

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Persaingan bisnis adalah sebuah kondisi yang terus menerus terjadi dan tidak bisa dihindari pada era pasar bebas (Rampengan, Tewal, and Sendow 2019). Setiap perusahaan pada tingkat kompetisi bisnis saat ini sangatlah sengit hingga setiap perusahaan perlu berusaha semaksimal mungkin agar bisa mempertahankan bisnisnya. Terutama pada perusahaan bisnis yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa khususnya industri perhotelan yang terdapat begitu banyak kompetitor saling bersaing dengan menunjukkan keunggulan yang dimiliki oleh hotel yang dijalani.

Menurut (Shinta and Siagian 2020) umumnya perusahaan sangat mengharapkan karyawannya berperan lebih aktif dalam bekerja tanpa adanya keahlian profesional, dan hal itu sulit dapat dicapai pada dalam sebuah perusahaan. Manajemen diperlukan dalam suatu perusahaan agar dapat mengontrol dan memperlancar aktivitas operasional agar dapat mencapai tujuan maupun visi misi yang diharapkan perusahaan tersebut.

Asialink Hotel by Prasanthi adalah sebuah bangunan hotel yang terletak di jantung kota Batam, tepatnya berlokasi di jalan Sriwijaya No. 22, Pelita, Lubuk Baja, Batam – Kepulauan Riau yang bergerak dibidang industri perhotelan. Asialink Hotel menawarkan akomodasi dengan standar bintang 4 yang baru. Hotel ini termasuk salah satu hotel “baru” di Batam, karena resmi beroperasi pada tanggal 26 Februari 2020. Bangunan ini memiliki ketinggian total 11 lantai serta kamar yang berjumlah 132. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas berupa restoran, bar,

gym centre, kolam renang yang semi outdoor, meeting room, ballroom, Wi-Fi gratis, parkir gratis, serta layanan antar-jemput ke berbagai tempat.

Hotel ini menawarkan kamar dengan design interior modern yang elegan serta dilengkapi layar TV yang besar, minibar, charger area, dan fasilitas pembuat kopi. Restoran yang tersedia juga memiliki ragam pilihan hidangan khas lokal dan internasional yang lezat. Sehubungan dengan kondisi pandemi yang sedang berlangsung, hotel ini juga menyediakan pilihan untuk memesan dan menyantap makanan di dalam kamar. Hotel ini juga sangat memperhatikan proses sehingga dapat menarik perhatian calon pengunjung yang ingin tinggal di hotel tersebut.

Tabel 1.1 Rekapitan *Inventory Asset (Operating Equipment – FnB Service Department)* Periode 2021

No.	Nama Barang	Stock Awal (Pcs)	Aktual (Pcs)	Jumlah yang Berkurang	Keterangan
<i>Operating Equipment – FnB Service Dept.</i>					
1	<i>Dinner Fork</i>	455	423	32	Hilang
2	<i>Dinner Spoon</i>	455	427	28	Hilang
3	<i>Tea/Coffee Spoon</i>	515	503	12	Hilang
4	<i>Small Coffee Cup</i>	450	424	26	Pecah/Hilang
5	<i>Saucer</i>	450	432	18	Pecah/Hilang
6	<i>27 cm Flat Plate</i>	360	355	5	Pecah
7	<i>8 inch Flat Plate</i>	720	709	11	Pecah
Total				132	
Sumber: <i>FA Department Inventory Assets (2021)</i>					

Berdasarkan uraian tabel data yang terlampir, tabel data tersebut merupakan data daripada inventori aset *Finance & Accounting Department* yang terdapat di Asialink Hotel by Prasanthi khususnya barang *Operating Equipment* bagian *Food & Beverage Services Department*. Terlihat bahwa terdapat jumlah stock barang yang berkurang dibandingkan dengan jumlah stock awal dari barang tersebut. Hal

ini terjadi akibat dari kurangnya komunikasi yang jelas serta rendahnya kerjasama kelompok.

Dikatakan komunikasi mempengaruhi hal tersebut dikarenakan pada saat tim *F&A Department* meminta tim *F&B Service Department* untuk menginventorikan barang mereka khususnya barang *operating equipment*, hasil yang inventori akhir yang didata oleh tim *F&B Service Department* tidak sama dengan hasil awal barang yang dimiliki, atau dapat dikatakan berkurang. Permasalahan ini terjadi akibat pergantian *shift* kerja anggota tim *F&B Service Department*. Tim *F&B Service Department* bergantian *shift* kerja setiap hari, dari rekan kerja *shift* pagi ke rekan kerja *shift* malam maupun sebaliknya. Pada saat pergantian rekan kerja *shift* pagi ke rekan kerja *shift* malam, rekan kerja *shift* malam dititip pesankan oleh rekan kerja *shift* pagi untuk melanjutkan inventori barang *operating equipment F&B Service Department* namun rekan kerja *shift* pagi tidak menyampaikan informasinya secara jelas mengenai tempat penyimpanan barang-barang yang belum terhitung dan yang telah terhitung sehingga membuat rekan kerja *shift* malam salah menafsirkan informasinya. Rekan kerja *shift* malam ini tidak menghitung barang yang belum terhitung akibat dari ketidaktahuan mengenai tempat penyimpanan barang yang belum dihitung tersebut. Karena itu, disaat mencocokkan jumlah barang tersebut, hasilnya tidak sesuai dengan aktualnya dan mereka harus menghitung kembali dan mencari barang yang kurang. Untuk menghitung inventori aset barang menyita waktu yang cukup lama dan membutuhkan kerjasama yang baik antar sesama rekan kerja agar hasilnya lebih optimal.

