

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Objek Penelitian

1.1.1 Profil Rocky Plaza Hotel Padang

Rocky Plaza Hotel Padang berlokasi di Jl. Permindo No. 40, Kp. Jao, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Rocky Plaza Hotel Padang adalah salah satu perusahaan perhotelan yang berpartisipasi dalam Perhimpunan Hotel Dan Restoran Indonesia (PHRI) dan berkontribusi pada perkembangan industri pariwisata dan perhotelan dengan cara ini. Rocky Plaza Hotel Padang saat ini menerima sertifikat "Bintang Empat". Berikut merupakan logo dari Rocky Plaza Hotel Padang:



Gambar 1. 1 Logo Rocky Plaza Hotel Padang

Profil Hotel Rocky Plaza Padang dapat ditemukan di bawah ini:

Nama Perusahaan	: PT. Puti Bungsu
Nama Dagang / Operasi	: Rocky Plaza Hotel
Tanggal Berdiri	: 3 Juli 2002
Pemilik	: Ibu Elfina Sulastrri
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan

Alamat : Jl. Permindo No. 40 Padang Sumatera Barat
Phone / Fax : 0751-840888 / 0751-841230
Website : www.rockyhotelsgroup.com
Jumlah Karyawan : 130 orang
Jumlah Kamar : 171 Kamar



Gambar 1. 2 Tampak Rocky Plaza Hotel Padang

1.1.2 Visi, Misi dan Motto

a. Visi Rocky Plaza Hotel Padang

Dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional dan berkualitas dan sesuai dengan standar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen.

b. Misi Rocky Plaza Hotel Padang

Menyediakan pelayanan jasa perhotelan yang berkualitas dan berperan serta dalam perkembangan dunia pariwisata serta mendorong ekonomi daerah.

c. Motto

Rocky Plaza Hotel Padang memiliki *motto*: “*The Best Choice Hotel In West Sumatera*”.

1.1.3 Fasilitas Rocky Plaza Hotel Padang

Adapun fasilitas yang disediakan selalu disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan tamu Rocky Plaza Hotel Padang yang berbintang empat (****) memiliki fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar

Adapun jumlah kamar Rocky Plaza Hotel Padang yaitu sebanyak 171 kamar dengan berbagai tipe.

2. *Meeting Room & Event*

Rocky Plaza Hotel Padang memiliki 10 *meeting room* yang terdapat pada lantai 1 sebanyak 2 ruangan, pada lantai 3 sebanyak 3 ruangan, dan pada lantai 5 sebanyak 5 ruangan. Pada lantai 5 ini terdapat 1 *ballroom* yang dipecah menjadi 2 *meeting room* yaitu Pagaruyung 1 dan Pagaruyung 2. *Ballroom* ini dapat menampung lebih dari 1000 orang.

3. *Lounge Bar dan Restaurant*

Restaurant ini buka 24 jam, melayani *breakfast, lunch* dan *dinner* yang dibuka untuk umum, dengan penyajian makanan masakan indonesia dan oriental dilengkapi dengan fasilitas *live music* setiap malam.

