
BUANA KOMUNIKASI

Jurnal Penelitian dan Studi Ilmu Komunikasi
<http://jurnal.usbykp.ac.id/index.php/buanakomunikasi>

POLA KOMUNIKASI ORGANISASI PADA HOTEL: STUDI KASUS HOTEL MALAKA BANDUNG

Taofik Robiyanto¹

Universitas Sangga Buana
taofikrobianto@gmail.com

Widyapuri Prasastiningtyas²

Universitas Sangga Buana
widya.puri@usbykp.ac.id

Abstract

This study discusses to describe the implementation of organizational communication in Malaka Hotel Bandung, which includes (1) vertical downward communication, (2) vertical upward communication, and (3) horizontal communication. This research is a descriptive qualitative research. The subjects of this study were the Department of Human Resources, Head of Accounting, Room Division Managers, Private Staff, Room Officers and Public Areas, and Food and Beverage Operations at Malaka Hotel, Bandung. Data collection techniques using interviews, observation, and study documentation. The data validity technique uses persistence of observation and source triangulation. Data analysis techniques using interactive models from Miles and Huberman, with the stages of data reduction, data presentation, and conclusion victory.

Keywords: *Communication, Organization, Hotel*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan komunikasi organisasi di Hotel Malaka Bandung, yang meliputi (1) komunikasi vertikal ke bawah, (2) komunikasi vertikal ke atas, dan (3) komunikasi horisontal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah *Human Resource Department, Chief Accounting, Room Divisi Manager, Personal Officer, Room Attendant and Public Area*, dan *Operational Food and Beverages* di Hotel Malaka Bandung. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Teknik keabsahan data menggunakan ketekunan pengamatan dan triangulasi sumber. Teknik analisis data menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman, dengan tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kata kunci: *Komunikasi, Organisasi, Hotel*

**BUANA
KOMUNIKASI**

Jurnal Penelitian & Studi
Ilmu Komunikasi
Volume 02
Nomor 01
Halaman 111 - 118
Bandung, Juli 2021

p-ISSN : 2774 - 2342
e-ISSN : 2774 - 2202

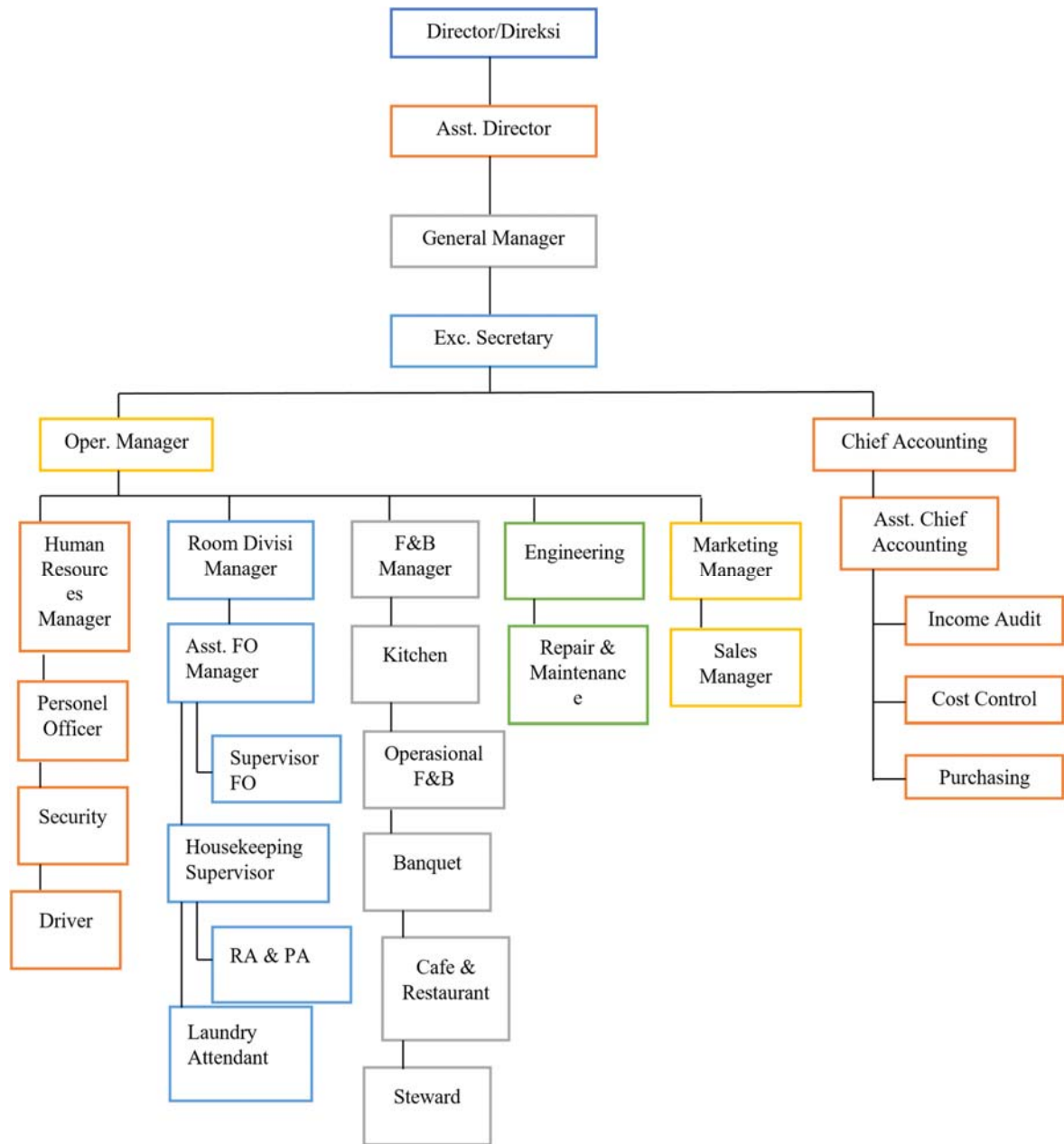
Tanggal Masuk :
14 Januari 2021
Tanggal Revisi :
21 Maret 2021
Tanggal Diterima :
24 Maret 2021

