

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi merupakan kegiatan yang melekat dilakukan pada kehidupan seluruh manusia baik individu ataupun organisasi. Dengan melakukan kegiatan komunikasi mempermudah manusia berinteraksi dalam kegiatan sehari-hari. Komunikasi merupakan suatu komponen yang melahirkan integrasi sosial sehingga mampu menjaga eksistensi kehidupan suatu kelompok atau organisasi¹. Sedemikian pentingnya komunikasi bagi kehidupan manusia, sehingga komunikasi dipelajari dan dikembangkan guna meningkatkan kemampuan berkomunikasi dengan sesamanya dan dapat berkomunikasi secara efektif mencapai tujuan. Pengguna komunikasi terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan teknologi komunikasi. Perkembangan teknologi komunikasi akan lebih memudahkan dengan pencapaian tujuan. Baik tujuan individu maupun tujuan perusahaan dan masyarakat. Pentingnya komunikasi tidak hanya pada hubungan individu yang satu dengan individu yang lain saja, tetapi komunikasi sangat penting bagi individu sebagai pimpinan dan karyawan dalam suatu perusahaan. Teknik berkomunikasi yang tepat akan memudahkan tercapainya tujuan perusahaan.

Keberhasilan perusahaan mencapai tujuan bukan saja karena masalah keuangan yang memadai, sarana dan prasarana semata, tetapi sangat tergantung pada komunikasi yang digunakan dalam kepemimpinan perusahaan guna menghimpun aktivitas hubungan diantara yang terlibat dalam perusahaan. Upaya mewujudkan visi misi organisasi, perlu dibangun pola komunikasi yang baik sehingga dapat terjadinya interaksi yang berdampak pada aktivitas organisasi. Pola komunikasi adalah proses komunikasi yang dirancang untuk mewakili kenyataan keterpautan unsur-unsur yang dicakup beserta keberlangsungan, guna memudahkan pemikiran secara sistematis dan logis²

Pola komunikasi kerap dilakukan guna mengkomunikasikan perubahan, terutama mengubah tingkah laku di dalam sebuah organisasi. Pola komunikasi diartikan sebagai bentuk atau pola hubungan antara dua orang atau lebih dalam proses pengiriman dan penerimaan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami. Komunikasi

¹ Muzawwir Kholiq, 2014, Pola Komunikasi Organisasi, Uin Sunan Kalijaga, hlm 08

² Patmanthara, S. (2018). Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Untuk Pengembangan Pembelajaran Melalui Web Sekolah. Jurnal Teknodik, 10(19), 056.

dapat merubah masyarakat karena komunikasi dibutuhkan oleh masyarakat dalam berinteraksi antar sesama.³ Apabila salah satu komunikan melahirkan pola-pola baru. Komunikasi berperan penting menentukan arah pengembangan sektor pariwisata di masa datang. Menarik untuk mengkaji strategi para *public relation* dalam berkomunikasi secara efektif dan efisien kepada para pelanggan maupun calon pelanggan untuk memberikan keyakinan untuk memutuskan melakukan perjalanan wisata ke suatu destinasi.

Hotel merupakan salah satu bagian dari usaha pariwisata yang penting untuk memenuhi kebutuhan orang bepergian, saat ini konsumen semakin kritis menilai setiap produk yang akan mereka beli untuk mendapatkan kualitas. Dari mulai kualitas pelayanan, kualitas sumber daya manusia yang memberikan pelayanan terhadap tamu, sampai pada akhirnya memperhatikan pemenuhan harapan dari tamu. Oleh karena itu pengelola Hotel Yellow Star Yogyakarta untuk memenuhi kepuasan konsumen maka pihak menyiapkan tenaga-tenaga terlatih yang memiliki keterampilan teknis operasional perhotelan, memberikan bekal pengetahuan tentang standar kompetensi perhotelan serta pelayanan prima dan terciptanya sumber daya manusia yang profesional dan memotivasi karyawan untuk meningkatkan kualitas kinerjanya yang mampu berdaya saing di industri perhotelan.

