

Strategi Internal Relations Meningkatkan Loyalitas Dan Motivasi Kinerja Karyawan Hotel Sofia Juanda Surabaya

Angga Wahyu Perdana¹, Ratna Puspita Sari²
Ilmu Komunikasi
Stikosa-AWS
Nginden Inten Timur 1/18,
Surabaya
Email: anggawahyuperdana419@gmail.com

Abstract

Hotel Sofia Juanda is company in the service industry which successful in keeping and saving employee loyalty. The research aims to find out the internal relations strategy used at the Hotel Sofia Juanda to increase loyalty and employee motivation. This research use qualitative descriptive method. All primary data obtained interviews and observation. Then a secondary data is documenations, obtained relates to research topics. Research has shown Hotel Sofia Juanda use element in the work loyalty factor, which make employee loyal to the company. Like rational factors, emotional factors, and spiritual factors. It's what makes this whole aspect of company loyalty possible, Like obeying the company rules, responsibility, and The spirit of work.

Keywords: Work Loyalty, Work Motivation, Internal Relations.

Abstrak

Hotel Sofia Juanda merupakan salah satu perusahaan dalam bidang jasa yang dapat dikatakan berhasil dalam menjaga loyalitas para karyawannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi internal relations yang digunakan Hotel Sofia Juanda untuk meningkatkan loyalitas dan motivasi kinerja karyawan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data yang diolah merupakan data primer yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sedangkan data sekunder yang diperoleh merupakan dokumentasi guna mendukung berbagai macam data dan teori yang berhubungan dengan topik penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Hotel Sofia Juanda menggunakan elemen-elemen yang terdapat dalam faktor-faktor loyalitas kerja, hingga membuat karyawan Hotel Sofia Juanda dapat loyal pada perusahaan, seperti faktor rasional, faktor emosional, dan faktor spiritual. Hal itu dapat dibuktikan dengan terpenuhinya seluruh aspek-aspek loyalitas pada perusahaan seperti ketaatan atau kepatuhan pada peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan, dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja.

Kata Kunci: Loyalitas Kerja, Motivasi Kerja, Internal Relations.

PENDAHULUAN

Menjaga kinerja karyawan merupakan salah satu cara untuk dapat memenuhi kepuasan pelanggan, terutama bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa. Kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut (kotler, 2000). Dengan adanya kepuasan pelanggan, maka pelayanan yang diberikan oleh sebuah perusahaan jasa tersebut dapat dibilang berhasil. Hal ini tentu akan berdampak pada kemajuan perusahaan karena dapat memberikan kesan positif bagi konsumen, sehingga

konsumen tersebut akan tetap menggunakan jasa di perusahaan tersebut, atau bahkan dapat merekomendasikan perusahaan tersebut ke pengguna jasa lain.

Berdasarkan data yang diperoleh peneliti dari Google Review Hotel Sofia Juanda, peneliti menemukan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Hotel Sofia Juanda terhadap para tamunya mendapat kesan yang positif. Hal ini dapat dibuktikan dengan tingginya rating yang didapat Hotel Sofia Juanda pada sisi pelayanan, dengan rating 4,7 dari rating sempurna di angka 5. Tingginya tingkat kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa pada perusahaan Hotel Sofia Juanda ini menunjukkan betapa baiknya kinerja yang diberikan oleh karyawan-karyawan Hotel Sofia Juanda Surabaya, sehingga mengeluarkan kesan positif pada konsumen.

Hotel Sofia Juanda merupakan salah satu perusahaan dalam bidang jasa yang dapat dikatakan berhasil dalam menjaga kinerja dan loyalitas para karyawannya. Hal ini dapat dibuktikan saat Hotel Sofia Juanda melakukan penutupan total pada periode 1 April 2020 hingga 31 Mei 2020. Berdasarkan hasil observasi peneliti, selama hotel tutup, seluruh karyawan yang berjumlah 35 orang ini dirumahkan dengan menggunakan sistem Unpaid Leave, atau bisa disebut dirumahkan tanpa upah. Namun meskipun hotel tutup, seluruh karyawan masih tetap loyal terhadap perusahaan dengan tidak mengajukan resign dan 100% dari 35 karyawan tersebut bersedia dipanggil kembali untuk bekerja saat hotel melakukan reopening di tanggal 1 Juni 2020.