PENDAHULUAN

Dalam perusahaan, pasti tidak pernah bisa lepas dengan komunikasi organisasi. Komunikasi organisasi berjenis formal dan informal, komunikasi formal biasanya dengan sistem surat - menyurat, pelaporan, dan pertemuan yang formal. Dan komunikasi informal biasanya melalui interaksi yang tidak terhubung dengan struktur. Baik komunikasi formal dan informal pasti dilakukan melalui pengiriman dan pertukaran pesan verbal ataupun nonverbal yang mencakup percakapan, tulisan, dan unsur-unsur visual lainnya. Dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi maka perlu adanya komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi. Komunikasi itu sesuatu yang berfifat sangat esensial bagi keefektivitasan operasi suatu organisasi (Alo Liliweri, 2011 : 37). Komunikasi bertujuan untuk mencapai tujuan dari sistem organisasi. Fungsi-fungsi komunikasi lebih khusus meliputi pesan-pesan mengenai pekerjaan, pemeliharaan, motivasi, integrasi, dan inovasi. Peran penting komunikasi dalam organisasi, memiliki ciri khas yang terletak pada pola komunikasinya. Komunikasi organisasi menurut Khomsahrial Romli adalah pengiriman dan penerimaan berbagai pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal dari suatu organisasi.

Dari teori diatas, bisa disebutkan bahwa komunikasi itu adalah hal yang sangat penting dan pokok untuk mencapai suatu tujuan organisasi khususnya perusahaan, dan juga bukan hanya terwujudnya tujuan, untuk menjalankan suatu organisasi pun membutuhkan komunikasi. Tanpa adanya komunikasi, organisasi apa saja tidak akan menjadi seperti apa yang diharapkan dan juga tidak akan bisa menggapai tujuannya secara efektif dan efisien. Bisa diketahui sangat pentingnya komunikasi di dalam suatu organisasi. Komunikasi organisasi yang disebutkan oleh Yosol Iriantara dan Usep Syaripudin terdapat beraneka macam. Ada vertikal turun (komunikasi ke bawah), vertikal naik (komunikasi ke atas), komunikasi horisontal (komunikasi sejawat) serta komunikasi daigonal (lintas bidang), yang berarti dalam sebuah organisasi, komunikasi vertikal naik maupun turun biasanya terjalin antara bawahan dengan atasan dan juga sebaliknya, sedangkan komunikasi horisontal itu biasa terjadi diantara orang yang setara kedudukannya di organisasi, atau juga rekan sejawat dalam organisasi, dan ada juga komunikasi diagonal yang biasanya malah jarang terjadi karena adanya aturan dalam struktur organisasi. Berikut adalah kerangka struktur organisasi yang ada di Hotel Malaka Bandung adalah sebagai berikut :

