

**POLA KOMUNIKASI *HUMAN RESOURCES*  
*DEVELOPMENT* DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS KERJA KARYAWAN GRAND KANAYA  
HOTEL MEDAN**

**SKRIPSI**

**Oleh :**

**GUSTINI  
NPM 1403110160**

**Program Studi Ilmu Komunikasi**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2018**

## PERNYATAAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

Dengan ini saya, GUSTINI NPM 1403110160, menyatakan dengan sungguh-sungguh :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain, atau karya plagiat, atau karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila di kemudian hari terbukti pernyataan saya ini tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 28 Maret 2018

Yang menyatakan,

  
Gustini

**PENGESAHAN**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammdiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : GUSTINI  
NPM : 1403110160  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Pada hari : Kamis, 22 Maret 2018  
Waktu : 08.00 s/d selesai

**TIM PENGUJI**

PENGUJI I : LUTFI BASIT, S.Sos, M.I.Kom

PENGUJI II : NUR RAHMA AMINI, S.Ag, MA

PENGUJI III : Dr. ARIFIN SALEH, M.SP

**PANITIA UJIAN**

Ketua

Dr. RUDIANTO, M.Si

Sekretaris

Drs, ZULFAHMI, M.I.Kom

**BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

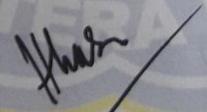
Nama : GUSTINI  
NPM : 1403110160  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN GRAND KANAYA HOTEL MEDAN.

Medan, 21 Mei 2018

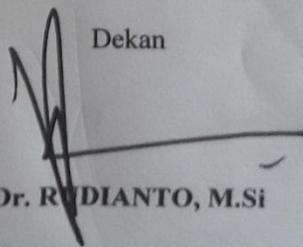
Pembimbing

  
**Dr. ARIFIN SALEH, M.SP**

Disetujui Oleh  
KETUA PROGRAM STUDI

  
**NURHASANAH NASUTION, S.Sos., M.I.Kom**

Dekan

  
**Dr. RUDIANTO, M.Si**



Unggul, Cerdas & Terpercaya  
Bila menjawab surat ini agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: http://www.umsu.ac.id E-mail: rektor@umsu.ac.id

Slk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : GUSTINI  
NPM : 1403110160  
Jurusan : ILMU KOMUNIKASI (HUMAS)  
Judul Skripsi : POLA KOMUNIKASI HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN GRAND KANAYA HOTEL MEDAN.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	26/12 2017	Bimbingan proposal skripsi	[Signature]
2	6/12 2017	Bab I (Pembuka (Latar belakang masalah))	[Signature]
3	10/12 2017	Pembuka uraian teoritis, cara pengutipan	[Signature]
4	17/12 2017	Pembuka daftar pustaka, Pembuka uraian penelitian	[Signature]
5	12/12 2017	Pembuka kategorisasi penelitian dan daftar usulan awal	[Signature]
6	25/01 2018	Bimbingan Bab IV (Pembahasan dan analisis penelitian)	[Signature]
7	30/01 2018	Lanjutan perbaikan pembatalan & analisis penelitian	[Signature]
8	1/3 2018	Pembetulan Abstrak & kesimpulan	[Signature]
9	8/3 2018	Acc Skripsi / Meja Hijau	[Signature]

Medan, 03 Maret 2018...

Dekan,  
[Signature]  
(Dr. Rudiano, M.Si)

Ketua Program Studi,

[Signature]  
(Nurhasanah Nostution S.p.s. M.Kom)

Pembimbing ke : .....

[Signature]  
(Dr. Arifin Saleh, M.SP.)

# **POLA KOMUNIKASI *HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KERJA KARYAWAN GRAND KANAYA HOTEL MEDAN**

Oleh :

**Gustini (1403110160)**

## **ABSTRAK**

Pola komunikasi di dalam suatu organisasi merupakan hal yang penting untuk menjalin hubungan yang baik antar karyawan satu dengan karyawan yang lainnya. Kualitas kerja karyawan merupakan mutu seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan pimpinan kepada seluruh karyawan untuk diselesaikan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan *SOP (Standart Operasional Prosedur)*. Pola komunikasi berpengaruh dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi antara *Human Resources Development* dan karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Penelitian ini dilakukan selama 3 (tiga) bulan terhitung dari bulan Desember 2017 sampai dengan Februari 2018. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 9 (sembilan) orang karyawan terdiri dari, 2 (dua) karyawan merupakan *Human Resources Development* dan 7 (tujuh) karyawan yang berada di dalam 7 (tujuh) *departement* yang berbeda. Pengumpulan data dilakukan dalam wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian yang didapat adalah pola komunikasi *Human Resources Development* terhadap karyawannya tergolong baik dan memiliki hubungan yang dekat seperti keluarga. Hubungan yang terjalin antara *Human Resources Development* dan karyawan tidak memiliki batasan komunikasi, komunikasi tersebut seputar pekerjaan, dan pribadi masing-masing karyawan. Tidak hanya dengan *Human Resources Development* saja, namun dengan karyawan yang lain juga memiliki hubungan yang cukup baik. Kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dipengaruhi dengan peraturan yang telah diterapkan oleh *Human Resources Development*. Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan mematuhi segala peraturan yang telah diterapkan, serta sikap yang jujur, disiplin, perilaku baik, dan loyalitas dimiliki oleh karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dipengaruhi dengan adanya fasilitas perusahaan dan lingkungan kerja yang nyaman.

**Kata Kunci : Pola Komunikasi, *Human Resources Development*, Kualitas Kerja Karyawan.**

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbil'alamin, Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah Shubhanallah wa ta'ala dan Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam yang telah memberikan nikmat dan karunia yang berlimpah kepada peneliti. Sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Dimana skripsi ini merupakan tugas dan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata I (SI) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Jurusan Ilmu Komunikasi. Penulisan skripsi ini merupakan kewajiban bagi setiap mahasiswa yang akan mengakhiri masa kuliahnya pada setiap perguruan tinggi seperti halnya pada perguruan tinggi swasta Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Dengan penulisan skripsi ini diharapkan dapat meningkatkan mutu suatu perguruan tinggi serta dapat memberikan sumbangan pikiran pada perusahaan tempat penulis mengadakan penelitian di Grand Kanaya Hotel Medan.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Ngatijo dan Ibunda tercinta Siti Mariyam yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang, perhatian moril maupun materil. Begitu juga dengan saudara kandung Bambang Gunawan dan Miskun. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat, kesehatan, karunia dan keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada peneliti.

Dapat diselesaikannya penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak baik moril maupun materil atas bantuan dan

bimbingan yang telah diberikan tersebut. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada ;

1. Bapak Dr. Agussani, MAP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Drs. Tasyrif Syam M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
3. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu Nurhasanah Nasution, S.Sos, M.I.Kom selaku Ketua Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Akhyar Anshori, S.Sos, M.I.Kom selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Arifin Saleh, M.SP selaku Dosen Pembimbing yang selalu membimbing, mendidik, mendukung, dan memberi masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Bapak-Ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan masukan kepada peneliti.
8. Seluruh karyawan dan narasumber Grand Kanaya Hotel Medan yang telah mendukung, membantu, dan pembuatan skripsi ini.
9. Teman terdekat penulis Lola Monica, Rizka Tri Utami Purba, Sela Amrizal, Mafuja, Wan Siti Airiah Rahmah, Cut Mutiara Ayu Sekar Arum, Muhammad Gunady, Said Adlin,, dan Ferdinan Alphin Batu Bara.

10. Teman-teman peneliti serta teman-teman stambuk 2014 FISIP UMSU khususnya IKO-A Humas Sore.

Akhir kata peneliti berharap skripsi ini dapat berguna bagi masyarakat luas terkhusus kepada Grand Kanaya Hotel Medan. Peneliti mohon maaf atas segala kekurangan, kiranya dapat disempurnakan dikesempatan lain. Semoga Allah memberikan balasan kepada pihak-pihak yang telah membantu proses pengerjaan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih.

Medan, 01 Maret 2018

Peneliti



Gustini

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGHANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Pembatasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II URAIAN TEORITIS</b> .....	7
2.1 Komunikasi .....	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi .....	7
2.1.2 Proses Komunikasi.....	7
2.1.3 Konsep Komunikasi.....	10
2.1.4 Fungsi Komunikasi .....	11
2.1.5 Efektifitas Komunikasi .....	12
2.2 Pola Komunikasi .....	13
2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi.....	13
2.2.2 Bentuk-bentuk Pola Komunikasi .....	15
2.3 <i>Human Resources Development</i> .....	21
2.3.1 Pengertian <i>Human Resources Development</i> .....	21
2.3.2 Tujuan <i>Human Resources Development</i> .....	23
2.3.3 Fungsi <i>Human Resources Development</i> .....	25
2.4 Kualitas Kerja Karyawan .....	27
2.4.1 Pengertian Kualitas Kerja Karyawan.....	27
2.4.2 Pelatihan dan Pengembangan Karyawan .....	28
2.4.3 Faktor yang mempengaruhi Kualitas Kerja Karyawan.....	28
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	30
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Kerangka Konsep .....	31
3.3 Definisi Konsep.....	32
3.4 Kategorisasi.....	33
3.5 Narasumber .....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	38
3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian .....	38
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	42
4.1 Hasil Penelitian .....	42

4.2 Pembahasan.....	61
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	64
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA .....	66

## **DAFTAR TABEL**

<b>Nama Tabel</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 3.1 Kerangka Konseptual Penelitian.....	31
Tabel 3.2 Kategorisasi Penelitian.....	33
Tabel 3.3 Struktur Organisasi Grand Kanaya Hotel Medan .....	41
Tabel 4.1 Mandatory .....	54

## DAFTAR GAMBAR

<b>Nama Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 4.1 Informan I dan Peneliti.....	43
Gambar 4.2 Informan 2 dan Peneliti.....	43
Gambar 4.3 Informan 3 dan Peneliti.....	44
Gambar 4.4 Informan 4 dan Peneliti.....	45
Gambar 4.5 Informan 5 dan Peneliti.....	46
Gambar 4.6 Informan 6 dan Peneliti.....	46
Gambar 4.7 Informan 7 dan Peneliti.....	47
Gambar 4.8 Informan 8 dan Peneliti.....	48
Gambar 4.9 Informan 9 dan Peneliti.....	48

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kualitas kerja karyawan adalah mutu seorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang ada di dalam suatu organisasi tersebut. Kualitas kerja juga merupakan kesesuaian seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaan yang sudah direncanakan dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan serta ketelitian karyawan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Kualitas kerja karyawan mengacu pada sumber daya manusia yang memiliki pengetahuan, keterampilan dan kemampuan seorang karyawan untuk melaksanakan tugasnya di dalam suatu organisasi. Pengetahuan merupakan kemampuan yang berpatok dan berorientasi pada tingkat intelenjensi serta daya pikir karyawan. Kemampuan yang dimiliki seorang karyawan terbentuk karena kompetensi yang dimilikinya seperti mencakup kerjasama, loyalitas, kedisiplinan, dan tanggung jawab. Keberhasilan suatu organisasi, baik organisasi/instansi pemerintahan maupun perusahaan swasta tidak terlepas dari kualitas kerja karyawan.

Grand Kanaya Hotel Medan, perusahaan swasta yang juga tergolong sebagai suatu organisasi harus memiliki karyawan yang berkualitas sehingga pelayanan yang diberikan kepada konsumen juga berkualitas. Grand Kanaya Hotel Medan merupakan salah satu bisnis perhotelan yang ada di Kota Medan lokasinya berada di pusat Kota Medan Jl. Darussalam No. 12 Medan Petisah. Hotel ini diresmikan pada Juni 2012 dan dioperasikan pada Juli 2012.

Hotel yang sudah berjalan kurang lebih lima tahun ini memiliki 120 karyawan dari delapan *departement*. *Department Human Resources* 2 karyawan, *Front Office* 18 karyawan, *Food and Beverages* 36 karyawan, *Housekeeping* 26 karyawan, *Marketing* 7 karyawan, *Accounting* 11 karyawan, *Mechanical Electrical* 8 karyawan, *Security* 12 karyawan.

Majunya Grand Kanaya Hotel Medan tersebut tidak terlepas dari karyawannya. Karyawan yang memiliki kualitas kerja yang baik, mendorong majunya suatu organisasi dan bisa mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan memiliki kualitas kerja yang baik. Perilaku karyawan adalah hal yang utama untuk Grand Kanaya Hotel Medan agar dapat menyapa tamu dengan sangat baik sehingga tamu terkesan dihormati dan disegani. Perilaku yang harus dimiliki karyawan meliputi senyum, ucapan salam untuk tamu, teman dan pimpinan, berpenampilan baik, dan berperilaku dengan sopan.

