

**HUBUNGAN ANTARA KUALITAS KOMUNIKASI DAN
PERSEPSI TERHADAP MANAJEMEN KONFLIK DENGAN
KINERJA KARYAWAN HOTEL PERMAI**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Derajat Sarjana S-1 Psikologi



Oleh :

PRITA AIRIN
F.100.040.081

**FAKULTAS PSIKOLOGI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2009

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada era globalisasi sekarang ini bisnis di bidang pariwisata di tuntut untuk bisa lebih mengembangkan potensi sesuai dengan perkembangan zaman yang ada. Usaha dibidang bisnis pariwisata banyak sekali macamnya, salah satunya yaitu penyediaan jasa penginapan atau biasa disebut hotel. Usaha dibidang jasa ini banyak ditekuni oleh orang-orang yang memiliki modal. Para pemilik modal berlomba-lomba menarik pelanggan untuk menggunakan hotel yang ditawarkan.

Namun pariwisata indonesia mengalami penurunan potensi, hal tersebut disebabkan oleh berbagai krisis yang melanda indonesia contohnya krisis ekonomi dan krisis politik. Hal tersebut merupakan tantangan bagi pariwisata indonesia, terutama bagi hotel yang merupakan aspek penting dalam bidang pariwisata. Sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, pelaku hotel dituntut untuk mengembangkan potensinya untuk menarik minat para tamu agar bersedia menginap di Hotel tersebut dan menikmati fasilitas yang telah disediakan.

Di Hotel Permai Jakarta, tantangan tersebut mau tidak mau harus dijawab dengan berbagai pelayanan yang mengutamakan kepuasan para tamu yang datang dengan menggunakan sumber daya yang bermutu. Sumber daya yang bermutu bukan hanya pandai saja tetapi memenuhi semua syarat yang dituntut dari

pekerjaan sehingga pekerjaan benar-benar dapat diselesaikan sesuai rencana. Sesuai dengan pernyataan As'ad (1998) bahwa manusia merupakan satu-satunya sumber utama dari suatu perusahaan yang tidak dapat digantikan oleh teknologi lainnya walaupun sarana dan fasilitas pendukungnya sangat lengkap, namun hak tersebut tidak akan mempunyai arti apapun tanpa adanya manusia yang mengatur, menggunakan dan memeliharanya.

Pada wawancara awal yang dilakukan peneliti terhadap manajer Hotel Permai, dikatakan bahwa untuk saat ini pihak manajemen hotel memiliki satu sistem di dalam kinerja karyawan. Peraturan yang di terapkan seperti pada bagian yang mendapatkan jatah shift, harus datang minimal setengah jam sebelum waktu kerja dimulai. Sedangkan Hotel membagi shift menjadi 3 bagian. Sanksi yang diberikan berupa potongan sebesar Rp. 10.000,00 berlaku untuk karyawan yang datang terlambat. Selain itu pihak manajemen juga menambahkan uncut memberikan reward bagi karyawan teladan dalam bentuk foto yang akan di pasang pada bagian front office. Manajer menambahkan bahwa semua peraturan dilakukan guna meningkatkan kinerja karyawan serta menumbuhkan sikap saling memiliki sesama karyawan.

Hotel sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa, hal yang sangat ditonjolkan adalah pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan. Menurut Pendit dan Sudarta (*Psychology of service* 2004) pelayanan adalah suatu perbuatan yang dilakukan seseorang sebagai penerima pelayanan akan menikmati sesuatu manfaat atau merasa senang dan puas. Karena pelayanan merupakan ujung tombak dan faktor penentu dimana seorang pelanggan akan puas atau tidak puas

dan tidak sesuai harapan. Pelanggan yang puas akan kembali, sedangkan pelanggan tidak puas akan pergi dan menceritakan ke orang lain.

Hal ini berkaitan dengan teori yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996) bahwa kualitas pelayanan merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan berkaitan dengan harapan konsumen. Pemberian pelayanan yang sesuai atau lebih tinggi dibandingkan harapan konsumen harus diwujudkan. Kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dari sebuah bisnis.

Tidak dapat dipungkiri untuk menciptakan pelayanan yang baik, kenyamanan karyawan dalam bekerja juga merupakan hal yang harus dibangun dan dijaga. Kenyamanan itu dapat disebabkan karena adanya faktor komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi akan berjalan baik jika dilakukan oleh dua orang atau lebih. komunikasi yang terjadi dalam organisasi dapat meningkatkan produktivitas kerja pada karyawan, meningkatkan prestasi kerjanya di dalam perusahaan tempat karyawan tersebut bekerja. Apabila individu gagal karena ketidakmampuan dalam berkomunikasi, apa yang di inginkan menjadi tidak terpenuhi akibat tidak pandainya mengkomunikasikan apa yang di inginkan. Peran keterampilan melakukan komunikasi sangat menentukan dalam segala perputaran aktivitas perusahaan. Sebagai contoh kasus, sebagai pimpinan menegur dua karyawan yang berbuat kesalahan dalam bekerja dengan nada yang cukup tinggi, sehingga membuat karyawan tersebut tersinggung.