4. *Swimming Pool*

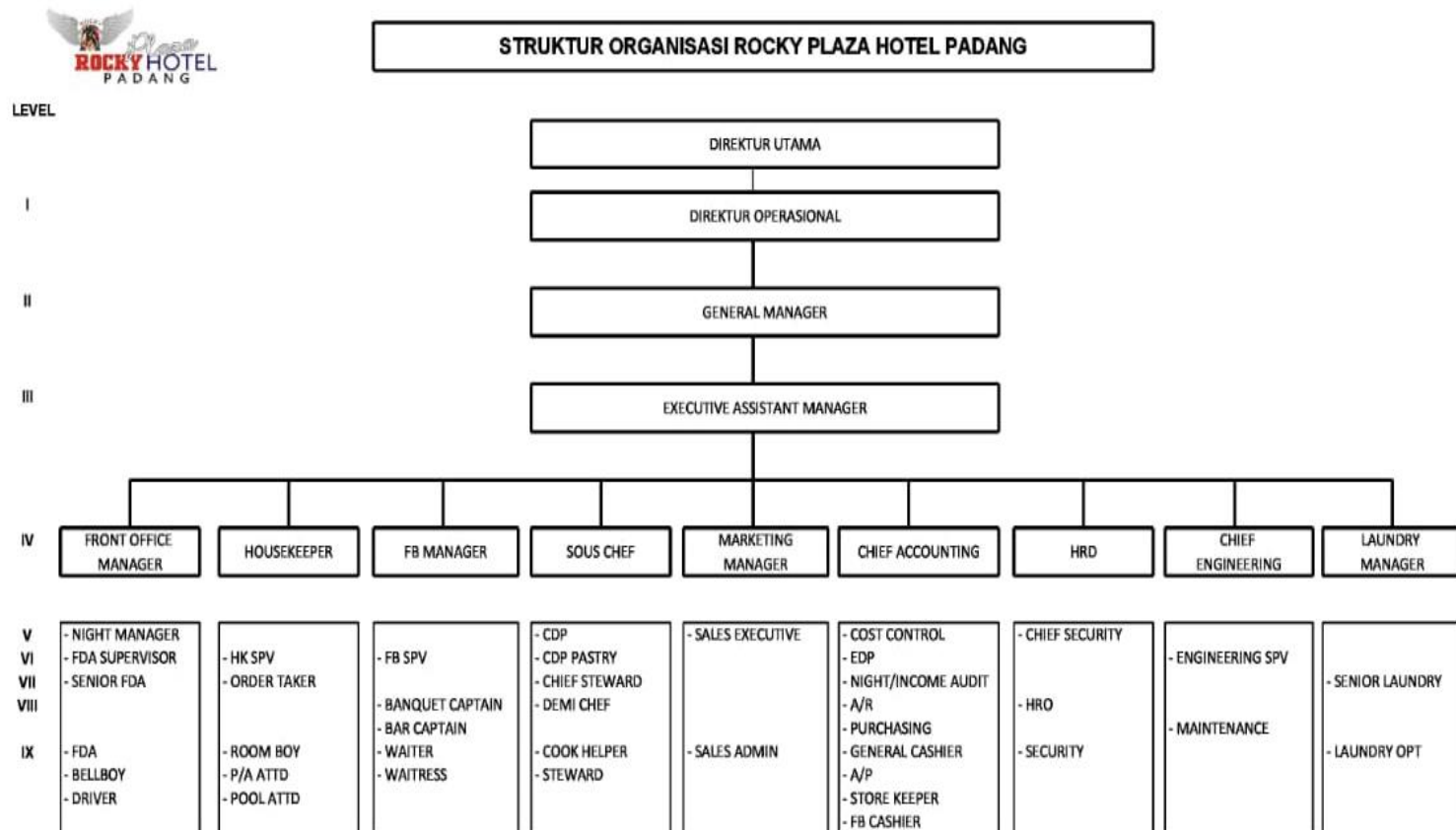
Berlokasi di lantai lima dibuka untuk umum dengan jam operasional pukul 10.00 hingga 18.00 dan bisa melayani pesanaan makanan.

5. *Suzuya Department Store*

Fasilitas berbelanja yang berlokasi bersebelahan dengan hotel dan dapat mempermudah tamu dalam mencari kebutuhan selama berada di hotel.

Selain itu, terdapat beberapa fasilitas lain seperti *Laundry and Dry Cleaning Service, Mushalla, ATM Centre, Business Centre, dan Parking Area* yang luas.

1.1.4 Struktur Organisasi Rocky Plaza Hotel Padang



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Rocky Hotel Plaza Padang

Rocky Plaza Hotel Padang memiliki struktur organisasi sebagai berikut:

1. *General Manager*

Bertanggung jawab membawahi seluruh *departement* dan *staff*. Bertanggung jawab langsung kepada Direksi dan Komisaris. Untuk memastikan operasional Hotel berjalan dengan lancar.

2. *Human Resource Department (HRD)*

HR bukan sebatas harus menciptakan kumpulan bakat yang terampil dan berdedikasi namun juga diharuskan untuk mampu mempertahankannya dalam bidang pekerjaan yang menuntut. Mereka juga bertanggung jawab untuk mengawasi perekrutan, wawancara, dan perekrutan staf serta berfungsi sebagai jembatan antara manajemen dan karyawan dalam industri perhotelan.

3. *Front Office Department*

Bertanggung jawab untuk menerima reservasi dan berada di dekat pintu depan atau lobi hotel. Daerah ini adalah tempat tersibuk di hotel karena memiliki lokasi di depan resepsionis dan departemen yang paling sering dikunjungi.

4. *Housekeeping Department*

Bertanggung jawab melakukan semua tugas yang diperlukan untuk membersihkan, menjaga ketertiban, dan menjalankan rumah atau properti bisnis. Dalam hal hotel, tugas rumah tangga melibatkan menjaga hotel dalam kondisi terbaik dalam hal kebersihan dan suasana.

5. *Sales and Marketing Department*

Bertugas dan bertanggung jawab untuk memaksimalkan pendapatan hotel dengan mengembangkan program untuk meningkatkan hunian dan memanfaatkan fasilitas akomodasi, pertemuan, dan rekreasinya secara menguntungkan.

6. *Engineering Department*

Bertugas dan Bertanggung jawab melakukan perawatan rutin dan preventif untuk melindungi aset hotel dan menjaga agar hotel tetap berjalan lancar.