Ketika bulan Agustus 2017 peneliti melakukan praktek kerja lapangan di Grand Kanaya Hotel Medan, penulis melihat kualitas kerja karyawan yang cukup baik, karyawan yang sangat ramah tamah dan dituntut untuk selalu menjaga sikap di depan para tamu yang sedang berada di hotel. Bukan hanya bersikap baik kepada tamu saja tapi rekan kerja yang lainnya.

Kualitas kerja karyawan yang baik terbentuk karena adanya *Human Resource Development*. *Human Resources* merupakan terjemahan dari sumber daya manusia. *Human Resources* merupakan satu-satunya sumber daya manusia yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan,

daya, dan karya. Semua potensi berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuannya (Sutrisno, 2009:3).

Menurut Sutrisno (2009:9) *Human Resources Development* salah satu departement yang ada di dalam suatu organisasi yang fungsinya untuk melakukan perencanaan, pengorganisasian, pengarahaan dan pengadaan, pengendalian, pengembangan, kompensasi, pengintegrasian, pemeliharaan, kedisiplinan, dan pemberhentian.

Seluruh karyawan yang ada dalam suatu organisasi akan dinaungi oleh *Human Resources Development* dari mulai merekrut karyawan dan menangani segala keluhan karyawan. Terbentuknya kualitas kerja karyawan juga karena ada dorongan yang dilakukan oleh *Human Resources Development* agar karyawan bisa lebih meningkatkan kualitas kerjanya untuk dapat menjalankan tugas dan tanggung jawabnya dengan sebaik-baiknya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi.

Berjalannya suatu organisasi bukan karena kualitas kerja karyawan nya saja tapi tidak terlepas dari komunikasi. Komunikasi merupakan hubungan antar manusia individu maupun kelompok.

Manusia berhubungan dengan komunikasi, karena melakukan komunikasi dapat menjalin tali persaudaraan antar manusia satu dengan yang lainnya. Komunikasi merupakan aktifitas rutin yang dilakukan oleh setiap manusia untuk saling berhubungan. Terutama di dalam suatu organisasi, komunikasi di dalam organisasi begitu penting dilakukan, tanpa adanya komunikasi organisasi tidak akan berjalan dengan baik.

Pola komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi adalah komunikasi antara pimpinan dengan bawahan, komunikasi bawahan dengan pimpinan, komunikasi dengan para pimpinan, dan komunikasi antara satu departement dengan departement lainnya. Komunikasi informal juga sering terjadi di dalam suatu organisasi, komunikasi ini dilakukan oleh karyawan dalam keadaan waktu istirahat. Komunikasi informal merupakan komunikasi yang bebas tanpa batasan pembahasan dan dapat mengurangi kejenuhan mereka didalam pekerjaannya yang tidak terus-terusan membahas tentang pekerjaan. Komunikasi ini dilakukan untuk tujuan yang sama dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan. Dengan begitu organisasi dapat berjalan dengan baik.

Demikian juga dengan kualitas karyawan di Grand Kanaya Hotel Medan aktifitas mereka keseharian tidak terlepas dari keberadaan *Human Resources Development*, termasuk pola komunikasi yang terjadi antara karyawan dengan pihak *Human Resources Development*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah adalah pernyataan yang lengkap mengenai ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti yang didasarkan pada identifikasi. Maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di Grand Kanaya Hotel Medan.

### **1.3 Pembatasan Masalah**

Untuk mempermudah dan mempersempit ruang lingkup masalah, sehingga tidak mengaburkan penelitian, maka batasan masalah yang akan diteliti ditujukan hanya untuk pimpinan per *departement* Grand Kanaya Hotel Medan.

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pola komunikasi yang terjadi antara *Human Resources Development* dan Karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja di Grand Kanaya Hotel Medan.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

1. Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat diberikan kepada FISIP UMSU khususnya untuk jurusan Ilmu Komunikasi untuk menambah kajian Ilmu Komunikasi dan memperkaya wawasan pembaca.
2. Secara Teoritis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya uraian penelitian yang bersifat teoritis tentang komunikasi khususnya pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan.
3. Secara Praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada *Human Resources Development* dan untuk seluruh karyawan yang bekerja didalam suatu perusahaan, baik instansi pemerintah maupun instansi swasta.

## **1.6 Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini terdiri dari beberapa sub-bab bagian dengan uraian masing-masing, yang terdiri dari Latar Belakang, Rumusan Masalah, Pembatasan Masalah, Tujuan Masalah, Manfaat Penelitian, dan Sistematika Penelitian.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini menjelaskan teori yang relevan dengan masalah yang diteliti. Pada bab ini pula dimungkinkan mengajukan lebih dari satu teori atau data sekunder/tersier untuk membahas permasalahan yang terjadi ditopik skripsi.

### **BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab ini mengungkapkan rancangan penelitian, prosedur penelitian, sampel, unit analisis, narasumber penelitian, teknik pengumpulan data dan analisi data, dan metode ujinya.

### **BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan selama melakukan penelitian.

### **BAB V : PENUTUP**

Bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari peneliti.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

#### **2.1 Komunikasi**

##### **2.1.1 Pengertian komunikasi**

Istilah Komunikasi (*bahasa inggris: Communication*) berasal dari *Communis* (bahasa latin) yang berarti sama (*Common*) kemudian berubah menjadi kata kerja *kommunicare*, yaitu menyebarkan atau memberitahukan. Jadi menurut asal katanya, komunikasi berarti menyebarkan atau memberitahukan informasi kepada pihak lain guna mendapatkan pengertian yang sama (Zulkarnain, 2013:62).

Komunikasi merupakan penyampaian suatu informasi dari satu orang kepada yang lainnya untuk mendapatkan respon balik dari penerima pesan. Dalam kehidupan sehari-hari kita menggunakan komunikasi untuk berhubungan dengan orang lain, demikian halnya dalam pekerjaan komunikasi mendukung agar tercapainya tujuan organisasi tersebut.

Komunikasi yang terjalin antara dua orang atau lebih dapat memberikan respon yang bagus, terutama di dalam suatu organisasi. Komunikasi yang terjadi dalam organisasi berpengaruh besar untuk tercapainya suatu tujuan yang ada di dalam organisasi.

##### **2.1.2 Proses Komunikasi**

Dalam proses komunikasi terdapat beberapa tahap dimana suatu gagasan atau pengertian dikirimkan dari sumbernya, yang disebut dengan pengirim atau

komunikator, sampai gagasan atau pengertian tersebut dijalankan oleh yang menjadi sasaran komunikasi, yang disebut penerima atau komunikan.

Dengan memahami tahap-tahap proses komunikasi, beserta hambatan yang mungkin terjadi, maka akan tercapai komunikasi yang efektif.

Tahap-tahap komunikasi adalah sebagai berikut :

a. Tahap I, penciptaan gagasan

Merupakan tahap pertama dalam suatu komunikasi, yaitu menciptakan gagasan informasi yang dilakukan pengirim atau komunikator.

b. Tahap 2, *Encoding* atau membuat sandi

Dalam tahap *encoding* ini, gagasan atau informasi disusun dalam serangkaian bentuk simbol atau sandi yang dirancang untuk dikirimkan kepada penerima atau komunikan dan juga pilihan saluran media komunikasi yang digunakan. Simbol atau sandi berbentuk kata-kata (lisan atau tertulis), gambar (poster atau grafik), atau tindakan.

c. Tahap 3, Pengiriman

Tahap ini adalah pengiriman atau transmitting. Pengiriman gagasan atau pesan-pesan yang telah disimbolkan atau disandikan (encoded) melalui saluran atau media komunikasi yang tersedia dalam organisasi. Pengiriman pesan dapat dilakukan dengan berbicara, menulis, menggambar, dan bertindak. Saluran yang dilalui pesan-pesan tersebut ialah media komunikasi. Media digunakan dalam berkomunikasi jika komunikan berada di tempat yang jauh dari pengirim atau komunikator dan jumlahnya banyak. Jika pengirimnya hanya seorang bisa digunakan dengan surat, telepon maupun lewat telegram. Sedangkan jika

penerimanya banyak, maka digunakan media seperti papan pengumuman, pengeras suara dan lain-lainnya. Jika pengirimnya jauh, dapat digunakan melalui surat kabar, majalah, radio, televisi dan sebagainya. Jadi digunakannya media atau tidak itu tergantung dari banyak sedikitnya dan jauh dekatnya pengirimnya.

#### d. Tahap 4, Penerimaan

Setelah pesan dikirimkan melalui media komunikasi, maka diterima oleh si penerima. Pesan ini dapat melalui proses mendengarkan, membaca, dan mengamati tergantung pada saluran dan media yang digunakan untuk mengirimkannya. Jika informasi atau pesan berbentuk komunikasi lisan, maka sering kali kegagalan dalam mendengarkan dan berkonsentrasi mengakibatkan hilangnya pesan-pesan tersebut.

#### e. Tahap 5, Decoding atau mengurai sandi

Dimana pesan-pesan yang diterima diinterpretasikan, dibaca, diartikan, dan diuraikan secara langsung atau tidak langsung melalui proses berpikir. Dalam decoding ini dapat terjadi ketidaksesuaian atau bahkan penolakan terhadap gagasan atau ide yang diencoding oleh pengirim atau komunikator, dikarenakan adanya hambatan teknik, dan adanya perbedaan persepsi antara pengirim atau komunikator dan persepsi penerima atau komunikan dalam arti kata atau semantik.

#### f. Tahap 6, Tindakan

Tindakan yang dilakukan oleh komunikan sebagai respon terhadap pesan-pesan yang diterimanya merupakan tahap terakhir dalam suatu proses komunikasi. Dalam tahap ini, respon penerima atau komunikan dapat berbentuk usaha

melengkapi informasi, meminta informasi tambahan, atau melakukan tindakan-tindakan lain. Jika setiap pesan yang dikirimkan komunikator menghasilkan respon tindakan seperti apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan telah terjadi komunikasi efektif.

g. Tahap 7, Umpan balik

Merupakan salah satu indikasi keberhasilan komunikasi, ketika pesan yang dikirim dan diterima telah mendapat persepsi dan interpretasi yang sama (Bismala, dkk, 2015:142-144).

### **2.1.3 Konsep Komunikasi**

Mulyana (2008:67) mengemukakan tiga konseptualisasi komunikasi, sebagai berikut :

a. Komunikasi sebagai tindakan satu arah

Merupakan komunikasi yang mengisyaratkan penyampaian pesan searah dari seseorang kepada seseorang lainnya, baik secara langsung ataupun melalui media. Komunikasi ini hanya dilakukan oleh seorang komunikator, dan komunikasi searah ini tidak ada umpan balik atau feedback

b. Komunikasi sebagai interaksi

Komunikasi sebagai interaksi merupakan komunikasi yang dua arah, komunikasi antara komunikator dan komunikan yang mengharapkan feedback dari komunikator atau komunikan.

c. Komunikasi sebagai Transaksi

Komunikasi sebagai transaksi merupakan komunikasi yang mana ketika berbicara, sebenarnya pada saat itu pun bisa mengirimkan pesan secara nonverbal

(isyarat seperti tangan, ekspresi wajah, nada suara, dan sebagainya) kepada pembicara. Pengiriman komunikasi ini secara spontan.

#### **2.1.4 Fungsi Komunikasi**

Menurut Bismala, dkk (2015:147) terdapat empat fungsi komunikasi, sebagai berikut :

- a. Komunikasi berfungsi sebagai pengendali perilaku anggota
- b. Komunikasi berfungsi sebagai untuk membangkitkan motivasi karyawan
- c. Komunikasi berperan sebagai pengungkapan emosi
- d. Komunikasi berperan sebagai pertimbangan dalam pengambilan keputusan

Bismala, dkk (2015:147) juga menjelaskan fungsi lain dari komunikasi, berikut penjelasannya :

##### **a. Fungsi Informatif**

Orang-orang yang berada dalam tataran manajemen membutuhkan informasi untuk membuat suatu kebijakan organisasi ataupun guna mengatasi konflik yang ada di dalam organisasi.

##### **b. Fungsi Regulatif**

Fungsi ini berkaitan dengan peraturan-peraturan yang berlaku dalam suatu organisasi. Pesan-pesan regulatif pada dasarnya berorientasi pada kerja.

