

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia merupakan sebuah negara yang memiliki banyak objek wisata. Banyaknya objek wisata tersebut tentu menumbuhkan ekonomi tersendiri dari sektor pariwisata. Menurut data dari Kementerian Pariwisata Tahun 2019 jumlah penerimaan devisa dari sektor pariwisata sebesar 280 Triliun rupiah (Kemenparekraf, 2020). Selain itu Kontribusi sektor pariwisata terhadap PDB Nasional juga mencapai target yaitu sebesar 5,5% (Kemenparekraf, 2020). Kedua data tersebut menunjukkan bahwa industri pariwisata adalah sektor bisnis yang menjanjikan dan tentu saja memiliki persaingan bisnis yang ketat di semua bidang baik itu industry perhotelan, industry tempat usaha dan juga sektor industri pendukung lainnya. Pertumbuhan sektor pariwisata yang cukup sesuai target pada tahun 2019 ternyata tidak terjadi pada tahun 2020.

Kehadiran pandemi Covid 19 ini memberikan ketidakpastian kondisi bisnis bagi sektor pariwisata dan menjadikan perusahaan harus mempunyai strategi yang tepat serta strategi yang dinamis agar perusahaan dapat bertahan di tengah pandemi. Sektor pariwisata sangat dirugikan dengan menurunnya jumlah wisatawan, hal ini dikarenakan rasa takut masyarakat untuk melakukan kegiatan diluar rumah untuk menghindari resiko tertular virus berbahaya ini selain itu

juga karena kebijakan pemerintah untuk *stay at home* dan menutup beberapa objek wisata.

Sektor pariwisata yang di dalamnya ada industri perhotelan ini yang mengalami paling dirugikan akibat pandemi Covid 19. Menurut Hariyadi P. Sukamdani selaku Ketua Umum Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) menyatakan bahwa PHRI mencatat rata-rata *occupancy* hotel di seluruh Indonesia hanya 20% kamar yang terisi yang artinya ada 80% kamar yang kosong (Lien Maulina et al., n.d.). Keadaan *occupancy* yang rendah ini mendorong hotel-hotel untuk menghemat biaya pengeluaran atau memberhentikan kegiatan operasionalnya.

Krisis industri perhotelan akibat pandemi Covid 19 ini juga yang dirasakan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD City sebagai salah satu hotel di daerah Kabupaten Tangerang, Hotel Santika Premiere ICE BSD City selama pandemi Covid 19 melakukan pemberhentian operasional selama 3 bulan, mulai dari bulan 23 April 2020 sampai 22 Juli 2020. Menurut Hikmat Nugraha (*General Manager* Hotel Santika Premiere ICE BSD City) pemberhentian operasional ini terjadi karena penurunan jumlah wisatawan yang menginap dan *meeting* selama diberlakukannya kebijakan pemerintah yaitu Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang untuk pertama kalinya. Kebijakan ini mengakibatkan wisatawan yang membatalkan agenda mereka untuk menginap ataupun melakukan kegiatan *meeting* di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Tentu hal ini menjadi tantangan bagi Hotel Santika Premiere ICE BSD City untuk menarik dan mempertahankan pelanggannya.

Selama masa pandemi, Hotel Santika Premiere ICE BSD City merumahkan sekitar 30% karyawannya. Dengan begitu, hanya 70% karyawan saja yang bekerja di hotel dengan selisih satu hari bekerja di kantor atau dengan istilah *work from office* (WFO) dan satu hari bekerja dari rumah *work from home* (WFH). Hal ini tentu berdampak pada penambahan beban kerja karyawan dimana pekerjaan yang bisa dikerjakan oleh empat orang, hanya dikerjakan oleh dua orang saja. Setiap karyawan di Hotel Santika Premier ICE BSD CITY diharapkan mampu *multitasking* dan mengerjakan beban tugas lain diluar beban kerjanya sendiri.

Seiring berjalannya waktu pemerintah melakukan kebijakan *new normal* demi berjalannya kembali roda perekonomian di Indonesia (*Atasi Krisis, New Normal Selamatkan Ekonomi Indonesia | Kebencanaan, n.d.*). Di era *new normal* pemerintah memberlakukan protokol kesehatan guna mencegahnya virus Covid 19, kemudian pada bulan Juli 2020 Hotel Santika Premiere ICE BSD City mulai beroperasi kembali dengan menerapkan beberapa protokol kesehatan, Pembatasan beberapa kegiatan perkantoran dan peraturan wisatawan yang akan melakukan kegiatan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City tentunya sesuai dengan kebijakan pemerintah.

Sampai saat ini Hotel Santika Premiere ICE BSD City telah mendapatkan sertifikat *Cleanliness, Health, Safety and Environment* (CHSE) dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf). Program Kemenparekraf ini bertujuan untuk mendukung industri pariwisata dan ekonomi kreatif di tengah pandemi agar bangkit dan bertahan (Kementrian

Pariwisata, 2020). Hotel Santika Premiere ICE BSD City memberikan inovasi pelayanan seperti setiap karyawan diharuskan menggunakan masker, *face shield*, *hand glove* dan disediakannya *hand sanitizer* di setiap ruang *public* selain itu juga di area restoran layanan makan dan minum dilayani langsung oleh *staff* untuk mengambil makan dan minum hal ini dilakukan guna mengurangi interaksi sentuhan langsung dari tamu kepada peralatan makan dan minum (Desthiani et al., 2021).

