

## **Komunikasi Interpersonal Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam Memangun Human Relations antarkaryawan**

Interpersonal Communication of Sheraton Bandung Hotel & Towers as Human Relations between employees

<sup>1</sup>Hanita Sabrina, <sup>2</sup>Maman Chatamallah

<sup>1,2</sup>*Prodi Ilmu Hubungan Masyarakat, Fakultas Ilmu Komunikasi, Universitas Islam Bandung, Jl. Tamansari No.1 Bandung 40116  
e-mail: 1 hanitasabrina11@gmail.com*

**Abstract.** In an organizational life, achieving goals and all the processes certainly requires effective communication. Interpersonal communication has the potential to carry out instrumental functions as a tool to influence or persuade others. The fact is face-to-face communication makes people feel more familiar with each other. Internal relations activities carried out through human relations have a great opportunity to realize success with the objectives of an agency. Internal relations will be well established if the internal communication that is carried out is very well built. This study has the aim of knowing the Interpersonal Communication of Sheraton Bandung Hotel & Towers as Human Relations between employees. This study entered into the quantitative method group with descriptive studies. The tool used in data collection is a questionnaire. The results of this study are the presence of interpersonal and Human Relations communication between Sheraton Bandung Hotel & Towers's employees included in the high category level. High category on the level of interpersonal communication among employees can be interpreted that employees have been empathetic to the interlocutor, have been supportive so that communicants want to participate while communicating, have a positive sense of acting based on a good assessment of themselves and the other person, giving feedback correctly when communicating and obtaining and having a good impact on the communication made.

**Keywords :** Communication, Interpersonal Communication, Human Relations, Work Effectiveness.

**Abstrak.** Dalam suatu kehidupan organisasi, pencapaian tujuan beserta segala prosesnya tentu membutuhkan komunikasi yang efektif. Komunikasi interpersonal sangat potensial untuk menjalankan fungsi instrumental sebagai alat untuk mempengaruhi atau membujuk orang lain. Kenyataannya komunikasi tatap-muka ini membuat manusia merasa lebih akrab dengan sesamanya. Kegiatan hubungan internal yang dilakukan melalui human relations memiliki peluang besar untuk mewujudkan keberhasilan atas tujuan dari sebuah instansi. Hubungan internal akan terbentuk dengan baik jika komunikasi internal yang dijalankan dibangun dengan sangat baik. Penelitian ini memiliki tujuan yaitu mengetahui Komunikasi Interpersonal Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam membangun Human Relations antarkaryawan. Penelitian ini masuk kedalam golongan metode kuantitatif dengan studi deskriptif. Alat yang digunakan dalam pengumpulan data adalah kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah terdapatnya Pelaksanaan komunikasi interpersonal dan Human Relations karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers termasuk dalam tingkat kategori tinggi. Kategori tinggi pada tingkat komunikasi interpersonal antar karyawan tersebut dapat diartikan karyawan telah bersikap empati kepada lawan bicara, telah bersikap mendukung agar komunikasi mau berpartisipasi saat berkomunikasi, telah memiliki rasa positif bertindak berdasarkan penilaian yang baik terhadap diri sendiri dan lawan bicara, memberikan umpan balik dengan tepat saat berkomunikasi dan memperoleh serta memberikan dampak baik dari komunikasi yang dilakukan.

**Kata Kunci :** Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Human Relations, Efektifitas Kerja.

## A. Pendahuluan

Komunikasi merupakan aktifitas manusia yang sangat penting. Bukan hanya dalam kehidupan organisasi, namun dalam kehidupan manusia secara umum. Komunikasi merupakan hal yang esensial dalam kehidupan kita. Kita semua berinteraksi dengan sesama dengan cara melakukan komunikasi. Komunikasi dapat dilakukan dengan cara yang sederhana sampai yang kompleks, dan teknologi kini telah merubah cara manusia berkomunikasi secara drastis.