Salah satu departemen yang terdapat di Hotel Yellow Star yaitu bagian *Human Resources Department (HRD)*. (HRD) merupakan pengembangan sumber daya manusia menggabungkan pengembangan pelatihan dan karir untuk meningkatkan efektivitas individu, kelompok, dan organisasi. *Human resource development (HRD)* adalah penggunaan terpadu pelatihan, organisasi, perusahaan dan upaya pengembangan karir untuk meningkatkan individu, kelompok, dan efektivitas organisasi⁴. HRD adalah penggunaan terpadu antara pelatihan, organisasi, perusahaan dan upaya pengembangan karir untuk meningkatkan individu, kelompok, dan efektivitas organisasi. Sebagai sebuah organisasi yang efektif, HRD menjalankan tugasnya dengan berkoordinasi melalui komunikasi untuk mencapai tujuan organisasi. HRD mengembangkan kompetensi kunci yang memungkinkan individu dalam organisasi untuk melakukan pekerjaan saat ini dan masa depan melalui kegiatan pembelajaran yang direncanakan. Kelompok dalam organisasi menggunakan HRD untuk memulai dan mengelola perubahan. HRD juga memastikan kecocokan antara kebutuhan individu dan organisasi. Tujuan dari HRD (*human resource development*) harus

³ Alif, A., Tetra, O. N., Aziz, H., & Defri, H. (2017). Pengaruh perlakuan sokletasi dan aktivator KOH terhadap kinerja karbon aktif cangkang kelapa sawit sebagai bahan elektroda superkapasitor. *Jurnal Zarah*, 5(2), 38–43.

⁴ Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen Marketing dan HRD PT. Cahaya Indo Persada. *Jurnal AGORA*, 6(1), 1–10.

meningkatkan kinerja individu sehingga memberikan kontribusi langsung ke tujuan kinerja organisasi.⁵

Human Resources Department (HRD) adalah salah satu departemen di Hotel Yellow Star yang bertanggung jawab atas urusan kepegawaian dan pengembangan karyawan. HRD secara rutin melakukan komunikasi dengan karyawan baik di seluruh area operasional ataupun di kantor. HRD berkomunikasi secara langsung dengan bertemu tatap muka, sosialisasi, maupun forum diskusi. HRD juga melakukan komunikasi tidak langsung melalui media sosial. Komunikasi ini dilakukan dengan banyak tujuan, salah satunya adalah mengkomunikasikan perubahan atau kebijakan baru. Sehingga keberadaan HRD dianggap sangat penting demi keberlangsungan hotel dalam mengontrol kinerja karyawan.

HRD adalah salah satu departemen dalam suatu perusahaan yang bertanggung jawab menangani dan mengelola sumber daya manusia atau karyawan dalam perusahaan tersebut. HRD bertanggung jawab memastikan perusahaan agar mendapatkan karyawan yang terbaik. Oleh karena itu, dalam hal penerimaan karyawan baru, HRD merupakan pihak yang paling bertanggung jawab dalam mengelola proses seleksi. Kemudian setelah penerimaan, tugas selanjutnya yaitu memaksimalkan kemampuan terbaik yang ada pada karyawan tersebut sehingga dapat melayani atau bekerja dengan maksimal didalam perusahaan. Hal, ini merupakan tugas mendasar yang dilakukan HRD yaitu merekrut dan mengembangkan potensi karyawan pada perusahaan. selain tugas mendasar yang telah disebutkan, ada beberapa tugas lain yang harus dijalankan seorang HRD yaitu: menetapkan program kesejahteraan, jaminan hari tua, penyediaan kompensasi, perlindungan karyawan (berupa asuransi kesehatan dan tenaga kerja), melakukan pendidikan, pengembangan atau pelatihan (training program), penilaian prestasi dan evaluasi karyawan, pengembangan promosi, mengawasi perkembangan serikat buruh, serta pemutusan tenaga kerja.

Selain departemen sumber daya manusia yang memegang peranan penting dalam merekrut karyawan yang berkompeten, terdapat sumber daya manusia itu sendiri atau yang biasa disebut karyawan. Karyawan adalah salah satu faktor yang sangat penting dan tidak dapat dilepaskan dalam sebuah organisasi atau perusahaan. Karyawan merupakan salah satu aset berupa manusia yang dipekerjakan dalam suatu perusahaan atau organisasi sebagai penggerak dalam mencapai tujuan organisasi. Oleh karena itu, karyawan dapat dikatakan

⁵ Hubner, S. V, & Baum, M. (2018). *Entrepreneurs' Human Resources Development*. *Human Resource Development Quarterly*, 29(4), 357–381.