7. *Food and Beverage Department*

Bertugas dan bertanggung jawab tugas dalam memproduksi menyajikan, dan menjual makanan dan minuman kepada tamu di Hotel.

8. *Accounting Department*

Mengelola keuangan hotel, termasuk penerimaan dan pengeluaran uang, pembukuan, pembayaran gaji pegawai, pembayaran utang nasabah, penagihan utang terhadap orang lain (seperti tamu), membuat laporan harian tentang pendapatan harian, membuat laporan "neraca" rugi/laba bulanan dan laporan tahunan, dan lain-lain.

1.2 Latar Belakang Penelitian

Indonesia adalah negara yang mempunyai keberagaman wisata dan budaya. Sektor pariwisata yang semakin berkembang menjadikan pariwisata sebagai aspek utama yang gencar dikembangkan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah (Maryani & Zaenuri, 2021). Pertumbuhan sektor pariwisata di Indonesia dapat dibuktikan dari jumlah wisatawan domestik Indonesia pada tahun 2023 mencapai 433,57 juta perjalanan, atau mengalami peningkatan sebanyak 12,57% dari tahun 2022, dan jumlah wisatawan asing pada Juli 2023 mencapai 6,31 juta perjalanan, atau meningkat 196,85% dari tahun 2022 (dikutip dari rri.co.id).

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai adalah langkah pertama dalam mengembangkan tempat wisata. Salah satunya adalah keberdayaan hotel, villa maupun penginapan (Apriliyanti et al., 2020). Bisnis perhotelan adalah salah satu dari sarana penting dalam menunjang keberhasilan pariwisata di Indonesia, dengan adanya pembangunan hotel maka dapat membantu perkembangan pembangunan industri pariwisata di suatu daerah (Prianto et al., 2019). Hotel merupakan fasilitas utama yang dibutuhkan oleh wisatawan baik dalam perjalanan maupun pada destinasi wisatanya. Keberlangsungan bisnis perhotelan bergantung pada banyaknya kunjungan wisatawan yang datang. Sehingga apabila terjadi peningkatan atau penurunan pada sektor pariwisata maka akan berpengaruh pada

bisnis perhotelan. Per Desember 2023 tercatat tingkat penghunian kamar (TPK) hotel berbintang di Indonesia mencapai 59,74%, berikut merupakan laporan dari Badan Pusat Statistik (BPS).



Gambar 1. 4 Data Tingkat Penghunian Kamar Hotel Bintang di Indonesia

Sumber: *Website Databoks* (2024)

Dengan tingginya angka tingkat penghunian kamar hotel tersebut dapat membuktikan keberhasilan sektor pariwisata di Indonesia. Indonesia memiliki berbagai sumber lokasi pariwisata, salah satunya yaitu Sumatera Barat. Provinsi Sumatera Barat berhasil meraih peringkat I kategori Provinsi Terbaik untuk Kawasan Sumatera mengalahkan Provinsi Kepulauan Riau dan Lampung dalam Anugerah Bangsa Berwisata di Indonesia (ABBWI) dan Anugerah Bangsa Buatan Indonesia (ABBI) 2023 (dikutip dari antaranews.com). Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS), Sumatera Barat menempati peringkat ke sepuluh sebagai provinsi tujuan wisatawan nusantara dengan kunjungan terbanyak periode Januari - Juni 2023. Dinas Pariwisata Sumatera Barat mencatat sebanyak 7,47 juta wisatawan berkunjung selama Januari hingga September 2023. Kunjungan didominasi wisatawan nusantara yaitu sebanyak 7,43 juta orang, sementara

wisatawan mancanegara 39.170 orang (dikutip dari kompas.com). Kota Padang sebagai Ibukota Sumatera Barat menyediakan akomodasi hotel untuk wisatawan yang datang. Berdasarkan data dari BPS Kota Padang terdapat total 122 unit hotel dengan penjabaran sebagai berikut:

Klasifikasi Hotel	Jumlah Akomodasi Hotel (Unit)		
	2020	2021	2022
Hotel Bintang Lima	-	-	-
Hotel Bintang Empat	9,00	10,00	10,00
Hotel Bintang Tiga	13,00	14,00	14,00
Hotel Bintang Dua	11,00	11,00	11,00
Hotel Bintang Satu	11,00	11,00	11,00
Hotel Non Bintang	71,00	76,00	76,00
Padang	115,00	122,00	122,00

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Padang

Gambar 1. 5 Jumlah Akomodasi Hotel di Kota Padang

Sumber: *Website* BPS Kota Padang (2024)