Towers Watson dalam Global Workforce Study (GWS) pernah melakukan survei untuk menunjukkan loyalitas karyawan yang bekerja pada perusahaan. Total 32.000 karyawan di seluruh dunia mengikuti survei ini dengan lebih dari 1000 karyawan diantaranya merupakan karyawan yang bekerja di Indonesia. Hasilnya menunjukkan bahwa sebanyak 66% karyawan di Indonesia cenderung meninggalkan perusahaan tempatnya bekerja dalam kurun waktu kurang dari 2 tahun. Hal ini mengakibatkan perusahaan berada di situasi yang sulit untuk mempertahankan efektivitas operasi harian dan efisiensi biaya karena perusahaan perlu melakukan training kembali pada karyawan baru dan mengeluarkan waktu dan biaya tambahan untuk perekrutan karyawan baru. (Sindonews.com, 2014)

Dengan adanya rujukan dari penelitian tersebut, peneliti memberi batasan tingginya tingkat loyalitas karyawan dapat juga dilihat dari lamanya waktu karyawan tersebut bekerja pada sebuah perusahaan dengan batasan minimal dua tahun masa kerja. Menurut data yang didapat peneliti, sebanyak 19 dari 35 karyawan di Hotel Sofia Juanda memiliki masa kerja lebih dari dua tahun, 11 karyawan memiliki masa kerja antara satu sampai dua tahun, dan lima orang sisanya memiliki masa kerja dibawah satu tahun.

Dengan adanya loyalitas yang tinggi seperti itu, maka peneliti ingin meneliti dan mengetahui strategi internal relations apa yang digunakan oleh manajemen Hotel Sofia Juanda agar dapat meningkatkan serta mempertahankan loyalitas para karyawannya, dimana fokus setiap perusahaan pada umumnya hanya ada pada eksternal relations, yaitu hubungan baik dengan para konsumennya, tapi kurang memperhatikan hubungan baik dengan SDM yang ada pada perusahaan.

Hasil dari penelitian ini nantinya diharapkan dapat memberikan informasi berharga dan cara pandang alternatif kepada para pimpinan perusahaan, terutama perusahaan yang bergerak di bidang jasa, terkait pentingnya memiliki strategi internal bagi sebuah perusahaan, untuk dapat meningkatkan loyalitas serta kinerja karyawan pada sebuah perusahaan.

METODE PELAKSANAAN

Penelitian kualitatif akan dilakukan kepada Hotel Sofia Juanda, secara khusus yaitu pada strategi internal relations yang digunakan dalam meningkatkan loyalitas dan motivasi kinerja karyawannya. Data yang dihasilkan berupa hasil analisa dari kegiatan public relations serta peran dari public relations pada hubungan internal yang digunakan oleh manajemen Hotel Sofia Juanda. Dijelaskan secara penjabaran berupa tulisan dan penjelasan tentang penerapan strategi internal relations yang digunakan oleh Hotel Sofia Juanda. Data ini didapatkan dari informan kunci secara langsung dengan melakukan wawancara kepada pihak Hotel Sofia Juanda. Dimana kemudian dilakukannya analisa dan pengamatan strategi internal relations sesuai dengan teori yang diangkat. Informan kunci yang diwawancarai berjumlah dua orang, yaitu Nabila Rachmadina selaku Human Resources dan Oelil Albab selaku Direktur Utama dari Hotel Sofia Juanda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil analisis yang telah dilakukan oleh peneliti terhadap informan kunci menghasilkan beberapa hasil yang sudah sesuai dengan teori-teori loyalitas kerja yang telah dicantumkan oleh peneliti, seperti aspek-aspek loyalitas, dan faktor loyalitas kerja. Aspek-aspek loyalitas yang dikemukakan oleh Hasibuan (2011) mayoritas sudah terpenuhi, seperti ketaatan atau kepatuhan pada peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan, dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja, yang dapat dibuktikan dengan adanya tanggung jawab dari karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan, adanya pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik hingga tepat sasaran dan tepat waktu, hingga tetap bertahannya karyawan Hotel Sofia Juanda pada saat penutupan operasional selama dua bulan akibat pandemi yang merupakan bentuk dari pengabdian para karyawan terhadap perusahaan.