sebagai kunci keberhasilan yang menentukan perkembangan perusahaan atau organisasi dalam mencapai suatu tujuan. Perusahaan atau organisasi dapat berkembang sangat pesat, jika didalamnya memiliki karyawan yang kompeten di bidangnya. Begitu juga sebaliknya, jika didalamnya memiliki karyawan yang kurang kompeten, maka perkembangan perusahaan atau organisasi tersebut juga akan terhambat nantinya. Selain karyawan yang kompeten dibidangnya, perusahaan atau organisasi juga membutuhkan karyawan yang memiliki loyalitas tinggi terhadap perusahaan yang menaunginya. Sehingga karyawan tersebut memiliki rasa keterikatan yang besar terhadap perusahaannya. Tetapi, loyalitas juga tidak dapat muncul dengan sendirinya. Banyak hal yang dapat membentuk loyalitas karyawan disetiap karyawannya, salah satunya yaitu dengan kepuasan kerja

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan salah satu sistem yang terdiri dari banyak aktivitas yang saling terkait satu dengan yang lainnya (independen). Dengan adanya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi maka kualitas SDM juga harus mendukung agar bisa memiliki prakarsa dan daya kreasi untuk memajukan diri. SDM juga harus mempelajari hubungan dan peranannya dalam berinteraksi dengan sesamanya. Seperti mengkomunikasikan segala hal, memiliki inisiatif yang baik dalam melakukan pengembangan diri agar bisa menjadi SDM yang bisa berkualitas yang diinginkan oleh suatu perusahaan.⁶ Peningkatan kinerja tidak hanya tergantung pada peralatan-peralatan yang serba modern, melainkan juga tergantung pada pegawai. Pegawai memiliki karakteristik yang berbeda-beda disinilah tantangan bagi organisasi untuk mengatur berbagai macam kekhususan yang dimiliki pegawai. Sebagai suatu organisasi, dinas pendidikan olahraga dan pemuda haruslah memperhatikan pegawai agar dapat bertanggung jawab, bersemangat, disiplin, terampil dan kreatif sesuai apa yang diharapkan untuk mampu sejalan dengan perkembangan teknologi dan tuntutan kegiatan organisasi yang efektif dan efisien.

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya masing-masing untuk mencapai tujuan organisasi itu, yaitu tidak melanggar hukum dan berpegang teguh pada etika atau etika untuk menjaga etika mengemukakan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dilakukan pegawai sesuai dengan

⁶ Dalimunthe Mei Habibah, Fachrina Rifka, Suhairi, 2021, 'Dampak Komunikasi dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan', *Dawatuna: Journal of Communication and Islamic Broadcasting* Vol 1 No 1 36-55 E-ISSN 2798-6683 P-ISSN 2798-690X, dilihat 12 Juni 2023

tugas yang diberikan kepadanya.⁷ 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. 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.

Dari penjelasan tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti terkait pola komunikasi HRD yang dilakukan oleh HRD untuk meningkatkan kinerja karyawan di hotel Yellow Star Yogyakarta.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang dalam penelitian ini adalah bagaimana pola komunikasi HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Yogyakarta ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan mengenai pola komunikasi HRD pada kinerja karyawan hotel Yellow Star Yogyakarta
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung pelaksanaan pola komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan hotel Yellow Star Yogyakarta
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pola komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan hotel Yellow Star Yogyakarta

⁷ Payaman J. Simanjuntak. (2014). Manajemen Evaluasi Kinerja. Edisi 3. Jakarta. UI Press

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Bagi mahasiswa penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan tambahan referensi kepustakaan dalam rangka pengembangan akademis serta diharapkan dapat menambah wawasan dan memperdalam kajian teori mengenai komunikasi organisasi, strategi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Yellow star.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi masyarakat umum, terutama bagi pelaku wisata khususnya pegawai hotel terkait dengan komunikasi organisasi dan pola komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Selain itu juga untuk Akademisi, penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi studi ilmu komunikasi, dan dapat menjadi suatu referensi untuk melakukan penelitian kedepannya.

1.5 Metodologi Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan dengan menggunakan berbagai metode yang ada dengan menggunakan lingkungan alam dengan tujuan untuk menginterpretasikan fenomena yang terjadi.⁸ Penelitian ini mencoba untuk melihat pola komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Yogyakarta. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mempelajari suatu keadaan, kondisi atau hal lain yang dinyatakan dan menyajikan hasilnya dalam bentuk laporan penelitian. Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti hanya memotret apa yang terjadi pada subjek atau bidang studi, dan hanya menggambarkan apa yang terjadi dalam bentuk laporan penelitian.⁹ Adapun data yang didapat berupa data dari hasil wawancara dengan informan serta diperkuat dengan dokumentasi foto-foto yang digunakan untuk mendeskripsikan objek yang diteliti.