Dengan banyaknya akomodasi yang tersedia, maka menciptakan persaingan yang ketat antar hotel tersebut. Untuk itu, masing-masing perusahaan harus mampu memberikan kinerja yang baik dalam hal kualitas dan pelayanan untuk meraih kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan ini tidak hanya memengaruhi kepuasan pelanggan tetapi juga menunjukkan profesionalisme dan komitmen hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan hotel yang baik sangat bergantung pada sumber daya manusianya. Sehubungan dengan hal ini, karyawan memainkan peran sentral. Karyawan hotel sangat penting untuk keberhasilan seluruh aktivitas perhotelan (Mudrik et al., 2020). Segala upaya untuk memberikan layanan yang luar biasa akan sia-sia tanpa kontribusi karyawan yang kompeten dan berdedikasi. Oleh karena itu, untuk memastikan bahwa tamu menikmati pengalaman menginap mereka, pengelolaan sumber daya manusia memainkan peran penting. Dengan adanya predikat hotel berbintang, maka perusahaan diharapkan dapat menyediakan layanan yang sesuai dengan harapan pelanggan, sehingga dibutuhkan kinerja karyawan yang tinggi. Berikut merupakan

data dari hotel berbintang empat (****) yang berada di Kota Padang per tanggal 4 Maret 2024 berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti pada aplikasi Traveloka.

Tabel 1. 1 Data Hotel Berbintang Empat di Kota Padang

No	Nama Hotel	Jenis Kepemilikan	Rating	Jumlah Review
1	Hotel Santika Premiere Padang	<i>Management</i> PT. Grahawita Santika (Kompas Gramedia)	9.1	2,7K
2	The ZHM Premiere Padang	<i>Management</i> Zuri Hospitally Management (ZHM)	8.6	6,7K
3	Truntum Padang Hotel	BUMN PT Hotel Indonesia Group	8.6	4,9K
4	Rocky Plaza Hotel Padang	Pribadi/Usaha Swasta Nasional Pribumi PT Puti Bungsu	8.4	7,1K
5	Mercure Padang	Perusahaan Multinasional Accor Group	8.4	1,7K
6	Pangeran Beach Hotel	Pribadi/Usaha Swasta Nasional Pribumi PT Istano Pangeran	8.3	4,3K
7	The Axana Hotel	Pribadi PT Putra Firgo Lestari	8.1	5,1K
8	Imelda Hotel	Pribadi PT Imelda Hotel	8.0	750
9	Kyriad Bumiminang Hotel Padang	<i>Management</i> Louvre Hotels Group	7.9	4,2K

10	Grand Basko Hotel Padang	Pribadi PT Basko Minang Plaza	7.7	3,1K
----	--------------------------	---	-----	------

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

Salah satu hotel yang terkenal di Kota Padang yaitu Rocky Plaza Hotel yang terletak di pusat kota dengan pusat perbelanjaan yang dekat. Hotel tersebut berhasil mempertahankan eksistensinya dalam puluhan tahun dengan predikat hotel berbintang empat (****). Berdasarkan tabel di atas, Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel yang memiliki rating tertinggi di antara lainnya dengan jenis kepemilikan pribadi. Hotel ini juga sering dipercaya oleh berbagai perusahaan dan kedinasan untuk melakukan kegiatan seperti pelatihan dan pertemuan. Kemudian, berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan pada tanggal 8 Desember 2023 dengan Bapak Hendra, selaku *Front Office Manager*, Rocky Plaza Hotel Padang juga pernah mendapatkan *reward* dari aplikasi Traveloka sebagai hotel dengan angka pemesanan terbanyak. Hal tersebut juga dapat dilihat dari jumlah *review* Rocky Plaza Hotel Padang mencapai angka tertinggi dibandingkan dengan hotel lainnya.

Dengan motto “*The Best Choice Hotel In West Sumatera*”, manajemen dan seluruh karyawan Rocky Plaza Hotel Padang selalu berupaya memberikan pelayanan terbaik. Untuk menciptakan hal tersebut, salah satunya dibutuhkan kinerja karyawan untuk meningkatkan produktivitas pelayanan. Menurut Mangkunegara (2015) dalam Khoirunnisa (2023), kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pekerja dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya. Kinerja karyawan merupakan ukuran dari seberapa besar mereka memberi kontribusi kepada organisasi atau perusahaan. Ukuran kinerja bukan hanya merupakan tugas namun dalam aspek lain, seperti perilaku sosial di perusahaan; tugas etika, yaitu tingkat kemampuan seorang individu untuk bekerja secara profesional dengan mengikuti norma etika, kode etik profesi, dan tata tertib organisasi (Asnawi, 2020).

