu akan mengurangi frekuensi terjadinya kesalahan yang tidak diinginkan pada saat karyawan sedang melakukan pekerjaan serta mengurangi tingkat kejenuhan dalam

bekerja, dan yang terpenting adalah membangun rasa saling menghargai antar sesama karyawan.

Seperti halnya hotel lainnya, Hotel NEO Melawai berusaha menjalin hubungan baik dengan sesama karyawan, mulai dari bawahan, atasan serta seluruh staf di Hotel NEO Melawai. Dalam komunikasi organisasi yang dijalin tersebut dibutuhkan hubungan yang harmonis agar visi misi perusahaan dapat tercapai. Sumber daya manusia atau produktivitas yang baik dan berkualitas serta berdedikasi terhadap perusahaan merupakan hal yang sangat diharapkan perusahaan dalam mewujudkan visi misi perusahaan. Kerjasama antar karyawan dapat terjalin melalui kegiatan internal perusahaan yang mampu meningkatkan keakraban karyawan serta sifat kekeluargaan didalamnya sehingga menjadikan produktivitas dalam bekerja semakin baik. Maka dalam penelitian ini, penulis memfokuskan batasan masalah pada kegiatan internal yaitu *employee relations*.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk mengetahui lebih dalam bagaimana kegiatan *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan Hotel NEO Melawai. Maka penulis menentukan judul penelitian yang akan diteliti yaitu **“Implementasi *Employee Relations* Pada Hotel NEO Melawai Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan”**.

## **I. 2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah **“Bagaimana Implementasi *Employee Relations* Pada Hotel NEO Melawai Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan?”**.

## **I. 3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian pada penelitian ini adalah untuk mengetahui Implementasi *Employee Relations* Pada Hotel NEO Melawai Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan.

## **I. 4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini yaitu sebagai berikut:

### a. Manfaat Teoritis

Manfaat teoritis dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menerapkan teori dari ilmu komunikasi khususnya *employee relations* sehingga bermanfaat bagi perkembangan ilmu komunikasi.

### b. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dari penelitian ini dimaksudkan sebagai bahan evaluasi pada Hotel NEO Melawai dalam implementasi *employee relations* dalam meningkatkan kinerja karyawan.

## **I. 5 Sistematika Penulisan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematik penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan definisi teori yang berkaitan dengan *public relations*. Serta definisi konsep *employee relations*, produktifitas kerja dan karyawan.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan tentang penjelasan desain penelitian yang digunakan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, teknik keabsahan data, waktu serta lokasi penelitian dan fokus penelitian

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini berisikan mengenai penguraian umum secara mendalam mengenai objek penelitian, hasil penelitian dan pembahasan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian yang diteliti oleh penulis serta saran sebagai masukan bagi Hotel NEO Melawai dalam permasalahan yang berkaitan dengan *employee relations*.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**