

20

**KEGIATAN EMPLOYEE RELATIONS DALAM UPAYA MENINGKATKAN
PRODUKTIFITAS KERJA KARYAWAN MARIANI INTERNATIONAL
HOTEL PADANG**

Yulie Suryani
Dosen Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat
(Naskah diterima: 1 April 2024, disetujui: 25 April 2024)

Abstract

*Mariani International Hotel Padang is a 3 star hotel (****) located at Jalan Bundo Kanduang 35 Padang. Mariani International Hotel Padang always seeks to members or workers who engage in such activities can provide achievements in the form of high productivity to achieve its intended purpose. Mariani international hotel in Padang employee relations activities have been very well built. It can be seen from the many programs that have been conceived and developed by internal party hotel. As the event gathering of employees and festivities, excursions, sport commonly called an informal discussion, with a variety of information regarding the state of the hotel, outbound training, training and others are all aimed to strengthen the relationship of all employees both fellow employees or between superiors and subordinates. So with the employee relations activities had created a strong team building, loyalty to the job and the company as well as the emergence of a sense of spirit in employees, which in turn can increase work productivity. Based on the results of this study concluded that in fact the age and taste of seniority is not an obstacle to productivity. Things that support increased productivity is the sense of family keakraban and have a sense of empathy with Mariani International Hotel Padang.*

Keywords: employee relations, human resources (HR), productivity.

Abstrak

Mariani International Hotel Padang adalah hotel bintang 3 (****) yang terletak di Jalan Bundo Kanduang 35 Padang. Mariani International Hotel Padang selalu mencari anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan tersebut dapat memberikan pencapaian dalam bentuk produktivitas tinggi untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan. Hotel internasional Mariani dalam kegiatan hubungan karyawan Padang telah dibangun dengan sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program yang telah disusun dan dikembangkan oleh pihak internal hotel. Sebagai acara pengumpulan karyawan dan perayaan, kunjungan, olahraga yang biasa disebut diskusi informal, dengan berbagai informasi mengenai keadaan hotel, pelatihan outbound, pelatihan dan lain-lain semua bertujuan untuk memperkuat hubungan semua karyawan baik sesama karyawan atau antara atasan dan bawahan. Jadi dengan kegiatan hubungan karyawan telah menciptakan tim yang kuat membangun, kesetiaan terhadap pekerjaan dan perusahaan serta munculnya rasa semangat pada karyawan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan produktivitas kerja. Berdasarkan hasil penelitian ini disimpulkan bahwa sebenarnya usia dan selera senioritas bukanlah halangan untuk produktivitas. Hal-hal yang mendukung peningkatan produktivitas adalah rasa keakraban keluarga dan memiliki rasa empati dengan Mariani International Hotel Padang.

Kata kunci: hubungan karyawan, sumber daya manusia (SDM), produktivitas.

I. PENDAHULUA

Nondisi Kota Padang yang relatif aman, memberikan dampak positif dalam dunia bisnis, khususnya pada sektor jasa. Hal ini terbukti dengan semakin ramainya turis-turis lokal maupun mancanegara di kota ini. Kembalinya kejayaan industri sektor jasa di Padang, selain dikarenakan kondisi yang aman juga tidak terlepas dari kemajuan teknologi yang semakin mendunia sehingga banyak sekali bermunculan perusahaan-perusahaan jasa yang beraneka ragam. Hal ini terjadi karena setiap perusahaan terus berusaha untuk

mendapatkan dukungan dari masyarakat, sehingga penerapan strategi tertentu harus dilakukan untuk mempertahankan kondisi perusahaan. Hal serupa juga terjadi pada bisnis jasa perhotelan, setiap hotel memberikan variasi jenis kelengkapan dan layanan jasa serta inovasi-inovasi baru sebagai upaya menarik perhatian dan respon yang positif dari masyarakat. Perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan sangatlah banyak, mulai dari yang berbintang lima sampai dengan hotel melati, hingga kelas menengah kebawah, semua tersebar luas di kota Padang, salah satunya adalah

Mariani Internasional Hotel. Hotel yang terletak di jalan bundo kanduang Padang ini merupakan salah satu hotel berbintang dua yang terletak tepat di tengah jantung Kota Padang yang penuh dengan sejarah tempo dulu. Seperti hotel-hotel berbintang lain yang diantaranya Hotel Bumi Minang, Axana, Pangeran City, Inna Muara, Bunda, dan lain-lainnya.

Mariani

Internasional Hotel Padang yang berada di bawah naungan Bapak dr. Wideawarman yang berasal dari keturunan cina, yang memiliki banyak pelanggan. Demi meningkatkan mutu dan kualitas pelayanan, Hotel

Mariani Padang selalu membenahi diri sehingga mampu bersaing dengan hotel-hotel lain. Dalam mempertahankan konsumennya, Hotel Mariani Padang berusaha menjalin interaksi serta komunikasi yang baik dengan publik. Dengan adanya hubungan langsung ini, maka peran public relations menjadi vital bagi perusahaan. Keberadaan public relations dinilai penting bagi perusahaan karena berperan sebagai jembatan komunikasi antara perusahaan dengan publik, baik secara internal maupun eksternal sehingga bisa menciptakan hubungan yang harmonis.