Anggota tim *F&B Service Department* seringkali tidak meletakkan kembali barang ke asal tempatnya sehingga barang tersebut tercecer, hilang ataupun terbuang. Rendahnya kerjasama antara sesama rekan kerja dalam saling membantu meletakkan kembali barang ke asalnya, membuat barang-barang mereka seringkali hilang dan pada saat ada *event* sedang berlangsung, tim *F&B Service Department* kekurangan barang dan kewalahan mencari pengganti barang tersebut menyebabkan kinerja mereka menjadi terhambat dan membuat tamu merasa karyawan tidak profesional dalam meng-*handle* pekerjaan tersebut yang dapat menghambat kinerja perusahaan yang mengakibatkan tamu tidak datang kembali ke Asialink Hotel untuk menyelenggarakan *event*.

Salah satu faktor utama yang wajib diperhatikan pada sebuah perusahaan dalam meningkatkan produktivitas perusahaan ialah kinerja karyawan (Permatasari 2019). Kinerja karyawan yang baik bisa meningkatkan pencapaian yang ingin diperoleh perusahaan sehingga berdampak kepada majunya sebuah perusahaan. Kemajuan sebuah perusahaan akan menentukan seberapa lama perusahaan tersebut dapat bertahan.

Komunikasi antar karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi masih belum berjalan secara maksimal. Informasi yang tersampaikan seringkali rancu dan tidak tersampaikan dengan jelas sehingga menyebabkan *misscommunication* antara karyawan yang berada dalam satu departemen yang sama maupun antar departemen. Komunikasi termasuk bagian yang penting dalam bekerja karena merupakan suatu proses pertukaran informasi antar individu melalui suatu sistem

yang biasa (lazim), baik dengan simbol, sinyal-sinyal, maupun tindakan atau perilaku (Hayati and Susetyo 2020).

Dengan adanya komunikasi yang baik suatu organisasi dapat berjalan lancar dan berhasil, dan begitu pula sebaliknya (Morsen & Pamulang, 2020). Komunikasi yang baik mengarah pada pemahaman dan kenyamanan dalam bekerja. Komunikasi melibatkan semua pihak dan elemen yang ada didalam perusahaan. Komunikasi yang berlangsung dalam suatu perusahaan akan berdampak terhadap aktivitas perusahaan, seperti kinerja karyawan, efisiensi pekerjaan dan lainnya.

Disamping permasalahan komunikasi yang terjadi, permasalahan yang menghambat dan mengganggu kinerja karyawan yaitu rendahnya kerjasama kelompok antara rekan kerja satu departemen maupun antar departemen yang menyebabkan hasil pekerjaan yang dikerjakan tidak sesuai dengan yang target yang ingin dicapai. Kinerja karyawan menurun serta kinerja perusahaan juga terhambat akibat kelalaian yang terjadi antar karyawan. *Teamwork* menghasilkan sinergi positif melalui usaha yang terkoordinasi. Hal ini memiliki pengertian bahwa kinerja yang dicapai oleh sebuah tim lebih baik daripada kinerja per individu di suatu organisasi ataupun suatu perusahaan (Lawasi and Triatmanto 2017)

Kerja sama kelompok diperlukan guna meningkatkan efiseinsi kerja baik itu di dalam perusahaan, swasta maupun pemerintahan. Kerjasama kelompok atau yang sering disebut sebagai kerjasama tim adalah kelompok yang usaha-usaha individualnya menghasilkan kinerja lebih tinggi daripada jumlah masukan individual (Lawasi and Triatmanto 2017). Agar berhasil dalam pekerjaan yang baik,

karyawan memerlukan kerjasama sebagai tim untuk membangun hubungan yang saling menghormati satu sama lainnya. Kerjasama juga sebagai suatu bentuk sekelompok banyak orang yang menggunakan seperangkat aturan dan prosedur untuk melakukan tugas.

