

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Human Resources Department merupakan departemen yang memiliki banyak keterlibatan dalam hal menjalankan suatu perusahaan ataupun hotel. Menurut O’Riordan (2017), departemen *human resources* memiliki beberapa peran yang harus dilakukan, yakni sebagai administrasi, pembuat strategi, menjaga nilai perusahaan hingga kesadaran untuk berorganisasi. Dapat dikatakan bahwa departemen ini tidak hanya melakukan perekrutan karyawan namun juga berbagai kebutuhan lainnya.

Human resources berkaitan dengan para karyawan yang ada dalam suatu hotel. Dari proses perekrutan, pelatihan, hingga pada akhirnya karyawan tersebut mulai bekerja di hotel tersebut, departemen inilah yang mengawasi hal tersebut. Dalam melakukannya *human resources* membutuhkan strategi komunikasi dengan para karyawan. Guest dan Conway (dalam Anugrah, 2015) mengatakan bahwa komunikasi adalah suatu hal yang penting karena berhubungan langsung dengan pekerjaan yang akan dilakukan, panduan untuk melakukan pekerjaan tersebut hingga *feedback* yang diterima oleh karyawan atas hasil kerjanya. Dengan terjadinya kegiatan komunikasi dengan para karyawan maka performa atau kinerja yang dihasilkan akan sesuai dengan yang diharapkan.

Agar terjadinya kegiatan berkomunikasi maka, dibutuhkan perencanaan atau strategi sebelum menjalankannya. Menurut Kalianda (2018), strategi tidak hanya memiliki fungsi sebagai penunjuk arah namun juga sebagai rencana dan manajemen agar tujuan tercapai. Strategi juga menunjukkan cara kerja atau proses rencana tersebut dijalankan. Hal inilah yang mendorong ketertarikan terhadap departemen *human resources* dalam menyusun strategi agar dapat membuat dan mempertahankan terjadinya kegiatan komunikasi dengan para karyawan hotel.

1.2.Ruang Lingkup Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan sebelumnya, berikut adalah beberapa masalah yang akan diteliti, yakni:

- a. Strategi yang dilakukan oleh *Human resources* dalam berkomunikasi
- b. Implementasi strategi komunikasi yang telah disusun oleh *Human Resources*

1.3.Rumusan Penelitian

Perumusan masalah yang sesuai dengan ruang lingkup yang telah disebutkan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana strategi yang dilakukan oleh *Human Resources* dalam melakukan kegiatan berkomunikasi?
- b. Bagaimana hasil dari implementasi strategi komunikasi yang telah disusun oleh *Human Resources*?

1.4.Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat sebagai berikut:

- a. Dapat memberikan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti strategi komunikasi yang dilakukan *human resources* lebih dalam
- b. Dapat memberikan ide atau saran dalam membuat atau mempertahankan kualitas kegiatan berkomunikasi

1.5.Sistematika Penulisan

Dalam sistematika penulisan, bab 1 berisikan pendahuluan yang mencakup latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian. Bab 2 mencakup landasan teori dan kerangka pikiran. Bab 3 berisikan metodologi penelitian yang digunakan dan dilakukan. Bab 4 mencakup

segala hasil yang didapatkan dari penelitian yang telah dilakukan. Bab 5 berisikan kesimpulan dan saran yang akan diberikan.

