

PERAN KOMUNIKASI PERSUASIF HUMAN RESOURCES DEVELOPMENT HOTEL
BEST WESTERN PREMIER SOLO BARU DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
SUMBER DAYA MANUSIA

**The Role of Persuasive Communications Human Resources Development The Best
Western Premier Hotel Solo Baru in Improving The Quality of Human Resources**

Oleh

Astried Eka Christiani¹, Dian Esti Nurati², Nurnawati Hindra H³
Program Studi Ilmu Komunikasi
Universitas Slamet Riyadi Surakarta

Abstract

The hotel is one of the role holders in the tourism industry because the hotel provides accommodation and service facilities. Good service can be seen from the quality of human resources in it. With competition in the world of hospitality that is getting tougher every hotel is competing to provide the best service for its guests. HRD (Human Resources Development) plays an important role in improving the quality of human resources because HRD has tasks that are directly related to employees. From this phenomenon, the authors are interested in examining the Role of Persuasive Communication in Human Resources Development in Improving the Quality of Human Resources. The theory used is the persuasive communication theory of Wilbur Schramm by using persuasive communication phases namely AIDDA (attention, Interest, Desire, Decision, Action) by arousing attention (attention) followed by developing interest (interest) so that the desire arises the coming of a decision (decision), namely the decision to take action (action). The type of research used in this study is descriptive research with qualitative methods. The results of the study explained that persuasive communication conducted by HRD Best Western Premier Hotel Solo Baru is by arousing concern among employees through messages by building communication by adjusting the situation, not always formal but with communication that can be received by employees, then to arouse the attention of HRD employees to conduct Best Employee and Best Attendance, there arises the interest of employees with enthusiasm, then the desire of employees to improve the quality of their performance by making decisions that are responsible for the work and the company, then the last action taken by employees is by improving and maximizing its performance. This has an impact on improving the quality of human resources.

Keywords: *persuasive communication, HRD, quality of human resources*

Pendahuluan

Di era globalisasi dengan perkembangan zaman yang sangat pesat, dapat mempengaruhi pertumbuhan ekonomi menjadi semakin meningkat, terutama persaingan bisnis sangat berpengaruh diseluruh belahan dunia. Hal ini juga berdampak pada Indonesia, perkembangan industri di Indonesia juga sangat meningkat yang bisa mendorong investor untuk melakukan suatu terobosan dengan mendirikan usaha khususnya industri pada bidang jasa. Industri pada bidang jasa yang menjadi andalan Indonesia yaitu industri pariwisata. Industri pariwisata di Indonesia merupakan salah satu industri yang menjanjikan.

Hotel merupakan salah satu pemegang peranan dalam industri pariwisata karena hotel menyediakan sarana akomodasi, dan pelayanan Hotel merupakan salah satu pemegang peranan dalam industri pariwisata karena hotel menyediakan sarana akomodasi, dan pelayanan. Salah satu kegiatan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya Hotel Best Western Premier Solo Baru mengadakan morning briefing setiap pagi yang diikuti oleh perwakilan setiap departemen, kegiatan tersebut bertujuan untuk mempresentasikan apa yang akan dilakukan pada sepanjang hari itu, dan pengarahan dari seorang pimpinan atau General Manajer untuk mengevaluasi kinerja karyawan yang bertujuan meningkatkan kualitas sumber

daya manusianya. Dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang disuguhkan.

Hotel Best Western Premier Solo Baru memperoleh prestasi pada tahun 2017 yaitu The Highest Revenue of Best Western Indonesia 2017. Komunikasi persuasif memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia di suatu perusahaan.

Komunikasi persuasif tidak lain dari suatu usaha untuk meyakinkan orang lain agar public-nya bertindak dan bertingkah laku seperti yang diharapkan komunikator. Disini yang menjadi seorang komunikator yaitu Human Resources Development, karena Human Resources Development dalam suatu perusahaan memiliki tugas yang berhubungan langsung dengan karyawan. Untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusianya, Human Resources development Hotel Best Western Premier Solo baru mengadakan beberapa pelatihan salah satunya adalah pelatihan pengembangan karyawan seperti memberi pelatihan motivasi, yang biasa disebut motivational training yang bertujuan untuk meningkatkan motivasi karyawan dalam berkerja sehingga terciptanya kualitas sumber daya manusia yang baik.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan metode penelitian kualitatif. Metode kualitatif yaitu prosedur yang dapat menghasilkan suatu data deskriptif dalam bentuk kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan dengan perilaku yang diamati. Moleong (2002:78)

Penelitian ini dilakukan di Hotel Best Western Premier Solo Baru. Adapun sumber data dalam penelitian ini berasal dari informan, lokasi atau tempat dan peristiwa atau aktivitas, serta dokumen yang berkaitan dengan Human Resources Development Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Penelitian menggunakan teknik purposive sampling, dimana penulis memilih narasumber atau informan yang dianggap mengerti dan bisa dipercaya untuk diambil datanya secara mendalam sebagai sampel penelitian. Purposive sampling dilakukan dengan mengambil narasumber yang ditentukan oleh peneliti berdasarkan ciri spesifik yang diharapkan oleh sampel

tersebut. Nasution (2000:86). Dari beberapa pertimbangan tersebut informan dalam penelitian ini terdiri dari Human Resources Development dan karyawan Hotel Best Western Premier Solo Baru.