Komunikasi dan kerjasama kelompok antar karyawan sangat penting bagi pertumbuhan dan perkembangan perusahaan, khususnya bagi perusahaan bidang jasa. Komunikasi memiliki peranan yang penting demi semua keberhasilan yang tercapai oleh suatu perusahaan. Reputasi dan citra yang baik pada suatu organisasi perusahaan bisa berakibat fatal apabila terdapat kesalahan komunikasi antar karyawan. Demikian pula dalam peningkatan efisiensi kerja karyawan antar kerjasama kelompok karyawan yang manajemen kondusif yang baik.

Rendahnya komunikasi yang terjadi akibat karyawan yang bingung dan tidak bertanya kembali mengakibatkan komunikasi yang diterima salah, miskomunikasi, dan tidak efektif sehingga menyebabkan karyawan seringkali membuat kesalahan dalam bekerja. Miskomunikasi dan rendahnya kerjasama kelompok yang terjadi antar rekan kerja *shift* pagi dengan *shift* malam mengganggu lancarnya operasional yang sedang berlangsung dan membuat kinerja karyawan terganggu. Dikarenakan pekerjaan yang dilakukan tidak sesuai, maka kinerja perusahaan terhambat. Dapat kita simpulkan bahwa Asialink Hotel by Prasanthi belum optimal dalam memenuhi kinerja karyawannya. Hal ini harus segera ditangani agar dapat meningkatkan kinerja karyawan yang lebih baik lagi dan bermanfaat pada kinerja perusahaan.

Berdasarkan dari uraian yang tertera, peneliti memiliki ketertarikan untuk mengadakan penelitian berjudul **“Pengaruh Komunikasi dan Kerjasama Kelompok Terhadap Kinerja Karyawan Asialink Hotel by Prasanthi Batam”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan jabaran latar belakang yang ada, terdapat beberapa masalah yang perlu diperhatikan yaitu:

1. Kurangnya komunikasi antara rekan kerja sehingga membuat pekerjaan yang sedang dijalani menjadi keliru atau misscommunication.
2. Kurangnya kerjasama antara rekan kerja sehingga membuat pekerjaan dalam departemen masing-masing maupun antar departemen menjadi tidak efektif dan efisien.
3. Akibat dari kurangnya komunikasi dan kerjasama kelompok antar sesama karyawan membuat kinerja karyawan menurun dan tidak optimal.

1.3 Batasan Masalah

Untuk menghindari luasnya pembahasan terkait, peneliti membatasi masalah dalam penelitian ini yang befokus pada variabel independen yaitu komunikasi (X1) dan kerjasama kelompok (X2) sedangkan untuk variabel depedennya adalah kinerja karyawan (Y). Responden pada Asialink Hotel *by* Prasanthi Batam yaitu seluruh karyawan hotel.

1.4 Rumusan Masalah

Mengingat keterbatasan masalah diatas, peneliti dapat merumuskan masalah dalam penelitian ini, antara lain:

1. Apakah komunikasi berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam?
2. Apakah kerjasama kelompok berpengaruh secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam?
3. Apakah komunikasi dan kerjasama kelompok berpengaruh secara simultan terhadap kinerja karyawan Asialink Hotel by Prasanthi Batam

1.5 Tujuan Penelitian

Relavan dengan perumusan masalah yang ada, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam.
2. Untuk mengetahui pengaruh kerjasama kelompok secara parsial terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam.
3. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi dan kerjasama kelompok secara simultan terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam.

1.6 Manfaat Penelitian

Eksepsi pada tujuan, sebuah penelitian juga mempunyai manfaat secara teoritis maupun praktis yang berguna bagi semua masyarakat. Karena ketika sesuatu bermanfaat, dapat dijadikan sebagai pedoman pengambilan keputusan atau tindakan, berikut peneliti merincikan manfaat penelitian sebagai berikut:

1.6.1 Manfaat Teoritis

Melalui penelitian ini, manfaat teoritis akan menjadi dasar penyusunan proposal skripsi mahasiswa-mahasiswi masa depan terutama pengaruh komunikasi dan kerjasama kelompok terhadap kinerja karyawan pada Asialink Hotel by Prasanthi Batam.

1.6.2 Manfaat Praktis

Kegunaan yang dapat dipelajari dari penelitian ini yakni:

a. Bagi Penulis

Meningkatkan presepsi peneliti agar dapat mengaplikasikan ilmu yang didapat dalam perkuliahan.

b. Bagi Asialink Hotel by Prasanthi Batam

Diharapkan adanya penelitian ini perusahaan mendapatkan kontribusi positif dan konstruktif agar dapat meningkatkan kinerja pada setiap karyawannya.

c. Bagi Universitas Putera Batam

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi review serta makalah akademik yang bermanfaat, sebagai sumber referensi kalangan akademik dan mahasiswa.

d. Bagi Peneliti

Selain itu, penulis berharap penelitian bisa menjadi acuan maupun referensi bagi peneliti selanjutnya yang mempelajari mengenai pengaruh komunikasi, dan kerjasama kelompok terhadap kinerja karyawan.