Berdasarkan wawancara yang dilakukan peneliti kepada HRD Rocky Plaza Hotel Padang, disebutkan bahwa terdapat penurunan kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang pada tahun 2020 sampai dengan 2022. Penurunan ini berdampak pada layanan yang diberikan kepada tamu dan efisiensi operasional hotel secara keseluruhan. Pandemi COVID-19 yang dimulai pada akhir tahun 2019 dan berlanjut hingga 2022 memberikan dampak besar pada industri perhotelan, termasuk Rocky Plaza Hotel Padang. Pembatasan perjalanan, penurunan jumlah tamu, dan penutupan sementara hotel memaksa pengurangan staf dan pemotongan gaji. Situasi ini menyebabkan ketidakpastian ekonomi dan sosial yang mempengaruhi moral dan motivasi karyawan secara signifikan. Dalam upaya menanggulangi dampak finansial dari pandemi, Rocky Plaza Hotel Padang terpaksa melakukan pengurangan anggaran untuk berbagai aspek operasional, termasuk pelatihan karyawan dan pemeliharaan fasilitas. Pengurangan anggaran ini mengakibatkan penurunan kualitas pelatihan dan dukungan yang diberikan kepada karyawan, serta pemeliharaan fasilitas yang kurang optimal, yang berdampak pada efisiensi kerja dan kepuasan tamu. Kondisi kerja yang menurun dan ketidakpastian jangka panjang berkontribusi pada penurunan moral karyawan. Kurangnya komunikasi yang jelas dan dukungan dari manajemen memperburuk rasa ketidakpuasan di kalangan karyawan. Komunikasi internal yang buruk juga berperan dalam penurunan kinerja. Dengan perubahan yang cepat dan sering dalam kebijakan dan prosedur, serta pengurangan frekuensi pertemuan tim dan *briefing*, informasi penting sering kali tidak disampaikan dengan efektif.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara juga disebutkan bahwa sejak tahun 2022, hotel juga mengalami beberapa perubahan signifikan dalam prosedur operasional dan teknologi. Namun, pelatihan untuk karyawan baru dan pelatihan ulang untuk karyawan lama belum dilakukan secara memadai. Akibatnya, banyak karyawan yang belum sepenuhnya memahami prosedur baru atau teknologi yang diterapkan, menyebabkan ketidakefektifan dalam pelaksanaan tugas dan kesalahan yang sering terjadi. Selain itu, hingga saat ini masalah komunikasi internal yang kurang efektif

juga masih menjadi permasalahan. Ketidakmampuan untuk menyampaikan informasi secara jelas dan tepat waktu mengakibatkan kesalahpahaman dan ketidakselarasan di antara departemen. Kurangnya koordinasi yang baik menghambat produktivitas dan memperlambat proses kerja, menyebabkan ketidakpuasan di kalangan karyawan dan tamu. Rahyono & Alansori (2021) mengemukakan bahwa ada banyak faktor yang memengaruhi kinerja, seperti budaya organisasi, kepemimpinan, motivasi, serta komunikasi organisasi.

Komunikasi organisasi bisa diartikan sebagai pemahaman serta interpretasi pesan dari berbagai unit komunikasi yang tergabung dalam bagian dari suatu organisasi (Pace & Faules, 2015) dalam (Sara & Putri, 2021). Menurut Robbins dan Judge (2019), komunikasi organisasi terdiri dari pola, jaringan, dan sistem komunikasi yang dirancang untuk memastikan bahwa anggota organisasi bekerja secara efektif untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu komponen penting dalam komunikasi organisasi adalah aliran komunikasi, yang dapat membentuk hubungan antara struktur organisasi. R. Wayne Pace (2018: 170) menggambarkan aliran komunikasi organisasi sebagai pertukaran ide antara karyawan dalam sebuah perusahaan. Ini terjadi dalam struktur lengkap yang khas, serta dalam pertukaran ide secara vertikal, horizontal maupun diagonal tentang perusahaan, sehingga pekerjaan dapat dilakukan.

Berdasarkan tinjauan lapangan yang dilakukan peneliti dengan melakukan wawancara kepada Bapak Hendra selaku *Front Office Manager* pada tanggal 8 Desember 2023, disebutkan bahwa Rocky Plaza Hotel Padang telah melakukan aktivitas komunikasi rutin seperti kegiatan *briefing* setiap pagi yang dilakukan oleh semua *department leader* yang bertujuan untuk mendiskusikan arahan kerja yang akan diberikan kepada *staff* masing-masing departemen. Kemudian, adanya *briefing* pada masing-masing departemen untuk mendiskusikan pekerjaan yang telah diberikan *leader* maupun memberikan laporan tentang pekerjaan yang telah diselesaikan. Selanjutnya, adanya kegiatan yang disebut *training* merupakan kegiatan pertemuan yang dilakukan setiap bulan dan dihadiri oleh semua *leader*

dan *staff* dari masing-masing departemen untuk mendiskusikan kinerja, permasalahan maupun inovasi terhadap perusahaan, serta pemberian *reward* kepada karyawan.