Faktor loyalitas kerja seperti yang diungkapkan oleh Simamora (2002) juga sudah terpenuhi semua, seperti faktor rasional dimana dibuktikan dengan adanya insentif atau bonus yang telah diberikan oleh perusahaan kepada karyawan setiap bulannya, serta adanya jenjang karir untuk karyawan-karyawan yang memiliki etos kerja tinggi, kemudian faktor emosional dimana dibuktikan dengan adanya budaya di tempat kerja yang menyenangkan dengan adanya kebebasan untuk berkomunikasi, hingga penghargaan yang diberikan oleh perusahaan seperti predikat “Best Employee”, dan faktor terakhir yaitu faktor spiritual yang juga sudah terpenuhi, dan dibuktikan dengan adanya sikap perusahaan terhadap misi-misi rohani seperti diselenggarakannya agenda rutin pengajian bersama seluruh karyawan dan manajemen Hotel Sofia Juanda.

Hasil analisis lainnya yaitu tentang bagaimana kecakapan seorang internal public relations dalam menjalankan tugasnya hingga sesuai dengan teori tujuan dari internal public relations yang dikemukakan oleh Abdurrachman (2001). Tujuan dari seorang internal public relations yaitu menciptakan suasana yang menyenangkan antara pimpinan dan bawahan, serta menyelenggarakan komunikasi yang bersifat persuasif dan informatif, dimana dua hal ini sudah sesuai dengan yang dilakukan oleh internal public relations Hotel Sofia Juanda, yang dapat dibuktikan dengan diciptakannya suasana kerja yang bersifat kekeluargaan, serta model komunikasi yang bebas namun tetap dapat menghargai antara atasan dan bawahan. Jika seorang internal public relations sudah melakukan tugasnya dengan baik dan tepat sasaran, tentu akan lebih mudah bagi sebuah perusahaan dalam mengatur Sumber Daya Manusianya, yang akhirnya berujung pada kestabilan perusahaan dalam menjalankan operasional, dimana akan dapat mempengaruhi pemasukan perusahaan yang berhubungan dengan bonus atau insentif yang diterima karyawan setiap bulannya, dimana ini merupakan faktor rasional dalam menumbuhkan loyalitas kerja karyawan.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti di lapangan, peneliti menemukan adanya faktor-faktor yang dapat meningkatkan loyalitas karyawan dalam bekerja, yang sangat sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Simamora (2002) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas kerja karyawan. Faktor-faktor tersebut diantaranya adalah faktor rasional, faktor emosional, dan faktor spiritual.

Faktor Rasional

Hotel Sofia Juanda memberikan insentif ataupun bonus atas kerja keras para karyawan, yang diberikan rutin setiap bulan, dimana hal ini merupakan salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas kerja karyawan. Pemberian insentif ini telah dijelaskan dan sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan informan kunci pada pertanyaan “Apakah Hotel Sofia Juanda memberikan insentif pada karyawan atas kinerjanya?”.

Selain itu, Hotel Sofia Juanda juga memberikan jenjang karir bagi karyawan-karyawan dengan etos kerja tinggi, dimana hal ini tentu dapat meningkatkan motivasi kerja para karyawan. Hal ini disampaikan langsung oleh Direktur Utama Hotel Sofia Juanda selaku informan kunci. Faktor rasional lain yang dilakukan oleh Hotel Sofia Juanda adalah memberikan fasilitas-fasilitas yang dibutuhkan oleh pekerja dalam menunjang operasionalnya, seperti adanya mobil operasional, komputer dan printer pada setiap departemen, dan fasilitas-fasilitas yang lainnya.

Faktor Emosional

Hotel Sofia Juanda merupakan hotel yang menerapkan sistem kekeluargaan dalam menjalin interaksi dan komunikasi, manajemen tidak membedakan jabatan serta posisi karyawan tersebut. Budaya kerja yang seperti inilah yang terbilang menyenangkan dan dapat membuat nyaman dalam bekerja, dimana hal ini merupakan salah satu faktor emosional seseorang memberikan loyalitasnya pada perusahaan.

