

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Usaha perhotelan merupakan usaha bisnis di bidang jasa yang mempunyai peran penting dalam menunjang keberhasilan sektor pariwisata. Sebagai usaha jasa, perhotelan dituntut untuk selalu mampu memberikan pelayanan terbaik dengan mengandalkan keramahan karyawan serta kenyamanan, kebersihan, dan keamanan hotel sehingga citra positif hotel dapat tercipta yang akhirnya berdampak pada ketertarikan para calon maupun pelanggan untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh hotel tersebut.

Citra positif suatu hotel dapat dibangun antara lain dengan terus meningkatkan kinerja para karyawannya. Dengan kinerja yang baik dari para karyawannya diharapkan kepercayaan para pelanggan terhadap hotel tersebut dapat terbentuk. *Service excellent* merupakan salah satu contoh upaya dapat dilakukan oleh suatu hotel untuk membentuk kepercayaan yang dimaksud. .

Dengan *service excellent* setiap karyawan hotel diharapkan harus selalu sadar akan kebutuhan tamu tanpa tamu tersebut meminta. Disamping itu, para karyawan juga dituntut untuk dapat bekerja sesuai *Standard Operational Procedure*. Schneider, 1999 (dalam Hung, 2002) menggambarkan kinerja seorang karyawan perhotelan sebagai suatu tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugasnya serta bekerja menurut *Standard Operational Procedure* dan mencapai tujuan dari hotel tersebut dengan kualitas layanan yang paling tinggi.

Petcharak, (2002) menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah faktor penting dalam mendukung tumbuhnya kinerja yang tinggi dalam suatu

organisasi. Lewat komunikasi, seorang pimpinan, dapat memotivasi dan mengawasi setiap pekerjaan karyawan sehingga kinerja para karyawan akan selalu termonitor. Komunikasi yang efektif diharapkan akan mempermudah pimpinan untuk memonitor kinerja bawahannya. Sebaliknya, komunikasi yang terhambat, entah karena ketakutan karyawan dalam mengungkapkan pendapat atau ketidakberanian mereka dalam memberikan informasi akan mempersulit pimpinan dalam memonitor kinerja karyawannya.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *supervisory communication* (komunikasi kepengawasan) terhadap *job performance* (kinerja) karyawan pada Aquarius Boutique Hotel di Palangka Raya. Secara khusus, penelitian ini akan menguji sejauh mana dimensi-dimensi dari komunikasi kepengawasan yang mencakup *direction*, *information*, *rationale*, *feedback*, *positive expression*, dan *participation* berpengaruh pada kinerja karyawan di hotel tersebut. Penelitian ini dianggap penting mengingat masih sedikitnya penelitian dengan topik serupa dilaksanakan di Indonesia, paling tidak dengan sebuah hotel di Kalimantan sebagai konteks penelitian.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang telah disebutkan di muka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Apakah dimensi-dimensi komunikasi kepengawasan yaitu *direction*, *information*, *rationale*, *feedback*, *positive expression*, serta *participation* berpengaruh pada kinerja karyawan pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya?

2. Bagaimanakah persepsi karyawan terhadap tingkat komunikasi mereka dengan pengawas mereka pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya?
3. Bagaimanakah tingkat kinerja karyawan pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya?

C. Batasan Masalah

Agar permasalahan tidak meluas, cakupan penelitian ini dibatasi pada karyawan Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya yang bekerja di bawah tingkat penyelia, dimulai dari *captain*, sampai karyawan pada tingkatan yang paling bawah.

Seperti yang telah disebutkan di depan dimensi komunikasi kepengawasan yang akan diteliti dibatasi pada dimensi *direction* (pengarahan), *information* (informasi), *rationale* (alasan), *feedback* (umpan balik), *positive expression* (ungkapan positif), dan *participation* (partisipasi) dalam komunikasi seperti yang dipaparkan Katz dan Kahn dalam (Alexander, et all, 1989)

Kinerja dalam penelitian ini dibatasi sebagai kinerja yang dirasakan sendiri oleh responden (karyawan ABH), terkait dengan peran komunikasi kepengawasan.

D. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh dimensi-dimensi dalam komunikasi kepengawasan, masing-masing *direction* (pengarahan), *information* (informasi), *rationale* (alasan), *feedback* (umpan balik), *positive*

expression (ungkapan positif), dan participation (partisipasi) dalam komunikasi terhadap kinerja karyawan Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya.

2. Untuk mengetahui persepsi karyawan terhadap tingkat komunikasi mereka dengan pengawas pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya?
3. Untuk mengetahui tingkat kinerja karyawan pada Aquarius Boutique Hotel Palangka Raya?

E. Manfaat Penelitian

Secara praktis, manfaat dari penelitian ini adalah sebagai tambahan bukti empiris atas penelitian sebelumnya dalam dunia perhotelan Indonesia. Secara praktis, hasil dari penelitian ini mungkin bisa dijadikan pertimbangan bagi industri perhotelan dalam mengembangkan program manajemen sumber daya manusianya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I : Pendahuluan

Bab ini membahas tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II : Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas tentang penelitian terdahulu dan landasan teori tentang komunikasi kepengawasan dan kinerja.

BAB III : Metode Penelitian

Bab ini membahas tentang prosedur penelitian dan alat analisis yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini membahas mengenai analisis serta pengujian terhadap jawaban responden dari hasil kuesioner yang dibagikan dan hasil yang diperoleh dalam penelitian.

BAB V : Penutup

Bab ini berisikan kesimpulan, saran yang diajukan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam penelitian ini.