Namun, berdasarkan tinjauan lapangan yang dilakukan peneliti, aktivitas komunikasi pada Rocky Plaza Hotel Padang masih belum terealisasi secara optimal di mana masih menyebabkan permasalahan pada kinerja karyawan. Seperti masih terdapat hambatan komunikasi yaitu keterbatasan informasi atau instruksi yang tidak spesifik yang diberikan oleh atasan kepada karyawan, sehingga karyawan tidak mendapatkan gambaran yang jelas tentang apa yang mereka harapkan ketika melakukan pekerjaan. Kemudian, tidak adanya akses yang mudah bagi karyawan untuk berkomunikasi dengan atasan secara langsung, masih terdapat perasaan sungkan dan takut tidak dihargai yang dirasakan karyawan ketika berkomunikasi dengan atasan, serta tidak adanya waktu yang cukup bagi atasan untuk mendengar keluhan karyawan secara langsung, sehingga seringkali karyawan tidak memiliki kesempatan untuk memberikan *feedback* atau bertanya mengenai informasi yang diterima dan menyebabkan ketidakpastian atau kebingungan. Selain itu, adanya miskomunikasi yang terjadi antar *staff*, seperti kurang atau keterlambatan informasi yang disampaikan sehingga menyebabkan terganggunya pelayanan terhadap tamu. Selanjutnya, komunikasi antar departemen masih kurang baik. Karena segala bentuk penugasan yang melibatkan kerja sama antar departemen telah diberikan secara tertulis, mengakibatkan komunikasi jarang terjadi pada atasan/karyawan antar departemen bahkan ketika terdapat permasalahan pada pekerjaan.

Seringkali, masalah dalam komunikasi organisasi, baik vertikal, horizontal, maupun diagonal, menyebabkan ketidaklancaran atau hilangnya komunikasi. Kesalahpahaman, sifat psikologis seperti egois, minimnya keterbukaan, dan perasaan tertekan adalah penyebab masalah ini, yang mengakibatkan komunikasi yang tidak efektif dan kesulitan dalam mewujudkan tujuan organisasi (Pratama, 2022). Karena hampir semua kegiatan organisasi adalah proses komunikasi, banyak pakar setuju bahwa komunikasi dan keberhasilan memiliki hubungan yang positif

dan signifikan. Mengoptimalkan komunikasi dan keberhasilan organisasi akan mampu meningkatkan kinerja organisasi. Selaras dengan penelitian terdahulu yang dijalankan oleh Pua et al. (2022) yang berjudul “Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Four Points By Sheraton Manado” ditemukan bahwa komunikasi organisasi menghadirkan pengaruh yang relatif signifikan terhadap kinerja para karyawan Hotel Four Points by Sheraton Manado, yaitu kinerja karyawan semakin meningkat sejalan dengan komunikasi organisasi yang semakin baik. Selanjutnya, berdasarkan observasi yang peneliti lakukan, terdapat beberapa *review* yang ada di aplikasi Traveloka pada tahun 2023 sebagai berikut.

Tabel 1. 2 *Review* Traveloka Rocky Plaza Hotel Padang

No.	Tanggal	Rating	<i>Review</i>
1.	20 Maret 2023	6,0/10	<i>“Staf nya kurang ramah, di kamar hotelnya, air di wc nya tidak bagus, tidak ada gelas untuk kumur-kumur habis gosok gigi di wastafel, staffnya sombong sombong semua.”</i>
2.	7 April 2023	5,8/10	<i>“Saya pesan 3 kamar tipe deluxe, minta lantai atas dan no smoking room. Receptionisnya bilang kalau lantai atas close dan diberikan kamar 508, 509, dan 511. Semua kamar smoking room, padahal saya bawa anak-anak yang alergi asap rokok. Kondisi kamarnya, sprej dan handuk sepertinya juga bukan tipe deluxe seperti pesanan saya. Pengamatan saya, malam itu pengunjung juga tidak ramai. Saya sangat kecewa dengan pelayanan 2 receptionis (laki-laki dan wanita) yang sangat jelek padahal sebelumnya saya sering menginap di hotel ini.”</i>