Komunikasi interpersonal mampu menjadi salah satu alat untuk menyatukan seseorang, maka akan tercipta saling memiliki tujuan yang sama. Sehingga, tidak jarang beberapa orang akan membuat suatu kelompok atau organisasi dengan memiliki visi misi dan tujuan yang sama. Kelompok yang terbentuk akan saling behu membahu dalam meningkatkan hasil atas kerjasama yang telah dilakukan. Kerjasama dalam kelompok diutamakan untuk meningkatkan tingkat keakraban dan tingkat kedekatan satu sama lain antar anggota kelompok tersebut. Melalui cara tersebut akan tumbuh rasa saling percaya satu sama lain.

Human relations bagi sebuah instansi perlu dilakukan untuk mencapai keberhasilan instansi meraih tujuannya, dengan demikian kegiatan hubungan internal yang dilakukan melalui human relations memiliki peluang besar untuk mewujudkan keberhasilan atas tujuan dari sebuah instansi. Hubungan internal akan terbentuk dengan baik jika komunikasi internal yang dijalankan dibangun dengan sangat baik.

Kurang efektifnya komunikasi Interpersonal diantara karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers menyebabkan hubungan kerja tidak harmonis yang sering jadi

*misscommunication* antar karyawan. Oleh karna itu komunikasi interpersonal dan Human Relations merupakan salah satu komunikasi yang sangat efektif, karena melibatkan secara langsung anatar komunikator dan komunikan, baik secara tatap muka maupun tudak. Komunikasi interpersonal dan human relations memberikan kesempatan kepada komunikator dan komunikan untuk saling memperjelas suatu persoalan dengan cara timbal balik sehingga dampaknya pun dapat secara langsung terlihat. Dalam hal ini terjadi proses saling mengenal satu sama lain antara komunikator dengan komunikan. Komunikasi akan menjadi semaklin intensif dan menjadi bermakna serta munculkan persepsi dan kesan yang baik ketika ada ketertarikam karakteristik yang menjadi komunikasi akan semakin berkualitas.

Peneliti mendeskripsikan bahwasannya pembinaan hubungan antara pimpinan dengan pegawai baik pegawai dengan sesama pegawai lainnya perlu dilakukan sebagai bentuk peningkatan mutu sumber daya manusia yang ada didalam suatu instansi, maka dengan begitu tujuan sebuah instansi secara tidak langsung akan menjadi lebih mudah dalam mewujudkan tujuannya pemeliharaan hubungan antar sesama publik internal.

Selain itu perusahaan perlu memberikan kondisi lingkungan yang membuat karyawan nyaman bekerja. Sehingga akan dapat menciptakan suatu kelompok kerja yang solid dan memiliki produktivitas kerja yang tinggi, dimana pada akhirnya akan membentuk sikap serta perilaku karyawan sesuai dengan visi dan misi perusahaan untuk mencapai tujuannya.

Berdasarkan latar belakang pada penelitian, penulis tertarik untuk mengkaji “Bagaimana pelaksanaan komunikasi interpersonal Sheraton

bandung Hotl & Towers dalam membangun human relations antar karyawan?." Maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan komunikasi interpersonal Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam membangun Human Relations antar Karyawan.
2. Untuk mengetahui hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi di Sheraton Bandung hotel & Towers.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif dengan pendekatan studi deskriptif. Populasi sebanyak 175 orang karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers. Dengan mengambil sampel sebanyak 20% dari total keseluruhan yaitu 35 orang karyawan.

## B. Landasan Teori

Komunikasi interpersonal sebagai komunikasi antara dua orang yang berlangsung secara tatap muka yang bersifat spontan, informal, saling menerima feedback (timbale balik) secara maksimal dan partisipasiberperan fleksibel. Definisi komunikasi antarpribadi (interpersonal communication) adalah komunikasi antara individu-individu atau tatap muka antar dua atau beberapa orang, di mana pengirim dapat menyampaikan pesan secara langsung dan penerima pesan dapat menerima dan menanggapi secara langsung pula.