Peraturan ketat dan sertifikat yang telah didapat ini membuat tolak ukur pertimbangan wisatawan untuk melakukan kegiatan di Hotel Santika Premiere ICE BSD City. Dalam rangka menunjang operasional hotel, secara umum pihak manajemen hotel membagi tugas pekerjaan karyawannya ke dalam tiga *shift* yakni: *morning shift*, *afternoon shift* dan *night shift*. Penambahan dan perubahan *shift* ini adalah karena kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah Indonesia dimana setiap tempat usaha pariwisata diminta hanya mengisi kapasitas hotel sebanyak 50% saja. Setiap melakukan pergantian *shift* kerja, akan dilakukan koordinasi dari karyawan *shift* sebelumnya dengan karyawan *shift* setelahnya, begitu seterusnya (Desthiani et al., 2021). Munculnya kebijakan pengurangan jumlah pegawai yang masuk tersebut, membuat setiap pegawai mendapatkan beban kerja yang lebih besar daripada biasanya. Pekerjaan yang biasanya dikerjakan oleh empat orang, dikerjakan oleh dua orang saja. Hal tersebut menyebabkan terjadinya komunikasi yang kurang baik disebabkan ketidakharmonisan antar *department* seperti penyampaian informasi dari

*department front office* kepada *department lainnya* sehingga terjadinya *misscommunication* antara atasan dengan bawahan dan sesama rekan kerja.

Pemeliharaan komunikasi yang baik antara karyawan dan pimpinan melalui persamaan dan penyetaraan mutu dan misi bersama media yang tepat dan akan menciptakan iklim yang kondusif dalam lingkungan kerja (perusahaan).

Iklim yang kondusif tersebut pada akhirnya terjalin hubungan baik antara karyawan dan pimpinan serta mampu memicu timbulnya rasa *sense of belonging* pada perusahaan dalam diri karyawan. Selain itu dalam pertukaran informasi dari karyawan dan pimpinan, harapan karyawan dan kemauan pimpinan melebur menjadi satu untuk menciptakan persamaan persepsi, visi dan misi perusahaan. Semua hal tersebut tentunya dapat dicapai jika Hotel Santika Premiere ICE BSD City mampu menentukan strategi komunikasi yang tepat

Strategi mengikat semua bagian perusahaan dan meliputi semua aspek penting perusahaan dengan menggunakan segenap sumber daya perusahaan secara efektif dalam lingkungan yang berubah-ubah dengan proses keserasian dan keseimbangan. Keputusan strategis mencakup batasan bisnis, produk dan pasar yang harus dilayani, tugas-tugas yang harus dilaksanakan dan kebijakan utama yang diperlukan (Dhamartika, 2018)

Salah satu hal yang perlu dilakukan oleh Hotel Santika Premiere ICE BSD City dalam upaya menumbuhkan kemampuan karyawan adalah dengan senantiasa melakukan peningkatan komunikasi antara manajemen dan karyawan, pembinaan dan peningkatan semangat kerja pegawai agar memiliki

sikap dan perilaku yang menjunjung tinggi nilai-nilai kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, kerjasama, integritas, loyalitas dan dedikasi terhadap tugas sebagai karyawan Hotel Santika Premiere ICE BSD City.

Bentuk keterlibatan karyawan baik kegiatan formal maupun nonformal (*Gathering*) merupakan sebuah aspek dalam peningkatan mutu kehidupan berkarya. Para anggota organisasi akan berusaha menghindari perilaku yang disfungsi dan dengan demikian bekerja dengan lebih produktif.

Dengan adanya rasa memiliki perusahaan, karyawan tidak akan lagi bekerja sesuai dengan perintah atau berdasarkan gaji melainkan berdasarkan kemauan sendiri dan panggilan hati nurani untuk menjaga stabilitas perusahaan yang menaunginya dengan menumbuhkan hasil pelayanan perusahaan. Komunikasi menyediakan alat-alat untuk mengambil keputusan, melaksanakan keputusan menerima umpan balik dan mengoreksi tujuan serta prosedur organisasi. Apabila komunikasi berhenti maka aktivitas organisasi akan berhenti. Dengan demikian tinggalah kegiatan-kegiatan individu yang tidak terorganisir dengan baik.

*Employee engagement* merupakan komitmen karyawan dalam melakukan pekerjaan. Karena karyawan menunjukkan energinya yang mereka miliki untuk bekerja, yang cocok dengan strategi perusahaan. Komitmen ini terbentuk karena adanya rasa ketertarikan (*feel engage*) sehingga dapat berpotensi untuk memperlihatkan sikap yang engaged. Sikap yang engage dapat memberikan hal positif bagi suatu organisasi maupun perusahaan dalam menumbuhkan *revenue*. (Sun & Bunchapattanasakda, 2019).