⁸ Lexy J Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), hal 5.

⁹ Arikunto, Suharsini. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Aneka Kraya, 2004), hal 3

a. Waktu

Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis adalah pada bulan April – Juni 2023 dengan waktu yang telah ditetapkan oleh penulis kiranya penulis dapat meneliti lebih mendalam masalah yang akan diteliti nantinya.

b. Tempat

Penelitian ini dilakukan di Daerah Istimewa Yogyakarta tepatnya di hotel Yellow Star Yogyakarta. Lokasi tersebut berada di bertempat di Jalan Affandi, Gejayan no 27A, Depok, Sleman dibawah naungan PT Putra Tunggal Mandiri Makmur.

c. Subyek Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti menjadikan wawancara yang memfokuskan pada tujuan penelitian. Adapun partisipan dalam penelitian ini adalah : 5 orang karyawan hotel Yellow Star Yogyakarta yang terdiri dari HRD dan beberapa bagian divisi yang ada di hotel tersebut

1.6 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, sehingga peneliti harus memiliki keterampilan pengumpulan data untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data adalah suatu prosedur yang sistematis dan rutin untuk memperoleh data yang diperlukan.

Metode pengumpulan data melalui studi pustaka, observasi, wawancara, atau pengumpulan data dokumen. Data yang dikumpulkan berupa data primer, data sekunder atau keduanya. Data primer diperoleh dari sumber primer melalui prosedur dan teknik pengumpulan data kemungkinan berupa wawancara dan observasi. Untuk data sekunder yang diperoleh dari sumber tidak langsung biasanya berupa data dokumentasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Data Primer

Sumber data utama diperoleh melalui wawancara dan observasi lapangan secara langsung. Sumber data primer adalah data yang diperoleh peneliti langsung dari sumbernya tanpa kehadiran pihak lain yang tidak terkait dengan topik penelitian.

1. Observasi (Pengamatan)

Observasi adalah upaya pengumpulan data secara sadar yang dilakukan secara sistematis dengan menggunakan prosedur standar. Metode observasi dapat dibagi menjadi dua teknik diantaranya, teknik observasi secara tidak langsung yaitu pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat berlangsungnya peristiwa dan teknik observasi langsung yaitu pengamatan yang dilakukan pada saat berlangsungnya peristiwa. Pengumpulan data dilakukan oleh peneliti terlibat secara tidak langsung yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan pada lokasi penelitian. Dimana peneliti akan mengamati apa yang dikerjakan, mendengar apa yang diucapkan kemudian mencatat dan merangkum sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Teknik pengumpulan data dengan cara mengamati atau melihat berkali-kali secara langsung untuk memperoleh kebenaran data. Secara teknis peneliti melakukan pengamatan terhadap pola komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan hotel Yellow Star Yogyakarta.

2. Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi verbal, jadi semacam percakapan yang bertujuan memperoleh informasi”. Teknik pengumpulan datanya dengan cara mengajukan pertanyaan baik yang spontanitas, terstruktur dan tidak terstruktur yang didasarkan pada tujuan-tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan bertatap muka ataupun berkomunikasi dengan alat komunikasi seperti alat perekam dan lainnya.

Pengertian wawancara menurut Sugiyono¹⁰ “Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang digunakan ketika peneliti ingin melakukan penelitian pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu diselidiki, ketika peneliti ingin memperoleh informasi yang lebih rinci dari responden, dan ketika jumlah responden sedikit. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan HRD dan karyawan hotel Yellow Star di kota Yogyakarta guna mendapatkan informasi pihak mengenai sistem pola komunikasi dan perkembangan dari hotel Yellow Star Yogyakarta.

¹⁰ Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Bandung: Alfabeta.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data dari berbagai sumber, seperti tinjauan pustaka, mengutip beberapa media online, dokumen, dan catatan lapangan. Sumber data sekunder juga memberikan data tambahan untuk mendukung data peneliti.

1. Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode untuk mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan-catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, agenda dan sebagainya¹¹. Metode ini digunakan selain untuk mengumpulkan data untuk mendokumentasikan informasi dalam bentuk konteks wilayah, sistem dan prosedur kerja, struktur organisasi, presentasi dan data pendukung lainnya. Metode ini terdiri dari pengumpulan data otentik dengan kondisi nyata dengan mengambil gambar untuk membuat gambar yang berfungsi untuk menggambarkan objek yang dipelajari. Peneliti juga merekam objek dengan *Digital Camera* maupun *Handphone* untuk memperjelas pengamatan dan pendeskripsian tentang pola komunikasi pada hotel tersebut.

2. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan mencari data berupa referensi tertulis yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Studi literatur dilakukan dalam bentuk yang hampir mirip dengan penelitian peneliti dengan memanfaatkan literatur tentang strategi komunikasi pariwisata, buku-buku terkait penelitian, jurnal akademik tentang strategi komunikasi pariwisata, dan abstrak yang ada terkait langsung dengan penelitian.

1.7 Teknik Analisis Data

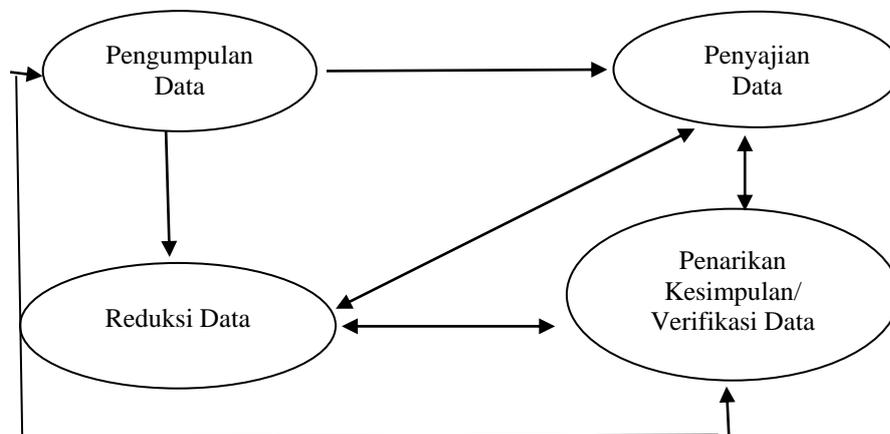
Menurut Sugiono¹² Analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumen, mengorganisasikan data ke dalam kategori, menggambarkannya dalam unit, menjalankan sistem, membuat pola, dan memilih apa yang diinginkan dan apa yang ingin diselidiki serta menarik kesimpulan hingga sangat mudah dimengerti. Dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan mekanisme pola komunikasi HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan, maka data yang terkumpul

¹¹ *Ibid* 236

¹² *Ibid* 428

adalah data kualitatif. Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata, kalimat, skema dan gambar untuk menganalisis data tersebut, teknik yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif ini digunakan dengan tujuan mengetahui pola komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan Hotel Yellow Star Yogyakarta

Menurut Miles dan Huberman yaitu meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi. Setelah pengumpulan data, ada proses penyederhanaan, kemudian data yang sudah dipilih disajikan sehingga bisa ditarik kesimpulan dan dapat diverifikasi secara akurat. Maka dapat digambarkan pada gambar berikut :



Gambar 1 Komponen dalam Analisis Data¹³

Komponen alur tersebut dijelaskan dengan tahapan-tahapan sebagai berikut:

- a. Pengumpulan data merupakan proses pengumpulan data yang berbasis dari lapangan, pada penelitian ini tahap pengumpulan data dilakukan setelah wawancara kepada responden. Hasil wawancara tersebut kemudian direkapitulasi dan dikelompokkan berdasarkan pola jawaban responden. Pola penelitian tahap pengumpulan dilakukan ketika memilih responden yang akan diwawancarai untuk memperoleh informasi mengenai Pola Komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan

¹³ Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana, J. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press. 2014