Teknik wawancara dilaksanakan secara mendalam, wawancara jenis ini dilaksanakan kepada semua informan dan bersikap terbuka. Wawancara yaitu yang dilakukan melalui dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan dan yang diwawancarai sumber jawaban atas pertanyaan itu. Moleong (2002: 135). Wawancara dilakukan dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai peran komunikasi persuasif yang digunakan Human Resources Development dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Validitas data penting dilakukan dikarenakan dapat menjamin keakuratan dalam pengumpulan data, dalam pemeriksaan ini teknik yang digunakan yaitu teknik triangulasi data, triangulasi data merupakan kegiatan membandingkan dari beberapa data untuk dinyatakan mana yang benar.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis inteaktif. Dalam model ini terdapat tiga komponen yakni mereduksi data, menyajikan data, dan kemudian penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

HumanResources Development Hotel Best Western Premier Solo Baru melakukan berbagai cara persuasif melalui kegiatan-kegiatan yang diadakan dan komunikasi yang dilakukan oleh Human Resources Development kepada karyawan. Peran Komunikasi Persuasif Human Resources Development Hotel Best Western Premier Solo Baru

Komunikasi persuasif tidak lain dari suatu usaha untuk meyakinkan orang lain agar publiknya bertindak dan bertingkah laku seperti apa yangdiharapkan komunikator. Peran komunikasi persuasif sudah dilakukan oleh Human Resources Development dengan mengadakan kegiatan-kegiatan untuk mempengaruhi atau meyakinkan karyawan agar bertindak sesuai harapan komunikator Human Resources Development. Adapun pentahapan

komunikasi persuasif yang dilakukan Human Resources Development untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia :

1. Attention (Perhatian)

Guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia Human Resources Development menarik perhatian karyawan dengan berusaha lebih dekat dengan karyawan, sehingga dapat mengetahui apa yang menjadi keluhan selama karyawan bekerja, dan membangun komunikasi dengan menyesuaikan situasi. Selanjutnya untuk menarik perhatian karyawan, HRD mengadakan kegiatan Best Employee dan Best Attendance yang bertujuan memotivasi dan sebagai apresiasi terhadap karyawan.

Seperti yang dijabarkan oleh Wirbur Schramm yang telah dikutip Onong Uchjana Effendy (2000:304) menjelaskan keberhasilan komunikasi persuasif dilaksanakan secara sistematis dengan menggunakan formula AIDDA, yang pertama komunikator menumbuhkan dan membangkitkan perhatian komunikan bisa melakukan pesan, kegiatan, dan dalam gaya penampilan diri didepan kyalayak.

2. Interest (Minat)

Setelah dibangkitkan perhatian karyawan oleh HRD maka pengembangan minat karyawan yaitu antusias melalui kegiatan Best Employee dan Best Attendance yang diadakan karena dengan dengan Best Employee karyawan tawarkan hadiah yang bisa menambah minat karyawan. Sesuai dengan penjabaran Wilbur Schramm yang dikutip Onong Uchjana Effendy (2000:304), menjelaskan bahwa apabila perhatian sudah berhasil dibangkitkan, dilanjutkan dengan mengembangkan minat.

3. Desire (Hasrat)

HumanResources Development maupun karyawan memiliki hasrat atau keinginan yang realtif sama, yaitu terciptanya suatu peningkatan dalam pekerjaan karyawan, yang ditunjang melalui kegiatan yang tidak membuat karyawan jenuh dan dapat lebih bervatif. Menurut Wilbur Schramm yang dikutip Onong

Uchjana Effendy (2000:304, setelah mengembangkan minat selanjutnya timbul hasrat pada diri komunikan untuk melakukan apa saja yang dibujukan oleh komunikator.

4. Decision (Keputusan)

Keputusan yang diambil karyawan yaitu dengan menjalankan segala pekerjaandengan sebaik mungkin, karena karyawan merasa bertanggung jawab terhadap pekerjaan dan perusahaan maka karyawan memberikan sesuatu yang terbaik untuk perusahaan/hotel dalam pekerjaan mereka. Menurut Wilbur Schramm dalam bukunya Onong Uchjana Effendy (2000:304) mengatakan adanya hasrat saja pada komunikan, bagi komunikator belum berarti apa-apa harus dilanjutkan dengan datangnya keputusan.