Hotel Santika Premiere ICE BSD tentu membutuhkan strategi-strategi komunikasi yang dilakukan sebagai upaya menumbuhkan *employee engagement* kepada karyawannya di masa pandemi. Strategi tersebut dilakukan agar karyawan memiliki *employee engagement* yang baik terhadap perusahaan.

Tinjauan penelitian terdahulu dibutuhkan oleh peneliti untuk dapat menemukan gap antar penelitian dan juga untuk memberikan kebaruan (*state of the art*) pada penelitian ini. Penelitian terdahulu merupakan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterikatan dengan penelitian saat ini yang sedang dilakukan oleh peneliti sekaligus sebagai bahan referensi dalam proses menulis dan menganalisis penelitian saat ini.

Terdapat tiga penelitian yang peneliti jadikan literatur penelitian terdahulu yaitu yang pertama penelitian berjudul *Employee engagement* Sebagai Kunci Menumbuhkan Kinerja Karyawan yang dibuat oleh Meida Rachmawati dan dipublikasikan di Andhra University International Journal of Business and Management, Vol. 5, No. 12, December 2018. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana korelasi *employee engagement* melalui program pelatihan dan manajemen pengetahuan terhadap outcome kinerja perusahaan. Penelitian membuktikan bahwa *employee engagement* sangat berhubungan dengan outcome kinerja perusahaan.

Penelitian kedua adalah penelitian berjudul Strategi Komunikasi Dalam Pencegahan Hiv/Aids Di Provinsi Banten Oleh Triana Dharmatika (Untirta). Penelitian ini didasari oleh permasalahan HIV/AIDS dengan kasus yang meningkat dan masih adanya stigma buruk dan diskriminasi terhadap ODHA.

Penelitian menggunakan model perencanaan komunikasi Phillip Lesly dengan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh KPA melalui beberapa tahapan.

Penelitian selanjutnya adalah penelitian yang berjudul Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika Bsd City Serpong oleh Unik Desthiani, Ratna Suminar dan Shely Cristiani. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab food and beverage service pada Hotel Santika BSD City Serpong, untuk mengetahui standar operasional prosedur food and beverage service di Hotel Santika BSD City Serpong, dan untuk mengetahui bagaimana cara menumbuhkan kualitas service guna mencapai kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan ada beberapa kendala terkait food and beverage service diantaranya adalah Food & Beverage service masih sulit menjalankan tugas karena rincian informasi yang di terima dari sales kurang lengkap. Kurangnya komunikasi yang baik antara department sales dengan department Food & Beverage service.

Dari ketiga penelitian diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat persamaan antara penelitian ini dengan ketiga penelitian diatas persamaan-persamaan tersebut seperti persamaan konsep, teori dan juga lokasi penelitian. Namun letak kebaruan penelitian pada penelitian ini adalah pada konsep *employee engagement*. Dimana pada kondisi pandemi seperti sekarang tentunya sector perhotelan memiliki tantangan yang cukup berat karena menurunnya tamu yang datang ke hotel tersebut dan tentunya berpengaruh terhadap pendapatan hotel. Konsep *employee engagement* dibutuhkan untuk menganalisis bagaimana hotel



Santika Premiere ICE BSD City melakukan beberapa strategi komunikasi agar karyawan dan staff hotel memiliki keterkaitan (*engaged*) dengan manajemen hotel itu sendiri meski keadaan keuangan hotel sedang mengalami kesulitan.

Letak kebaruan penelitian pada penelitian ini adalah pada konsep *employee engagement* dan juga waktu penelitian. Dimana pada kondisi pandemi seperti sekarang tentunya sektor perhotelan memiliki tantangan yang cukup berat karena menurunnya tamu yang datang ke hotel tersebut dan tentunya berpengaruh terhadap pendapatan hotel. Konsep *employee engagement* dibutuhkan untuk menganalisis bagaimana hotel Santika Premiere ICE BSD City melakukan beberapa strategi komunikasi agar karyawan dan staff hotel memiliki keterkaitan (*engaged*) dengan manajemen hotel itu sendiri meski keadaan keuangan hotel sedang mengalami kesulitan.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul **“Strategi Komunikasi Organisasi Hotel Santika Premiere Ice BSD Dalam Menumbuhkan *Employee engagement* Di Masa Pandemi Covid-19?”**

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas maka peneliti dapat merumuskan fokus penelitian “Bagaimana strategi komunikasi organisasi pada Hotel Santika Premiere Ice BSD dalam menumbuhkan *employee engagement* di masa pandemi covid-19”

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang diadakan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui strategi komunikasi organisasi dalam menumbuhkan Employee engagement di masa pandemi covid-19.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1.4.1 Manfaat Akademis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi pengembangan ilmu komunikasi khususnya mengenai strategi komunikasi organisasi hotel dalam meningkatkan employee engagement, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian sejenis.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan masukan bagi Hotel Santika Premiere ICE BSD City dalam menyempurnakan strategi komunikasi yang sudah dijalankan berdasarkan teori-teori yang digunakan sebagai dasar analisis. Serta dapat berguna bagi pihak-pihak yang sedang atau akan merumuskan langkah untuk pemulihan kembali sebuah pariwisata.