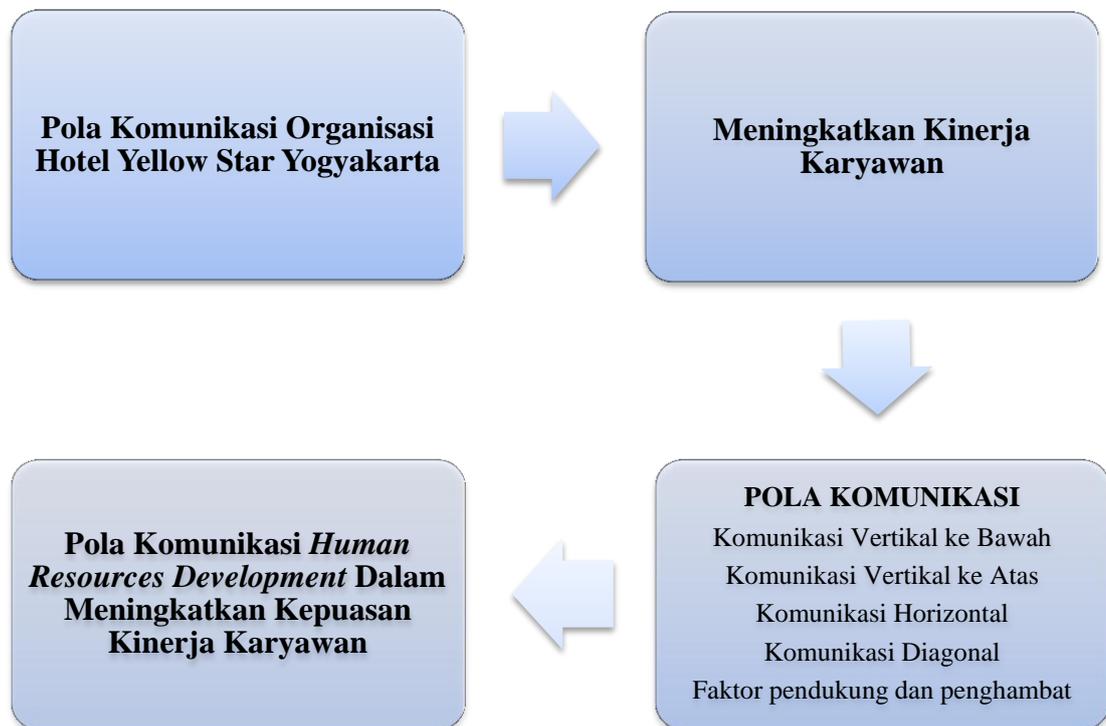
pada hotel Yellow Star Yogyakarta, respon penelitian ini yaitu karyawan di hotel Yellow Star Yogyakarta

- b. Penyajian data merupakan penunjukan data dari teori yang berhubungan dengan objek yang dianalisis. Tahapan penyajian data dilakukan dengan cara mendeskripsikan hasil wawancara yang diperoleh, kemudian dilakukan konfirmasi pada teori yang digunakan dalam penelitian ini.
- c. Reduksi data adalah untuk menganalisis seluruh data dan menjelaskan langkah-langkah terakhir dengan cara yang lebih sederhana dan berbentuk kerucut. Reduksi data juga diartikan sebagai proses seleksi yang memperhatikan penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data yang muncul dari catatan lapangan tertulis. Pada tahapan ini tahapan reduksi data dilakukan ketika memilih responden yang akan di wawancara untuk memperoleh informasi mengenai Pola Komunikasi HRD terhadap kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Yogyakarta.
- d. Penarikan kesimpulan yaitu adalah penyajian kumpulan informasi yang terorganisir dan memungkinkan Anda untuk melakukan kesimpulan dan tindakan. Tahapan penarikan kesimpulan dilakukan setelah ada konfirmasi data dari responden dengan teori, kemudian dilakukan kesimpulan terkait tingkat kesesuaian hasil wawancara dengan teori.

1.8 Kerangka Konsep Penelitian

Kerangka konsep penelitian atau disebut juga kerangka pikir merupakan sistem tentang hubungan antara variabel yang disusun dari berbagai teori tentang telah dideskripsikan¹⁴. Kerangka teori dibuat guna menjelaskan hubungan antara variabel yang selanjutnya di rumuskan dalam bentuk paradigma penelitian. Kerangka konsep dalam penelitian ini adalah ;

¹⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. 2015



Bagan 1 Kerangka Pikir Penelitian¹⁵

1.9 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konsep dari masing-masing variabel, sebagai berikut:

a. Pola komunikasi Organisasi

Di dalam kamus besar bahasa Indonesia (KBBI), kata pola sendiri mempunyai arti “bentuk atau sistem” Cara atau bentuk yang pasti agar pola dapat diartikan sebagai kata cetakan. Istilah komunikasi atau dalam basa Inggris communication sendiri di ambil dari bahasa latin communis yang artinya yaitu “sama”, sama disini yang dimaksud adalah sama maknanya.¹⁶