Komunikasi interpersonal merupakan komunikasi yang pesannya dikemas dalam bentuk verbal atau nonverbal, seperti komunikasi pada umumnya komunikasi interpersonal selalu mencakup dua unsur pokok yaitu isi pesan dan bagaimana isi pesan dikatakan atau dilakukan secara verbal atau nonverbal. Dua unsur tersebut

sebaiknya diperhatikan dan dilakukan berdasarkan pertimbangan situasi, kondisi, dan keadaan penerima pesan. Komunikasi interpersonal merupakan kegiatan aktif bukan pasif. Komunikasi interpersonal bukan hanya komunikasi dari pengirim pada penerima pesan, begitupula sebaliknya, melainkan komunikasi timbal balik antara pengirim dan penerima pesan.

Human relation berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa human relation merupakan bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain, ditinjau dari kepemimpinannya yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

Kurang efektifnya komunikasi Interpersonal diantara karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers menyebabkan hubungan kerja tidak harmonis yang sering jadi *misscommunication* antar karyawan. Mereflesikan tidak adanya sikap positif, saling mendukung empati, dan keterbukaan diantara karyawan dalam menerima saran dan kritik. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kompetensi komunikasi Interpersonal yang dimiliki karyawan.

Hubungan antara karyawan dengan karyawan lebih berfokus pada aspek-aspek manusiawi. Karyawan menggunakan sejumlah besar waktunya untuk berinteraksi dengan orang lain dalam pekerjaannya. Dimana komunikasi interpersonal yang baik memegang peranan penting dalam pembinaan hubungan dan mendorong terciptanya unit kerja yang terpadu.

Riset memunjukkan bahwa komunikasi yang jelek paling sering disebut sebagai sumber konflik antar pribadi, karena individu menghabiskan

70 % waktunya untuk berkomunikasi, menulis, membaca, mendengarkan, tampaknya wajar untuk menyimpulkan bahwa salah satu kekuatan yang paling menghambat suksesnya kinerja kelompok adalah kurangnya komunikasi interpersonal yang efektif.

Komunikasi antarpribadi (*interpersonal communication*) adalah komunikasi antara orang-orang secara tatap muka, yang memungkinkan setiap pesertanya menangkap reaksi orang lain secara langsung, baik secara verbal maupun non verbal (Deddy Mulyana, 2005:73).

Indikator Komunikasi Interpersonal antara lain:

1. Keterbukaan
2. Empati
3. Sikap Mendukung
4. Sikap Positif
5. Kesamaan

Di sisi lain human relations merupakan hubungan manusiawi yang selalu dibutuhkan oleh karyawan, dimana fungsinya sebagai makhluk pribadi makhluk sosial, kebutuhan akan orang lain untuk bekerjasama dalam mencapai tujuan hidupnya. Hubungan yang harmonis akan membuat suasana kerja yang menyenangkan dan hal ini akan mempengaruhi semangat karyawan dalam menjalankan segala pekerjaannya.

Hubungan yang dilandasi oleh prinsip-prinsip human relations dalam organisasi antar karyawan itu sendiri akan mendorong organisasi itu sendiri untuk lebih produktif dalam mencapai tujuannya.

Indikator Human Relations:

1. Tindakan Sosial
2. Kontak Sosial
3. Komunikasi Sosial
4. Teori Hubungan Sosial

### C. Hasil Penelitian

Dalam suatu kehidupan organisasi, pencapaian tujuan beserta segala prosesnya tentu membutuhkan

komunikasi yang efektif. Pada umumnya public relations ditujukan kepada jenis sasaran-publik, yaitu publik internal. Yang termasuk kedalam publik internal adalah khalayak atau publik yang menjadi bagian dari kegiatan usaha pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri. Yang termasuk ke dalam publik internal itu salah satunya adalah karyawan-karyawan perusahaan, dimana diantara publik internal tersebut harus tercipta hubungan yang harmonis yang bisa didapatkan melalui komunikasi yang efektif satu sama lain.

