BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar belakang masalah

Segala sesuatu yang dapat digunakan perusahaan untuk mencapai tujuan dikenal sebagai sumber daya. Sumber daya yang dimiliki sebuah perusahaan dapat menjadi empat kategori : sumber daya finansial, fisik, manusia, dan teknologi. Sumber daya finansial sangat penting untuk membuat perusahaan maju dan berkembang karena berhubungan dengan saham, yang merupakan modal utama dalam membangun dan mengembangkan perusahaan. Sumber daya fisik adalah sumber daya yang berhubungan dengan pemilikan. Sumber daya manusia sangat penting untuk mencapai tujuan perusahaan karena hanya perusahaan yang memiliki sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki pekerja yang memiliki kemampuan profesional. Sumber daya teknologi adalah semua perangkat keras, termasuk peralatan, perangkat lunak, telekomunikasi yang diperlukan untuk melaksanakan layanan. Dengan organisasi yang semakin berkembang berskala besar, manajer puncak merasa bahwa mereka tidak lagi mampu menangani masalah kesejahteraan pekerja mereka sendiri, dan mereka membutuhkan kehadiran tenaga spesialis yang menangani pengelolaan sumber daya manusia.(Gani dkk., 2021).

Sumber daya manusia sangat penting karena orang-orang dalam organisasi berperan aktif dan dominan dalam setiap kegiatan suatu organisasi. Kinerja karyawan memengaruhi keberhasilan organisasi. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan suatu organisasi secara keseluruhan selama periode tertentu melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target, atau kriteria yang telah disepakati bersama. Menurut Sari (2023) menyatakan bahwa kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada perusahaan. Perbaikan kinerja individu dan kelompok sangat penting untuk meningkatkan kinerja. Sementara kinerja, menurut Hersey dan Blanchard, adalah tentang melakukan tugas dan mencapai hasilnya. (Sari dan Asnur, 2023).

Untuk tercapainya suatu kinerja yang kompetentif dalam yang dihasilkan karyawan dalam suatu perusahaan diperlukan hubungan komunikasi yang baik antara bagian atau karyawan di dalam perusahaan. Untuk meningkatkan kinerja karyawan, komunikasi yang efektif akan membantu meningkatkan tugas yang diembannya. Sebaliknya, komunikasi yang tidak efektif akan menyebabkan sikap yang acuh, perbedaan pendapat, dan akhirnya konflik yang berkepanjangan yang berdampak pada kinerja yang buruk. (Monika dan kusumawardhani, 2023).

Dalam hal ini komunikasi terhadap kinerja yang dihasilkan dalam perusahaan dapat dibuktikan melalui Hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuneti (2023) menunjukkan bahwa pengaruh komunikasi terhadap kinerja karyawan sebesar 76 dalam rentang dari 68 hingga 94 dikategorikan sebagai penilaian baik. Kesimpulan penelitian adalah bahwa komunikasi memengaruhi kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan kerja karyawan akan meningkat jika komunikasi perusahaan ditingkatkan dan diperbaiki. (Sari dan Asnur, 2023).

Pada penjelasan tersebut menerangkan bahwan komunikasi yang baik dan teroganisir dalam perusahaan memghasilkan dampak yang positif terhadap kinerja. Karena itu komunikasi dinyatakan hal penting dalam tiap perusahaan. Komunikasi yang terjadi dalam perusahaan umumnya karena perusahaan berusaha untuk mencapai tujuan perusahaan yang telah ditetapkan melalui hierarki jabatan dan bagian kerja.

Menurut Rofiq (2021), menyatakan komunikasi adalah proses pertukaran informasi antar karyawan melalui sistem yang biasa, baik melalui simbol, sinyal, maupun tindakan atau prilaku. sedangkan Menurut krisna, M. (2018) menyatakan komunikasi organisasi terbagi dua dimensi yaitu komunikasi internal dan ekternal. Komunikasi internal adalah komunikasi yang terdapat karyawan dan semua jabatan yang terjadi dalam suatu organisasi yang mempunyai tujuan, komunikasi ekternal adalah komunikasi yang mempunyai tujuan untuk mencapai sasaran publik. (Munthe dan Tiorida, 2018).