Keberhasilan suatu parusahaan juga tidak terlepas dari suatu peran public relations didalamnya yang menjadi penggerak suatu kesuksesan perusahaan yang didalamnya terdapat publik internal yaitu seluruh jajaran personil dalam perusahaan dari top manajemen sampai dengan lapisan terbawah, maupun publik eksternal yang merupakan pribadi atau kelompok publik yang terkait atau menjalin hubungan dengan perusahaan.

Public relations memiliki arti yang penting dalam sebuah perusahaan yaitu sebagai sumber informasi yang mampu menjembatani antara kepentingan perusahaan dengan kepentingan publik,

baik publik internal maupun eksternal. Seperti halnya perusahaan lain, Hotel Mariani juga berusaha untuk menjalin hubungan yang baik dengan atasan dan bawahan serta seluruh karyawan yang ada, maka dibutuhkan pembinaan hubungan yang harmonis dan dinamis pula agar tujuan perusahaan dapat tercapai.

Komponen

sumber daya manusia yang handal dan berkualitas serta memiliki dedikasi yang tinggi terhadap sebuah perusahaan merupakan hal yang diharapkan dan dicari perusahaan dalam mewujudkan tujuan dan harapan perusahaan sesuai dengan visi misi perusahaan. Untuk itu pembinaan hubungan masyarakat internal sangatlah penting agar program yang disampaikan kepada karyawan dapat berhasil dan apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai. Begitu juga setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi dapat memberikan prestasi dalam berbagai bentuk, salah satunya peningkatan produktifitas kerja, melalui kegiatan employee relations yang merupakan program internal relations dan kekuatan mengelola sumber daya manusia yang baik dan handal. Kegiatan masyarakat internal yang positif, yaitu karyawan akan merasa dihargai dan diperhatikan oleh pihak pimpinan perusahaan, sehingga dapat dengan penuh semangat memiliki loyalitas, berdisiplin tinggi, serta mampu mencapai standar kerja yang efisien dan efektif dan akhirnya berpengaruh terhadap jenis produk atau pemberian jasa yang ditawarkan kepada pelanggan sehingga tercapai prestasi kerja yang maksimal.

Berdasarkan pra survey yang telah di lakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian di Hotel Mariani Padang, peneliti melihat bahwa kegiatan employee

relations memang salah satu yaitu publik yang atau sama anggota sudah diterapkan dan penghambat. Walaupun tidak terdiri dari para sebuah organisasi di jalankan di hotel tersebut seperti semua yang berusia pekerja (karyawan) lebih fokus pada adanya papan tua kinerjanya tidak menjadi bagian utama aspek-aspek pengumuman, bagus, tetapi lebih manusiawi. Sehingga komunikasi langsung kepada rasa senioritas dari unit usaha hal tersebut tidak antara bawahan yang tinggi, semakin perusahaan itu sepenuhnya sama dengan atasan, karyawan tersebut berumur, rasa kepegawaian) atau Namun diantara manajemen ketika ada senioritasnya semakin disebut *Publik* keduanya terdapat karyawan yang tinggi pula, sehingga *Internal* atau juga hubungan yang erat mendapat musibah, hal tersebut dapat hubungan masyarakat mengingat hubungan mengadakan menghambat *internal* adalah industri juga sangat pertemuan-pertemuan karyawan yang sekelompok orang dipengaruhi oleh berkala, hiburan usianya lebih muda orang yang sedang efektif atau tidaknya darma wisata, untuk dapat bekerja di suatu komunikasi di olahraga, study tour, mengekplorasi perusahaan yang jelas kalangan pegawai dan pelatihan, dan potensi yang mereka baik secara atau karyawan. miliki. fungsional, organisasi **2.2 Internal Relations**

II. KAJIAN TEORI

2.1 Employee Relations

Karyawan didalam perusahaan merupakan aset yang sangat penting dan dalam dunia *public relations* dikenal dengan hubungan masyarakat internal (*employee relations*) merupakan bagian dari kegiatan humas internal. Hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan yaitu *stakeholder* atausesama anggota terdiri dari para sebuah organisasi menjadi bagian utama manusiawi. Sehingga hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan dengan hubungan industri. Namun diantara keduanya terdapat hubungan yang erat mengingat hubungan industri juga sangat dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya komunikasi di kalangan pegawai atau karyawan.

internal dan *stakeholder external*. *Stakeholder internal* adalah stakeholder yang berada di dalam perusahaan sedangkan *stakeholder external* adalah stakeholder yang berada di luar perusahaan. *Stakeholder internal* dan *stakeholder external* meliputi:

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Peningkatan Produktivitas dapat produktivitas tenaga kerja merupakan hal yang sangat penting dalam suatu perusahaan. *Wana Nusa* dalam *Sonny Sumarsono* (2003: 63) menyatakan bahwa pendidikan, keterampilan, disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, daya cipta, termasuk manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.