3.	14 Agustus 2023	5,4/10	<i>"Pelayan nya ngk bagus, ngk sopan, percuma hotel bagus kalau kayak gitu palayanan nya, masak kamar ngk ada rusak depo ngk di balikin, malah ngaitin orang lain lagi"</i>
4.	23 September 2023	5,7/10	<i>"Pegawai resepsionisnya tidak ramah dan membuat pengunjung hotel menunggu lama untuk check in."</i>
5.	5 Desember 2023	5,3/10	<i>"Buat yang mau liburan, business trip, staycation ini hotel gak recommended. Bad service! Check in jam 2 kamar ampe jam 3 gak ready harus di complain dulu baru ready kan aneh. Resepsioninya di complain malah balik judesin nyokap gue. Hei kalau gak bisa kerja di bidang service jangan kerja di service, bod*h. Ini hotel emang kelas pelatihan pelatihan institusi daerah. Jangan berharap banyak. Retrain frontliner kalian semua. Bekali ilmu sevice yang baik dikit. Sewa vendor yang bagus. Kasian owner hotelnya pekerjaan frontliner unprofessional. Blacklist! Bye."</i>
6.	26 Desember 2023	5,7/10	<i>"Check in pukul 14.00, oke, udah nungguin lama, karena reception bilang nanti diberi tahu, eh udah jam 14.00 belum juga di kasih kabar, akhirnya pada jam 14.30 di samperin, malah duluan yang baru datang di kasih kamar, karpet kamar gak dibersihkan, banyak kali rambut-rambut rontok di karpetnya. Wifi di kamarnya pun macet, TV android, tapi waw nyaris gak bisa di tonton, karena jaringan yang sulit terhubung, yang paling sangat mengecewakan, kunci kamarnya, macet terus, harus balik lagi ke</i>

			<p><i>resepsionis nya, hedeuh. Orang kesini tu kalau udah sampai pintu kamar pengen istirahat, ini malah harus balik lagi ke bawah, padahal pas lagi keluar di titip di hotel juga karena katanya jangan di bawa keluar kartu kuncinya, di titip saja jika ingin keluar, alasan lainnya, jangan dekatkan ke hp lah, tetap juga macet, dan lapor lagi dong ke resepsionis nya, itu yang paling bikin kesal. Padahal dua malam di sini, ulasanya sangat mengecewakan sekali.”</i></p>
--	--	--	---

Sumber : Olahan Peneliti (2024)

Faktor lain yang dapat mempengaruhi kinerja karyawan yaitu budaya organisasi, di mana perilaku karyawan secara otomatis akan menyesuaikan dengan nilai-nilai yang dianut perusahaan. Sehingga ketika karyawan telah akrab dengan budaya perusahaan, mereka akan dapat menunjukkan sikap positif baik terhadap perusahaan dan rekan kerja mereka (Ikhsan, 2020). Menurut Edison et al. (2018:117), budaya organisasi adalah istilah yang mengacu pada proses di mana budaya dicapai dan kemudian ditransformasi menjadi budaya dan karakteristik organisasi sesuai dengan norma dan filosofi organisasi. Menurut Mustika et al. (2018), budaya organisasi juga dapat didefinisikan sebagai kebiasaan yang konsisten, nilai, dan gaya hidup yang dianut oleh sekelompok individu dalam organisasi, yang diikuti oleh anggota organisasi selanjutnya. Kinerja yang baik salah satunya dicerminkan oleh kemampuan karyawan dalam beradaptasi dengan budaya organisasi. Dalam penerapannya, budaya organisasi tidak terlepas dari sumber daya manusia yang bertindak sebagai pelaku utama. Karyawan memiliki peran penting dalam menjalankan budaya organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan.

Seperti yang disebutkan oleh Bapak Hendra selaku *Front Office Manager* pada tanggal 8 Desember 2023, bahwa Rocky Plaza Hotel Padang menjunjung tinggi

nilai-nilai budaya seperti kerja sama yang baik antar karyawan sehingga memudahkan karyawan untuk menyelesaikan pekerjaannya, serta penerapan budaya ramah tamah, bersikap jujur, terbuka, sopan, santun dan mudah senyum mengingat jasa yang ditawarkan merupakan jasa pelayanan. Selain itu, karyawan diharapkan untuk menahan egosentris termasuk dalam urusan pribadi, serta bersikap profesional dengan mematuhi aturan internal perusahaan, undang-undang, dan melaksanakan prosedur yang ada. Budaya organisasi di Rocky Plaza Hotel Padang ini menjadi acuan dalam bersikap, bertindak, dan berperilaku sehari-hari di antara karyawan dan pihak lain. Namun, berdasarkan *review* yang telah dipaparkan di atas, masih banyak yang menyebutkan bahwa pelayanan karyawan kurang ramah dan kurangnya koordinasi antar karyawan. Kemudian, berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Hendra selaku *Front Office Manager*, disebutkan bahwa terdapat sikap pengontrolan emosi karyawan yang masih rendah sehingga menyebabkan terganggunya profesionalitas dalam bekerja. Hal tersebut juga bertolak belakang dengan visi perusahaan yaitu "dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional dan berkualitas dan sesuai dengan standar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen".