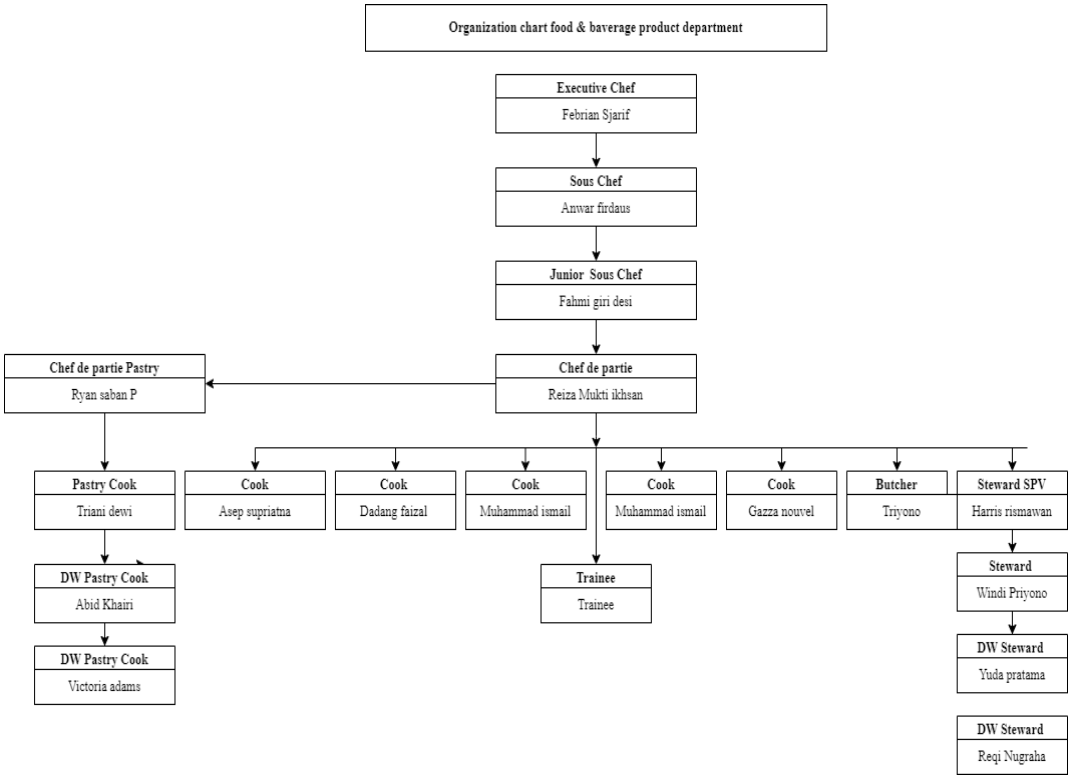
Komunikasi internal terdiri dari komunikasi horizontal yaitu komunikasi yang terjadi antara sesama karyawan dan komunikasi vertical yaitu interaksi antara atasan dan bawahan dalam organisasi ditentukan oleh kemampuan berkomunikasi, terutama komunikasi yang disampaikan oleh atasan kepada bawahan untuk mendorong kerja sama untuk mencapai tujuan organisasi. Istilah "komunikasi vertikal" berlangsung pada komunikasi dari atas ke bawah (*Donwward communication*) dan dari bawah ke atas (*uppward communication*). (Mediyastuti, 2020).

Komunikasi vertical ke atas Menurut Kristina M (2018). komunikasi ke atas meliputi : intruksi, pengarahan, penilaian, ideologi, teguran, penghargaan, motivasi. Dan komunikasi kebawah untuk memberikan umpan balik meliputi : laporan, keluhan, pendapat/usulan, kritik dan saran.(Munthe dan Tiorida, 2018).

Perusahaan Hotel pada umumnya adalah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa dan pelayanan menerima tamu untuk menginap dengan layanan fasilitas pendukung seperti *restorant* ,*meeting room*, *spa,fitness, dan swimming pool.* Dalam perusahaan Hotel mempunyai perangkat struktur organisasi di setiap *department* yang berbeda beda. Komunikasi sangat penting untuk mengkoordinasikan apa yang dihasilkan oleh masing-masing struktur tersebut. Jenjang jabatan karyawan dalam struktur organisasi juga memerlukan kontrol yang melibatkan jejaring komunikasi. Hal ini membuat perusahaan Hotel menjadi suatu perusahaan yang membutuhkan komunikasi mengasilkan pemahaman yang sama dan mencapai tujuan perusahaan hotel, perusahaan hotel yang cukup di kota bandung salah satunya yaitu Hotel Aston Pasteur Bandung.