Ada beberapa faktor yang menentukan besar kecilnya produktivitas suatu instansi antara lain :

a. Knowledge Pengetahuan atau keterampilan sesungguhnya yang mendasari pencapaian produktivitas. Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses

Tabel 2.1
Stakeholder Internal
dan Eksternal

Stakeholders Internal	dengan penghasilan (output) (<i>Soeprihanto, 1996:6</i>)	disiplin, motivasi, sikap dan etika kerja, gizi dan kesehatan, tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, daya cipta, termasuk manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.
1. pemegang saham	Produktivitas manusia sering juga disebut sebagai sikap mental yang selalu memiliki pandangan	tingkat penghasilan, jaminan sosial, lingkungan dan iklim kerja, hubungan industrial, teknologi, sarana produksi, daya cipta, termasuk manajemen dan kesempatan berprestasi merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat produktivitas kerja karyawan.
2. manajemen dan top executive		
3. karyawan		
4. keluarga karyawan		

2.3 Produktifitas

Setiap organisasi baik berbentuk perusahaan maupun lainnya akan selalu berupaya agar para anggota atau pekerja yang terlibat dalam kegiatan organisasi

b. *Skills* Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan teknis operasional mengenai

kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (*Soeprihanto, 1996:6*).

bidang tertentu, yang bersifat kekaryaan. Keterampilan diperoleh melalui proses belajar dan berlatih. Dengan adanya keterampilan maka seorang pegawai akan semakin produktif.

c. Abilities

Kemampuan terbentuk dari sejumlah kompetensi yang dimiliki oleh seorang pegawai. Pengetahuan dan keterampilan termasuk faktor pembentuk kemampuan. Seseorang yang mempunyai pengetahuan dan keterampilan yang tinggi, diharapkan memiliki *ability* yang tinggi pula.

d. Attitude

Attitude merupakan suatu kebiasaan yang interpolakan. Jika kebiasaan yang tersebut

memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja maka akan menguntungkan. Artinya apabila kebiasaan-kebiasaan pegawai adalah baik, maka hal tersebut dapat menjamin

produkтивitas karyawan dari beberapa indikator yaitu kualifikasi pekerjaan, motivasi, orientasi pekerjaan positif, kedewasaan, dan kemampuan bergaul dengan efektif.

perilaku kerja yang baik pula.

e. Behaviors

Hampir sama dengan *attitude*, perilaku manusia akan ditentukan oleh kebiasaan-kebiasaan yang tertanam dalam diri pegawai.

a. Indikator

Produktivitas Pengukuran produktivitas tinggi, diharapkan merupakan suatu alat manajemen yang penting di semua tingkatan ekonomi

b. Pengembangan

Timpe (1992: 111-112) mengukur

produkтивitas dari berbagai indikator yaitu kualifikasi pekerjaan, motivasi, orientasi pekerjaan positif, kedewasaan, dan kemampuan bergaul dengan efektif.

Berikut penjabaran dari maasing-masing indikator tersebut:

1. *Lebih dari* *memenuhi* *kualifikasi* *pekerjaan,* *kualifikasi* *pekerjaan* *dianggap* *mendasar* *bagi* *pekerjaan,* *pekerjaan,* *dianggap* *bahwa* *produkтивitas* *tinggi* *tidak* *mungkin* *tercapai* *tanpa* *adanya* *kualifikasi* *yang* *benar.*
2. *Mempunyai* *motivasi* *tinggi,* *motivasi* *sangat* *penting* *untuk* *dimiliki* *setiap* *karyawan.*
3. *Mempunyai* *orientasi* *pekerjaan* *positif,* *sikap* *karyawan* *terhadap* *tugas* *pekerjaan* *sangat* *mempengaruhi* *kinerjanya.* *Sikap* *positif* *di* *katakan* *sebagai* *faktor* *utama* *dalam* *produkтивitas* *karyawan.*
4. *Dewasa,* *kedewasaan* *adalah* *suatu* *atribut* *pribadi* *yang* *dinilai* *sangat* *penting* *untuk* *dimiliki* *setiap* *karyawan.*

Karyawan yang memiliki kewaspadaan memperlihatkan kinerja yang konsisten dan hanya memerlukan pengawasan minimal. Karyawan yang peristiwa, gejala) dalam lingkungan hidupnya, berinteraksi dengan mereka serta berusaha memahami tentang dunia mereka. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Metode penelitian hubungan antar pribadi yang positif adalah aset yang sangat meningkatkan produktivitas.

5. Dapat bergaul dengan efektif, kemampuan untuk memantapkan hubungan antar pribadi yang positif adalah aset yang sangat meningkatkan produktivitas.

III. METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan untuk melakukan penelitian terhadap permasalahan ini adalah jenis penelitian kualitatif, dimana pada hakekatnya adalah mengamati fenomena (orang,

proses, dalam lingkungan hidupnya, mereka serta berusaha memahami tentang dunia mereka. Penelitian bertujuan untuk menjelaskan fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Metode penelitian hubungan antar pribadi yang positif adalah aset yang sangat meningkatkan produktivitas.

3.2 Populasi Dan Sampel

Populasi adalah kumpulan

objek penelitian (Arikunto, 2002 : 108). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan karyawati di Hotel Mariani Padang. Berdasarkan jumlah populasi 31 orang karyawan maka

wawancara mendalam pada setiap subjek). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan karyawati di Hotel Mariani Padang. Berdasarkan jumlah populasi 31 orang karyawan maka

wawancara mendalam dengan teknik wawancara mendalam dengan berdasarkan *interview guide* yang telah disusun dan disertai dengan diskusi. Di sini teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview / Wawancara mendalam

Interview atau wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang terwawancara (Arikunto, 2002 : 132).

