

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan di era globalisasi di saat ini, masalah sumber manusia menjadi tumpuan bagi perusahaan yang utamanya menjaga kinerja karyawan segala tuntutan perusahaan dalam mempertahankan dan mengelolah sumber daya manusia yang semakin berkualitas mendesak oleh adanya dinamika lingkungan yang berubah. Sumber daya manusia sangat berperan dalam mewujudkan visi misi dan tujuan perusahaan yang telah serta ditetapkan dapat menentukan pencapaian perusahaan secara nyata dengan sumber daya yang tersedia.

Sumber Daya Manusia di dalam suatu organisasi atau perusahaan sangatlah diperlukan untuk menunjang aktivitas yang ada di dalamnya. Tanpa adanya Sumber Daya Manusia, aktivitas atau kegiatan perusahaan tidak akan terjadi Hasibuan, (2019:10). Pentingnya sumber daya manusia atau karyawan dalam suatu organisasi yang merupakan kunci dalam menentukan perkembangan perusahaan tidak lepas dari kinerja yang diberikan oleh karyawan itu sendiri. Kinerja atau performa karyawan yang bagus akan berbanding lurus dengan hasil baik dalam perkembangan bisnis perusahaan.

Menurut Nurhadi, N. (2023) dalam Mangkunegara (2020:67) Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Kasmir (2016:182) kinerja adalah hasil kerja dan

perilaku kerja yang telah dicapai dalam menyelesaikan tugas-tugas dan tanggung jawab yang diberikan dalam suatu periode tertentu.

Faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan antara lain adalah komunikasi, Keberhasilan sebuah organisasi dalam mencapai tujuannya tidak terlepas dari terjalinnya komunikasi yang baik. Konsep hubungan ini berdasarkan rujukan teori yang dikembangkan oleh Hamali, (2016) bahwa komunikasi yang berjalan secara efektif dalam organisasi akan memudahkan setiap orang melaksanakan tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Untuk itu seorang pimpinan dituntut agar mampu melakukan komunikasi secara efektif, karena mereka akan memberi instruksi, pengarahan, memotivasi bawahan, melakukan pengawasan dan lain-lain.

Komunikasi ini tidak hanya terjadi antara atasan dengan bawahan tetapi juga antara sesama rekan kerja, agar setiap pegawai dapat bekerja dengan baik. Hal ini tentu sangat tidak diharapkan karena dapat berpengaruh terhadap kinerja mereka. Banyaknya pekerjaan yang seharusnya dapat diselesaikan sesuai target waktu tapi karena kurangnya komunikasi ini dapat membuat pekerjaan tidak terselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan Daulay, et al., (2017). Hal ini juga sejalan dengan hasil penelitian (Ulfa, 2017) bahwa komunikasi sangat berkaitan dengan kinerja. Jika komunikasi ini tidak berjalan dengan baik akan menyebabkan terjadinya *miss communication* yang akan bisa berpengaruh terhadap pekerjaan pegawai.

Faktor lain yang mempengaruhi kinerja pegawai adalah promosi jabatan, apabila promosi diberikan kepada orang-orang yang berkompeten, maka kinerja

karyawan dalam perusahaan akan meningkat. Menurut Hasibuan (dikutip di Pawenang et al, 2019:107) mendefinisikan promosi jabatan adalah perpindahan yang memperbesar wewenang dan tanggung jawab ke yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi yang diikuti dengan kewajiban, hak, status, dan penghasilan yang lebih besar. Promosi jabatan di organisasi menjadi dorongan bagi sumberdaya manusia untuk menunjukkan kinerja terbaik. Ketiadaan promosi jabatan pada organisasi menyebabkan penurunan kinerja, (Ampomah & Cudjor, 2015).

Promosi jabatan dapat juga diartikan bahwa pimpinan menaikan jabatan pegawai atau karyawan satu tingkat lebih tinggi dari jabatan sebelumnya dan menerima kekuasaan serta tanggung jawab lebih besar dari tanggung jawab sebelumnya, setelah pegawai atau karyawan yang bersangkutan melalui proses evaluasi atau penilaian dan dinyatakan layak dipromosikan naik jabatan ke level yang lebih tinggi, (Afandi, 2016).

Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja merupakan salah satu hotel ternama yang ada di Kabupaten OKU yang bergerak di bidang jasa penginapan. Dalam melakukan pelayanan terhadap pelanggan, perusahaan menuntut sumber daya manusianya memberikan pelayanan yang terbaik. Selain itu, komunikasi yang efektif dan peluang promosi jabatan dapat meningkatkan kinerja karyawan.

Berdasarkan hasil observasi dan pra kuesioner (*data terlampir*) yang telah dilakukan dengan beberapa perwakilan karyawan Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja dari setiap divisinya, diperoleh informasi adanya indikasi permasalahan yang berkaitan dengan kinerja karyawan, dilihat dari indikator Sikap Kerja, dengan pernyataan “saya memiliki rasa antusias yang tinggi dalam melaksanakan

pekerjaan” responden menjawab TIDAK sebanyak 83,3%, hal ini terjadi karena karyawan merasa tidak termotivasi yang cenderung bekerja dengan setengah hati menyebabkan mereka kehilangan minat dan antusiasme untuk bekerja, juga ketidakmampuan untuk berbagi ide dan umpan balik dapat menurunkan semangat kerja karyawan. Permasalahan selanjutnya dilihat dari indikator Perilaku Kerja, dengan pernyataan “saya mencoba hal baru dalam bekerja agar dapat meningkatkan mutu kinerja” responden menjawab TIDAK sebanyak 100%, yang artinya banyak karyawan merasa tidak ada harapan untuk promosi. Tanpa adanya peluang untuk naik jabatan karyawan mungkin merasa tidak ada tujuan atau dorongan untuk berprestasi, yang mengurangi motivasi mereka untuk bekerja keras.