##### **c. Fungsi Persuasif**

Dalam mengelola organisasi, kekuasaan dan kewenangan tidak akan selalu membawa hasil sesuai dengan yang diharapkan. Banyak pimpinan yang lebih mempersuasi bawahannya dari pada memberikan perintah.

##### **d. Fungsi Integratif**

Setiap organisasi berusaha menyediakan saluran yang memungkinkan karyawan dapat dilaksanakan tugas dan pekerjaan yang baik.

#### **2.1.5 Efektifitas Komunikasi**

Terdapat beberapa indikator yang menyatakan bahwa komunikasi dikatakan efektif (Bismala, dkk, 2015:154) yaitu :

##### a. Pemahaman

Pemahaman merupakan kemampuan memahami pesan secara cermat sehingga komunikasi bisa dimengerti bersama.

##### b. Kesenangan

Kesenangan merupakan suasana yang santai dan menyenangkan untuk kedua belah pihak dalam melakukan interaksi komunikasi.

##### c. Pengaruh pada sikap

Tujuan berkomunikasi adalah untuk mempengaruhi sikap. Jika dengan berkomunikasi dengan orang lain, kemudian terjadi perubahan pada perilakunya, maka komunikasi yang terjadi adalah efektif. Dan jika tidak ada perubahan maka komunikasi yang terjadi tidaklah efektif.

##### d. Hubungan yang makin baik

Proses komunikasi yang efektif secara tidak sengaja meningkatkan kadar hubungan interpersonal. Hubungan akan terjalin dengan baik.

##### e. Tindakan

Komunikasi akan efektif jika kedua belah pihak setelah berkomunikasi terdapat adanya sebuah tindakan.

## **2.2 Pola Komunikasi**

### **2.2.1 Pengertian Pola Komunikasi**

Pola merupakan bentuk atau model yang biasanya dipakai untuk membuat suatu komponen-komponen yang ada di dalam komunikasi yang berhubungan satu sama lain. Pola komunikasi suatu proses komunikasi yang sederhana, berkaitan satu dengan komponen komunikasi dengan komponen yang lainnya.

Pola komunikasi merupakan model komunikasi atau bentuk komunikasi yang terjadi di dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan. Pola komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dapat bervariasi atau berbeda-beda. Adapun saluran komunikasi formal dan informal, yaitu :

#### **a. Saluran komunikasi formal**

##### **1) Komunikasi dari atas ke bawah**

Komunikasi ini merupakan komunikasi dari atas kebawah maksudnya komunikasi yang terjadi di dalam organisasi dengan tanggung jawab dan wewenang seseorang dalam suatu organisasi. Saluran komunikasi yang digunakan oleh seorang manajer kepada bawahannya tersebut tujuannya untuk menyampaikan informasi, mengarahkan, mengkoordinasikan, memotivasi, memimpin dan mengendalikan berbagai kegiatan yang ada di level bawah. Komunikasi dari atas kebawah tersebut dapat berbentuk lisan maupun tertulis. Komunikasi secara lisan dapat berupa percakapan biasa, wawancara formal, atau juga dalam bentuk pertemuan atau diskusi kelompok, sedangkan komunikasi

tertulis juga dapat berbentuk memo, manual pelatihan kotak informasi, surat tugas, surat perintah, surat keputusan, surat pemberhentian/pemecatan, papan pengumuman dan buku petunjuk pelaksanaan tugas bagi karyawan.

## 2) Komunikasi dari bawah ke atas

Dalam struktur organisasi, komunikasi dari bawah ke atas berarti alur pesan yang disampaikan berasal dari bawah (karyawan) menuju ke atas (manajer). Pesan yang disampaikan bermula dari para karyawan yang selanjutnya disampaikan ke jalur yang lebih tinggi. Untuk memecahkan masalah yang ada di dalam organisasi dan mengambil keputusan secara tepat, sudah sepantasnya bila seorang manajer memperhatikan aspirasi yang berasal dari karyawan.

Salah satu kelemahan komunikasi dari bawah ke atas adalah kemungkinan bawahan hanya menyampaikan informasi yang baik-baik saja, sedangkan informasi yang agaknya mempunyai kesan negatif atau tidak disenangi oleh manajer cenderung disimpan dan tidak disampaikan.

## 3) Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal atau sering disebut dengan komunikasi lateral adalah komunikasi yang terjadi antara bagian-bagian yang memiliki posisi sejajar/ sederajat dalam suatu organisasi. Tujuan komunikasi horizontal antara lain untuk melakukan persuasi, mempengaruhi dan memberikan informasi kepada bagian atau departemen yang memiliki kedudukan sejajar.

## 4) Komunikasi Diagonal

Komunikasi diagonal adalah komunikasi yang melibatkan komunikasi antara dua tingkat organisasi yang berbeda. Contohnya seorang manajer

melakukan komunikasi dengan departement yang berbeda untuk mendiskusikan pekerjaan yang ada.

**b. Saluran komunikasi informal**

Saluran komunikasi informal adalah komunikasi yang cenderung luwes atau fleksibel dan tidak ketat, sebagaimana komunikasi yang terjadi di saat-saat istirahat kerja kantor. Di dalam komunikasi informal, orang-orang yang ada di dalam organisasi, tanpa memedulikan jenjang hirarki, pangkat, kedudukan atau jabatan, dapat berkomunikasi secara luas dan bebas (Purwanto, 2010:49-53).

**2.2.2 Bentuk-Bentuk Pola Komunikasi**

**a. Komunikasi Sosial**

Komunikasi sosial mengisyaratkan bahwa komunikasi penting untuk membangun konsep diri, aktualisasi diri, untuk kelangsungan hidup, untuk memperoleh kebahagiaan, terhindari dari tekanan dan ketegangan, antara lain komunikasi yang menghibur, dan memupuk hubungan dengan orang lain. Berikut penjelasannya :

**1) Pembentukan konsep diri**

Konsep diri adalah pandangan mengenai diri kita, dan itu hanya bisa kita peroleh lewat informasi yang diberikan oleh orang lain kepada kita. Berkomunikasi dengan orang lain bukan saja mengenai siapa kita, namun bagaimana kita merasakan siapa kita. Significant others (orang lain yang sangat penting) untuk orang-orang disekitar kita yang yang mempunyai peranan penting dalam membentuk konsep diri. Bisa diartikan juga dengan affective others, untuk orang lain yang dengan mereka kita punya ikatan emosional. Dari sanalah

perlahan-lahan terbentuk konsep diri. Selain itu juga terdapat *reference group* yaitu kelompok yang secara emosional mengikat kita, dan berpengaruh terhadap pembentukan konsep diri. Dengan ini, orang akan mengarahkan perilakunya dan menyesuaikan diri dengan ciri-ciri kelompok.

## 2) Pernyataan eksistensi diri

Orang berkomunikasi untuk menunjukkan dirinya eksis.

## 3) Untuk kelangsungan hidup

Memupuk hubungan dan memperoleh kebahagiaan. Para psikolog berpendapat, kebutuhan utama sebagai manusia, dan untuk menjadi manusia yang sehat jasmani dan rohani, adalah kebutuhan akan hubungan sosial yang ramah, yang hanya bisa dipenuhi dengan membina hubungan yang baik dengan orang lain. Komunikasi sangat dibutuhkan untuk memperoleh dan memberi informasi yang dibutuhkan, untuk membujuk, dan mempengaruhi orang lain, mempertimbangkan solusi alternatif atas masalah kemudian mengambil keputusan, dan tujuan-tujuan sosial serta hiburan (Bismala, dkk, 2015:148).

### **b. Komunikasi Organisasi**

Organisasi terdiri dari beragam sumber daya dengan karakteristik yang berbeda. Salah satu sumber daya yang memiliki peran sangat dominan adalah sumber daya manusia. Sumber daya manusia dalam organisasi sering disebut dengan karyawan atau pegawai. Merekalah yang menggerakkan organisasi, mulai dari perencanaan, implementasi, dan evaluasi. Perusahaan perlu melakukan pengelolaan yang baik agar sumber daya manusia bekerja dengan baik sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan.

Organisasi merupakan suatu pola kerja sama antara orang-orang yang terlibat dalam kegiatan-kegiatan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan tertentu. Defenisi lainnya, organisasi adalah sekelompok orang yang terbiasa mematuhi perintah para pemimpinnya dan tertarik pada kelanjutan dominasi partisipasi mereka dan keuntungan yang dihasilkan, yang membagi di antara mereka praktek-praktek dari fungsi yang dijalankan tersebut. Organisasi juga sebagai sebuah struktur hubungan kekuasaan dan kebiasaan orang dalam suatu sistem administrasi (Bismala, dkk, 2015:3).

Komunikasi Organisasi pada umumnya membahas struktur dan fungsi organisasi, hubungan antarmanusia, komunikasi dan proses pengorganisasian serta budaya organisasi. Komunikasi organisasi diberi batasan sebagai arus pesan dalam suatu jaringan yang sifatnya saling bergantung satu sama lain meliputi arus komunikasi vertikal dan horizontal (Suryanto, 2015:320).

### **c. Komunikasi Intrapersonal**

Komunikasi intrapersonal adalah penggunaan bahasa atau pikiran yang terjadi di dalam komunikator, atau diri sendiri. Komunikasi intrapersonal merupakan keterlibatan internal secara aktif dari individu dalam memproseskan pesan-pesan yang diproduksi melalui proses pemikiran internal individu. Pengetahuan mengenai diri pribadi melalui proses-proses psikologis seperti persepsi dan kesadaran terjadi saat berlangsungnya komunikasi intrapribadi oleh komunikator.

Cara seseorang menerima informasi, mengolahnya, menyimpannya, dan menghasilkannya kembali sebagai sebuah proses yang berlangsung terus-menerus.

Proses pengolahan informasi tersebut, yaitu :

#### 1) Sensasi

Sensasi adalah pengalaman elementer yang segera, yang tidak memerlukan penguraian verbal, simbolis, atau konseptual, terutama berhubungan dengan kegiatan alat indra.

#### 2) Persepsi

Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan.

#### 3) Memori

Memori berperan penting dalam komunikasi intrapersonal untuk mempengaruhi persepsi ataupun berpikir. Memori adalah sistem yang sangat berstruktur, yang menyebabkan organisme sanggup merekam fakta tentang dunia dan menggunakan pengetahuannya untuk membimbing perilakunya.

#### 4) Berpikir

Berpikir merupakan manipulasi atau organisasi unsur-unsur lingkungan dengan menggunakan lambang-lambang sehingga tidak perlu langsung melakukan kegiatan yang tampak (Suryanto, 2015:101-106).

### **d. Komunikasi Interpersonal**

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang efektif digunakan di dalam suatu organisasi. Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi di antara seseorang dengan paling kurang seorang lainnya atau biasanya

di antara dua orang yang dapat langsung diketahui balikkannya. Komunikasi interpersonal membentuk hubungan dengan orang lain.

#### 1) Klasifikasi komunikasi interpersonal

Komunikasi interpersonal antaranya komunikasi diadik, dialog, wawancara, percakapan, dan komunikasi tatap muka. Klasifikasi komunikasi interpersonal, yaitu :

- (a) Interaksi intim merupakan komunikasi yang baik antara teman atau rekan kerja dalam organisasi.
- (b) Percakapan sosial merupakan interaksi untuk menyenangkan seseorang secara sederhana dengan sedikit berbicara. Membicarakan hal yang di luar organisasi.
- (c) Interogasi atau pemeriksaan merupakan interaksi antara seseorang yang ada dalam kontrol, yang meminta atau bahkan menuntut informasi daripada yang lain.
- (d) Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi interpersonal dimana dua orang terlibat dalam percakapan yang berupa tanya jawab (Muhammad, 2007:158-160).

Komunikasi interpersonal mempunyai beberapa tujuan. Tujuan komunikasi ini tidak perlu disadari pada saat terjadinya pertemuan dan juga tidak perlu dinyatakan. Tujuan itu boleh disadari atau tidak disadari dan boleh disengaja atau tidak boleh di sengaja. Adapun tujuannya sebagai berikut, yaitu :

- 1) Menemukan diri sendiri merupakan apabila bertemu dengan orang lain, pasti banyak pelajaran yang didapat untuk diri sendiri.