Dalam penelitian ini data diperoleh dari

wawancara mendalam pada setiap subjek). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan dan karyawati di Hotel Mariani Padang. Berdasarkan jumlah populasi 31 orang karyawan maka

wawancara mendalam dengan teknik wawancara mendalam dengan berdasarkan *interview guide* yang telah disusun dan disertai dengan diskusi. Di sini teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah purposive sampling.

3.3. Teknik Pengumpulan Data

a. Interview / Wawancara mendalam

Interview atau wawancara adalah sebuah dialog yang dilakukan oleh pewawancara untuk memperoleh informasi dari yang terwawancara (Arikunto, 2002 : 132).

1. Manpower

Manager hotel Mariani Padang, yang bernama Alwisman.

2. Training

Manager hotel Mariani Padang , yang bernama Mega.

3. *Humans resources department* atau personalia. catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya
4. Para karyawan Hotel Mariani Padang yang diambil acak berdasarkan yang lamanya masa kerja dan usia yang berbeda-beda. Penulis juga mewawancara salah satu praktisi Sumber Daya Manusia yaitu Linda untuk dimintai pendapat mengenai produktivitas kerja karyawan. Wawancara dilakukan setelah penelitian utama diselesaikan. Hal ini dilakukan untuk mengetahui keabsahan data.
- b. Dokumen Menurut Robert C. Bogdan, seperti yang dikutip Sugiono (2005: 82), dokumen merupakan
- catatan peristiwa yang telah berlalu, bisa berbentuk tulisan, gambar, karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen adalah data pendukung lainnya yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian. Dokumen dapat berupa *file-file*, foto, maupun gambar. Dokumen dirasa penting dalam suatu penelitian karena menjadi aspek penunjang penelitian ketika data yang diperoleh di lapangan dirasa kurang.
- c. Studi Kepustakaan
- d. Data dengan memanfaatkan data pustaka yang relevan untuk mengetahui teori-teori yang mampu memperkuat
- dan memperlancar penelitian.
- IV. Hasil dan Pembahasan**
- 4.1 Sejarah Mariani International Hotel Padang**
- Penderitaan dr. Widyarman menghadapi tiga saudara perempuan dalam membangun kembali Hotel Mariani karena tragedi runtuh dan hancurnya bangunan Hotel Mariani terkena gempa bumi dan penderitaan dalam menyelamatkannya dari kebangkrutan “karena kesalahan / atau kelalaian pengelola Hotel sebelumnya”.
- Tahun 1965 Hotel Mariani di bangun oleh Mama Ny. Mariana, mulai hanya dengan 2 kamar saja (kamar 101 – 102, sekarang menjadi Cafe). - Beberapa tahun kemudian dibangun 4 kamar di tanah belakang (kamar 103-104-105-106). - Dilanjutkan dengan 4 kamar lagi diatasnya (Lt 2), (kamr 209-210-211-212). - Tahun 70-an melalui pinjaman Bank Bumi Daya, dibangun lagi gedung utama berlantai 3 sebanyak 18 kamar (200-201-202-203-204-205-206-207-208-300-

301-302-303-	Hotel Mariani	dari segi	4. Segi aktivitas yang
304-305-306-	terletak di Jl.	kepariwisataan.	dilakukan oleh
307-308)	Bundo Kanduang	Hal ini dapat	Masyarakat
sehingga total	No. 35 Padang	dilihat dari letak	Lokasi Hotel
kamar	yang terkenal	Hotel yang berada	Mariani yang
berjumlah 18	sebagai pusat	dekat dengan	berada di kawasan
kamar.	kota dan pusat	objek wisata	pusat perbelanjaan
Beberapa	keramaian kota	seperti Taman	dan perkantoran,
tahun kemudian Hotel	Padang. Selain	Budaya Minang	terletak jauh dari
tersebut jatuh	jalan Bundo	Kabau, Pantai	pemukiman
ketangan saya	Kanduang	Padang dan pusat	penduduk sehingga
(dr.Widyarman),	merupakan	perbelanjaan.	tidak mengganggu
dengan bekerja keras	kawasan pusat	3. Segi Tenaga Kerja	masyarakat.
akhirnya Hotel	perbelanjaan	Tenaga kerja yang	4.3 Tujuan
tersebut berjumlah 43	yang sangat	terdidik dan	dan Manfaat
kamar.	ramai dan	terlatih merupakan	Berdirinya
	terkenal, baik	salah satu penentu	Hotel Mariani
4.2 Lokasi Hotel	wisatawan	keberhasilan dan	1. Tujuan berdirinya
Hotel Mariani	domestik maupun	kelangsungan	perusahaan
terletak di jantung	wisatawan	hidup suatu	Hotel Mariani
Kota Padang, hal	mancanegara.	perusahaan. Oleh	sebagai perusahaan
itulah yang membuat	Hotel Mariani	karena itu, dalam	yang bergerak
lokasi Hotel Mariani	jugak dekat	pengadaan tenaga	dibidang jasa
bisa dikatakan	dengan sarana	kerja, Hotel	perhotelan memiliki
strategis, yakni di	transportasi	Mariani merekrut	tujuan sebagai berikut
Jalan Bundo	seperti, kereta	tenaga kerja	:
Kanduang No 35	api, terminal bus	yang berasal dari	a. Sebagai agen
Padang Lokasi	dan bandara.	tamatan	pembangunan
Mariani Hotel yang	2. Segi	perhotelan,	(agent of
strategis dapat dilihat	kepariwisataan	pariwisata yang	development)
dari beberapa segi,	Letak Hotel	jumlahnya cukup	pemerintah
yakni:	Mariani sangat	banyak di Padang.	dibidang
1. Segi pemasaran	strategis ditinjau		

