



## 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 keakrapan 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 keakrapan keluarga dan memiliki rasa empati dengan Mariani International Hotel Padang.

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

## I. PENDAHULUAN

Kondisi 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 perusahaan 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 employee relations sangatlah penting agar program – 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

employee relations otomatis akan sangat berpengaruh dan menimbulkan hasil 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 dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan penelitian di Hotel Mariani Padang, peneliti melihat bahwa kegiatan employee

relations memang salah satu yang sudah diterapkan dan penghambat. di jalankan di hotel Walaupun tidak tersebut seperti semua yang berusia adanya papan tua kinerjanya tidak pengumuman, bagus, tetapi lebih komunikasi langsung kepada rasa senioritas antara bawahan yang tinggi, semakin dengan atasan, karyawan tersebut kunjungan oleh pihak berumur, rasa manajemen ketika ada senioritasnya semakin karyawan yang tinggi pula, sehingga mendapat musibah, hal tersebut dapat mengadakan menghambat pertemuan-pertemuan karyawan yang berkala, hiburan usianya lebih muda darma wisata, untuk dapat olahraga, study tour, mengeksplorasi dan pelatihan, dan potensi yang mereka pemberian memiliki.

## 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*)

yaitu publik yang atausesama anggota terdiri dari para sebuah organisasi pekerja (karyawan) lebih fokus pada menjadi bagian utama aspek-aspek dari unit usaha manusiawi. Sehingga perusahaan itu hal tersebut tidak sendiri. sepenuhnya sama *Employee relations* dengan hubungan- (hubungan dengan hubungan industri. kepegawaian) atau Namun diantara disebut *Publik* keduanya terdapat *Internal* atau juga hubungan yang erat hubungan masyarakat mengingat hubungan *internal* adalah industri juga sangat sekelompok orang- dipengaruhi oleh orang yang sedang efektif atau tidaknya bekerja di suatu komunikasi di perusahaan yang jelas kalangan pegawai baik secara atau karyawan. fungsional, organisasi

### 2.2 Internal

#### Relations

maupun teknis dan Didalam jenis pekerjaan Dalam (tugas) yang menjalankan dihadapinya. (*Ruslan, 2002:279*). *Employee relations* sendiri berhadapan dengan sebenarnya publik yang beraneka merupakan bagian ragam. Publik atau dari kegiatan humas *stakeholder* internal. Hubungan perusahaan tersebut antara sesama dapat digolongkan ke pegawai pada suatu dalam dua bagian perusahaan yaitu *stakeholder*

Namun demikian berdasarkan pra survey yang telah dilakukan oleh penulis, mayoritas karyawan yang bekerja di Hotel Mariani Padang sebagian besar usianya 35 tahun ke atas. Hal ini membuat faktor usia menjadi

*internal* dan dapat memberikan prestasi dalam bentuk produktivitas kerja yang tinggi untuk mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan. Produktivitas dapat diartikan sebagai kemampuan seperangkat sumber-sumber ekonomi untuk menghasilkan sesuatu atau diartikan juga sebagai perbandingan antara pengorbanan (*input*) dengan peng-hasilan (*output*) (Soeprihanto, 1996:6).

*stakeholder external*. Produktivitas manusia sering juga disebut sebagai sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini harus lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok harus lebih baik dari hari ini (Soeprihanto, 1996:6).

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

Tabel 2.1  
Stakeholder Internal dan Eksternal

Stakeholders Internal	dengan peng-hasilan ( <i>output</i> ) (Soeprihanto, 1996:6).
1. pemegang saham	Produktivitas
2. manajemen dan top executive	manusia sering juga
3. karyawan	disebut sebagai sikap
4. keluarga karyawan	mental yang selalu
	memiliki pandangan

### 2.3 Produktifitas

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

a. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Produktivitas Kerja Karyawan Peningkatan 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, 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 pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan.