Hotel Aston Pasteur kota Bandung, Hotel Aston Pasteur merupakan Hotel *chain international* bintang empat yang berlokasi di Jl. Dr. Djunjunan No. 162, Kota Bandung 40162, Jawa Barat. dalam manajemen Hotel Aston Pasteur memiliki sembilan *head of department* diantaranya yaitu : *financial controller, director of sales,and marketing, front office manager, food & baverage manajer, executive chef, chaef engineer, director of human resources, executive housekeeper.* (HRD Aston pasteur, 2022).

Hotel Aston yang memiliki sembilan *depatrment* khususnya pada *depatrment food & baverage product* merupakan bagian yang menangani pengolahan makanan dan minuman yang dimana memiliki berbagai permasalahan, salah satunya permasalahannya perihal komunikasi organisasi secara vertical. Komunikasi vertical yang terjadi di hotel Aston ini di sesuaikan dengan struktur organisasi dalam *departmen food & baverage* yaitu :



Gambar 1. 1 Struktur organization depapartment food & baverage product
Sumber : human resource manager Aston, 2024

Berdasarkan struktur organisasi pada *department food & baverage product* di Hotel Aston terdapat tingkatan tingkatan jabatan mempunyai pekerjaan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan, maka dalam perusahaan Hotel ini terdapat pimpinan dan karyawan yang tentunya ada komunikasi di antara mereka agar dapat berkoordinasi dengan baik yang tujuannya untuk mencapai suatu keberhasilan dari perusahaan ini. Komunikasi vertikal yang buruk akan mempengaruhi kinerja karyawan, *department food & baverage product* memiliki beberapa permasalahan belum maksimal nya komunikasi vertikal yang dibangun

staff dan *trainee*. Di *departmen food & baverage product* hotel aston ini terbagi pekerjaan atau *jobdeks* pada masing masing jabatan :

1. *Executif chef* :

Excecutive chef disini sebagai manajemen puncak pada *department* yang mempunyai tugas untuk Mengikuti perkembangan tren di industri restoran atau *Food & Baverage* untuk perkembangan suatu restoran itu

2. *Sous chef* :

Sous chef adalah posisi setelah *executive chef* merupakan posisi yang membantu ex*ecutive chef* mempunyai tanggung jawab untuk *quality control, food cost,* dan memastikan standar makanan sudah aman sesuai dengan arahan *executive chef*

3. *Junior sous chef* :

Junior sous chef adalah posisi sebagai asisten *sous chef* tugas *junior sous chef* serupa dengan tugas *sous chef* yaitu melakukan pemeriksaan setiap masakan apakah memang sudah sesuai *prosedure*

4. *Chef the partie* :

Chef the partie adalah posisi sama sebagai *cook* dan mempunyai tanggung jawab untuk mengatur pekerjaan yang akan dikerjakan oleh *staff cook* dan *training* dan pengadaan bahan atau *quality qontrol* tahap pertama dipegang oleh *chef the partie*

5. *Commis* :

Commis adalah posisi tingkat awal. Mereka bekerja di bawah pengawasan *chef de partie* dan bertanggung jawab atas tugas-tugas dasar persiapan, seperti memotong bahan, dan membuat makanan.

6. *Trainee* :

Trainee adalah posisi sebagai proses pembelajaran dari akademik untuk mendapatkan pengalaman pekerjaan atau keterampilan, *training* bertugas sebagai *cook helper* di dalam dapur untuk membantu dalam persiapan bahan makanan *(mise en place)*, menjaga *stall* mengambil bahan dan membantu proses memasak.