- 2) Menemukan dunia luar merupakan memahami lebih banyak tentang diri kita dan orang lain yang berkomunikasi. Banyak informasi yang didapat dari dunia luar.
- 3) Membentuk menjaga hubungan yang penuh arti merupakan memelihara hubungan yang baik dengan orang lain. Hubungan seperti ini dapat mengurangi depresi, dan memberikan kesenangan untuk diri sendiri.
- 4) Berubah sikap dan tingkah laku merupakan banyak yang bisa dilakukan jika berhubungan dengan orang lain. Seperti memberikan saran yang baik.
- 5) Untuk bermain dan kesenangan, mencari kesenangan dengan berkomunikasi oleh orang lain.
- 6) Untuk membantu merupakan dapat memberikan bantuan kepada klien atau teman maupun rekan kerja yang memiliki hubungan baik satu sama lain (Muhammad, 2007:165-167).

## 2) Hubungan interpersonal yang efektif

Menurut Muhammad (2007:176) hubungan interpersonal akan terjadi secara efektif apabila kedua belah pihak memenuhi kondisi berikut:

- (a) Bertemu satu sama lain secara personal
- (b) Empati secara tepat terhadap pribadi yang lain dan berkomunikasi yang dapat dipahami satu sama lain secara berarti.
- (c) Menghargai satu sama lain
- (d) Menghayati pengalaman satu sama lain
- (e) Merasa bahwa saling menjaga keterbukaan dan iklim yang mendukung dan mengurangi kecenderungan gangguan arti.

(f) Memperlihatkan tingkah laku yang percaya penuh dan memperkuat perasaan aman terhadap yang lain.

#### **e. Komunikasi Kelompok**

Komunikasi kelompok merupakan komunikasi yang berlangsung antara seorang komunikator dengan sekelompok orang yang jumlahnya lebih dari dua orang. Sekelompok orang yang menjadi komunikan itu bisa sedikit, bisa banyak. Apabila jumlah orang yang dalam kelompok itu sedikit yang berarti itu kelompok kecil, komunikasi yang berlangsung disebut komunikasi kelompok kecil. Jika jumlahnya banyak yang berarti kelompok besar, dan komunikasi tersebut disebut komunikasi kelompok besar.

1) Komunikasi kelompok kecil, komunikasi yang ditujukan kepada kognisi komunikan dan prosesnya berlangsung secara dialogis. Seperti diskusi, rapat kerja, rapat pimpinan, dan briefing.

2) Komunikasi kelompok besar, komunikasi yang ditujukan kepada efeksi komunikan dan prosesnya berlangsung secara linier (Effendy, 2003:75-77).

### ***2.3 Human Resources Development***

#### ***2.3.1 Pengertian Human Resources Development***

Dalam rangka persaingan ini organisasi harus memiliki sumber daya yang tangguh. Sumber daya yang dibutuhkan untuk menjalankan perusahaan tidak dapat dilihat sebagai bagian yang berdiri sendiri, tetapi harus dilihat sebagai suatu kesatuan yang tangguh membentuk suatu sinergi. Dalam hal ini peran sumber daya manusia sangat menentukan dalam meningkatkan kulaitas kerja karyawan agar bisa mencapai tujuan yang sudah ditentukan.

*Human Resources* atau sumber daya manusia merupakan satu-satunya sumber daya yang memiliki akal perasaan, keinginan, keterampilan, pengetahuan, dorongan, daya, dan karya. Semua potensi tersebut berpengaruh terhadap upaya organisasi dalam mencapai tujuan.

*Human Resources Development* merupakan bidang strategis dari organisasi untuk mengelola orang secara efektif dan untuk itu membutuhkan pengetahuan tentang perilaku manusia dan kemampuan pengelolanya. Fokus *Human Resources Development* terletak pada upaya mengelola *Human Resources* di dalam dinamika interaksi antara organisasi-pekerja yang sering kali memiliki kepentingan berbeda.

Menurut Muhammad (2009:5) *Human Resources Development* merupakan pendayagunaan, pengembangan, penilaian, pemberian balas jasa, dan pengelolaan individu anggota organisasi atau kelompok pekerja.

*Human Resources Development* merupakan juga perencana, pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, serta penggunaan *human resources* untuk mencapai tujuan baik secara individu maupun organisasi. *Human Resources Development* menaungi seluruh karyawan yang ada di dalam organisasi, dan menyelesaikan segala masalah karyawan yang ada dalam organisasi dan berperan besar untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Karyawan merupakan aset organisasi, yang harus dipelihara, dan dipenuhi kebutuhannya dengan baik. Karyawan diangkat harkatnya, tidak saja sebagai objek pencapaian tujuan organisasi, tetapi juga dianggap sebagai subjek yang berperan untuk menentukan tercapai tidaknya tujuan organisasi.

### **2.3.2 Tujuan *Human Resources Development***

Organisasi memiliki tujuan-tujuan tertentu yang ingin mereka capai dalam mememanajementi setiap sumber dayanya termasuk sumber daya manusia. Menurut Sutrisno (2009:7) tujuannya meliputi :

- a. Memberi pertimbangan manajemen dalam membuat kebijakan-kebijakan untuk memastikan bahwa organisasi memiliki pekerja yang bermotivasi dan berkinerja yang tinggi, memiliki pekerja yang selalu siap mengatasi perubahan dan memenuhi kewajiban pekerjaan secara ilegal.
- b. Mengimplementasikan dan menjaga semua kebijakan dan prosedur yang memungkinkan organisasi mampu mencapai tujuannya.
- c. Membantu dalam pengembangan arah keseluruhan organisasi dan strategi, khususnya yang berkaitan dengan implikasi sumber daya manusia.
- d. Memberi dukungan dan kondisi yang akan membantu manajer ini mencapai tujuannya.
- e. Menangani berbagai krisis dan situasi sulit dalam hubungan antar pekerja untuk menyakinkan bahwa mereka tidak menghambat organisasi dalam mencapai tujuannya.
- f. Menyediakan media komunikasi antara pekerja dan manajemen organisasi.
- g. Bertindak sebagai pemelihara standar organisasional dan nilai-nilai dalam manajemen sumber daya manusia.

Sementara itu menurut (Sutrisno, 2009:8) setidaknya sumber daya manusia memiliki tiga tujuan utamanya, yaitu :

- 1) Memperbaiki tingkat produktivitas.
- 2) Memperbaiki kualitas kehidupan kerja.
- 3) Meyakinkan organisasi telah memenuhi aspek-aspek legal.

Organisasi dalam bidang sumber daya manusia tentunya menginginkan agar setiap saat memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dalam arti memenuhi persyaratan kompetensi untuk didayagunakan dalam usaha merealisasi visi dan mencapai tujuan-tujuan jangka menengah dan jangka pendek.

Menurut Sutrisno (2009:8) sumber daya manusia seperti itu hanya akan di peroleh dari karyawan atau anggota organisasi yang memenuhi ciri-ciri atau karakteristik sebagai berikut :

- 1) Memiliki pengetahuan penuh tentang tugas, tanggung jawab, dan wewenangnya.
- 2) Memiliki pengetahuan yang diperlukan, terkait dengan pelaksanaan tugasnya secara penuh.
- 3) Mampu melaksanakan tugas-tugas yang harus dilakukannya karena mempunyai keahlian/keterampilan yang diperlukan.
- 4) Bersikap produktif, inovatif/kreatif, mau bekerja sama dengan orang lain, dapat dipercaya, loyal, dan sebagainya.

### **2.3.3 Fungsi *Human Resources Development***

Permasalahannya adalah bagaimana cara sebuah organisasi untuk memiliki anggota atau cara sebuah organisasi untuk mendapatkan karyawan yang memiliki karakteristik seperti itu. Caranya menerapkan sumber daya manusia yang tepat secara tepat dan efektif. Guna mencapai tujuan sumber daya manusia yang telah dikemukakan, maka sumber daya manusia harus dikembangkan dan dipelihara agar semua fungsi organisasi dapat berjalan seimbang. Fungsinya meliputi :

#### **a. Perencanaan**

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efisien, dalam membantu terwujudnya tujuan.

#### **b. Pengorganisasian**

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi, dalam bentuk bagan organisasi.

#### **c. Pengarahan dan pengadaan**

Pengarahan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan, agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

#### d. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar mentaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana.

#### e. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, koseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

#### f. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi.

#### g. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar terciptanya kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

#### h. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas, agar mereka tetap maubekerja sama sampai pension.

#### i. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kata kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan, maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal.

## j. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun, atau sebab lainnya (Sutrisno, 2009:9).

## **2.4 Kualitas Kerja Karyawan**

### **2.4.1 Pengertian kualitas kerja karyawan**

Menurut Tjiptono dan Diana (2003:3) defenisi kualitas yaitu elemen-elemen sebagai berikut :

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan.
- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Kualitas kerja merupakan pengetahuan yang dicapai melalui pengalaman, pendidikan, pelatihan, dan pengembangan serta memiliki kemampuan yang sangat bermanfaat bagi organisasi (Mangkunegara, 2011:9).

Kualitas kerja karyawan merupakan mutu seorang karyawan atau kemampuan yang dimiliki karyawan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di dalam suatu organisasi yang menentukan karyawan tersebut pantas atau tidaknya untuk dipekerjakan dalam organisasi tersebut. Karyawan yang berpengetahuan jelas akan lebih baik dan akan lebih sedikit berbuat kesalahan dalam organisasi (Sutrisno, 2009:69).

#### **2.4.2 Pelatihan dan pengembangan karyawan**

Menurut (Sutrisno, 2009:67), pelatihan sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan dijabatnya segera. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang diperlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi kemasa sekarang dan membantu karyawan untuk menguasai keterampilan dalam pekerjaannya.

Sutrisno (2011:52) Tujuan pelatihan dan pengembangan, antara lain :

- a. Meningkatkan penghayatan jiwa dan ideologi
- b. Meningkatkan produktivitas kerja
- c. Meningkatkan kualitas kerja
- d. Meningkatkan ketetapan perencanaan sumber daya manusia
- e. Meningkatkan sikap moral dan semangat kerja
- f. Meningkatkan rangsangan agar pegawai mampu berprestasi secara maksimal
- g. Meningkatkan kesehatan dan keselamatan kerja
- h. Menghindarkan keusangan
- i. Meningkatkan perkembangan pribadi pegawai

#### **2.4.3 Faktor yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan**

a. Kedisiplinan menunjukkan suatu kondisi atau sikap hormat yang ada pada diri karyawan terhadap peraturan dan ketetapan suatu organisasi. Baik peraturan yang secara tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menerima sanksi apabila melanggar peraturan yang sudah ditetapkan.

b. Waktu merupakan jam kerja yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan. Suatu organisasi memiliki jam kerjanya masing-masing sesuai peraturan yang sudah ditetapkan.

c. Kejujuran adalah ketulusan hati seseorang karyawan dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya (Hanggraeni, 2012:128).

d. Kepercayaan merupakan kondisi mental yang dimiliki oleh seorang karyawan. Karyawan akan menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan, dan pimpinan memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada karyawannya. Dengan begitu karyawan sangat berhati-hati dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan. Sehingga kepercayaan yang sudah diberikan oleh pimpinan dapat dijaga dengan baik.

e. Perilaku merupakan bentuk sikap atau tindakan karyawan dalam menjalankan tugasnya di dalam organisasi.

f. Loyalitas adalah kesetiaan atau ketaatan karyawan terhadap peraturan yang sudah ditetapkan oleh organisasi (Hanggraeni, 2012:126).

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang sedang diteliti adalah penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang digunakan dalam mengungkapkan permasalahan dalam kehidupan kerja organisasi pemerintah, swasta, kemasyarakatan, kepemudaan, perempuan, olah raga, seni dan budaya, sehingga dapat dijadikan suatu kebijakan untuk di laksanakan demi kesejahteraan sosial (Gunawan, 2013:80).

Secara harfiah, sesuai dengan namanya, penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang temuan temuannya tidak diperoleh melalui proses kuantifikasi, perhitungan statistik, atau bentuk cara-cara lainnya yang menggunakan ukuran angka. Kualitatif berarti sesuatu yang berkaitan dengan aspek kualitas, nilai atau makna yang terdapat dibalik fakta. Kualitas, nilai atau makna yang hanya dapat diungkapkan dan dijelaskan melalui linguistik, bahasa, atau kata-kata (Gunawan, 2013:82).