pariwisata dan perhotelan.	Penyebaran pengelolaan jasa perhotelan.	Terwujudnya sebuah unit yang kompetitif dan inovatif sehingga mampu menjadi “market leader” dalam bisnis konvensi di Padang.	mewujudkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan.
b. Penyedia lapangan kerja bagi masyarakat.	b. Bagi daerah istimewa Padang	mampu menjadi “market leader” dalam bisnis konvensi di Padang.	4.4 Produk Jasa dan Fasilitas Perusahaan
c. Sebagai agen sosial bagi masyarakat, instansi di dalam memberikan kontribusi untuk pembangunan dunia pariwisata atau perhotelan.	<ul style="list-style-type: none"> - Pendapatan asli daerah - Kerja sama dibidang sosial, keamanan dan statis pengunjung. - Mata rantai bisnis / komersil. c. Bagi pemilik perusahaan. 	Misi	Hotel Mariani Padang berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para konsumen yang menginap di hotel dengan menyediakan berbagai fasilitas yang memberikan kenyamanan dan kemudahan sehingga diharapkan para tamu tersebut semakin betah untuk menginap di Hotel Mariani Padang.
d. Melayani jasa penyedia kamar, makanan, minuman, serta fasilitas pendukung lainnya.	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan kesejahteraan hidup diri sendiri - Meningkatkan kesejahteraan bagi keluarga., 	1. Memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan terbaik sehingga diperoleh kepuasan konsumen.	Bangunan Hotel Mariani terdiri atas 3 lantai yang terdiri dari 43 kamar, mempunyai empat konfigurasi kamar, yaitu: <i>standar, first class, deluxe, mariani suite.</i> Klasifikasi
2. Manfaat didirikannya perusahaan	<ul style="list-style-type: none"> d. Bagi masyarakat - Sumber informasi - Sumber pelayanan kamar, makanan, minuman dan pengunjungnya. - Pencipta lahan pekerjaan 	2. Mendorong terciptanya kondisi financial yang sehat sehingga mampu memberikan kontribusi keuntungan yang optimal bagi perusahaan	
Hotel Mariani didirikan mempunyai manfaat, antara lain :	Visi dan Misi Hotel Mariani Padang	3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan suasana kerja yang kondusif untuk	
a. Bagi pemerintah	Visi		
<ul style="list-style-type: none"> - Sebagai sumber pendapatan negara - Agen pembangunan 			

kamar tersebut costumernya juga internal (*employee relations*) yaitu publik bisa diberikan dalam didasarkan atas tersedia *air lines* yang bentuk pelatihan fasilitas yang tersedia *ticket agent, taxi* yang terdiri dari para *personality, technical* di setiap kamar dan *service travel agent* pekerja (karyawan) menjadi bagian utama harga setiap kamar dan gerai Anjungan menjadi bagian utama atau peninjauan ke yang harus dibayar Tunai Mandiri dari unit usaha tempat-tempat atau para tamu. Disamping (*ATM*). perusahaan itu perusahaan lain menyewakan kamar, Selain sebagai sendiri. (*familiarisasi*) yang Hotel Mariani juga tempat penginapan yang nyaman, Hotel Mariani Padang juga lebih tinggi mutu menawarkan produk menyediakan ruang Untuk makanan dan minuman. Untuk konvensi untuk kegiatan MICE (makanan dan minuman tersebut *meeting, incentive, conference dan exhibition*). Yaitu : Hotel Mariani melengkapinya dengan fasilitas-fasilitas berupa restaurant, bar dan lobby.

Pihak Hotel juga menyediakan Hotel *product knowledge* lainnya, seperti layanan binatu, layanan pemanggilan taksi, layanan pusat bisnis, tempat parkir bebas biaya. Untuk menambah kenyamanan para costumernya juga internal (*employee relations*) yaitu publik bisa diberikan dalam tersedia *air lines* yang bentuk pelatihan *ticket agent, taxi* yang terdiri dari para *personality, technical* *service travel agent* pekerja (karyawan) menjadi bagian utama atau peninjauan ke gerai Anjungan menjadi bagian utama atau peninjauan ke atau peninjauan ke tempat-tempat atau perusahaan lain yang menyewakan kamar, Hotel Mariani juga tempat penginapan yang nyaman, Hotel Mariani Padang juga lebih tinggi mutu menawarkan produk menyediakan ruang Untuk makanan dan minuman. Untuk konvensi untuk kegiatan MICE (makanan dan minuman tersebut *meeting, incentive, conference dan exhibition*). Yaitu : Hotel Mariani melengkapinya dengan fasilitas-fasilitas berupa restaurant, bar dan lobby.