Dalam struktur organisasi yang ditetapkan posisi sebagai trainee dapat dilihat dari setiap periode keluar dan masuk nya trainee dari 1 tahun kebelakang sebagai berikut :

Tabel 1. 1 *trainee* 2023 - 2024

No	Tahun	Bulan											
		januari	februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1	2023			7	12	18		24	32	25	42		48
2	2024	32	3	4									

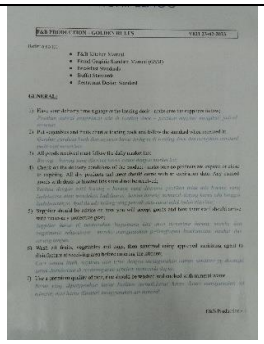
Sumber : Human resouce manager Aston,2024

Tabel ini menunjukan data keluar masuknya *job training* dapat dilihat bahwa dari setiap bulan *trainee* bertambah dan berkurang pergantian *trainee* dapat ditemukan bahwa *trainee* membantu pekerjaan pada *department,* perbandingan antara *staff* dan *traiee* dapat diketahui *trainee* lebih banyak dari pada s*taff.*

Di antara seluruh struktur organisasi dari *executive chef, sous chef, junior sous chef, chef the partie, commis* serta *trainee* saling berhubungan dan berkoordinasi satu sama lain agar berjalannya suatu operasional, khususnya antara *chef the partie* dengan *commis* dan *trainee* yang semua ini membentuk komunikasi vertikal.

bentuk komunikasi vertikal ke atas yang terjadi yaitu antara *trainee, commis* dengan *chef the partie* yaitu terkait laporan pekerjaan. Sedangkan bentuk komunikasi vertikal ke bawah yaitu terjadi antara *chef the partie* dengan *staff* dan *trainee.* Yaitu tentang penugasan, pembagian *section* dan menginformasikan melalui *group whatsapp.* Berikut dapat dilampirkan terkait bentuk tabel :

Tabel 1. 2 bentuk komunikasi vertical department food & baverage product

No	Komunikasi vertical	Gambar	Keterangan
1.	Komunikasi *chef the partie* dengan *staff dan trainee*	*Gambar 1. 2 bentuk komunikasi penugasan*	Bentuk komunikasi terkait penugasan tentang membuat suatu *product*, pembagian *section* untuk melakukan pekerjaan *shiff*, dan teguran di tindak secara langsung
		Gambar 1. 3 bentuk komunikasi whatsapp group	Bentuk komunikasi terkait menginformasikan melalui *whatsapp group* tentang pekerjaan, menyampaikan teguran meninfomasikan apabila ada komplain
		 *Gambar 1. 4 bentuk komunikasi tertulis*	Bentuk komunikasi tertulis terkait peraturan dan tata tertib di *department*

2.	Komunikasi *staff* dan *trainee* dengan *chef the partie*	 *Gambar 1. 5 komunikasi laporan tertulis*	Bentuk komunikasi laporan terkait surat sakit tidak masuk bekerja, datang terlambat.
		 Gambar 1. 6 l bentuk komunikasi laporan pekerjaan	Bentuk komunikasi mengenai laporan pekerjaan yang di sampaikan melalui *whastapp group.*

Sumber : Peneliti, 2024

Komunikasi vertikal yang terjadi dalam *department food & baverage product* ini belum efektif seperti yang di paparkan di awal penelitian bahwa beberapa dari *staff* dan *training* tidak mendapatkan informasi *chef the partie* sehingga terjadi perbedaaan informasi hal ini dibuktikan ketika pada saat menyampaikan cara membuat suatu *product staff* dan *training* yang mengikuti hanya yang ada di dapur sementara *trainee* yang lainnya ada pekerjaan seperti menjaga stall. Penyampaian yang tidak rata ini sering terjadi *mis communication* atau kurangnya informasi yang berdampak terhadap kinerja.

Persoalan komunikasi masalah yang pertama terjadi antara *chef the partie* terhadap *trainee* yang menggunakan komunikasi memerintah dalam bentuk intruksi. *Chef the partie* memberikan intruksi pekerjaan kepada anak *trainee* untuk menjaga *stand stall* di *retaurant* kemudian *staff* juga memberikan intruksi kepada *training* untuk membatu pekerjaannya di dapur. Di karenakan *staff* adalah kasta