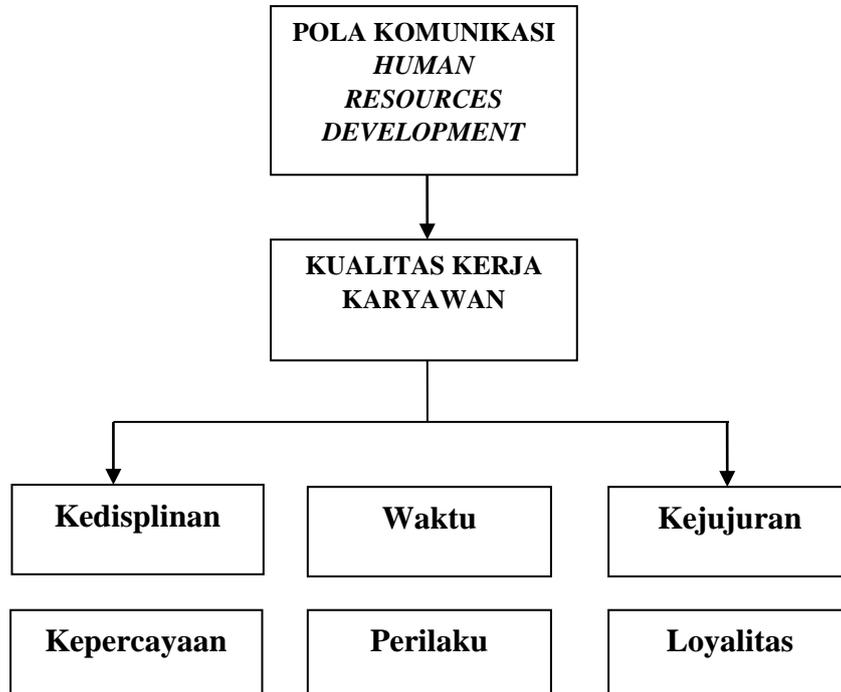
Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh seperti hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan analisis dokumen, catatan lapangan, disusun peneliti dilokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka (Gunawan, 2013:87).

Menurut Hikmat (2011:37) Metode kualitatif menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati. Metode kualitatif dipergunakan dengan beberapa pertimbangan :

- a. Menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda.
  - b. Metode ini menyajikan secara langsung hakikat hubungan antara peneliti dengan responden.
  - c. Metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.
- Penelitian kualitatif menyusun desain yang secara terus-menerus disesuaikan dengan kenyataan dilapangan, tidak harus menggunakan desain yang telah disusun secara ketat dan kaku, sehingga tidak dapat diubah lagi.

### 3.2 Kerangka Konsep

**Tabel 3.1**  
**Kerangka Konseptual Penelitian**



Sumber : Hasil Olahan, 2018

### **3.3 Definisi Konsep**

#### **3.3.1 Pola Komunikasi *Human Resources Development***

Pola Komunikasi merupakan bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman atau penerimaan pesan yang terjadi di dalam suatu organisasi antara *Human Resources Development* dengan karyawan. Komunikasi meliputi langkah-langkah pada suatu aktifitas yang merupakan bagian penting atas terjadinya proses hubungan komunikasi antar manusia atau kelompok dan organisasi.

#### **3.3.2 Kualitas Kerja Karyawan**

Kualitas kerja karyawan merupakan mutu seorang karyawan atau kemampuan dan keterampilan yang dimiliki seorang karyawan dalam melaksanakan dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan. Pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas merupakan hal yang sangat mendasar dalam penerapan kualitas kerja.

### 3.4 Kategorisasi

**Tabel 3.2**  
**Kategorisasi Penelitian**

No	Konsep Teoritis	Kategorisasi/indicator
1.	<b>Pola Komunikasi</b> <i>Human Resources Development</i>	a. <b>Komunikasi dari atas ke bawah</b> b. <b>Komunikasi dari bawah ke atas</b> c. <b>Komunikasi horizontal</b> d. <b>Komunikasi diagonal</b> e. <b>Komunikasi informal</b>
2.	<b>Kualitas Kerja Karyawan</b>	a. <b>Kedisiplinan</b> b. <b>Waktu</b> c. <b>Kejujuran</b> d. <b>Kepercayaan</b> e. <b>Perilaku</b> f. <b>Loyalitas</b>

Sumber : Hasil Olahan, 2018

Adapun penjelasan mengenai masing-masing kategori di atas adalah sebagai berikut ;

a. Komunikasi dari atas ke bawah maksudnya komunikasi ini terjadi dalam organisasi antara manajer dengan karyawan atau staf dan seajarannya untuk menyampaikan suatu informasi yang penting.

- b. Komunikasi dari bawah ke atas maksudnya komunikasi antara karyawan dengan atasannya atau manajernya yang dilakukan untuk menyampaikan aspirasi.
- c. Komunikasi horizontal maksudnya komunikasi yang dilakukan oleh bagian-bagian yang tertentu saja atau yang memiliki jabatan sederajat.
- d. Komunikasi diagonal maksudnya komunikasi yang dilakukan antara dua tingkat yang berbeda, seperti manajer melakukan komunikasi dengan department yang berbeda.
- e. Komunikasi informal maksudnya komunikasi yang cenderung luwes dan fleksibel. Komunikasi ini tanpa ada batasan.
- f. Kedisiplinan maksudnya karyawan harus mematuhi peraturan yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi. Dan apabila melanggar karyawan harus menerima sanksi yang diberikan organisasi.
- g. Waktu maksudnya jam kerja karyawan yang harus dipatuhi sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan organisasi.
- h. Kejujuran maksudnya karyawan harus memiliki sifat yang jujur dalam berkata maupun tindakan. Sifat karyawan yang jujur akan meningkatkan kualitas kerja karyawan.
- i. Kepercayaan maksudnya karyawan harus menjaga amanah dan menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diberikan oleh pimpinan.
- j. Perilaku maksudnya seorang karyawan harus memiliki perilaku yang baik, seperti sopan santun, rapi, dan ramah kepada lingkungan yang ada di dalam organisasi.

k. Loyalitas maksudnya karyawan diharapkan dapat mematuhi semua peraturan yang telah ditetapkan dan kesetiaan karyawan dalam bekerja dalam suatu organisasi sangat diapresiasi oleh pimpinan.

### **3.5 Narasumber**

Narasumber dalam penelitian ini adalah *Human Resources Development* dan Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Narasumber berjumlah 9 (Sembilan) orang dari delapan department yang ada di dalam organisasi tersebut. Adapun 9 (Sembilan) orang tersebut yaitu :

1. Erfin J. Lubis, SH, MH sebagai *Human Resources Manager*
2. Afrilla H. Rangkuti, S.Psi sebagai *Human Resources Development*
3. Albanit sebagai *Front Office Manager*
4. Ayub sebagai *Food and Beverages Manager*
5. Henita Gultom sebagai *Supervisor Housekeeping*
6. Almira Tammy, S.Kom sebagai *Administrasi Sales*
7. Sarsano Frengky M. sebagai *Chief Engineering*
8. Warko sebagai *Accounting Manager*
9. Ambang Indriyatno sebagai *Danru Security*

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah cara-cara yang penulis gunakan untuk mengumpulkan data. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

### **3.6.1 Wawancara**

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara peneliti mengajukan pertanyaan secara lisan kepada seseorang (informan atau responden). Selama melakukan wawancara peneliti dapat menggunakan pedoman yang berupa pedoman wawancara atau menggunakan kuesioner (dalam penelitian survei). Ada kalanya seorang peneliti melakukan proses wawancara secara sembunyi-sembunyi sehingga orang yang diwawancarai tidak menyadari bahwa ia sedang menjadi objek sebuah penelitian (Martono, 2016:85).

### **3.6.2 Observasi**

Observasi merupakan sebuah proses pengamatan menggunakan panca indra kita. Seorang peneliti dapat melakukan observasi dengan berbagai cara. Ia dapat kondisi masyarakat yang menjadi tempat penelitiannya. Peneliti ilmu sosial dapat menggunakan mata, telinga, dan kulitnya agar dapat menggambarkan hiruk pikuk suasana siang di sebuah kota besar yang sangat panas, atau menggambarkan kesunyian sebuah desa yang dingin.

### **3.6.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan sebuah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan masalah penelitian. Dokumen ini dapat berupa hasil penelitian, foto-foto atau gambar, buku harian, undang-undang, hasil karya seseorang dan sebagainya. Dapat pula hanya menjadi data penunjang dalam mengeksplorasi masalah penelitian (Martono, 2016:87).

## **3.7 Teknik Analisis Data**

### **3.7.1 Reduksi Data**

Proses reduksi data merupakan proses berpikir sensitif yang memerlukan kecerdasan dan keluasan dan kedalaman wawasan yang tinggi. Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, maka dari itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama penulis ke lapangan, maka jumlah data semakin banyak. Untuk itu perlu melakukan reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penulis untuk melakukan pengumpulan data.

### **3.7.2 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan proses yang akan dilakukan setelah mereduksi data. Dalam penelitian kualitatif penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya.

### **3.7.3 Penarikan kesimpulan/Verifikasi**

Penarikan kesimpulan/verifikasi merupakan temuan baru yang sebelumnya tidak ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas. Jadi dengan demikian penulis dapat memaparkan kesimpulan dari sudut pandang tertulis untuk mempertegas penelitian skripsi (Sugiyono, 2016:247-252).

### **3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Grand Kanaya Hotel Medan, Jl. Darussalam, No.12, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan. Lama penelitian ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung dari Desember 2017 sampai dengan Februari 2018.

### **3.9 Deskripsi Lokasi Penelitian**

#### **3.9.1 Profil Grand Kanaya Hotel Medan**

Grand Kanaya Hotel Medan merupakan pengembangan usaha yang dilakukan oleh pemilik dari usaha sebelumnya yaitu sebagai contractor atau sebagai supplier di sebuah perusahaan terbesar di Aceh, dan kemudian owner berkeinginan usahanya terus berkembang sehingga tercetuslah ide yang diberikan oleh sahabatnya untuk membangun usaha di bidang perhotelan, dari ide itulah maka Owner langsung mengembangkan usahanya ke bidang Industri Perhotelan. Proses pembangunan Grand Kanaya Hotel di lakukan selama 1,5 tahun, dan pada tanggal 23 Juni 2012 di lakukan grand opening dan di resmikan langsung oleh sahabat owner yang banyak mendukung usahanya dibidang industri perhotelan ini, dari mulai pembangunan dan sampai di resmikan hotel tersebut. Namun Grand Kanaya Hotel resmi di operasikan pada bulan Juli 2012.

Grand Kanaya Hotel adalah hotel berbintang tiga, yang terletak di pusat kota medan di jalan Darussalam no. 12, dekat dengan pusat perbelanjaan, pusat bisnis dan hiburan, Grand Kanaya Hotel hadir yang merupakan hotel bisnis dengan kesederhanaan, klasik dan berkesan tradisional, menyediakan area parkir yang luas, memiliki fasilitas dengan restoran 24 jam, layanan kamar 24 jam, *Lounge, Travel agent*, layanan penyewaan mobil dan terhubung dengan Wifi. 10

ruang pertemuan dan 1 ruang ballroom yang dapat menampung hingga kapasitas 800 *paxes* dan memiliki sebuah restoran yang sangat bagus yang menawarkan masakan *Oriental*, *Western* dan Indonesia terutama hidangan oleh *Chef Grand Kanaya Hotel*. Grand Kanaya Hotel mendedikasikan 143 kamar dilengkapi peralatan yang modern dan minimalis, tempat tidur yang nyaman memanfaatkan *spring bed* bermerek “*King Koil*” untuk memastikan tamu akan merasakan dan menikmati kenyamanan serta mendapat sentuhan keramahan dari para staf nya, sehingga terinspirasi dengan mendapatkan kenyamanan, keamanan dan sentuhan keramahan dari para staf nya, dan tamu mendapatkan kepuasan selama tinggal di Grand Kanaya Hotel medan.