Pengetahuan merupakan akumulasi hasil proses pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan.

pendidikan baik yang diperoleh secara formal maupun non formal yang memberikan kontribusi pada seseorang di dalam pemecahan masalah, daya cipta, termasuk dalam melakukan atau menyelesaikan pekerjaan.

#### b. Skills

Keterampilan adalah kemampuan dan penguasaan tehnik operasional mengenai

bidang tertentu, yang bersifat kekerjaan. 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 terpolakan. Jika kebiasaan yang terpolakan tersebut memiliki implikasi positif dalam hubungannya dengan perilaku kerja maka akan menguntungkan. Artinya apabila kebiasaan-kebiasaan pegawai adalah baik, maka hal tersebut dapat menjamin 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 merupakan suatu alat manajemen yang penting di semua tingkatan ekonomi karena mempunyai sifat evaluatif dan pengembangan. *Timpe* (1992: 111-112) mengukur produktivitas karyawan dari beberapa indikator yaitu kualifikasi pekerjaan, motivasi, orientasi pekerjaan positif, kedewasaan, dan kemampuan bergaul dengan efektif.

Berikut penjabaran dari masing-masing indikator tersebut:

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

merupakan faktor kritis dalam produktivitas. Dalam arti, karyawan yang bermotivasi tinggi berada pada jalan menuju produktivitas tinggi.

Karyawan yang peristiwa, proses, objek penelitian wawancara mendalam memiliki kedewasaan (gejala) dalam (Arikunto, 2002 : 108) pada setiap subjek penelitian. lingkungan hidupnya, ). Populasi dalam penelitian ini adalah Wawancara ini memperlihatkan berinteraksi dengan penelitian ini adalah Wawancara ini ki-nerja yang mereka serta berusaha seluruh karyawan dan merupakan konsisten dan memahami tentang karyawan di Hotel wawancara tatap hanya dunia mereka. Mariani Padang. muka antara peneliti memerlukan Penelitian kualitatif Berdasarkan jumlah dan responden dengan pengawasan bertujuan untuk populasi 31 orang teknik wawancara minimal. menjelaskan karyawan maka mendalam dengan 5. *Dapat bergaul* fenomena melalui teknik pengambilan berdasarkan *interview* dengan *efektif*, pengumpulan data sampel dalam *guide* yang telah kemampuan untuk sedalam-dalamnya. penelitian ini adalah disusun dan disertai memantapkan Metode penelitian purposive sampling. dengan diskusi-hubungan antar yang digunakan 3.3. **Teknik** diskusi. Di sini pribadi yang adalah metode **Pengumpulan** peneliti adalah positif adalah aset penelitian deskriptif **Data** instrumen utama yang sangat yang merupakan a. Interview / penelitian. Adapun meningkatkan metode penelitian Wawancara responden yang produktivitas. yang membuat mendalam peneliti wawancara adalah sebagai berikut

**III. METODE** deskripsi secara Interview atau :  
**PENELITIAN** sistematis, faktual, wawancara adalah :  
3.1 **Jenis Penelitian** dan akurat tentang sebuah dialog yang 1. *Manpower*  
Jenis penelitian dilakukan oleh *Manager* hotel yang digunakan untuk fakta-fakta dan sifat-pewawancara untuk Mariani Padang, melakukan penelitian sifat populasi atau memperoleh yang bernama terhadap objek tertentu informasi dari yang Alwisman.  
permasalahan ini (Kriyantono, 2007 : terwawancara 2. *Training*  
adalah jenis penelitian 69). (Arikunto, 2002 : 132 *Manager* hotel  
kualitatif, dimana 3.2 **Populasi Dan** ).  
pada hakekatnya **Sampel** Dalam yang bernama  
adalah mengamati Populasi penelitian ini data Mega.  
fenomena (orang, adalah kumpulan diperoleh dari

