

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Komunikasi merupakan hal yang tidak dapat dihindarkan dalam kehidupan manusia. Sehingga perlu membangun komunikasi yang baik agar dapat tercipta hubungan yang harmonis dengan orang lain. Begitupun dalam sebuah perusahaan, komunikasi menjadi kunci utama dalam proses pertukaran informasi antar bagian dalam perusahaan. Baik antara pimpinan perusahaan dan karyawan, maupun karyawan dengan sesama karyawan dalam perusahaan tersebut.

Dalam sebuah perusahaan tentunya terdapat suatu organisasi. Organisasi bertujuan agar para anggotanya bisa mencapai tujuan yang dikehendaki. Sebuah organisasi sangat berharap akan keberhasilan. Berhasil atau tidaknya sebuah organisasi terdapat dari komunikasi organisasi di dalamnya.

Komunikasi organisasi merupakan proses penghasilan, penyalurkan, dan menerima pesan-pesan dalam keseluruhan proses organisasi. dalam komunikasi, kemampuan komunikator, keakuratan pesan, proses pengendalian, ketetapan saluran dan menerima pesan merupakan komponen yang sangat penting.

Komunikasi organisasi bertujuan untuk memberi dan menerima informasi untuk mempengaruhi orang lain, membantu orang lain, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, dan mengevaluasi perilaku secara efektif. Tanpa adanya komunikasi, beberapa tujuan tersebut tidak akan dapat tercapai. (Hendyat Soetopo, 2012 : 189)

Bentuk komunikasi dalam suatu organisasi ada dua, yaitu komunikasi internal dan komunikasi eksternal. Komunikasi internal yang terjadi dalam organisasi dan antara anggota organisasi, komunikasi internal terdiri dari komunikasi ke bawah yaitu antara atasan ke bawahan, komunikasi ke samping antara karyawan ke karyawan dan komunikasi ke atas yaitu antara bawahan ke atasan, sedangkan komunikasi ke luar, komunikasi keluar yaitu komunikasi lintas saluran yang merupakan komunikasi yang berlangsung antara organisasi dengan pihak masyarakat yang ada di luar organisasi. (Hendyat Soetopo, 2012 : 193)

Bisnis dibidang jasa akomodasi perhotelan semakin berkembang. Ini terlihat dari pertumbuhan perhotelan di Indonesia yang terus meningkat. Persaingan juga terjadi pada bisnis perhotelan di Jawa Timur khususnya Surabaya masih menjadi investasi yang menarik bagi investor. Pertumbuhan bisnis hotel di kota surabaya, membuat para pengusaha jasa perhotelan untuk mempersiapkan diri menghadapi persaingan. Karyawan memegang peranan penting, semakin berkualitas sumber daya manusia yang ada akan semakin menjamin kualitas perusahaan. peningkatan kualitas sumber daya manusia harus tetap dilakukan dalam keadaan biasa maupun dalam kompetisi yang sangat ketat. Peningkatan kualitas sumber daya manusia harus bisa dikelola dengan baik guna meningkatkan kualitas perusahaan.

Hotel mercure grand mirama Surabaya adalah perusahaan asal kota Surabaya yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi perhotelan. Di bawah manajemen Accor Hotels. Hotel mercure grand mirama Surabaya merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di Jl. Darmo. Jalan utama di kota Surabaya yang merupakan pusat kawasan bisnis, pusat kantor konsulat, kantor pemerintahan, Mall dan beberapa landmark

populer. Letak yang strategis menjadikan hotel ini selalu ramai dikunjungi bagi tamu yang tengah dalam perjalanan bisnis maupun rekreasi di Surabaya. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Rohmad Oktoryono (manajer operasional Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya) pada tanggal 21 November 2017, Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya menduduki peringkat ke 2 di Surabaya pada tingkat keramaian pengunjung atau tamu.

Maka dari itu karyawan sangat berperan penting terhadap perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya karena berkembang atau tidaknya perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya tergantung dari kinerja karyawan. Kontribusi karyawan sangat penting dalam keberhasilan yang dicapai perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya karena karyawan yang memiliki loyalitas pada perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya dan bisa diandalkan untuk bekerja penuh dedikasi. Apalagi bagi perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi perhotelan. Karyawan yang bekerja harus dibangun untuk menjadi karyawan yang memiliki loyalitas dan dedikasi tinggi.