4.5. Deskripsi Hasil Penelitian

1. Kegiatan *Employee Relations* Mariani International Hotel Padang Karyawan didalam perusahaan aset yang sangat penting dan dalam dunia *public relations* dikenal dengan hubungan masyarakat
 - a. Pelatihan dan Program Training Guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya, sekali tiga bulan para pegawai Hotel Mariani Padang pun diberikan pendidikan serta pelatihan tambahan. Hal ini
- Bapak Alwisman yang mengatakan bahwa :
- "Hotel Mariani Padang selalu mengadakan

program pelatihan atau dapur. Ini untuk lebih permainan yang sekali 6 bulan yang dilakukan agar mendekatkan diadakan dioutbond diberikan kepada menghindari hubungan antar training. seluruh karyawan terjadinya penularan sesama keluarga Melalui dengan keikutsertaan berbagai penyakit karyawan baik atasan karyawan minimal khususnya kepada maupun bawahan. berbagai permainan- satu setengah kali tamu-tamu hotel. Selain itu, dilakukan tadi, pertemuan. Kegiatan c. *Gathering* tujuan dari kemudian dapat tersebut perlu Pertemuan diadakannya outbond dilihat sapa saja yang dilakukan agar lain yang bersifat training bagi mempunyai jiwa menambah wawasan rileks juga perlu pula karyawan adalah kepe-mimpinan, dan pengetahuan para diselenggarakan untuk menyegarkan (team work) karyawan"(wawancara untuk memupuk rasa kembali rasa bertanggung jawab, agustus 2015). akrab dan setia kebersamaan, disiplin dan kreatif.

Dengan kawan, serta relasi seperjuangan, Sehingga bisa adanya berbagai kekeluargaan diantara sepenanggungan, mengetahui bakat pelatihan yang para pegawai. Oleh searah dan setujuan serta kemampuan dan dilakukan oleh para karena itu, hotel dalam bekerja, juga menilai prestasi karyawan tersebut, Mariani mengadakan berkarya dan karyawan. diharapkan mutu yang kegiatan outbound. berusaha. Kemudian d. Olahraga dihasilkan oleh Tujuannya untuk menghilangkan kepe- Kekompakan karyawan pun menciptakan team natan, kejemuhan dalam suatu tim kerja semakin baik *building* yang kuat dalam bekerja dan perlu dikembangkan sehingga akan melalui permainan- konflik antar personal antara lain dengan berdampak pula pada permainan yang dengan cara penyaluran bakat kemajuan perusahaan. menyenangkan. membangun masing-masing

b. *Chek Up* kesehatan Selain Outbound semangat, kreatifitas, pegawai ke dalam Hotel Mariani training diadakan pula keberanian, suatu tim kerja yang juga mengadakan piknik bersama ke kegembiraan dan bersifat rekreasi, pemeriksaan tempat-tempat wisata kebebasan seperti olahraga. kesehatan khususnya yang menyenangkan. berekspresi yang Disamping membawa bagi karyawan yang Semua kegiatan semua itu dapat efek keakraban, tim bekerja di *kitchen* tersebut berfungsi dilakukan melalui tim olah raga dapat

juga membawa nama perusahaan ke tengah-tengah masyarakat. Secara tidak langsung merupakan alat promosi ataupun iklan dalam mencari dan memperluas public bagi perusahaannya.

Hotel Mariani juga berfungsi mendekatkan seluruh karyawan yang bekerja di hotel Mariani mulai dari GM sampai dengan karyawan biasa.

e. Papan Pengumuman

Melalui pertandingan-pertandingan persahabatan dapat diharapkan bertambahnya publik ekstem perusahaan. Karyawan hotel Mariani memiliki beberapa kelompok olah-raga, antara lain tenis lapangan, bulu tangkis, serta olahraga sepeda. Dalam hal pertandingan, Hotel Mariani mampu berprestasi di bidang footsall. memenangkan lomba footsall yang diadakan oleh Hotel Mariani dalam rangka

perayaan ulang tahun hotel tersebut. Ini juga berfungsi mendekatkan seluruh karyawan yang bekerja di hotel Mariani mulai dari GM sampai dengan karyawan biasa.

yang dianggap perlu. Hotel Mariani menggunakan papan pengumuman untuk memberitahukan kebijaksanaan-kebijaksanaan baru, prestasi yang dicapai, pemberitahuan duka cita, kliping-kliping, serta kegiatan-

Indikator produktivitas kerja menjadi sangat penting, karena sebagai pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Menurut bapak Alwisman selaku Manager hotel Mariani ketika ditanyakan mengenai apa saja yang menjadi indikator produktivitas kerja dan bagaimana mengukur produktivitas kerja karyawan Hotel Mariani, beliau mengatakan bahwa :

“...Indikator produktivitas bisa dilihat dari sesuatu

Melalui papan pengumuman setiap karyawan dapat mengetahui program kerja, kebijaksanaan pimpinan dalam perusahaan, serta hasil-hasil yang telah dicapai perusahaan. Peristiwa-peristiwa yang diutarakan terbatas pada peristiwa-peristiwa bersifat insidental saja, peristiwa penting di dalam perusahaan yang harus diketahui, pemberitahuan duka cita, atau hal-hal lain yang dianggap perlu. Hotel Mariani menggunakan papan pengumuman untuk memberitahukan kebijaksanaan-kebijaksanaan baru, prestasi yang dicapai, pemberitahuan duka cita, kliping-kliping, serta kegiatan-

Indikator produktivitas kerja menjadi sangat penting, karena sebagai pengukur keberhasilan suatu perusahaan dalam meningkatkan produktivitas kerja yang dihasilkan oleh karyawan.