Peneliti juga menemukan permasalahan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja yang berkaitan dengan komunikasi (*data terlampir*) dilihat dari indikator Pemahaman dengan pernyataan “saya akan dengan mudah mengerti maksud yang di sampaikan teman kerja” responden menjawab TIDAK sebanyak 66,7%, hal ini karena komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan karyawan lainnya sering mengalami kesalahpahaman dalam penggunaan bahasa dan gaya komunikasi yang kurang baik yang menimbulkan komunikasi yang kurang efektif. Contohnya hambatan yang disebabkan oleh karyawan kurang mampu menangkap dan menafsirkan pesan komunikasi sehingga salah persepsi serta salah tujuan. Permasalahan selanjutnya dapat dilihat dari indikator Hubungan yang Makin Baik dengan pertanyaan “apakah karyawan dapat dengan mudah melakukan hubungan komunikasi dengan atasan?” responden menjawab TIDAK sebanyak 83,3%, yang

artinya karyawan masih mengalami permasalahan yang menunjukkan bahwa komunikasi yang terjadi belum optimal, dimana dalam melakukan pekerjaan memerlukan tingkat kinerja yang handal dan yang berkompeten. Namun pada kenyataannya terjadi penyimpangan dalam pekerjaan seperti kesenjangan komunikasi antara atasan dan bawahan, koordinasi yang tidak efektif dalam setiap melakukan pekerjaan antara atasan dengan bawahan, dan tidak adanya kreativitas pegawai dalam bekerja. Contohnya Ketidakjelasan dalam memberikan umpan balik atau instruksi dari atasan dapat membingungkan karyawan, mengakibatkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya oleh Apriada, K., & Wulandari, P. R. (2020), Lawasi, E. S., & Triatmanto, B. (2017) dan Pratiwi, D., dkk. (2023), pada variabel komunikasi yang menunjukkan bahwa komunikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mustikasari, G. A., dkk. (2023), Najati, H. A., & Susanto, A. H. (2022) dan Yuniasih, Y. (2021), yang menunjukkan komunikasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Permasalahan kedua yang ditemukan peneliti mengenai Promosi Jabatan (*data terlampir*) yang mempengaruhi kinerja karyawan dilihat dari indikator Loyalitas dengan pertanyaan “apakah promosi jabatan menuntut loyalitas tinggi karyawan?” responden menjawab TIDAK sebanyak 83,3%, disebabkan karena karyawan tidak mendapat kepastian mengenai promosi jabatan walau sudah lama bekerja, ketidakpuasan yang berkepanjangan dapat mengurangi loyalitas karyawan terhadap perusahaan. Selanjutnya, dikarenakan atasan kurang

memperhatikan produktivitas karyawan dalam pengembangan karir, yang bisa menyebabkan tingkat turnover yang lebih tinggi. terdapat juga permasalahan dari indikator tingkat Pendidikan dengan pertanyaan “apakah jabatan telah sesuai dengan latar belakang pendidikan saya ?” responden menjawab TIDAK sebanyak 60%, dimana terdapat beberapa karyawan yang pendidikannya belum sesuai dengan bidang pekerjaannya. Hal tersebut terjadi karena dalam proses rekrutmen tidak ada kriteria pendidikan tertentu untuk mengisi posisi yang tersedia. Beberapa penelitian telah dilakukan sebelumnya oleh Gultom (2017), Ratnasari, S. L. (2019) dan Apriada, K., & Wulandari, P. R. (2020) pada variabel promosi jabatan yang menunjukkan bahwa promosi jabatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini bertentangan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hidayah, R. N., dkk (2020), Wulan, N., & Tarmizi, A. (2024) dan Aini, N., dkk. (2020), yang menunjukkan promosi jabatan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kinerja karyawan.

Berdasarkan uraian-uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja mengenai hal-hal yang berkaitan dengan komunikasi dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan melalui penulisan skripsi yang berjudul "**Pengaruh Komunikasi Dan Promosi Jabatan Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja**".

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Komunikasi

dan promosi jabatan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja baik secara parsial maupun simultan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengaruh komunikasi dan promosi jabatan terhadap kinerja karyawan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja baik secara parsial maupun simultan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pengetahuan mengenai Pengaruh Komunikasi dan promosi jabatan di Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja. Selain itu penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan dan informasi bagi pembaca serta menambah bahan kepustakaan Universitas Baturaja.

1.4.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan referensi dan bahan pertimbangan khususnya untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan upaya dalam peningkatan kinerja karyawan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sumber informasi yang membantu perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan melalui komunikasi dan promosi jabatan Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan dalam meningkatkan kinerja karyawan dengan

menggunakan metode yang benar guna mencapai tujuan perusahaan yang lebih baik pada Hotel Bukit Indah Lestari Baturaja.

c. Bagi Universitas

Penelitian ini diharapkan dapat berguna Bagi pihak lain sebagai sumber referensi bacaan bagi peneliti yang akan melakukan penelitian dengan topik sejenis.