Selain itu, Hotel Sofia Juanda juga memberikan penghargaan berupa predikat “Best Employee” yang dilakukan selama 3 bulan sekali.

Penghargaan lainnya yang diberikan oleh Hotel Sofia Juanda adalah memberikan kesempatan bagi pemenang "Best Employee" untuk lebih sering berinteraksi dan menyambut tamu-tamu VIP, seperti Walikota, Gubernur, dan

lainnya. Pemberian penghargaan seperti ini juga termasuk dalam faktor emosional seseorang dalam memberikan loyalitasnya.

Faktor Spiritual

Setiap bulan Hotel Sofia Juanda mengadakan pengajian rutin yang dilakukan oleh seluruh karyawan secara bersama-sama, yang disertai dengan diundangnya adik-adik dari Panti

Asuhan. Hotel Sofia Juanda secara intens melakukan kegiatan rohani seperti doa bersama, sedekah, dan membantu orang lain yang membutuhkan. Hal ini tentu dapat menumbuhkan kepuasan rohani terhadap seluruh sumber daya manusia yang ada di Hotel Sofia Juanda, dimana hal ini merupakan faktor spiritual seseorang dapat loyal terhadap perusahaan.

Peneliti menemukan bahwa loyalitas yang dilakukan oleh karyawan Hotel Sofia Juanda terjadi bukan terjadi begitu saja karena persamaan karakter setiap individu yang bekerja di Hotel Sofia Juanda, tapi terjadi karena faktor-faktor yang mendukung seseorang untuk loyal terhadap perusahaan tersebut dapat dilakukan seluruhnya oleh manajemen Hotel Sofia Juanda, yang akhirnya dapat menumbuhkan loyalitas setiap karyawan yang bekerja di Hotel Sofia Juanda.

Pemberian pengertian yang baik dan komunikasi terbuka yang dilakukan manajemen Hotel Sofia Juanda kepada karyawan tentang kondisi perusahaan ketika Hotel Sofia Juanda melakukan pemberhentian operasional dan tutup total karena pandemi pada periode 1 April 2020 sampai 31 Mei 2020 ini juga menjadi faktor tetap loyalnya karyawan terhadap perusahaan, dimana hal ini dibuktikan dengan tetap tersedianya seluruh karyawan ketika dipanggil kembali oleh perusahaan saat melakukan re-opening pada tanggal 1 Juni 2020.

Selain itu, loyalitas para karyawan di Hotel Sofia Juanda juga dapat dibuktikan dengan beberapa aspek-aspek loyalitas kerja yang telah terpenuhi. Aspek-aspek tersebut adalah ketaatan atau kepatuhan pada peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan, dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja, yang dapat dibuktikan dengan adanya tanggung jawab dari karyawan untuk menyelesaikan pekerjaan yang telah diberikan oleh perusahaan, dan adanya pekerjaan yang dapat diselesaikan dengan baik hingga tepat sasaran dan tepat waktu.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul "Strategi Internal Relations Hotel Sofia Juanda Surabaya dalam Meningkatkan Loyalitas dan Motivasi Kinerja Karyawan", peneliti berhasil mendapatkan strategi internal relations yang digunakan oleh Hotel Sofia Juanda Surabaya untuk meningkatkan loyalitas dan motivasi kerja karyawan.

Dari hasil observasi serta wawancara terhadap informan kunci yang dipilih oleh peneliti, peneliti menemukan hasil bahwa loyalitas kerja karyawan pada Hotel Sofia Juanda sangat

ditentukan dan bergantung pada faktor rasional, faktor spiritual, dan faktor emosional dalam

loyalitas kerja. Kesanggupan manajemen Hotel Sofia Juanda dalam memenuhi faktor-faktor tersebut, seperti adanya pemberian bonus atau insentif, adanya jenjang karir dalam bekerja, pemberian penghargaan, budaya kerja yang menyenangkan, serta adanya kepuasan rohani pada karyawan membuat mayoritas karyawan Hotel Sofia Juanda memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan.