Menurut bapak Alwisman selaku Manager hotel Mariani ketika ditanyakan mengenai apa saja yang menjadi indikator produktivitas kerja dan bagaimana mengukur produktivitas kerja karyawan Hotel Mariani, beliau mengatakan bahwa :

4.6 Indikator Produktivitas Kerja Karyawan Pengukuran produktivitas merupakan suatu alat manajemen yang

yang dihasilkan dalam pelaksanaan dengan kurangnya penting untuk meningkat atau tidak program atau dana anggaran yang kemajuan para antara input dan kegiatan *employee* dikeluarkan atau karyawan itu sendiri. outputnya. Seperti *relations* di hotel diberikan perusahaan Selain itu program halnya perusahaan Mariani Padang untuk pelaksanaan yang diberikan selalu kami yang bergerak menurut ibu Amelia Despita, amd selaku program kegiatan diberi hal-hal yang dibidang receptionist di Hotel yang menarik agar jasa perhotelan, kami Mariani dijalankan sering Dan yang mengukur suatu seperti :"...ketika kali kurang terakhir kesibukan produktivitas dengan kami menjalankan maksimal sehingga operasional yang melihat dari hasil beberapa program untuk mengatasi hal tinggi pada yang dihasilkan oleh internal, faktor pengkaryawan seperti hambat yang sering tersebut maka departement yang produk. Dan untuk menjadi kendala anggaran perlu khusus langsung bisa menghasilkan dalam melaksanakan dianggarkan dengan pelayanan kepada produk dibutuhkan program atau kegiatan biaya yang lebih konsumen seperti disiplin dan tersebut adalah efektif. Kemudian marketing, *food & kemampuan serta masalah anggaran, kemauan karyawan yang kurang sering beverage,* kemauan karyawan terhadap pekerjaan serta kesibukan kali membuat *housekeeping,* yang mereka operasional yang program yang telah *engineering* dan *front kerjakan”(wawancara tinggi, mengingat direncanakan kurang office.* Mereka tidak a tanggal 23 Agustus kami sebagai berjalan maksimal. akan meninggalkan tugas 2015). perusahaan yang Untuk itu pihak mereka, maka dari memberikan *internal relations* itu untuk mengatasi

4.7 Faktor

Penghambat dan

Pendukung

Employee

Relations

Ada beberapa faktor-faktor yang menjadi penghambat menjadi penghambat karena menurut ibu Amelia Despita,

24 hotel Mariani selalu hal tersebut pihak jam”... (Wawancara 23 Agustus 2015).” memberikan memberikan penyuluhan serta pengertian terhadap ulang jadwal tiap Anggaran para karyawan bahwa tiap departemen dan para karyawan yang diadakan sangatlah terlibat sehingga

seluruh karyawan mengenalnya dapat mengikuti karyawan yang satu setiap kegiatan dan yang lain, baik program yang diberikan. Dengan begitu semua program yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan bisa langsung berpengaruh terhadap tingkat produktivitas yang dihasilkan karyawan. Selain faktor penghambat terdapat juga faktor-faktor yang dapat mendukung jalannya program *employee relations* di hotel Mariani Padang, seperti suasana kekeluargaan yang selalu diciptakan disana sehingga para karyawan merasa betah bekerja disana. Keakraban yang dijalin para karyawan terlihat dari saling

produktivitas kerja hubungan yang baik karyawan Hotel Mariani Padang, melalui faktor-faktor penghambat komunikasi dan faktor pendukung yang ada di dalam strategi tersebut. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karyawan di dalam suatu perusahaan merupakan aset yang sangat penting Dengan keakraban, fasilitas dan pengetahuan yang diberikan pihak hotel serta disiplin yang tinggi maka semua itu dapat menjadi pendukung jalannya produktivitas kerja Mariani Padang, seperti suasana kerja di Hotel Mariani Padang.

4.2 Pembahasan

Dari hasil penelitian penulis melihat *Employee Relations* dalam upaya meningkatkan produktivitas kerja hubungan yang baik karyawan Hotel Mariani Padang, melalui faktor-faktor penghambat komunikasi dan faktor pendukung yang ada di dalam strategi tersebut. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karyawan di dalam suatu perusahaan merupakan aset yang sangat penting Dengan keakraban, fasilitas dan pengetahuan yang diberikan pihak hotel serta disiplin yang tinggi maka semua itu dapat menjadi pendukung jalannya produktivitas kerja Mariani Padang, seperti suasana kerja di Hotel Mariani Padang.