Mendukung pernyataan di atas, Depari (Liliweri, 1997) mendefinisi komunikasi yaitu proses penyampaian gagasan, harapan dan pesan yang

disampaikan melalui lambang tertentu, mengandung arti, dilakukan oleh penyampai pesan ditujukan kepada penerima pesan. Negosiasi bisnis gagal karena ketidakmampuan berkomunikasi sehingga komunikasi merupakan syarat yang tidak bisa diremehkan bahkan merupakan kebutuhan dalam suatu organisasi itu akan terbentang sejak dari berdirinya, seleksi karyawan, pencarian partner, sampai pada pengembangan (usaha) dan menghindari konflik.

Perbedaan pendapat merupakan salah satu gejala yang sudah umum terjadi bahkan sering terjadi dalam kehidupan. Konflik dan pertikaian adalah hal yang tidak terhindarkan dalam tiap kelompok sosial. Konflik adalah suatu konsekuensi dari suatu komunikasi yang buruk, salah pengertian, salah perhitungan, namun gangguan tersebut dapat membawa keuntungan yang besar, yaitu dapat menjelaskan banyak hal yang tadinya tersamar dan terselubung (Widyasari, 1999).

Konflik dalam praktek kehidupan sehari-hari sering diperlukan dan diciptakan atau malah diakui eksistensinya. Begitu juga mereka dalam hal ini karyawan mempersepsikan suatu hal, ketika membicarakan manajemen konflik yang berhasil berarti memelihara suatu tingkat konflik yang optimal bagi kelangsungan hidup dan efektivitas organisasi. Serta berfungsi sebagai katalisator ataupun mediator bagi karakteristik-karakteristik individu untuk muncul, berinteraksi dan menghasilkan suatu kinerja.

Bagi perusahaan, pencapaian hasil yang optimal akan ada apabila di dalamnya terdapat suatu komunikasi yang baik dan efektif serta didukung dengan

manajemen konflik yang baik sehingga hal ini akan dapat meningkatkan kinerja karyawan dan secara otomatis berimbas peningkatan kinerja perusahaan.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat ditarik suatu rumusan masalah yaitu apakah ada hubungan antara kualitas komunikasi dan persepsi terhadap manajemen konflik dengan kinerja karyawan? untuk menjawab permasalahan tersebut peneliti melakukan penelitian dengan judul “ **Hubungan antara kualitas komunikasi dan persepsi terhadap manajemen konflik dengan kinerja karyawan** “.

B. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai adalah untuk mengetahui :

1. Hubungan antara kualitas komunikasi dan persepsi terhadap manajemen konflik dengan kinerja karyawan Hotel Permai.
2. Hubungan antara kualitas komunikasi dengan kinerja karyawan hotel permai.
3. Hubungan antara persepsi terhadap manajemen konflik dengan kinerja karyawan Hotel Permai.
4. Peran kualitas komunikasi terhadap kinerja karyawan Hotel Permai.
5. Peran persepsi terhadap manajemen konflik terhadap kinerja karyawan Hotel Permai.
6. Tingkat kualitas komunikasi, persepsi terhadap manajemen konflik dan kinerja karyawan Hotel Permai.

C. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Pimpinan Perusahaan Hotel Permai

Hasil penelitian diharapkan dapat memberi masukan kepada pimpinan perusahaan dalam upaya mengevaluasi staf untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal terhadap konsumen yang datang.

2. Bagi Karyawan Hotel Permai

Diharapkan lebih baik lagi dalam berkomunikasi sehingga dapat memecahkan masalah yang ada dengan solusi-solusi yang tepat.

3. Bagi Ilmuwan Psikologi

Diharapkan penelitian ini bisa memberikan informasi dan sumbangan ilmu pengetahuan sebagai kajian teoritis khususnya bidang psikologi industri

4. Bagi Fakultas Psikologi

Diharapkan sebagai bahan masukan dan perbandingan ilmu pengetahuan kepada fakultas psikologi untuk mengembangkan pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian ini.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan penelitian ini bisa memperluas cakrawala pada ilmu pengetahuan khususnya disiplin ilmu psikologi industri yang berkaitan dengan kinerja karyawan, sehingga dapat dipakai sebagai bahan untuk menyempurnakan penelitian selanjutnya.