Gambar 1.1 Struktur Organisasi Hotel Malaka Bandung



Sumber: Arsip Hotel Malaka

Pada gambar di atas disebutkan bahwa dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa dikordinasikan dengan baik melalui proses komunikasi. Selain itu, dengan adanya struktur tersebut maka kita bisa mengetahui beberapa spesialisasi dari sebuah pekerjaan, saluran perintah, maupun penyampaian pesan dan laporan. Joseph A. Devito mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai pengiriman dan penerimaan berbagai pesan di dalam organisasi, baik dalam kelompok formal maupun kelompok informal organisasi. (Devito, 1997 : 340).

Penelitian terdahulu yang sejenis dan paling relevan diantaranya adalah, Adesya (2010), Bella Ayu Permatasari (2014), Paridah (2009), Sri Utari (2010) dan Vivi Haviani (2016). Melihat fenomena tersebut, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait pelaksanaan komunikasi organisasi yang dilaksanakan di Hotel Malaka Bandung, baik secara vertical ke atas, vertical ke bawah maupun secara horizontal. Peneliti berfokus pada pelaksanaan komunikasi organisasi yang dilaksanakan di Hotel Malaka Bandung baik secara vertical ke atas, vertical ke bawah dan secara horizontal.

LITERATUR

Komunikasi Organisasi

Menurut Redding dan Sanborn Komunikasi organisasi adalah pengirim dan penerima informasi dalam organisasi yang komplek (beragam). Sedangkan Katz dan Kahn mengatakan Komunikasi organisasi merupakan arus informasi, pertukaran informasi dan pemindahan arti di dalam suatu organisasi. Secara sederhana komunikasi organisasi dapat dipahami sebagai berikut:

- a. Komunikasi organisasi terjadi dalam suatu sistem terbuka yang kompleks yang dipengaruhi lingkungannya sendiri baik internal maupun eksternal.
- b. Komunikasi organisasi meliputi pesan dan arusnya, tujuan, arah dan media.
- c. Komunikasi organisasi meliputi orang dan sikapnya, perasaannya, hubungannya dan keterampilan/skillnya.

Goldhaber (1986) memberikan definisi komunikasi organisasi sebagai berikut: “Komunikasi organisasi adalah proses menciptakan dan saling menukar pesan dalam satu jaringan hubungan yang saling tergantung satu sama lain untuk mengatasi lingkungan yang tidak pasti atau yang selalu berubah-ubah.”

METODE

Berdasarkan latar belakang masalah, rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, jenis penelitiannya deskriptif kualitatif yang bertujuan menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya, melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya. Penelitian ini tidak mengutamakan besarnya populasi yang akan diteliti, namun yang lebih ditekankan adalah kedalaman (kualitas) data, bukan banyaknya (kuantitas) data. Penggunaan metode penelitian deskriptif kualitatif ini karena peneliti ingin menjelaskan bagaimana pelaksanaan komunikasi organisasi di Hotel Malaka Bandung. Penulis ingin mendapatkan gambaran secara mendalam tentang hal ini dimana lebih mengutamakan kedalaman datanya, bukan banyaknya data. Adapun subjek penelitian yang penulis maksudkan disini adalah orang yang dapat memberikan informasi terkait permasalahan yang diteliti, yaitu pimpinan, staff dan Karyawan Hotel Malaka Bandung. enam narasumber utama dalam penelitian ini adalah : Juju Julia, *Human Resource Manager* Hotel Malaka Bandung, Dedi Karyadi, Karyawan Hotel Malaka Bandung yang menjabat sebagai *Room Divisi Manager*, Youveri Wijaya selaku *Chief Accounting*, Indra, *Personel Officer*, Agung, *RA&PA* Hotel Malaka Bandung, Fikri, *Operational F&B* Hotel Malaka Bandung. Sedangkan objek penelitian ini adalah bentuk- bentuk komunikasi organisasi yang dilakukan di Hotel Malaka Bandung.

Peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu: Wawancara, observasi dan dokumentasi. Perihal proses analisis data yang dipakai oleh peneliti yaitu memakai analisis data jenisl interaktif dari Miles and Huberman. Mereka berpendapat kegiatan analisis data kualitatif dilaksanakan dengan cara interaktif serta berlangsung secara sering sampai selesai. Penelitian yang penulis lakukan, peneliti memakai teknik pengamatan yang tekun serta metode triangulasi sebagai sumber untuk menyatakan validitas data. Melakukan hal ini karena adanya waktu yang terbatas pada saat penelitian serta memahami kondisi lapangan, maka dari itu peneliti takut mengganggu kinerja bahkan kenyamanan dari para karyawan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Malaka Bandung adalah perusahaan swasta yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Hotel Malaka Bandung adalah hotel budget yang setara bintang 3 yang terletak di Jalan Halimun no 36 Palasari Kota Bandung. Dalam menjalankan perusahaannya, Hotel Malaka sangat gentar menjalankan komunikasi organisasi dalam mewujudkan tujuan. Karna komunikasi organisasi, akan sangat berperan dan berpengaruh terhadap tujuan perusahaan, serta juga sangat mempengaruhi terhadap kemajuan suatu perusahaan khususnya Hotel Malaka Bandung. Keberhasilan suatu perusahaan tak lain karna adanya karyawan yang berkomukasi efektif. Hotel Malaka Bandung tentunya juga mempunyai Visi dan Misi yang ingin dicapai, adapun Visi dan Misi dari Hotel Malaka Bandung yaitu :

Visi:

Hotel Malaka Bandung berusaha untuk menjadi perusahaan manajemen perhotelan Indonesia yang membuat kesan yang berbeda dan memberikan kesan yang positif dengan semua kalangan.

- Sumber Daya Manusia
Hotel Malaka Bandung mengembangkan dengan tim yang berbakat dengan sikap positif ,kreatif, dan inovatif serta dengan pengalaman yang sangat baik yang membuat tamu senang tersenyum dengan kepuasan.
- Mitra kerja
Hotel Malaka Bandung bersama-sama menciptakan tekad yang kuat hubungan jangka panjang dan hubungan saling menghargai
- Portofolio
- Hotel Malaka Bandung berusaha untuk mengembangkan merk hotel yang inovatif untuk menjadi merk terkemuka di setiap pasar yang di layani

Misi:

Misi dari hotel Malaka Bandung adalah bertujuan untuk memberikan pelayanan hotel yang berkualitas dengan pelayanan perhotelan indonesia dengan desain yang unik dan akan membuat orang senangdan tersenyum puas pada seluruh kalangan Hotel Malaka Bandung sampai saat ini tercatat mempunyai jumlah karyawan sebanyak 51 orang yang tersebar di beberapa.

Komunikasi Organisasi Vertikal ke Bawah

Hasil penelitiannya adalah, (1) Hal yang dikomunikasikan secara umum membahas tentang pekerjaan. (2) Jenis komunikasinya formal dan informal. (3) Metode komunikasi *persuasive*. (4) Media komunikasinya lisan, tulisan dan elektroknik. (5) Hambatan komunikasinya pegawai terkadang ada yang tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, bawahan tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dari atasan, dan bawahan yang sibuk karena banyaknya pekerjaan. (6) Upaya yang dilakukan selalu memberikan motivasi, *controlling* kepada bawahan, menciptakan iklim komunikasi dua arah, dan dengan mengupayakan membagi waktu untuk berkomunikasi dengan bawahan. Berikut merupakan data yang bisa didokumentasikan pada penelitian ini.

Komunikasi Organisasi Vertikal ke Atas

Hasil penelitiannya adalah, (1) Hal yang dikomunikasikan secara umum membahas tentang masalah pekerjaan kepada atasan. (2) Jenis komunikasinya formal dan informal. (3) Metode komunikasi *informative* dan *persuasive*. (4) Media komunikasinya lisan, tulisan dan elektroknik. (5) Hambatan komunikasinya atasan sibuk, banyak urusan keluar, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi. (6) Upaya yang dilakukan berkomunikasi menggunakan media elektronik.