Komunikasi dan budaya adalah bagian penting dari proses perjalanan hidup suatu perusahaan ataupun organisasi, yang dinilai berdasarkan kinerja karyawannya. Menurut Mangkunegara (dalam Ferdian & Charitas, 2020), pembentukan kinerja yang baik dihasilkan jika seluruh karyawan berkomunikasi dengan baik, sehingga membentuk internalisasi budaya perusahaan yang kuat sesuai dengan nilai-nilai organisasi yang dapat menciptakan persepsi positif di semua tingkatan organisasi untuk mendukung dan mempengaruhi tingkat kepuasan karyawan yang kemudian berdampak pada kinerja karyawan. Hal inipun diperkuat oleh penelitian lain yang dilakukan oleh Sara & Putri (2021) yang berjudul "Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan PT. Kolaborasi Global Sukses/Gowork", diungkapkan bila

komunikasi organisasi dan budaya organisasi memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan PT. Kolaborasi Global Sukses/GoWork.

Dengan melihat serta memperhatikan uraian di atas, peneliti menemukan hal-hal terkait aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi yang perlu diperhatikan serta ditingkatkan. Maka dari itu, peneliti hendak melakukan analisis lebih lanjut terkait penelitian yang berjudul **”Pengaruh Aliran Komunikasi Organisasi dan Budaya Organisasi terhadap Kinerja Karyawan pada Rocky Plaza Hotel Padang”**. Serta penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai alat evaluasi untuk memperbaiki kekurangan terkait komunikasi organisasi dan budaya organisasi di Rocky Hotel Plaza Padang.

1.3 Perumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan latar belakang di atas, masalah yang dikaji yaitu bagaimana aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian ini dilakukan dengan melihat kegiatan komunikasi organisasi dan budaya organisasi yang terjadi di hotel tersebut, serta bagaimana keduanya mempengaruhi kinerja karyawan hotel.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pernyataan dalam rumusan masalah tentang pengaruh aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan di Rocky Plaza Hotel Padang, beberapa pertanyaan penelitian yang dihasilkan yaitu:

1. Bagaimana pengaruh aliran komunikasi vertikal ke bawah terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?
2. Bagaimana pengaruh aliran komunikasi vertikal ke atas terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?
3. Bagaimana pengaruh aliran komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?

4. Bagaimana pengaruh aliran komunikasi diagonal terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?
5. Bagaimana pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?
6. Seberapa besar pengaruh aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pemaparan perumusan masalah, tujuan peneliti dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh aliran komunikasi vertikal ke bawah terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh aliran komunikasi vertikal ke atas terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh aliran komunikasi horizontal terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.
4. Untuk mengetahui pengaruh aliran komunikasi diagonal terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.
5. Untuk mengetahui pengaruh budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.
6. Untuk mengetahui besar pengaruh aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan Rocky Plaza Hotel Padang.

1.6 Kegunaan Penelitian

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, diharapkan penelitian ini mampu bermanfaat untuk pihak-pihak terkait dan dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian lain. Ada beberapa manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1.6.1 Kegunaan Teoritis

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap dapat menambah pengetahuan pembaca mengenai aliran komunikasi organisasi dan budaya organisasi terhadap kinerja karyawan, juga berfungsi sebagai sumber referensi bagi para peneliti di masa mendatang yang melakukan penelitian tentang topik dan bidang yang sama.

1.6.2 Kegunaan Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan bisa digunakan sebagai acuan serta bahan evaluasi untuk Rocky Plaza Hotel Padang dalam upaya meningkatkan kinerja karyawan.

1.7 Sistematika Penulisan

A. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan memberikan penjelasan umum yang berisi tentang gambaran objek penelitian, latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

B. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan teori dari umum hingga khusus, serta komparasi dengan penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini, menyusun kerangka pemikiran, dan terakhir menetapkan hipotesis penelitian.

C. BAB III METODE PENELITIAN

Memaparkan penjabaran mengenai metode, pendekatan, dan teknik yang diterapkan guna mengumpulkan dan menganalisis hasil penelitian yang digunakan untuk memecahkan masalah penelitian. Jenis penelitian, populasi dan sampel, operasionalisasi variabel, pengumpulan data, uji validitas dan realibilitas, dan teknik analisis data dibahas pada bab ini.

D. BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bagian ini, temuan disajikan secara sistematis sebagaimana rumusan masalah dan tujuan penelitian. Bagian ini tersusun oleh hasil penelitian, dan pembahasan.

E. BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bagian ini berisikan kesimpulan yang menjadi jawaban atas pertanyaan penelitian serta saran tentang manfaat penelitian.