4.2 Pembahasan

Dari hasil perusahaan, sangat mustahil bagi perusahaan untuk berkembang. Maka dari itu menjalin

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya, karyawan di dalam suatu perusahaan merupakan aset yang sangat penting Dengan keakraban, fasilitas dan pengetahuan yang diberikan pihak hotel serta disiplin yang tinggi maka semua itu dapat menjadi pendukung jalannya produktivitas kerja Mariani Padang, seperti suasana kerja di Hotel Mariani Padang.

4.2 Pembahasan

Dari hasil perusahaan, sangat mustahil bagi perusahaan untuk berkembang. Maka yang dikemukakan oleh Elton Mayo.

Oleh sebab itu, Padang, seluruh karyawan merupakan bagian dari kegiatan internal. Hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan atau sesama anggota sebuah organisasi yang lebih fokus pada aspek-aspek manusiawi. Sehingga akan menghasilkan produktivitas baik dalam bentuk penyelesaian kerja, pelayanan terhadap *customer* dan lain-lain.

V. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hal tersebut tidak sepenuhnya sama dengan hubungan-industri. Namun diantara keduanya terdapat hubungan yang erat mengingat hubungan industri juga sangat dipengaruhi oleh efektif atau tidaknya komunikasi di kalangan pegawai atau karyawan. Seperti adanya acara berkumpulnya para karyawan dan perayaan hari besar, darmawisata, olahraga yang biasa disebut dengan acara sarasehan, dengan

Selain itu, penelitian yang telah dilakukan pada bab-perhatian lebih bab sebelumnya mengenai kegiatan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung yang dibutuhkan karyawan, dan saling percaya antara satu dengan yang lainnya tanpa memandang usia dan lama kerjanya, dapat meningkatkan produktivitas kerja antara satu dengan yang lainnya tanpa memandang usia dan lama kerjanya, berikut : Kegiatan dapat meningkatkan *employee relations* merupakan kegiatan pegawai. Hal ini pulalah yang terlihat di hotel Mariani yang penting untuk dilakukan oleh setiap perusahaan.

Employee relations merupakan bagian dari kegiatan internal. Hubungan antara sesama pegawai pada suatu perusahaan atau sesama anggota sebuah organisasi yang lebih fokus pada aspek-aspek manusiawi. Sehingga akan menghasilkan produktivitas baik dalam bentuk penyelesaian kerja, pelayanan terhadap *customer* dan lain-lain.

Di Hotel Mariani Padang kegiatan *employee relations* yang dibangun sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya program-program yang telah disusun dan dikembangkan oleh pihak internal hotel.

Seperti adanya acara berkumpulnya para karyawan dan perayaan hari besar, darmawisata, olahraga yang biasa disebut dengan acara sarasehan, dengan

berbagai info mengenai keadaan hotel, outbound training, pelatihan pelatihan dan lain-lainnya yang semua itu ditujukan untuk mempererat hubungan seluruh karyawan baik sesama karyawan maupun antara atasan dan bawahan. Sehingga dengan adanya kegiatan <i>employee relations</i> tadi terciptalah <i>team building</i> yang kuat, kesetiaan pada pekerjaan dan perusahaan serta timbulnya rasa semangat dalam diri Selain itu, penilain positif dari	karyawan mengenai kegiatan <i>employee relations</i> yang diterapkan di Hotel Mariani Padang dapat mendukung usaha peningkatan produktivitas kerja karyawan ternyata usia dan rasa senioritas ternyata bukanlah suatu hambatan dalam menghasilkan suatu produktivitas. Hal hal yang mendukung tadi terciptalah <i>team building</i> yang kuat, kesetiaan pada pekerjaan dan perusahaan serta timbulnya rasa semangat dalam diri para karyawan yang pada akhirnya dapat meningkatkan produktivitas kerja.	adanya rasa saling percaya satu dan yang lain baik muda maupun yang tua.	Penerbit Mandar Maju. Bandung.
DAFTAR PUSTAKA	Erni Ermawaty. 2011.	<i>Skripsi Kegiatan evaluasi employee relations dalam upaya meningkatkan produktifitas kinerja karyawan.</i>	
	Abdurahman, Oemi. 1995, <i>Dasar-Dasar Public Relations</i> .PT Aditya Bakti. Bandung.	Universitas pembangunan nasional veteran.	
	Anggoro, Linggar. 2002. <i>Teori dan Profesi Kehumasan</i> . PT Bumi Aksara. Jakarta.	Yogyakarta.	Jefkins, Frank. 1992. <i>Public Relations</i> . Erlangga. Jakarta.
	Arikunto, Suharsimi. 2002. <i>Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek</i> . PT Rhineka Cipta. Jakarta.	Moleong, Lexy J. 2005. <i>Metode Penelitian Kualitatif</i> . PT Remaja Rosdakarya.	
	Azwar, Saifuddin. 1998, <i>Metode Penelitian</i> .	Bandung.	
	Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.	Rosidah, Ambar. 2009,	Rosidah, Ambar.
	Effendi, Onong.Uchay ana.1993. <i>Human Relations & Public Relations</i> .	Manajemen Sumber Daya Manusia.	
	Rusli Syarif. 1991. <i>Produktivitas Depdikbud</i> . Jakarta.	Graha Ilmu. Yogyakarta.	

2008

<http://www.africandl.org.za/glossary.htm>