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



<p>301-302-303-304-305-306-307-308) sehingga total kamar berjumlah 18 kamar. Beberapa tahun kemudian Hotel tersebut jatuh ketangan saya (dr.Widyarman), dengan bekerja keras akhirnya Hotel tersebut berjumlah 43 kamar.</p>	<p>Hotel Mariani terletak di Jl. Bundo Kandung No. 35 Padang yang terkenal sebagai pusat kota dan pusat keramaian kota Padang. Selain jalan Bundo Kandung merupakan kawasan pusat perbelanjaan yang sangat ramai dan terkenal, baik wisatawan domestik maupun wisatawan mancanegara. Hotel Mariani juga dekat dengan sarana transportasi seperti, kereta api, terminal bus dan bandara.</p>	<p>dari segi kepariwisataan. Hal ini dapat dilihat dari letak Hotel yang berada dekat dengan objek wisata seperti Taman Budaya Minang Kabau, Pantai Padang dan pusat perbelanjaan.</p>	<p>4. Segi aktivitas yang dilakukan oleh Masyarakat Lokasi Hotel Mariani yang berada di kawasan pusat perbelanjaan dan perkantoran, terletak jauh dari pemukiman penduduk sehingga tidak mengganggu masyarakat.</p>
--	---	--	---

**4.2 Lokasi Hotel**

Hotel Mariani terletak di jantung Kota Padang, hal itulah yang membuat lokasi Hotel Mariani bisa dikatakan strategis, yakni di Jalan Bundo Kandung No 35 Padang Lokasi Mariani Hotel yang strategis dapat dilihat dari beberapa segi, yakni:

1. Segi pemasaran
2. Segi kepariwisataan
3. Segi Tenaga Kerja

Letak Hotel Mariani sangat strategis ditinjau dari segi kepariwisataan. Hal ini dapat dilihat dari letak Hotel yang berada dekat dengan objek wisata seperti Taman Budaya Minang Kabau, Pantai Padang dan pusat perbelanjaan.

3. Segi Tenaga Kerja

Tenaga kerja yang terdidik dan terlatih merupakan salah satu penentu keberhasilan dan kelangsungan hidup suatu perusahaan. Oleh karena itu, dalam pengadaan tenaga kerja, Hotel Mariani merekrut tenaga kerja yang berasal dari tamatan perhotelan, pariwisata yang jumlahnya cukup banyak di Padang.

**4.3 Tujuan dan Manfaat Berdirinya Hotel Mariani**

1. Tujuan berdirinya perusahaan Hotel Mariani sebagai perusahaan yang bergerak dibidang jasa perhotelan memiliki tujuan sebagai berikut :

- a. Sebagai agen pembangunan (agent of develompment) pemerintah dibidang

- pariwisata dan perhotelan. Penyebaran pengelolaan jasa perhotelan. Terwujudnya sebuah unit yang kompetitif dan inovatif sehingga mampu menjadi “market leader “dalam bisnis konvensi di Padang.
- b. Penyedia lapangan kerja bagi masyarakat. b. Bagi daerah istimewa Padang Misi
- c. Sebagai agen sosial bagi masyarakat, instansi di dalam memberikan kontribusi untuk pembangunan dunia pariwisata atau perhotelan. ▪ Pendapatan asli daerah ▪ Kerja sama dibidang sosial, keamanan dan statis pengunjung. ▪ Mata rantai bisnis / komersil. 1. Memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan melalui pelayanan terbaik sehingga diperoleh kepuasan konsumen.
- d. Melayani jasa penyedia kamar, makanan, minuman, serta fasilitas pendukung lainnya. c. Bagi pemilik perusahaan. ▪ Meningkatkan kesejahteraan hidup diri sendiri ▪ Meningkatkan kesejahteraan bagi keluarga,. 2. Mendorong terciptanya kondisi financial yang sehat sehingga mampu memberikan kontribusi keuntungan yang optimal bagi perusahaan
2. Manfaat didirikannya perusahaan Hotel Mariani didirikan mempunyai manfaat, antara lain :
- a. Bagi pemerintah ▪ Sebagai sumber pendapatan negara ▪ Agen pembangunan
- b. Bagi daerah istimewa Padang Misi
- Meningkatkan kesejahteraan hidup diri sendiri ▪ Meningkatkan kesejahteraan bagi keluarga,. 3. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan suasana kerja yang kondusif untuk mewujudkan kepuasan kerja dan kesejahteraan karyawan.