5. Action (Tindakan)

Tindakan yang dilakukan karyawan yaitu memperbaiki kinerja mereka yang semula kurang maksimal bisa lebih dimaksimalkan dengan tujuan akhir bisa meningkatnya kualitas kinerja karyawan tersebut. Sepeti yang dikemukakan Wibur Schramm yang dikutip Onong Uchjana Effendy (2000:304) menjelaskan setelah datangnya keputusan, yakni keputusan untuk melakukan tindakan sebagaimana yang diharapkan komunikator.

Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia. Peningkatan kualitas sumber daya manusia dapat dilihat dari beberapa hal yang ditunjang oleh Human Resources Development. Adapun untuk mengukur kualitas karyawan yang diharapkan oleh seorang HRD mencakup sumber daya manusia yang harus memenuhi kriteria yaitu: **Pertama**, Kemampuan Fisik (Kesehatan). Kemampuan dalam hal fisik karyawan Hotel Best Western Premier Solo Baru sudah terpenuhi. Seperti yang dijabarkan oleh Sedarmayanti (2009:53), menjelaskan dalam mengukur kualitas sumber daya manusia yang harus mencakup kemampuan fisik (kesehatan) yaitu kemampuan tugas-tugas yang menuntut stamina, ketrampilan, kekuatan, dan karakteristik serupa.

Kedua, Kemampuan Intelektual (Kecerdasan). Kemampuan dalam hal intelektual yang diberikan oleh Human

Resources Development kepada karyawan dengan mengharuskan karyawan mengikuti uji kompetensi dan karyawan wajib bersertifikat. Sesuai yang dijabarkan Sedarmayanti (2009:53), kriteria penilaian kualitas sumber daya manusia juga diukur dari kemampuan intelektual karyawan. Karena kemampuan intelektual merupakan kemampuan yang dibutuhkan untuk melakukan berbagai kegiatan aktivitas berfikir, menalar dan memecahkan masalah. Individu harus bisa menempatkan kecerdasan dan untuk alasan yang tepat, pada nilai yang tinggi.

Ketiga, kemampuan Psikologis (Mental). Human Resources Development mengadakan evaluasi kerja yang bertujuan untuk menguji mental karyawan apakah karyawan mampu untuk melewati tahap tersebut atau tidak, dan jika karyawan mampu melewati hal tersebut kriteria kemampuan psikologis karyawan terpenuhi dan bisa naik jabatan/level. Menurut Sedarmayanti (2009:53) menjabarkan kemampuan mental yaitu kemampuan yang berkaitan dengan etika, perilaku, sikap serta fungsi mental manusia secara ilmiah yang biasanya dikaitkan dengan kemampuan seseorang untuk memberi penilaian baik buruk suatu keadaan/kondisi didalam melaksanakan pekerjaan.

Penutup

Human Resources Development (HRD) menarik perhatian karyawan dengan berusaha lebih dekat dengan karyawan, sehingga dapat mengetahui apa yang menjadi keluhan selama karyawan bekerja, dan membangun komunikasi dengan menyesuaikan situasi, tidak selalu formal tetapi dengan komunikasi yang dapat diterima oleh karyawan.

Selanjutnya untuk menarik perhatian juga diadakannya Best Employee dan Best Attendance. Setelah adanya pengembangan minat karyawan maka timbullah hasrat/ keinginan karyawan yaitu untuk meningkatkan kualitas kinerja mereka. Lalu keputusan yang diambil karyawan yaitu dengan menjalankan segala pekerjaannya dengan sebaik mungkin, karena karyawan merasa bertanggung jawab. Selanjutnya tindakan yang dilakukan oleh karyawan yaitu memperbaiki kinerja mereka

serta meningkatkan kualitas kinerja mereka. Dengan adanya hal tersebut mampu meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ditunjang melalui hal kemampuan fisik (kesehatan) yang sudah diberikan HRD kepada karyawan. Selanjutnya dalam hal kemampuan intelektual (kecerdasan) yaitu dengan diadakannya uji kompetensi yang bekerja sama dengan dinas tenaga kerja dan dinas pariwisata, dikarenakan setiap karyawan wajib bersertifikat. Dan yang terakhir yakni dalam hal kemampuan psikologis (mental). Yaitu kemampuan untuk menguji mental, etika, dan perilaku karyawan. Untuk menunjang hal tersebut HRD mengadakan evaluasi kerja yang bertujuan untuk menguji mental karyawan, selanjutnya dalam hal etika dan perilaku karyawan diwajibkan mampu memenuhi standart greeting yaitu karyawan wajib ramah dan mengetahui bagaimana sikap dan perilaku yang harus mereka lakukan dalam menghadapi para tamu maupun sesama karyawan.

Daftar Pustaka

- Effendy Onong Uchjana (2011), *Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek*, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung
- Moleong Lexy J (2002), *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. RemajaRosdakarya, Bandung
- Nasution S (2000), *Metode Research*, BumiAksara, Jakarta
- Sedarmayanti (2009), *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*, CV. Mandar Maju, Bandung
- Widjaja. H. A. W. (2002), *Komunikasi (Komunikasi Dan Hubungan Masyarakat)*, BumiAksara, Jakarta