Untuk membuat dan menghasilkan sesuatu atau bagian dari sesuatu harus menggunakan suatu acuan pola atau bentuk. Dua orang atau lebih memiliki hubungan dalam penerimaan dan pengiriman cara berkomunikasi yang efektif agar pesan dapat langsung di pahami dan dimengerti, oleh karna itu dapat diartikan sebagai pola komunikasi. Hubungan itu dapat diciptakan secara simetis dan seimbang. Dalam hubungan hierarki, satu

¹⁵ R. Wayne Pace Don F.Faules. Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan). PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 2018 h. 138

¹⁶ Onong Uchjana Effendi, ilmu komunikasi teori dan praktek,(Bandung :Remaja Karya) 2013 h.11

bentuk perilaku akan ditiru oleh lainnya. Kesimpulan di atas dapat di ambil bahwasanya suatu pola untuk berkomunikasi yaitu penggabungan dua komponen atau lebih dalam proses kegiatan penyampaian dan serta dapat menerima pesan.

b. Kinerja Karyawan

Kinerja merupakan suatu pekerjaan seseorang berfokus pada hasil yang dicapai dalam memberikan kontribusi terhadap pencapaian target perusahaan. Adapun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja karyawan yaitu kualitas, kuantitas, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab.

Kinerja karyawan didefinisikan sebagai merupakan suatu keluaran yang dihasilkan oleh karyawan yang merupakan hasil dari pekerjaan yang ditugaskan dalam suatu waktu atau periode tertentu. Menurut Donnelly adalah “merujuk pada tingkat keberhasilan dalam melaksanakan tugas serta kemampuan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan”.¹⁷ Jadi, kinerja karyawan adalah hasil dari pekerjaan seseorang yang dapat dinilai dalam kurun waktu tertentu.

1.10 Definisi Operasional

Variabel penelitian adalah variabel yang harus dipelajari dalam bentuk apa pun oleh penyusun untuk mengumpulkan informasi tentang mereka dan menarik kesimpulan¹⁸ untuk memberikan solusi yang jelas untuk masalah dan penyelidikan yang lebih rinci. Pemeriksaan ini harus memberikan definisi kerja dari variabel.

Penelitian ini membahas tentang pola komunikasi divisi HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan pola komunikasi HRD dalam meningkatkan kinerja karyawan pada hotel Yellow Star Yogyakarta.

Variabel Penelitian	Konsep Penelitian	Definisi	Indikator
POLA KOMUNIKASI ORGANISASI	Vertikal	Komunikasi pesan yang mengalir dari bawahan kepada atasan atau tingkat yang lebih rendah kepada tingkat yang lebih tinggi. ¹⁹	1. Pemberian pengarahan, peringatan, teguran dan pujian 2. Informasi kebijakan 3. Penyampaian gagasan/ide dan saran 4. Peran bawahan dalam memberikan laporan tugas
	Horizontal	Pertukaran pesan diantara	1. Pemberrian informasi

¹⁷ Gibson, James L dan Ivancevich, *Organisasi dan manajemen*, Edisi 4. Jakarta 2014.

¹⁸ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan RdanD* (Bandung: Alfabeta, 2015), h. 245

¹⁹ Pace, R., & Faules , D. (2013). *Komunikasi organisasi : strategi meningkatkan kinerja perusahaan*. (D. Mulyana, Penyunt.) Bandung: Remaja Rosda Karya.

Variabel Penelitian	Konsep Penelitian	Definisi	Indikator
		orang-orang yang sama tingkatan otoritasnya di dalam organisasi. ²⁰	2. Kerjasama santar staf 3. Pemberian dukungan antar karyawan beda unit 4. Komunikasi karyawan beda unit
	Diagonal	Komunikasi antara pimpinan team dengan karyawan didalam team lain dan komunikasi ini dinilai efektif sebab karyawan biasanya tanggung jawab mereka muncul di beberapa rantai otoritas perintah dan jaringan yang berhubungan dengan jabatan ²¹	1. Hubungan kekerabatan 2. Bebas dari pengendalian organisasi

Tabel 1 Definisi Operasional

²⁰ Ruslan, R. (2012). Manajemen Public Relation & Media Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

²¹ R. Wayne Pace Don F.Faules. Komunikasi Organisasi (Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan). PT. Remaja Rosdakarya, Bandung. 2018 h. 138