#### **4.4 Poduk Jasa dan Fasilitas Perusahaan**

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.

**Bangunan**  
Hotel Mariani terdiri atas 3 lantai yang terdiri dari 43 kamar, mempunyai empat konfigurasi kamar, yaitu: *standar, first class, deluxe, mariani suite*. **Klasifikasi**

kamar tersebut costumernya juga internal (*employee* bisa diberikan dalam didasarkan atas tersedia *air lines relations*) yaitu publik bentuk pelatihan fasilitas yang tersedia *ticket agent, taxi* yang terdiri dari para *personality, technical* di setiap kamar dan *service travel agent* pekerja (karyawan) *selling, study tour* 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 tempat penginapan (familiarisasi) yang Hotel Mariani juga yang nyaman, Hotel adanya kegiatan lebih tinggi mutu menawarkan produk Mariani Padang juga *employee relations* disebuah perusahaan operasionalnya atau lain yaitu berupa menyediakan ruang sangatlah penting lebih modern makanan dan konvensi untuk perlengkapan dan minuman. Untuk kegiatan MICE ( *meeting, incentive, conference dan* peralatan serta minuman tersebut *axhibition*). Yaitu : yang dilakukan Hotel lain-lain. Di bidang Hotel Mariani dalam teori, pendidikan bisa melengkapi dengan fasilitas-fasilitas berupa meeting room up to diberikan dalam bentuk kursus-kursus, restaurant, bar dan lobby. 50 seats dan theatre room up to 100 seats. pelatihan, *up grading*, 4.5. Deskripsi Hasil atau tugas belajar a. Pelatihan dan dalam salah satu Program Training sekolah atau Hotel *produck* lainnya, seperti layanan binatu, layanan pemanggilan taksi, layanan pusat bisnis, tempat parkir bebas biaya. Untuk menambah kenyamanan para **Penelitian** Guna meningkatkan keterampilan dan pengetahuannya, Hotel Mariani Padang Karyawan sekali tiga bulan para pegawai Hotel Mariani Padang pun diberikan pendidikan ”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 berbagai permainan- karyawan minimal khususnya kepada maupun bawahan. permainan yang satu setengah kali tamu-tamu hotel. Selain itu, dilakukan tadi, pertemuan. Kegiatan *c. Gathering* tujuan dari kemudian dapat tersebut perlu Pertemuan diadakannya outbond dilihat siapa 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”( wawanca untuk memupuk rasa kembali rasa bertanggung jawab, ra 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, kejenuhan 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.

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.

e. Papan Pengumuman

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 yang 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-kegiatan yang berhubungan dengan karyawan.

Papan pengumuman diletakkan di dinding area keluar masuk karyawan sehingga setiap karyawan yang akan berangkat atau pulang dapat mengetahui peristiwa-peristiwa yang terjadi Hotel Mariani Padang.

**4.6 Indikator Produktivitas Kerja Karyawan**

Pengukuran produktivitas merupakan suatu alat manajemen yang penting di semua tingkatan ekonomi karena mempunyai sifat evaluatif dan pengembangan.

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

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 program kegiatan diberi hal-hal yang dibidang Despita, amd selaku tersebut, maka menarik agar receptionist di Hotel program yang karyawan tertarik .