*Reservation. 061 – 4149301 / 4149304*

*Fax. 061 – 4149254*

*Mobile Reservation : 0812 6987 4040 – 0878 6906 6660*

*Email. [reservation@hotelgrandkanaya.com/](mailto:reservation@hotelgrandkanaya.com/)*

*[www.hotelgrandkanaya.com](http://www.hotelgrandkanaya.com).*

### **3.9.2 Visi dan Misi Grand Kanaya Hotel Medan**

#### **a. Visi**

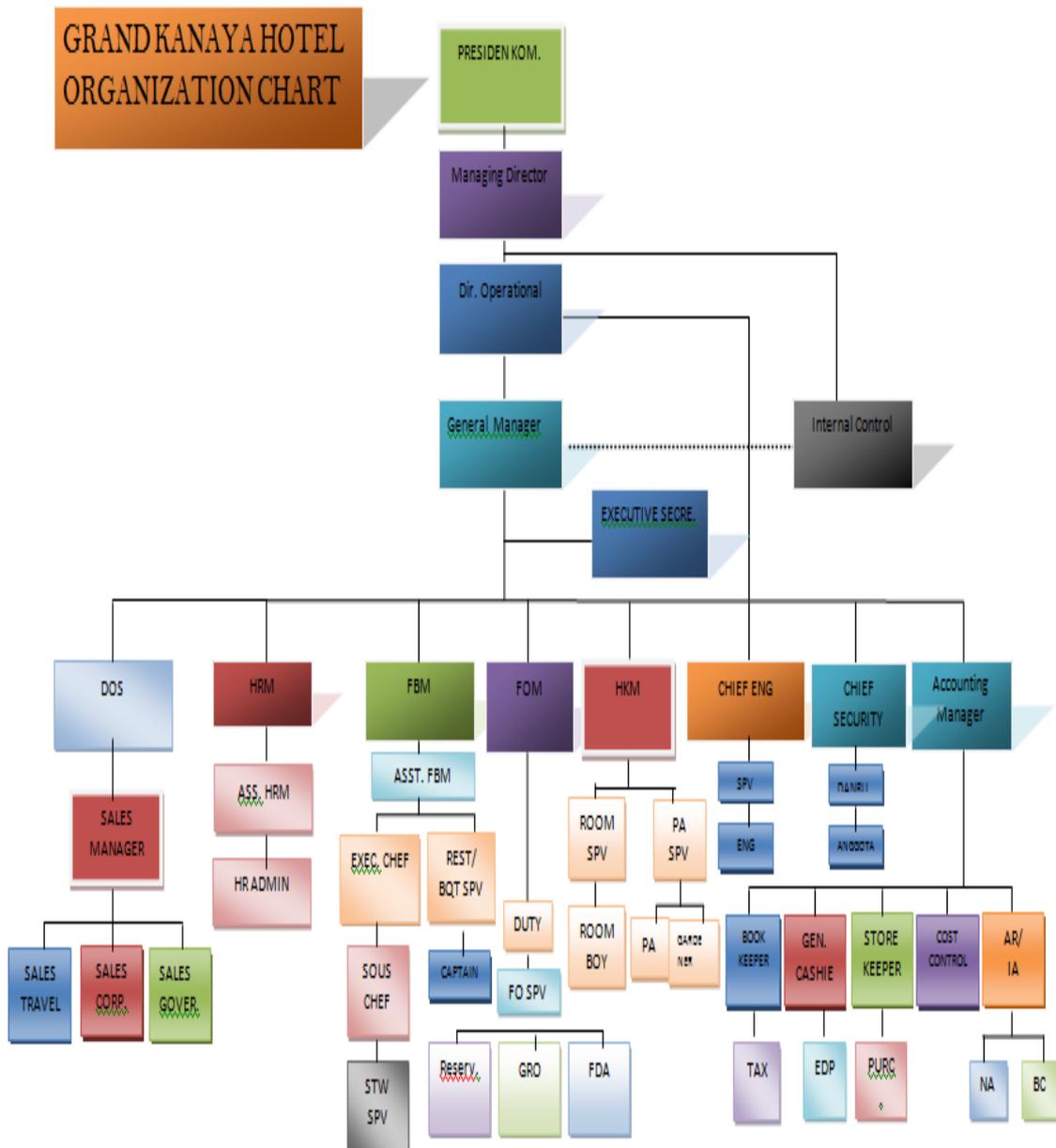
Grand Kanaya Hotel memberikan pelayanan dan kenyamanan yang baik, dan memberikan harga yang kompetitif.

#### **b. Misi**

1) Membangun hubungan dengan pelanggan dalam waktu jangka lama, perhatian yang sungguh – sungguh, mendengarkan, memahami, serta memberikan pelayanan yang optimal .

- 2) Melaksanakan pendidikan dan pelatihan secara terprogram untuk menghasilkan karyawan yang berkualitas, integritas, inovasi, rasa hormat kepada orang lain dan kebajikan.
- 3) Membangun kerjasama dengan segenap industri pariwisata secara berkesinambungan dalam jalinan waktu yang tidak terbatas.
- 4) Bekerjasama dengan seluruh divisi dalam merencanakan, menetapkan standar, dan meningkatkan pelayanan secara terus menerus.
- 5) Manajemen yang fokus dan mampu menggerakkan sumberdaya manusia secara teknis dengan optimal dan efisien, memastikan agar manajer dapat menyeleksi dengan cermat, secara terlatih dan tepat guna, dan dapat bekerjasama untuk mencapai sasaran jangka panjang.
- 6) Mengoperasikan keuangan perusahaan pada landasan berupa pertumbuhan dan kemampuan memperoleh keuntungan yang optimal.

**Tabel 3.3**  
**Struktur Organisasi Grand Kanaya Hotel Medan**



Sumber : Grand Kanaya Hotel Medan, 2018

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian yang dilakukan selama kurang lebih 3 (tiga) bulan tentang permasalahan yang sudah ada dirumusan masalah pada bab I, yaitu bagaimana pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan di Grand Kanaya Hotel Medan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang diperoleh dengan hasil pengamatan, hasil wawancara, dan catatan di lapangan yang dilakukan oleh peneliti. Metode kualitatif menghasilkan data yang berupa deskriptif kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang ada di lokasi penelitian. Peneliti dituntut untuk menggali data berdasarkan dengan apa yang terjadi di lapangan bukan berdasarkan dengan yang dipikirkan oleh peneliti.

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Profil Narasumber**

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 9 (sembilan) orang karyawan yang memiliki jabatan penting di dalam suatu *departement* dan sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan dalam penelitian ini.

##### **a. Erfin Jamal Lubis**

Bapak Erfin yang akan berusia 53 tahun pada bulan Mei 2018 ini merupakan seorang karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dan sudah bekerja selama 2 tahun. Bapak Erfin menempati jabatan sebagai *Human Resources*

*Manager*, jabatan yang begitu penting di Grand Kanaya Hotel Medan karena ia menaungi seluruh karyawan yang ada di dalam organisasi tersebut.

**Gambar 4.1**  
**Informan I dan Peneliti**

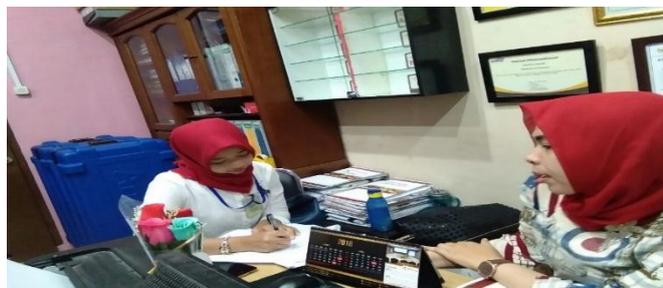


Sumber : Gustini, 2018

**b. Afrilla Hanum Rangkuti**

Wanita yang akan berusia 31 tahun pada bulan April 2018 ini merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai *Human Resources Development Administrasi*. Ibu Afril sudah bekerja di Grand Kanaya Hotel Medan selama 2 tahun. Ibu Afril belum menikah dan memiliki gelar Sarjana Psikologis dari perguruan tinggi Universitas Medan Area.

**Gambar 4.2**  
**Informan II dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

### c. Albanit

Bapak Albanit berusia 59 Tahun pada bulan Juni 2018 mendatang ini merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai *Front Office Manager* dan sudah bekerja selama 9 bulan di Grand Kanaya Hotel Medan. Meskipun beliau belum lama bekerja di Grand Kanaya Hotel Medan, namun beliau sudah memiliki pengalaman bekerja di Hotel selama kurang lebih 30 tahun.

**Gambar 4.3**  
**Informan III dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**d. Ayub**

Pria yang masih lajang ini berusia 36 Tahun pada bulan Oktober 2018 merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai *Food & Beverages Manager*, Bapak Ayub sudah bekerja selama 7 bulan di Grand Kanaya Hotel Medan. Sebelum bekerja di Grand Kanaya Hotel Medan, Bapak Ayub bekerja di salah satu Hotel yang ada di Saudia Arabia.

**Gambar 4.4**  
**Informan IV dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**e. Almira Tammy Pulungan**

Wanita ini berusia 24 tahun pada bulan April 2018 dan belum menikah. Kak Almira merupakan seorang karyawan yang menempati jabatan sebagai *Administrasi Sales*. Dan terbilang cukup baru karena baru bekerja selama 6 bulan di Grand Kanaya Hotel Medan.

**Gambar 4.5**  
**Informan V dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**f. Ambang Indriyatno**

Bapak Ambang berusia 48 tahun pada bulan November 2018 mendatang ini menempati jabatan sebagai *Assistent Chief Security*, beliau baru bekerja selama 2 bulan. Meskipun terbilang cukup baru di Grand Kanaya Hotel Medan, namun beliau sudah memiliki pengalaman ketika menjadi Tentara Nasional Indonesia.

**Gambar 4.6**  
**Informan VI dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**g. Henita Gultom**

Wanita yang belum menikah berusia 28 tahun pada bulan Maret 2018 ini merupakan seorang karyawan Grand Kanaya Hotel Medan yang sudah bekerja sejak di resmikan Hotel tersebut dari tahun 2012 hingga sekarang, Ibu Nita sudah bekerja selama 7 tahun. Dan Ibu Nita sudah senior di Grand Kanaya Hotel Medan dibandingkan dengan karyawan lainnya. Ibu Nita menempati jabatan sebagai *Senior House Keeping Supervisor*.

**Gambar 4.7**  
**Informan VII dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

#### **h. Warko**

Bapak Warko berusia 47 tahun pada bulan Juli 2018 ini merupakan seorang karyawan yang sudah bekerja selama 2 tahun di Grand Kanaya Hotel Medan. Bapak Warko menempati jabatan sebagai *Accounting Manager*, dan beliau memiliki sifat yang ramah dan dingin. Namun dibalik sifatnya yang dingin beliau begitu baik.

**Gambar 4.8**  
**Informan VIII dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**i. Sarsano Frengky Marpaung**

Bapak Sarsano Frengky Marpaung berusia 42 tahun ini merupakan seorang karyawan yang sudah bekerja selama 8 bulan di Grand Kanaya Hotel Medan. Beliau menempati jabatan sebagai *Chief Engineering*.

**Gambar 4.9**  
**Informan IX dan Peneliti**



Sumber : Gustini, 2018

**4.1.2 Pola Komunikasi *Human Resources Development* Grand Kanaya Hotel Medan**

Setelah melaksanakan penelitian, peneliti mendapatkan bahwa pola komunikasi yang dilakukan oleh *Human Resources Development* terhadap karyawannya tergolong baik. Baik komunikasi yang dilakukan dengan *Human Resources Development*, komunikasi ke pimpinan, komunikasi terhadap rekan kerja yang satu jabatan, komunikasi ke departement lainnya, maupun komunikasi dengan karyawan yang lain terjalin dengan cukup baik.

Peneliti melihat secara langsung bagaimana *Departement Human Resources Development* berkomunikasi dengan karyawannya. Komunikasi yang dilakukan begitu akrab seperti selayaknya keluarga dekat. Peneliti juga mendapatkan bahwa *Human Resources Development* tidak memiliki batasan komunikasi terhadap karyawannya. *Human Resources Development* menjalin hubungan yang cukup baik terhadap seluruh karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Hal ini diperjelas dengan pernyataan dari informan yang mengatakan ;

**Narasumber Albanit :**

“ Komunikasi yang saya lakukan dengan *Human Resources Development* sudah cukup baik dan sampai sekarang ini tetap berjalan dengan baik tanpa adanya gejolak apapun yang dapat menimbulkan masalah. Bukan saja dengan *Human Resources Development*, namun dengan departement lainnya juga cukup baik. Jika terdapat masalah, saya akan menyampaikan langsung ke *Human Resources Development*, lalu *Human Resources Development* menanggapi keluhan saya. Dan *Human Resources Development* tidak membatasi komunikasi dengan karyawannya.”