Hal itu dapat dibuktikan dengan terpenuhinya aspek-aspek loyalitas seperti ketaatan atau kepatuhan karyawan pada seluruh peraturan perusahaan, rasa tanggung jawab yang tinggi, pengabdian terhadap perusahaan, dan kesanggupan karyawan dalam melaksanakan kerja. Dengan adanya aspek-aspek loyalitas yang sudah terpenuhi, maka dapat dikatakan bahwa karyawan-karyawan Hotel Sofia Juanda telah memiliki loyalitas serta motivasi kerja yang baik.

Maka dapat disimpulkan bahwa strategi internal relations yang digunakan Hotel Sofia Juanda dalam meningkatkan loyalitas serta motivasi kerja karyawannya adalah dengan diterapkannya pemberian bonus setiap bulan pada karyawan, adanya jenjang karir, budaya kerja yang menyenangkan seperti keterbukaan dan kebebasan berinteraksi antar karyawan dan manajemen, penerapan lingkungan kerja yang bersifat kekeluargaan, dan kepuasan rohani yang diberikan oleh manajemen Hotel Sofia Juanda seperti diselenggarakannya acara doa bersama dengan anak panti asuhan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. (2001). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Citra Aditya Bakti
- Alex S, Nitisemito. (2002). *Manajemen Personalia*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Alo, Liliweri. (2004). *Wacana Komunikasi Organisasi*. Bandung: Mandar Maju.
- Bilson, Simamora. (2002). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Cutlip, Scott. M., Center Allen H. & Broom. Glen. M. (2009), *Effective Public Relations*. Ed. 9. Jakarta : Kencana
- Effendy, Onong Uchjana. (2009). *Human Relations & Public Relations*. Bandung: Mandar Maju.
- Handoko, (2008). *Manajemen Personalia dan Sumberdaya Manusia*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Penerbit BPFE
- Hasibuan, Malayu S.P, (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hasibuan, Malayu S.P. (2011). *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Ir.Endar Sugiarto.(1996). *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Jackson Keith dan Rowley Chris.(2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip (2000). *Prinsip – Prinsip Pemasaran Manajemen*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kusumo, B.C.S. (2006). *Hubungan Antara Persepsi Terhadap Iklim Organisasi dan Kepuasan Imbalan Kerja Dengan Loyalitas Kerja Pada Karyawan*. Surakarta: Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

- Majid, Abdul. (2017). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Cetakan Pertama. Makassar: Aksara Timur.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Meinanda, Teguh. (1982). *Pengantar Public Relations dalam Management*. Bandung: CV. Armico
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- Pradja, M.S. (1981). *Kamus Istilah Pendidikan dan Umum*. Surabaya: Usaha Nasional
- Nirmalathasan, B. (2012). *Job Satisfaction and Employee' Work Performance: A Case Study of People's Bank in Jaffna peninsula, Sri Lanka*. University of Jaffna, Sri Lanka. Management and Marketing Journal. 8(1).
- Prastowo, Dwi dan Aji Suryo. (2002). *Analisis Laporan Keuangan Hotel*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Robbins, P. Stephen. (2006). *Perilaku Organisasi. Edisi Sepuluh*. Diterjemahkan oleh: Drs. Benyamin Molan. Erlangga. Jakarta.
- Romli, Khomsahrial. (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Safitri, R., Burhan, O. K., & Zulkarnain. (2013). *Gaya manajemen konflik dan kepribadian. Psikologia*. 8(2), 39-49.
- Sendjaja, S. Djuarsa. (1994). *Teori Komunikasi*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Siagian dan Sondang, P. (2004). *Teori Motivasi Dan Aplikasinya*. Jakarta: Bina Aksara.
- Siagian, Sondang P. (2002). *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Rineka Cipta Jakarta.
- Silviani, Irene. (2020). *Komunikasi Organisasi*. Surabaya: PT Scopindo Media Pustaka.
- Siswanto. (2011). *Manajemen Konflik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stoner, J.AF. dan R. E. Freeman. (1992). *Manajemen*. Jilid 1. Jakarta: Intermedia.
- Unaradjan, D. D.(2019). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Cetakan Pertama. Jakarta: Universitas Katolik Atma Jaya.
- Wirawan. (2010). *Konflik dan Manajemen Konflik: Teori Aplikasi dan Penelitian*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Yulianita, Neni. (2000). *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: Pusat Penerbitan Universitas (P2U), LPPM Unisba