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 peng- departement yang karyawan seperti hambat yang sering tersebut maka khusus langsung produk. Dan untuk menjadi kendala anggaran perlu memberikan 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 *beverage*, kemauan karyawan kemauan karyawan yang kurang sering *housekeeping*, terhadap pekerjaan serta kesibukan kali membuat *engineering* dan *front* yang mereka operasional yang program yang telah *office*. Mereka tidak kerjakan”( wawancara kami sebagai berjalan maksimal. meninggalkan tugas a tanggal 23 Agustus kami sebagai Untuk itu pihak mereka, maka dari 2015). perusahaan yang memberikan *internal relations* itu untuk mengatasi

#### **4.7 Faktor**

##### **Penghambat dan**

##### **Pendukung**

##### ***Employee***

##### ***Relations***

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

memberikan pelayanan jasa 24 jam”... (Wawancara 23 Agustus 2015).” Anggaran menjadi penghambat para karyawan bahwa kegiatan yang para karyawan yang diadakan sangatlah terlibat sehingga

seluruh karyawan mengenalnya produktivitas kerja hubungan yang baik dapat mengikuti karyawan yang satu karyawan Hotel dengan karyawan setiap kegiatan dan dan yang lain, baik Mariani Padang, melalui kegiatan program yang yang muda dan yang faktor-faktor *employee relations* diberikan. Dengan tua, antara atasan dan penghambat yang masuk dalam begitu semua program bawahan sehingga komunikasi dan kegiatan *internal relations* yang diberikan dapat dalam menjalankan faktor pendukung *relations* dirasa berjalan dengan program tidak begitu yang ada di dalam menjadi bagian yang lancar dan bisa sulit. Hal ini dapat strategi tersebut. sangat penting apalagi langsung berpengaruh dilihat pula dari Seperti yang baik atau tidaknya terhadap tingkat lamanya masa kerja sudah dijelaskan suatu hubungan yang produktivitas yang mereka di hotel sebelumnya, dijamin antar dihasilkan karyawan. Mariani Padang karyawan di dalam karyawan bisa

yang rata-rata sudah suatu perusahaan mempengaruhi bertahun-tahun. merupakan aset yang produktivitas kerja Dengan keakraban, sangat penting yang dihasilkan fasilitas dan dalam menggerakkan nantinya.

Selain faktor penghambat terdapat dan Secara keseluruhan dalam juga faktor-faktor pengetahuan yang keseluruhan dalam yang dapat diberikan pihak hotel praktek kegiatan mendukung jalannya serta disiplin yang *employee relations* yang dijalankan oleh program *employee relations* itu dapat menjadi perusahaan ini, di hotel pendukung jalannya sebagai sumber daya terlihat bahwa Mariani Padang, produktivitas kerja menjadi bagian dari manajemen hotel seperti suasana para karyawan yang unit usaha perusahaan Mariani Padang sudah kekeluargaan yang bekerja di Hotel yang membantu menjalankan selalu diciptakan Mariani Padang.

#### 4.2 Pembahasan

Dari hasil perusahaan, sangat dengan pandangan karyawan merasa Dari hasil penelitian penulis dalam teori betah bekerja disana. melihat *Employee Relations* hubungan manusiawi Keakraban yang *Relations* dalam yang dikemukakan dijamin para karyawan upaya meningkatkan dari itu menjalin oleh *Elton Mayo*.

Oleh sebab itu, Padang, seluruh *Employee relations* kepegawaian memberikan karyawan sendiri sebenarnya merupakan kegiatan kesempatan kepada mendapatkan porsi merupakan bagian yang esensial atau karyawannya untuk perhatian yang dari kegiatan humas sangat penting dalam ikut berpartisipasi setara, sehingga internal. Hubungan menopang lajunya dalam memberikan suasana komunikasi antara sesama produktivitas suatu saran, masukan dalam yang t erjadi menjadi pegawai pada suatu perusahaan sehingga pembuatan keputusan situasi yang perusahaan atau akan menghasilkan bersama pada saat menyenangkan dan sesama anggota produktivitas baik pertemuan karyawan bersifat sebuah organisasi dalam bentuk yang sering kekeluargaan. yang lebih fokus pada penyelesaian kerja, dilakukan setiap bulannya menjadi **V. Kesimpulan dan Saran** aspek-aspek pelayanan terhadap *customer* dan lain-lain. sangat penting. Berdasarkan hal tersebut tidak lain.