**Narasumber Ayub :**

“ Sejauh yang saya tangkap komunikasi saya dengan *Human Resources Development* ini berjalan dengan lancar, dan dapat diterima dengan sesama, dan komunikasi yang dilakukan tersebut tidak terbelit-belit. *Human Resources Development* tidak membatasi komunikasi dengan karyawannya. Namun, komunikasi yang saya lakukan hanya tentang pekerjaannya saja. ”

**Narasumber Henita Gultom :**

“ Komunikasi saya dengan *Human Resources Development* cukup baik, dan *Human Resources Development* tidak memiliki batasan komunikasi. Baik itu lingkup pekerjaan maupun pribadi. Karena saya dengan *Human Resources Development* teman dekat, kalau ada keluhan juga saya menyampaikannya secara langsung. ”

**Narasumber Almira :**

“ Komunikasi dengan *Human Resources Development* sudah bisa dimengerti, saya sering melakukan komunikasi empat mata, terkadang juga saya dipanggil keruangannya untuk membicarakan masalah pekerjaan. Kita di kantor sudah seperti keluarga dan teman. ”

**Narasumber Warko :**

“ Sejauh ini komunikasi yang saya lakukan dengan *Human Resources Development* saling bisa memahami dan mendukung satu sama lain. Dan saya dengan *Human Resources Development* tidak memiliki batasan dalam berkomunikasi. Tapi lebih sering membicarakan tentang pekerjaan, dari pada tentang pribadi. ”

**Narasumber Ambang Indriyatno :**

“ Saya dengan *Human Resources Development* memiliki hubungan yang baik. Dan komunikasi yang dilakukan cukup baik juga. Saya sebagai *Assistent Chief Security*, diperintahkan oleh *Human Resources Development* tentang keamanan, kedisiplinan karyawan untuk diperiksa lebih detail, jadi komunikasi saya dengan *Human Resources Development* cukup baik. ”

**Narasumber Sarsano Frengky Marpaung :**

“ Sejauh ini, hubungan komunikasi saya baik dengan *Human Resources Develoment* itu sendiri dan berjalan dengan lancar. Komunikasi yang saya lakukan hanya seputar pekerjaan saja. Begitu juga dengan anggota saya, jika mereka memilih keluhan terhadap pekerjaannya, saya akan menyampaikan langsung ke *Human Resources Development*. Tidak ada perantara dan batasan kita dalam berkomunikasi. ”

Peneliti juga mengajukan pertanyaan lain kepada narasumber yang ada di bagian *Human Resources Development*, guna memperkuat jawaban narasumber diatas. Berikut kutipan pernyataan narasumber :

**Narasumber Erfin Jamal Lubis dan Afrilla Hanum Rangkuti :**

“ Saya selaku *Human Resources Manager* dan Afrilla sebagai *Human Resources Development Administrasi*, kami sering berkomunikasi dengan karyawan. Atasan dan bawahan berkomunikasi sesuai dengan keinginan mereka. Mereka berhak mengeluhkan tentang pekerjaannya kepada saya atau Afril, dan kami tidak memiliki batasan dalam berkomunikasi. Baik itu tentang ruang lingkup kerja maupun masalah pribadi yang lainnya. Dan saya selaku *Human Resources Manager* sering mendorong, mendukung, dan merangkul karyawan untuk

berkomunikasi kepada seluruh karyawan yang ada di sekitar perusahaan. Dan kami juga mendengarkan dan membangkitkan motivasi dan menggerakkan tim kerja untuk berpikir secara lebih kreatif dan strategis. Kita harus menghargai satu sama lain. Dan hubungan yang harus dijalin untuk meningkatkan kualitas kerja di Grand Kanaya Hotel Medan. ”

Pola komunikasi antara *Human Resources Development* dan karyawan Grand Kanaya Hotel Medan tergolong baik. Komunikasi yang dilakukan terhadap seluruh karyawannya sudah dapat dipahami satu sama lain, baik itu *face to face* maupun menggunakan alat komunikasi seperti memo, telepon dan *handy talking*. Karyawan dapat menyampaikan keluhan dan pendapatnya secara langsung. Namun, ketika karyawan tidak berani untuk berbicara langsung ke *Human Resources Development*, terlebih dahulu disampaikan ke *manager departement* tersebut. Kemudian *manager* menyampaikan keluhan karyawan ke *Human Resources Manager*. *Human Resources Development* tidak membatasi karyawan untuk berkomunikasi. Pada saat jam istirahat kerja, karyawan sering berkomunikasi dengan rekan kerja, perbincangan tersebut seputar pekerjaan dan yang lainnya, karena pada saat jam istirahat karyawan bebas melakukan apapun selama tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan.

#### **4.1.3 Hasil Observasi Pola Komunikasi *Human Resources Development* Grand Kanaya Hotel Medan**

Peneliti mengamati komunikasi antara *Human Resources Development* dengan karyawan terjalin begitu akrab. Bukan hanya dengan karyawan saja, namun pada saat peneliti melakukan praktek kerja lapangan di Grand Kanaya Hotel Medan, hubungan peneliti dengan *Human Resources Development* tergolong cukup dekat meskipun baru mengenal satu sama lain. Komunikasi yang terjadi bisa formal dan informal.

Hubungan komunikasi yang terlihat tidak memandang jabatan, apapun jabatannya hubungan tersebut tetap terjalin baik satu sama lain. Peneliti melihat pada saat jam kerja, karyawan diperbolehkan berkomunikasi dengan *Human Resources Development* selama tidak mengganggu pekerjaannya. Hubungan yang seperti itu dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan.

#### **4.1.4 Kualitas Kerja Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan**

Kualitas kerja merupakan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan dalam menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya terhadap pekerjaan yang sudah didapatkan dari seorang pimpinan untuk dapat diselesaikan sesuai dengan yang diharapkan organisasi. Kualitas kerja tersebut dapat menentukan karyawan pantas atau tidaknya untuk dipekerjakan dalam organisasi tersebut. Karyawan yang memiliki mutu kualitas kerja yang baik akan mendapatkan posisi yang selayaknya.

Kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dipengaruhi dengan peraturan yang sudah diterapkan oleh *Human Resources Development*. Seperti

halnya, kedisiplinan, tepat waktu, kejujuran, kepercayaan, perilaku baik, serta loyalitas yang sudah karyawan miliki dari awal bekerja. Berikut kutipan pernyataan narasumber **Human Resources Development Erfin Jamal Lubis dan Afrilla Hanum Rangkuti** mengenai tentang kualitas kerja karyawan :

“ Kedisiplinan yang kita terapkan menjalankan peraturan yang sudah dibuat oleh manajemen lalu saya terapkan kepada seluruh karyawan. Seperti datang tepat waktu, mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diperintahkan oleh pimpinan, mentaati ketentuan dan norma yang berlaku, dan beretika sesuai dengan *mandatory* Grand Kanaya Hotel Medan. Selain itu, kejujuran dalam bekerja juga harus diikuti dengan hati masing-masing yang sudah di tanamkan didalam diri karyawan. Karyawan harus bisa menjaga kepercayaan yang diberikan. Dan jika karyawan memiliki kualitas kerja yang baik, *Human Resources Development* akan memberikan *reward* atau kenaikan posisi terhadap karyawan tersebut. ”

**Tabel 4.1**  
**Mandatory**

MANDATORY	
1	<i>Grooming</i> (Penampilan)
2	<i>Greeting</i> (Salam)
3	<i>Smiling</i> (Senyum)
4	<i>Attitude</i> (Sikap)

Sumber : Grand Kanaya Hotel Medan, 2018

Guna membenarkan pernyataan dari narasumber *Human Resources Development*, berikut kutipan pernyataan dari narasumber lainnya :

**Narasumber Albanit :**

“ Saya tepat waktu dalam menjalankan pekerjaan, baik itu jam kerja maupun memberikan laporan pekerjaan ke pimpinan. Terutama dalam waktu bekerja, saya melebihkan jam pulang kerja, karena itu salah satu loyalitas yang saya berikan untuk Grand Kanaya Hotel Medan. Dan ketika saya sudah diamanahkan untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab saya, saya akan menyelesaikannya dengan tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan oleh pimpinan tersebut. Karena kejujuran itu penting dalam bekerja dan kita harus komitmen pada diri kita sendiri. ”

**Narasumber Ayub :**

“ Saya datang tepat waktu, kalau masuk jam 7 saya datang sebelum jam 7 sudah dioperasional, selain itu disiplin yang saya lakukan mengikuti peraturan yang sudah diterapkan perusahaan. Dan apabila *urgent*, saya akan bekerja lebih dari 8 jam untuk mengontrol situasi yang lagi padat, dan itu loyalitas saya. Kejujuran juga faktor yang berperan penting, dimanapun kita bekerja kejujuran hal yang utama. ”

**Narasumber Henita Gultom :**

“ Pasti disiplin dalam pekerjaan, jika saya tidak disiplin dalam waktu bekerja, saya tetap melebihkan jam kerja saya. Karena saya akan memberikan yang terbaik untuk Grand Kanaya Hotel Medan. Saya bekerja sudah sesuai dengan peraturan yang diterapkan oleh *Human Resources Development*. Terutama dalam kejujuran,

kejujuran itu sesuai dengan *SOP (Standart Operasional Prosedur)* yang diberikan Hotel dijalankan sesuai alurnya. Saya akan bertanggung jawab dengan tugas dan kepercayaan yang sudah diberikan pimpinan untuk kepuasan tamu karena saya dibagian *House Keeping*. Dan bukan saja menjaga kepercayaan dari pimpinan, namun kita juga harus percaya dengan diri sendiri. ”

**Narasumber Almira :**

“ Saya menyelesaikan pekerjaan tidak pernah menunda dan saya selalu tepat waktu sesuai dengan peraturan dalam bekerja. Bukan hanya itu, tapi dalam jam kerja saya juga tepat waktu dan loyalitas. Kejujuran juga penting dalam bekerja, dan saya berusaha untuk tidak berbohong. ”

**Narasumber Warko :**

“ Untuk disiplin, manajemen waktu dalam bekerja tepat waktu, dan saya tepat waktu dalam memberikan laporan keuangan terhadap pimpinan. Dan peraturan yang sudah diterapkan selalu dipatuhi. Begitu juga dengan kejujuran, saya dipercaya untuk mengurus segala keuangan yang terjadi di dalam Grand Kanaya Hotel Medan, karena itu saya harus lebih berhati-hati dan jujur dalam menjaga kepercayaan yang sudah diberikan kepada saya. ”

**Narasumber Ambang Indriyatno :**

“ Untuk kemajuan Grand Kanaya Hotel Medan, datang tepat waktu dan melakukan pekerjaan sesuai dengan *SOP (Standart Operasional Prosedur)* dan kepercayaan yang diberikan oleh pimpinan. Saya menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan peraturan yang sudah diterapkan. Dan saya loyalitas dalam waktu bekerja, karena saya harus memastikan ada/tidaknya masalah dalam pekerjaan,

setelah itu saya pulang. Dalam kejujuran itu modal penting untuk bekerja dimana saja orang akan selalu ingat kejujuran pekerjaan kita. Jadi, kalau tidak jujur dimanapun bekerja akan dipertimbangkan oleh perusahaan. Itu perilaku yang saya tunjukkan terhadap perusahaan. ”

**Narasumber Sarsano Frengky Marpaung :**

“ Disiplin bekerja yang saya lakukan, saya datang tepat waktu, menggunakan perlengkapan seperti *uniform*, mematuhi peraturan yang sudah diterapkan oleh *Human Resources Development*. Dalam menyampaikan informasi, saya selalu menyampaikannya sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi pekerjaan. Apapun itu perintah dari *General Manager* saya selalu menjalankannya dan tidak membantah perintah tersebut. ”

Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan sudah mematuhi peraturan yang sudah diterapkan oleh *Human Resources Development*. Dalam waktu bekerja, karyawan berusaha untuk *on time* dan loyalitas dalam bekerja. Karyawan mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan yang diperintahkan oleh pimpinan. Perilaku jujur selalu ditunjukkan karyawan dalam mengerjakan pekerjaannya. Karena kejujuran merupakan hal yang paling penting dan utama dalam bekerja. Begitu juga dengan kepercayaan, karyawan selalu menjaga kepercayaan yang sudah diberikan, dan memberikan laporan sesuai dengan waktu yang sudah ditentukan. Dalam industri perhotelan, perilaku merupakan hal yang paling utama karena berhubungan dengan para tamu yang sedang menginap di hotel. Karyawan berperilaku sesuai dengan mandatory yang diterapkan oleh hotel

seperti penempilan, sapa, senyum dan bersikap sopan terhadap tamu dan karyawan Grand Kanaya Hotel Medan.

#### **4.1.5 Hasil Observasi Kualitas Kerja Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan**

Setelah peneliti mengamati langsung kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan, peneliti melihat karyawan datang tepat waktu. Ketika pada saat jam pulang kerja, karyawan masih berada di dalam *office* dan sekitar lingkungan hotel. Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan begitu loyalitas dalam bekerja. Dan hal seperti itu menguntungkan karyawan dan hotel tersebut.