sesudah *chef the partie* maka terjadi *miss intruction* seharusnya intruksi kepada *trainee* diberikan oleh *chef the partie* bedampak kepada kinerja *trainee*. Kemudian masalah yang timbul kedua yaitu masalah komunikasi antara penyampaian informasi yang menjadi komplain antara anak *trainee* dengan tamu, *training* yang bertugas menjaga *stall* di depan *retaurant* langsung berhubungan dengan tamu. Ketika ada tamu yang menanyakan tentang makanan di *stall* tersebut *training* ini menyampaikan bahan dari makanan itu dan ternyata tidak mengetahui bahan yang digunakan dan menyampaikan bahan yang salah misalnya bahan ada dagingnya di sampaikannya bahan itu tidak ada daging nya kasus ini membuat komplain tamu yang memakan *vegetarian* dari hal ini disebabkan oleh pemahaman *training* terhdap informasi yang diterima dari atasan kurang jelas dan perbedaan informasi dari *staff* dengan *staff* lainnya. Masalah ketiga yang terjadi antara *training* dengan *chef the partie* dimana ketika *trainee* yang melakukan pekerjaan *prepare* bahan untuk *event* di hari besok tidak terselesaikan dan tidak *over handle* pekerjaan pada saat pergantian *shif* dan tidak melapor kepada *chef the partie.* Hal ini disebabkan karena kelalaian komunikasi terhadap pimpinan.

Berdasarkan pokok permasalahan tentang komunikasi terhadap kinerja di *department* Hotel Aston Pasteur Bandung ditemukan masih kurang maksimal. Komunikasi yang baik sangat dibutuhkan baik komunikasi antara pimpinan dan bawahan, bawahan dan pimpinan karena komunikasi yang baik dapat menjadikan kinerja baik. Dari uraian latar belakang masalah diatas penulis mencoba untuk melakukan penelitian kedalam penulisan Proposal penelitian tentang bagaimana komunikasi vertical mempengaruhi kinerja *staff* dan *training*. adapun judul dari penelitian ini adalah **“PENGARUH KOMUNIKASI VERTICAL TERHADAP KINERJA STAFF DAN TRAINEE *DI DEPARTMENT FOOD & BAVERAGE PRODUCT* DI HOTEL ASTON PASTEUR BANDUNG.”**

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka penulis mengidentifikasikan masalah yang berkaitan dengan komunikasi vertical terhadap kinerja *staff* dan *training* pada Hotel Aston Pasteur Bandung adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana komunikasi vertical di *department food & baverage*?
2. Bagaimana kinerja *staff* dan *trainee* di *department food & baverage*?
3. Bagaimana pengaruh komunikasi vertical terhadap kinerja *staff* dan *trainee*?

C. Tujuan penulisan

Berdasarkan rumusan masalah di atas, ada dua tujuan umum untuk penelitian ini yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Tujuan umum dan khusus akan dibahas secara rinci di bawah ini :

1. Tujuan Umum

Untuk mengetahui bagaimana faktor yang mempengaruhi komunikasi vertical terhadap kinerja staff dan training di *department food & baverage product* pada Hotel Aston Pasteur Bandung.

2. Tujuan Khusus

a. Untuk mengetahui bagaimana komunikasi vertikal yang terjadi di *department food & baverage?*
b. Untuk mengetahui bagaimana kinerja yang *staff* dan *trainee* yang berlangsung *department food & baverage?*
c. Untuk mengetahui bagaimana pengaruh komunikasi vertikal terhadap kinerja *staff* dan *trainee* di *department food & baverage?*

D. Sistematika Penulisan

Untuk membuat penelitian ini lebih mudah dimengerti dan dipahami secara menyeluruh, kerangka dan pedoman penulisan harus dipaparkan secara sistematis. Sistematika penulisannya seperti berikut:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini memuat tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penulisan yang terdiri dari tujuan umum dan tujuan khusus dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat empat sub pokok bahasan yang telah dirumuskan oleh penulis yang mengemukakan landasan teori berisi konsep SDM, Teori komunikasi, Komunikasi vertikal, konsep kinerja. Kemudian pokok bahasan penelitian yang relevan dan kerangka pemikiran.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang diambil berisi tentang Jenis penelitian, sumber data, merode pengumpulan data, populasi dan sampel opersional variabel, dan uji perysaratan instrumen.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang hasil pembahasan yang diambil gambaran umum perusahaan, struktur organisasi , karakteristik responden, Analisis deksriptif , Analisis persamaan linier berganda dan hasil penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi tentang Kesimpulan yang di dapat dari hasil pembahasan dan saran yang dapat diasumsikan penulis .