Menurut Allen dan Geyskens dalam Omar, Jusoff dan Hussin (2010), loyalitas karyawan dapat dimengerti sebagai sebuah komitmen yang afektif. Komitmen afektif berarti kemauan karyawan untuk melanjutkan sebuah hubungan dengan organisasi karena adanya kenyamanan dari hubungan tersebut demi kebaikan dirinya sendiri, terpisah dari hal-hal yang berkaitan dengan upah atau bayaran dan karena karyawan merasakan sendiri nilai kesetiaan dan menjadi bagian dari sebuah organisasi.

Menurut Reichheld, semakin tinggi loyalitas para karyawan di suatu organisasi, maka semakin mudah bagi organisasi itu untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya oleh pemilik organisasi (Utomo, 2002). Sebaliknya, bagi organisasi yang loyalitas para karyawannya rendah, maka semakin sulit bagi organisasi tersebut untuk mencapai tujuan-tujuan organisasinya yang telah ditetapkan sebelumnya oleh para pemilik organisasi.

Pimpinan perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya sering kali menemui langsung karyawan untuk memberikan pengarahan, motivasi, maupun teguran. Pimpinan Hotel mercure grand mirama Surabaya juga menerima masukan dan kritikan dari karyawan selama bertujuan untuk memajukan perusahaan. Apa bila pimpinan sedang tidak berada di tempat, biasanya karyawan menyampaikan masukan dan kritikan tersebut kepada manajer operasional. Tanggapan yang baik dari pimpinan perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya menjadikan karyawan berani untuk terbuka dalam menyampaikan keluhan, kritikan dan saran terkait dengan perusahaan.

Komunikasi yang terjalin baik ini menjadi salah satu alasan kuat karyawan nyaman dan loyal bekerja di Hotel mercure grand mirama Surabaya. Pimpinan perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya juga membangun komunikasi yang baik sehingga karyawan memiliki loyalitas dan dedikasi tinggi terhadap perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya. Dikarenakan dalam memajukan perusahaan dibutuhkan kerjasama yang baik dengan sesama karyawan, manajemen dan pimpinan perusahaan.

Kemampuan para karyawan perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya untuk bekerjasama berperan dalam kesuksesan perusahaan. Perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya juga mempunyai kewajiban untuk mengembangkan komunikasi dari berbagai pihak, baik itu antara pimpinan perusahaan, manajer, karyawan, dan masyarakat di sekitar lingkungan kerja agar dapat membantu mewujudkan kerjasama tim yang baik.

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan Rohmad Oktoriyono (manajer operasional Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya) pada tanggal 21 November 2017, Permasalahan yang terjadi di Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya mengenai loyalitas karyawan, di mana kurangnya loyalitas karyawan pada perusahaan, hal ini ditemui dengan adanya karyawan yang masih sering mengundurkan diri. Dari 286 karyawan, yang keluar dalam bulan oktober sekitar 38 karyawan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya yang keluar untuk bekerja ke perusahaan yang lain.

Berkaitan dengan Penerapan Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan, maka hal ini perlu diperhatikan pada Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya. Karena dengan penerapan komunikasi organisasi, karyawan dapat meningkatkan kinerjanya untuk mencapai tujuan organisasi.

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik menyusun penelitian dengan judul **“Penerapan Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan Di Perusahaan Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya”**.

1.2 **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti, “Bagaimana penerapan komunikasi organisasi yang ada di Hotel mercure grand mirama Surabaya dalam mewujudkan loyalitas karyawan ?”

1.3 **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan komunikasi organisasi yang dilakukan Perusahaan Hotel mercure grand mirama Surabaya dalam mewujudkan loyalitas karyawan.

1.4 **Manfaat Penelitian**

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan bagi program studi ilmu komunikasi, khususnya dalam komunikasi organisasi

2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan bagi pihak Hotel Mercure Grand Mirama Surabaya sehingga memahami bagaimana komunikasi organisasi yang selama ini dilakukan.