Selain itu, penelitian yang telah Di Hotel Mariani memberikan dilakukan pada bab- Padang kegiatan perhatian le-bih bab sebelumnya *employee relations* yang dibangun sudah kepada karyawan mengenai kegiatan yang sangat baik. Hal ini dengan menyediakan *employee relations* dalam upaya hubungan yang erat dapat dilihat dari fasilitas-fasilitas dalam upaya meningkatkan mengingat hubungan banyaknya program pendukung yang meningkatkan produktivitas kerja industri juga sangat program yang telah dibutuhkan karyawan, produktivitas kerja karyawan yang dipengaruhi oleh disusun dan dan saling percaya karyawan yang dipengaruhi oleh dikembangkan oleh antara satu dengan dilakukan di Hotel efektif atau tidaknya pihak internal hotel. yang lainnya tanpa Mariani Padang , komunikasi di Seperti adanya memandang usia maka diperoleh kalangan pegawai acara berkumpulnya dan lama kerjanya, kesimpulan sebagai atau karyawan. para karyawan dan dapat meningkatkan berikut : Kegiatan perayaan hari besar, produktivitas kerja *employee relations* merupakan kegiatan darmawisata, pegawai. Hal ini yang penting untuk *Employee relations* olahraga yang biasa pulalah yang terlihat dilakukan oleh setiap *relations* atau disebut dengan acara di hotel Mariani perusahaan. hubungan dengan sarasehan, dengan



berbagai info karyawan mengenai adanya rasa saling mengenai keadaan kegiatan *employee* percaya satu dan yang hotel, outbond *relations* yang lain baik muda training, pelatihan- diterapkan di Hotel maupun yang tua. pelatihan dan lain- Mariani Padang dapat lainnya yang semua mendukung usaha itu ditujukan untuk peningkatan produktivitas kerja memperlakukan seluruh karyawan dan hubungan seluruh karyawan dan karyawan baik ternyata usia dan rasa sesama karyawan senioritas ternyata maupun antara atasan bukanlah suatu dan bawahan. hambatan dalam Sehingga dengan menghasilkan suatu adanya kegiatan pro-duktivitas. Hal- *employee relations* hal yang mendukung tadi terciptalah *team* pening-katan *building* yang kuat, produktivitas adalah kesetiaan pada adanya rasa pekerjaan dan kekeluargaan yang perusahaan serta tinggi dan ditambah timbulnya rasa lagi seringnya Hotel semangat dalam diri Mariani mengadakan para karyawan yang per-temuan antar pada akhirnya dapat karyawan sehingga meningkatkan terciptalah *team* produktivitas kerja. *building* yang kuat, kesetiaan pada pekerjaan dan perusahaan serta adanya rasa semangat

Selain itu, dalam diri para penilai positif dari karyawan karena

Penerbit  
Mandar Maju.  
Bandung.

Erni Ermawaty. 2011.  
*Skripsi Kegiatan evaluasi employee relations dalam upaya meningkatkan produktifitas kinerja karyawan.* Universitas pembangunan nasional veteran. Yogyakarta.

Jefkins, Frank. 1992.  
*Public Relations.* Erlangga. Jakarta.

Moleong, Lexy J. 2005. *Metode Penelitian Kualitatif.* PT Remaja Rosdakarya. Bandung.

Rosidah, Ambar. 2009, *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Penerbit Graha Ilmu. Yogyakarta.

Rusli Syarif. 1991. *Produktivitas.* Depdikbud. Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdurahman, Oemi. 1995, *Dasar-Dasar Public Relations.* PT Aditya Bakti. Bandung.

Anggoro, Linggar. 2002. *Teori dan Profesi Kehumasan.* PT Bumi Aksara. Jakarta.

Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktek.* PT Rhineka Cipta. Jakarta.

Azwar, Saifuddin. 1998, *Metode Penelitian.* Penerbit Pustaka Pelajar. Yogyakarta.

Effendi, Onong. Uchayana. 1993. *Human Relations & Public Relations.*

2008  
<[http://www.africandl  
.  
org.za/glossary.htm](http://www.africandl.org.za/glossary.htm)>