BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hubungan Masyarakat pada dasarnya berfungsi untuk menghubungkan publik-publik atau pihak-pihak yang berkepentingan di dalam suatu intansi atau perusahaan. Sejak dulu sudah dibicarakan dan dipelajari arti penting komunikasi dalam perusahaan dalam membangun suasana yang konstruktif. Suasana yang konstruktif menjadi salah satu kewajiban yang penting bagi perusahaan dalam beroperasi bahkan dapat mengembangkan bisnisnya menjadi lebih baik. Hubungan yang efektif di antara divisi itu penting sekali demi terciptanya keharmonisan yang pada akhirnya jatuh kepada kinerja karyawan yang maksimal, ada dua faktor utama yang penting dalam membangun sebuah bisnis yang baik, yaitu faktor *eksternal* dan *internal* dengan demikian kunci keberhasilan perusahaan adalah bagaimana membangun sebuah bisnis yang tidak hanya di fungsikan pada pencapaian *eksternal* relations namun juga bagi kepentingan *internal*. Dalam penulisan ini adanya satu faktor yang menjadikan fokus pembahasan dan permasalahan yaitu komunikasi. sebagaimana yang telah terjadi pada Hotel XYZ menurut penulis adanya unsur kegagalan dalam memahamai divisi lainya. Dengan ketidak adanya hubungan yang kuat dan kesalahpahaman dalam menjalani tugas, seperti kehilangan kartu *welcome card*, salah informasi dalam *hand-over*, menerima barang dan pesan berupa dokumen, penyimpanan berkas atau dokumen yang penting tidak terjaga dengan baik, namun terlihat bahwa itu hal yang sangat minor tetapi sangat menganggu kinerja yang sudah di terapkan oleh hotel tersebut, dalam Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Putra (2015) dalam strategi mehamai divisi dengan mengertian Hubungan Masyarakat melalui *Communication Technician, Expert Prescriber, Expert Prescriber, Problem-Solving Facilitator* dengan memperhatikan aspek ini tentunya harapan hasil akhir dalam penulisan ini akan mengetahui adakah hubungan yang mempengaruhi pemahan peran Hubungan Masyarakat terhadap kinerja Ruang divisi secara internal, berkenaan dengan hal ini penulis tertarik untuk

membuat skripsi dengan judul **"Pengaruh Pemahaman Peran Hubungan Masyarakat Terhadap Kinerja Ruang Divisi Secara Internal"**

1.2. Identifikasi Masalah

Dengan adanya penelitian tentang pemahaman peran dan kinerja di Hotel XYZ maka identifikasi masalah dalam penelitan ini adalah:

1. Adanya ketidak pahaman Ruang Divisi atas peran Hubungan Masyarakat pada Hotel XYZ
2. Adanya ketidak maksimalnya kinerja Ruang Divisi pada Hotel XYZ
3. Adanya pengaruh dalam pemahaman peran Hubungan Masyarakat terhadap kinerja Ruang Divisi Hotel XYZ

1.3. Rumusan Masalah

Berkenaan dengan latar belakang dan identifikasi masalah maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengetahui penilaian Ruang Divisi atas peran Hubungan Masyarakat pada Hotel XYZ?
2. Bagaimana dapat mengetahui penilaian Kinerja Ruang Divisi pada Hotel XYZ?
3. Bagaimana dapat mengetahui pengaruh pada Pemahaman peran Hubungan Masyarakat terhadap Kinerja Ruang Divisi pada Hotel XYZ?

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemahaman atas peran Hubungan Masyarakat dan Pengaruh Kinerja Ruang Divisi pada Hotel XYZ
2. Untuk mengetahui penilaian Kinerja Ruang Divisi pada Hotel XYZ.
3. Untuk mengetahui adanya pengaruh dalam pemahaman peran Hubungan Masyarakat terhadap Kinerja Ruang Divisi Hotel XYZ.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian apabila hasil penelitian ini selesai adalah sebagai berikut:

1. Secara teoritis: memberikan pengetahuan bagi kemajuan perkembangan ilmu komunikasi, teori Hubungan Masyarakat, khususnya secara *internal* dan dapat memberikan kontribusi langsung terhadap suatu bisnis dan organsiasi .
2. Secara praktis: memberikan masukan kepada pihak Hotel XYZ berkenaan dengan pemahaman peran Hubungan Masyarakat secara *internal* dan pada divisi lain terhadap kinerja Ruang Divisi hotel XYZ.