Peneliti melihat karyawan berperilaku sopan terhadap tamu yang sedang menginap di hotel. Keramah-tamahan karyawan terhadap tamu terlihat jelas, ketika tamu membalasnya dengan senyuman. Ketika peneliti melakukan praktek kerja lapangan di Grand Kanaya Hotel Medan, peneliti melihat karyawan *house keeping* sedang membersihkan kamar dan karyawan menemukan barang yang tertinggal di kamar tersebut. Pada saat itu tamu sudah melakukan *check out*, kemudian karyawan memberitahukan ke *supervisor house keeping*, setelah itu diinformasikan kepada manager dan *front office departement*. Karyawan tersebut berperilaku jujur dalam menjalankan pekerjaannya sesuai dengan yang diperintahkan oleh pimpinan dan *standart operasional prosedur (SOP)*.

#### **4.1.6 Fasilitas dan Lingkungan Kerja Mendukung Kualitas Kerja Karyawan Grand Kanaya Hotel Medan.**

Pada akhirnya peneliti mengungkapkan fasilitas dan lingkungan kerja merupakan hal penting dalam bekerja, karena dapat meningkatkan kualitas kerja

karyawan dan memotivasi karyawan untuk dapat bekerja lebih giat. Fasilitas yang memadai dan lingkungan kerja yang nyaman mendorong karyawan bertahan lama bekerja di Grand Kanaya Hotel Medan. Dengan diperkuat dari kutipan narasumber yang bersangkutan, sebagai berikut :

**Narasumber Albanit** mengungkapkan bahwa :

“ Fasilitas yang memadai dapat mempermudah atau memperlancar pekerjaan kita. Selain itu lingkungan kerja juga termasuk, namun yang mendorong kualitas kerja saya tersebut fasilitas. ”

**Narasumber Ayub** mengungkapkan juga :

“ Suasana kerja dapat meningkatkan kualitas kerja saya, karena saya jenuhan terhadap suasana yang datar terus. Jika saya melihat suasana yang tidak nyaman, saya akan merubahnya menjadi *something new*. Fasilitas juga mendorong saya menjadi karyawan yang lebih giat, fasilitas yang saya dapatkan di Grand Kanaya Hotel Medan sudah cukup mendukung. ”

**Narasumber Henita Gultom** mengungkapkan juga :

“ Fasilitas, Gaji, *Service*, lingkungan kerja, motivasi dari pimpinan dapat menunjang semangat saya untuk bekerja lebih baik lagi. ”

**Narasumber Almira** mengungkapkan juga :

“ Interaksi antara tim yang baik, suasana yang nyaman juga dapat mendorong saya dalam meningkatkan kualitas kerja saya. Fasilitas yang memadai juga itu penting untuk saya. ”

**Narasumber Warko** mengungkapkan juga :

“ Lingkungan kerja faktor yang dapat meningkatkan kualitas kerja saya, fasilitas juga termasuk. Tapi saya hanya membutuhkan lingkungan kerja yang nyaman, karena dengan begitu saya akan betah di kantor. ”

**Narasumber Ambang Indriyatno** mengungkapkan juga :

“ Fasilitas Grand Kanaya Hotel Medan mempengaruhi kualitas kerja saya, seperti *take and gift*. Kita menjalankan tugas sesuai dengan yang diharapkan pimpinan, begitu juga dengan pimpinan memberikan fasilitas yang memadai kepada karyawannya. ”

**Narasumber Sarsano Frengky Marpaung** mengungkapkan juga :

“ Yang mempengaruhi kualitas kerja saya adalah tantangan, dalam arti tantangan menyelesaikan pekerjaan. Saya sebagai orang teknik, jika terjadi masalah dalam mengerjakan sesuatu saya harus bisa menyelesaikannya, karena jika tidak dapat menyelesaikannya saya belum merasa puas. Jika tidak selesai di hari itu, saya akan lanjut di keesokan harinya. Selain itu lingkungan yang ada di sekitar perusahaan juga dapat mempengaruhi kualitas kerja saya. Terutama fasilitas, kita bekerja untuk mendapatkan hasil. Jadi, tidak mungkin kita bekerja tidak mengharapkan hal tersebut. ”

**Narasumber Human Resources Development** menjawab pertanyaan yang peneliti ajukan tentang fasilitas dan lingkungan kerja yang dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan, berikut kutipan pernyataan dari **Erfin Jamal Lubis dan Afrilla Hanum Rangkuti** :

“ Kita memberikan sarana seperti fasilitas kantor, dan lingkungan kerja. Karena ketika perusahaan tidak dapat memberikan fasilitas kantor yang memadai, ini

dapat menurunkan kinerja karyawan. Begitu juga dengan lingkungan kerja yang nyaman, seperti ruangan kerja, temperatur udara yang sesuai dapat mendorong kualitas kerja karyawan. Fasilitas yang kita berikan sudah cukup baik seperti gaji, *service*.”

Fasilitas dan lingkungan kerja dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan yang terdiri dari gaji, *service*, asuransi kesehatan, asuransi ketenagakerjaan, wifi dan ruangan kerja yang nyaman. Fasilitas salah satu faktor yang dapat menunjang kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan. Lingkungan kerja yang nyaman, rekan kerja yang baik bisa membuat karyawan betah dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di hotel tersebut.

#### **4.1.7 Hasil Observasi Fasilitas dan Lingkungan Kerja Grand Kanaya Hotel Medan**

Peneliti mendapatkan fasilitas yang diberikan Grand Kanaya Hotel Medan sudah memadai seperti *service*, asuransi kesehatan, asuransi ketenagakerjaan, *uniform*, ruangan kerja yang cukup besar, wifi, ac, dan toilet yang bersih. Kelebihan bekerja di hotel adalah adanya *service* setiap bulannya. Peneliti juga mengamati karyawan Grand Kanaya Hotel begitu ramah tamah terhadap seluruh karyawan yang berada di hotel tersebut. Lingkungan kerja yang seperti itu diharapkan oleh karyawan untuk dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan dan memberikan kenyamanan terhadap seluruh karyawan.

#### **4.2 Pembahasan**

Setelah memperoleh informasi melalui wawancara secara mendalam terhadap 9 (sembilan) narasumber yang terdiri dari 7 (tujuh) orang karyawan, dan

2 (dua) orang karyawan *Human Resources Development* Grand Kanaya Hotel Medan dalam pola komunikasi *Human Resources Development* Dalam Meningkatkan Kualitas Kerja Karyawan.

Pola komunikasi *Human Resources Development* terhadap karyawannya tergolong baik. Hal ini terlihat dari pernyataan narasumber yang sudah melakukan wawancara mendalam dengan beberapa karyawan yang ada di dalam Grand Kanaya Hotel Medan. Peneliti melihat bagaimana komunikasi yang dilakukan *Human Resources Development* terhadap karyawannya, hubungan yang terjalin begitu akrab seperti keluarga, tidak ada batasan komunikasi yang terjadi. Komunikasi yang dilakukan bisa dalam ruang lingkup kerja maupun tentang pribadi masing-masing. Hal seperti itu dapat mendukung kinerja karyawan, dan memberikan kenyamanan karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh pimpinan tersebut.

Kualitas Kerja merupakan mutu yang dimiliki seorang karyawan untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) yang ada di dalam Grand Kanaya Hotel Medan. Kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dipengaruhi dengan peraturan yang sudah diterapkan oleh *Human Resources Development*. Seperti yang peneliti lihat di lokasi penelitian, peneliti mengungkap pernyataan dari wawancara mendalam terhadap beberapa narasumber bahwa karyawan Grand Kanaya Hotel Medan menerapkan dan mematuhi peraturan yang sudah diterapkan oleh pihak manajemen dan *Human Resources Development*. Karyawan cukup taat dalam mematuhi jam kerja, memberikan laporan pekerjaan sesuai dengan yang

sudah dijadwalkan, kejujuran karyawan dalam bekerja juga sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh *Human Resources Development*. Terutama perilaku karyawan terhadap tamu dan karyawan yang ada disekitar Grand Kanaya Hotel Medan sudah sesuai dengan *mandatory* yang diterapkan. Kualitas kerja karyawan Grand Kanya Hotel Medan sudah cukup baik.

Peneliti juga mengungkap bahwa fasilitas dan lingkungan kerja juga dapat meningkatkan kualitas kerja karyawan, serta mendukung karyawan untuk bertahan kerja di Grand Kanaya Hotel Medan. Fasilitas yang diberikan oleh Grand Kanaya Hoel Medan sudah cukup memadai, serta lingkungan kerja yang nyaman sudah diberikan Grand Kanaya Hotel medan agar karyawan betah bekerja di Grand Kanaya Hotel Medan dan dapat meningkatkan kualitas kerjanya.

Pada akhirnya peneliti mampu mengungkapkan bahwa pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan memiliki peran yang penting untuk meningkatkan kualitas kerja tersebut. Komunikasi yang dilakukan oleh *Human Resources Development* tanpa ada batasan berhasil untuk mendukung hal tersebut. Selain itu, fasilitas dan lingkungan kerja yang diberikan Grand Kanaya Hotel Medan juga berhasil untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan. Hal tersebut dapat disimpulkan dari hasil pengamatan peneliti pada proses penelitian, dan para narasumber yang berasal dari berbagai jabatan yang ada di dalam *departement* Grand Kanaya Hotel Medan yang secara langsung berkomunikasi dengan peneliti.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pola komunikasi *Human Resources Development* terhadap karyawan tergolong baik. Hal ini dikarenakan pernyataan dari narasumber yang mengatakan bahwa komunikasi antara *Human Resources Development* dan karyawan berjalan dengan baik dan bisa dipahami satu sama lain. *Human Resources Development* tidak membatasi karyawan untuk berkomunikasi. dari penglihatan peneliti, karyawan diperbolehkan untuk menyampaikan keluhan yang bersangkutan tentang pekerjaan. Namun, ada beberapa karyawan berkomunikasi dengan *Human Resources Development* untuk membicarakan masalah pribadi satu sama lain.
2. Kualitas kerja karyawan Grand Kanaya Hotel Medan dipengaruhi dengan peraturan yang diterapkan oleh *Human Resources Development*. Karyawan menjalankan pekerjaan sesuai dengan SOP (*Standart Operasional Prosedur*) yang berlaku serta telah mematuhi peraturan diterapkan.
3. Fasilitas dan lingkungan kerja dapat mempengaruhi kualitas kerja karyawan. Pernyataan narasumber mengungkap bahwa fasilitas yang memadai mendukung kinerja mereka, serta lingkungan kerja yang nyaman sudah pasti dapat meningkatkan kualitas kerja.

4. Pola komunikasi *Human Resources Development* dalam meningkatkan kualitas kerja karyawan berpengaruh besar bagi karyawan untuk meningkatkan kualitas kerjanya. Komunikasi yang baik dapat mendukung karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Komunikasi yang sudah terjalin dengan baik antara Human Resources Development dan karyawan harus dapat dijaga agar hubungannya tetap harmonis.
2. Sebaiknya untuk meningkatkan kualitas kerja karyawan, Human Resources Development harus lebih mengutamakan fasilitas dan lingkungan kerja yang nyaman untuk karyawan agar kualitas kerja semakin meningkat.
3. Diharapkan pada peneliti selanjutnya, faktor yang mempengaruhi kualitas kerja karyawan harus lebih luas lagi. Sehingga hasil yang diperoleh lebih maksimal dan bermanfaat untuk organisasi lainnya. Dan melakukan wawancara secara mendalam terhadap narasumber.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bismala Lila, Arianty Nel, Farida Titin. 2015. *Perilaku Organisasi*. UMSU Press. Medan.
- Effendy, Onong Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, Dan Filsafat Komunikasi*. PT. Citra Aditya Bakti. Bandung.
- Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Hikmat, Mahi M. 2011. *Metode Penelitian Dalam Perspektif Ilmu Komunikasi Dan Sastra*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Hanggraeni, Dewi. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Lembaga Penerbit FEUI. Jakarta.
- Mulyana, Deddy. 2008. *Ilmu komunikasi Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Muhammad, Arni. 2007. *Komunikasi Organisasi*. PT. Bumi aksara. Jakarta.
- Mangkunegara, Prabu anwar. 2011. *Perencanaan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Martono, Nanang. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Analisis dan Analisis Data Sekunder*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Purwanto, Djoko. 2010. *Komunikasi Bisnis*. Erlangga. Jakarta.
- Suryanto. 2015. *Penghantar Ilmu Komunikasi*. CV. Pustaka Setia. Bandung.
- Sutrisno, Edy. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Prenadamedia Group. Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tjiptono Fandy, Diana Anastasia. 2003. *Total Quality Management*. CV: Andi Offset. Yogyakarta.
- Zulkarnain, Wildan. 2013. *Dinamika Kelompok*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.