Begitu pula seharusnya dilakukan setiap perusahaan atau instansi pemerintahan yang dimana dalam kehidupan sehari-harinya tidak lepas dari proses interaksi dan komunikasi satu sama lain. Seperti halnya yang terjadi pada perusahaan jasa pelayanan seperti Sheraton Bandung Hotel & Towers dimana sebagai perusahaan yang sangat mengutamakan pelayanan jasa terhadap konsumen, tentunya sangat diharapkan totalitas dan loyalitas karyawannya terhadap perusahaan dalam melayani konsumennya. Hal tersebut tentu tidak lepas dari proses komunikasi yang efektif dalam perusahaan, baik antara sesama karyawan.

Pemilihan masalah yang dilakukan oleh berkaitan dengan bagaimana efektivitas komunikasi interpersonal antar karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Untuk mengetahui bagaimana tingkat efektivitas komunikasi antar karyawan, maka penulis mengidentifikasi masalah tersebut berdasarkan rumusan komunikasi interpersonal efektif menurut Joseph A. De Vito yaitu :

1. Keterbukaan (openness)
2. Empati (empathy)
3. Dukungan (supportiveness)
4. Perasaan Positif (Positiveness)

##### 5. Kesamaan (equality). Menurut (Devito dalam Liliweri, 1997:13)

Human relation adalah jembatan yang menghubungkan antara karyawan dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan dalam bekerja sehingga meningkatkan produktivitas kerja pegawai serta membantu seorang karyawan dalam berkomunikasi. Human relation adalah, hubungan manusiawi yang termasuk kedalam komunikasi antarpersonal (interpersonal communication) sebab berlangsung pada umumnya antara dua orang secara dialogis, dikatakan bahwa hubungan manusiawi itu komunikasi karena sifatnya action oriented, mengandung kegiatan untuk mengubah sikap, pendapat, atau perilaku seseorang (Onong, 2009: 138).

Human relation adalah hubungan kemanusiaan yang harmonis, tercipta atas kesadaran dan kesediaan melebur keinginan individu demi terpadunya keinginan bersama (Hasibuan, 2009: 137). Human relation adalah komunikasi persuasif yang dilakukan oleh seseorang kepada orang lain secara tatap muka dalam situasi kerja dan dalam organisasi kekayaan dengan tujuan untuk meningkatkan semangat dalam bekerja dan bekerjasama agar dapat mencapai hasil yang memuaskan (Onong, 2009: 52).

Human relation berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa human relation merupakan bentuk interaksi antara seseorang dengan orang lain, ditinjau dari karyawan yang bertanggung jawab dalam suatu kelompok merupakan interaksi orang-orang menuju situasi kerja yang memotivasi untuk bekerjasama secara produktif, sehingga dicapai kepuasan ekonomi, psikologis dan sosial.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas keterbukaan

karyawan sebagai komunikator terhadap bawahan sebagai komunikan dalam komunikasi Interpersonal antar karyawan lain, untuk mengetahui kualitas empati karyawan pada karyawannya melalui komunikasi interpersonal antar karyawan lain, untuk mengetahui kualitas dukungan karyawan dalam komunikasi interpersonal antar karyawan lain, untuk mengetahui kualitas perasaan positif karyawan melalui komunikasi interpersonal antar karyawan lain, untuk mengetahui kualitas kesamaan karyawan dalam komunikasi Interpersonal antar karyawan lain.

Tujuan dari penelitian ini pun adalah untuk mengetahui kualitas human relations antar karyawan. Untuk mengetahui tindakan sosial sebagai komunikator karyawan sebagai komunikan dalam human relations antar karyawan lain, untuk mengetahui kontak sosial karyawan melalui human relations antar karyawan lain, untuk mengetahui komunikasi sosial karyawan dalam human relations antar karyawan lain, untuk mengetahui teori hubungan sosial karyawan melalui human relations antar karyawan lain.

