



## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Komunikasi antar pribadi merupakan salah satu bentuk dari komunikasi paling dasar dan murni yang terjadi pada manusia. Menurut Triningtyas (2016), komunikasi antar pribadi adalah memberitahukan informasi (dalam bentuk berita, pesan, pengetahuan, pikiran, dan nilai-nilai) pada orang lain agar dapat berpartisipasi hingga pada akhirnya informasi tersebut berhasil disampaikan dan dimengerti bersama-sama.

Menurut Sitorus (2020:5), komunikasi antar pribadi yang terjadi antara atasan dan bawahan, bawahan dengan atasan serta bawahan dengan bawahan, akan menghasilkan kompetensi yang baik dan mampu memperoleh hingga mengembangkan tanggung jawab dan disiplin tinggi, sehingga tingkat kinerja suatu organisasi atau instansi menjadi semakin baik. Komunikasi antar pribadi yang terjadi sebaliknya akan terjadi komunikasi yang buruk akibat tidak terjalinnya hubungan yang baik, sikap otoriter pimpinan yang acuh, perbedaan pendapat yang menyebabkan konflik berkepanjangan. Hal ini harus dihindari karena dapat berdampak pada hasil kerja yang tidak maksimal.

Komunikasi disini berperan sebagai fondasi utama dalam suatu instansi mencapai tujuannya. Penerapan alur komunikasi dua arah yang baik antara atasan dan bawahan menghasilkan suatu hubungan yang baik dan lingkungan kerja yang nyaman karena melalui komunikasi tersebut, akan membentuk kesadaran para pegawai dalam pencapaian visi misi perusahaan bersama-sama.

Suatu organisasi atau instansi tidak luput dari tujuan bersama yang perlu dicapai bersama. Dalam mencapai tujuan bersama, terjadinya proses interaksi yaitu aktivitas komunikasi salah satunya komunikasi antar pribadi. Terdapat beberapa sudut pandang terjadinya komunikasi antar pribadi pada perusahaan. Sudut pandang atasan dengan bawahan, bawahan dengan atasan dan bawahan dengan bawahan. Setiap sudut pandang harus terlaksana dengan baik walaupun memiliki polanya tersendiri. Hal ini yang membuat divisi *human capital* tercipta pada perusahaan.

Terciptanya *human capital* diharapkan untuk menciptakan lingkungan kerja yang nyaman bagi para karyawannya. *Human capital* akan berperan penting untuk mempertahankan dan meningkatkan suatu kinerja karyawan. Hal ini akan berfokus pada pengembangan tenaga kerja pegawai yang berkualitas sehingga tujuan perusahaan akan tercapai lebih mudah.

*Human capital* akan berorientasi terhadap pertumbuhan perusahaan. Berorientasi kepada pertumbuhan perusahaan membuat divisi ini bertugas menyediakan dan mengakomodasi calon karyawan hingga karyawan yang sudah berada di perusahaan agar dapat mengembangkan dirinya untuk membuka potensi kemampuan yang lebih luas hingga mencapai keterampilan profesional.

Tanggung jawab utama *human capital development* di Mercure Jakarta Batavia adalah sebagai pusat untuk memperkuat budaya atau kultur perusahaan untuk menciptakan kinerja yang bersinergi dalam membangun budaya perusahaan ke arah yang lebih positif baik internal maupun eksternal diperusahaan. Para karyawan juga memiliki kesempatan untuk mengembangkan karir dengan berbagai fasilitas dan program yang diberikan oleh dalam divisi *human capital development*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IPB.

2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IPB.

© Hak cipta milik IPB (Institut Pertanian Bogor)

Bogor Agricultural University



untuk meningkatkan pengetahuan (Knowledge), keahlian (Expertise), kemampuan (Ability), dan keterampilan (Skill).

Partisipasi *human capital* di Mercure Jakarta Batavia dengan melibatkan tim secara aktif dalam perumusan peningkatan kinerja karyawan. Semenjak tahun 2021 hingga sekarang, Mercure Jakarta Batavia ditetapkan menjadi hotel karantina. Tanggung jawab divisi *human capital* berfokus terhadap bagaimana menunjang dan meningkatkan kinerja karyawan walaupun perusahaan ditetapkan sebagai instansi darurat covid. Laporan akhir ini akan berfokus dalam proses komunikasi antar pribadi dalam program-program Mercure Jakarta Batavia dalam meningkatkan kinerja karyawannya hingga mencapai efektivitas komunikasi antar pribadi tersendiri yang memenuhi unsur keterbukaan, empati, saling mendukung, bersikap positif dalam berkomunikasi, dan persamaan.

### Rumusan Masalah

Laporan Akhir berjudul Komunikasi Antar Pribadi pada Divisi *Human Capital Development* untuk Meningkatkan Kinerja Karyawan di Mercure Jakarta Batavia ini mengangkat beberapa rumusan masalah yang akan dibahas, yaitu:

1. Bagaimana komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh Divisi *Human Capital Development* perusahaan Mercure Jakarta Batavia dalam meningkatkan kinerja pegawai?
2. Apa saja hambatan dan solusi yang terjadi di Divisi *Human Capital Development* dalam meningkatkan kinerja di para pegawai di perusahaan Mercure Jakarta Batavia?

### Tujuan

Berdasarkan uraian dari perumusan masalah maka dapat ditentukan bahwa Laporan Akhir ini memiliki tujuan:

1. Menjelaskan komunikasi antar pribadi yang dilakukan oleh Divisi *Human Capital Development* perusahaan Mercure Jakarta Batavia dalam meningkatkan kinerja pegawai.
2. Menjelaskan hambatan dan solusi yang terjadi di Divisi *Human Capital Development* dalam meningkatkan kinerja di para pegawai di perusahaan Mercure Jakarta Batavia.

## METODE

### Lokasi dan Waktu

Laporan akhir ini disusun berdasarkan data-data yang diperoleh selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Mercure Jakarta Batavia, yang beralamat di Jalan Kali Besar Barat, No. 44, Roa Malaka, Kecamatan Tambora, Jakarta Barat, DKI Jakarta. Pengumpulan data dalam proses penyusunan Laporan Akhir berlangsung selama pelaksanaan PKL selama empat puluh hari kerja dimulai pada tanggal 1 Februari sampai dengan 31 Maret 2022 dengan waktu kerja lima hari dalam satu minggu pada hari Senin sampai Jum'at mulai pukul 08.30 hingga pukul 17.30 WIB.

### Data dan Instrumen

Penyusunan Laporan Akhir memerlukan data dan instrumen sehingga data dan instrument merupakan dua hal penting yang digunakan untuk menjawab