#### D. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan komunikasi interpersonal karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers termasuk dalam tingkat kategori tinggi. Kategori tinggi pada tingkat komunikasi interpersonal antar karyawan tersebut dapat diartikan karyawan telah bersikap empati kepada lawan bicara, telah bersikap mendukung agar komunikan mau berpartisipasi saat berkomunikasi, telah memiliki rasa positif

bertindak berdasarkan penilaian yang baik terhadap diri sendiri dan lawan bicara, memberikan umpan balik dengan tepat saat berkomunikasi dan memperoleh serta memberikan dampak baik dari komunikasi yang dilakukan. Sedangkan keterbukaan kepada orang lain, menempatkan diri setara dengan lawan bicara, dan interaksi saling memberi dan menerima informasi dengan tidak mendominasi pembicaraan sudah cukup baik namun belum optimal. Human relations merupakan salah satu teknik komunikasi yang efektif bagi para anggota organisasi untuk bekerja secara baik. Dalam lingkungan organisasi human relations adalah salah satu upaya untuk memperhatikan kebutuhan dasar karyawan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Hal ini memberikan rekomendasi manajerial dengan memberi keleluasaan bagi karyawan untuk bekerjasama dengan karyawan lain.

2. Segala aktifitas dan kegiatan di Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan implementasi dari komunikasi interpersonal yang mengacu pada keberlangsungan hubungan yang dijalin. Segala aktifitas melibatkan karyawan. Komunikasi interpersonal terbukti efektif membantu antar karyawan berkomunikasi dalam pekerjaan. Ada pula faktor

penghambat komunikasi interpersonal antar karyawan adalah dalam kurangnya menjalin kebersamaan diluar pekerjaan / diluar kantor dalam beraktivitas, sehingga waktu bersama untuk berkumpul dengan karyawan lain diluar pekerjaan terasa sulit disatukan. Selain itu, emosi orang tua yang sering tidak terkontrol akibat lelah bekerja, membuat anak menjadi tidak senang, canggung, dan takut untuk menjalin komunikasi dengan orang tua.

#### E. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari jawaban karyawan dari karyawan Sheraton Bandung Hotel & Towers tentang Komunikasi Interpersonal Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam Membangun Human Relations antar karyawan, maka penulis mencoba berbagi saran atau masukan yang diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan pertimbangan tentang Komunikasi Interpersonal Sheraton Bandung Hotel & Towers dalam Membangun Human Relations antar karyawan di masa yang akan datang.

Sesuai dengan hasil penelitian dan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka dapat peneliti sampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain yang berminat untuk melakukan penelitian ulang atau penelitian sejenis dengan penelitian ini, diharapkan dapat melakukan perbaikan. Perbaikan dapat dilakukan dengan menggunakan analisis data yang lebih lengkap atau dengan menambahkan beberapa variabel yang secara teoritis maupun empiris dapat

mempengaruhi produktivitas. Sehingga diharapkan akan diperoleh hasil penelitian yang lebih baik dan lebih komprehensif dibanding hasil penelitian ini.

### Daftar Pustaka

- Mulyana, Deddy. 2005. Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2011. Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muhammad, Arni. 2007. Komunikasi Organisasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Wardani, J. 2003. *Teori Organisasi dan Pengorganisasian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi intrapersonal & komunikasi interpersonal*. Yogyakarta: Kanisius.
- Cutlip, M. Scoot, Center, H. Allen, Broom, M. Glen. 2009. *Effective Public Relations*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchjana. 2009. *Human Relations & Public Relations*, Bandung: CV Mandar Maju.
- Ardianto. Elvino. 2011. *Public Relations Praktis*. Bandung: Widya Padjajaran.