Komunikasi Organisasi Horizontal

Hasil penelitiannya adalah, (1) Hal yang dikomunikasikan secara umum membahas untuk mengkoordinasikan penugasan kerja, untuk berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan, untuk memecahkan masalah, untuk memperoleh pemahaman bersama, untuk mendamaikan, berunding, dan menggali perbedaan, dan untuk menumbuhkan dukungan antarpersonal. (2) Jenis komunikasinya sering menggunakan jenis komunikasi informal. (3) Metode komunikasinya lebih kepada *persuasive*. (4) Media komunikasinya lisan, tulisan dan elektroknik. (5) Hambatan komunikasinya susah dalam bertemu dikarenakan kesibukan masing-masing, rekan tidak ada diruangan, rekan tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dalam komunikasi dan tidak langsung menanggapi apa yang dikomunikasikan (6) Upaya yang dilakukan berkomunikasi menggunakan media elektronik, sering kumpul bersama dan ngaliwet.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Komunikasi vertikal ke bawah yang dilaksanakan membahas tentang informasi pekerjaan sehari-hari, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, pembagian pekerjaan, informasi program kerja, maupun pemberian informasi pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif, efisien.

- Metode komunikasi yang digunakan dan lebih efektif yaitu dengan metode *Persuasive*. Media komunikasi yang digunakan yaitu media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu pegawai tidak tepat waktu dalam melaksanakan pekerjaan, bawahan tidak langsung mengerti apa maksud atasan, dan bawahan sibuk karena banyak pekerjaan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan memberikan motivasi, *controlling* kepada bawahan, menciptakan iklim komunikasi dua arah, dan dengan mengupayakan membagi waktu untuk berkomunikasi dengan bawahan.
2. Komunikasi vertikal ke atas yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian pekerjaan, kerja sama dalam pekerjaan, maupun *sharing* pekerjaan. Jika ada waktu senggang, pegawai juga mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal untuk komunikasi sehari-hari, karena lebih efektif dan efisien. Metode komunikasi yang digunakan yaitu *Informative* dan *Persuasive*, namun lebih efektif dengan metode *Informatif*. Media komunikasi yang digunakan yaitu dengan media lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif menggunakan media lisan. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu atasan sibuk, dan jadwal atasan yang padat, sehingga hal tersebut menyebabkan atasan susah untuk ditemui bawahan yang akan melaksanakan komunikasi. Upaya yang dilakukan dengan menggunakan media elektronik untuk melakukan komunikasi, mengatur waktu bertemu dengan atasan, dan menunggu atasan yang sibuk.
 3. Komunikasi horisontal yang dilaksanakan membahas hal pekerjaan, baik berupa pengkoordinasian, kerja sama, maupun *sharing*. Jika ada waktu luang, pegawai mengkomunikasikan hal diluar pekerjaan. Jenis komunikasi yang digunakan formal dan informal, namun lebih sering menggunakan komunikasi informal, karena lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan yaitu dengan *Persuasive* dan *Informative*, namun lebih efektif menggunakan metode *Persuasive*. Media yang digunakan yaitu lisan, tertulis, dan elektronik, namun lebih efektif yaitu media lisan dan elektronik. Hambatan komunikasi yang ditemui yaitu susah dalam bertemu, rekan tidak ada diruangan, rekan tidak langsung mengerti apa yang dimaksud dalam komunikasi dan tidak langsung menanggapi apa yang dikomunikasikan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan mengupayakan waktu untuk berkomunikasi, menggunakan media elektronik, sering kumpul Bersama, ngaliwet.

Beberapa hal yang menjadi rekomendasi adalah Setiap *Departement* di Hotel Malaka Bandung sebaiknya melakukan rapat/*meeting* yang diadakan rutin, misalnya seminggu dua kali dan mempunyai papan jadwal kegiatan untuk atasan, jadi dengan adanya papan tersebut dapat memberikan informasi kepada para karyawan tentang kegiatan atasan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aw, Suranto. (2010). *Komunikasi Sosial Budaya*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Devito, Joseph A. (1997). *Komunikasi Antarmanusia*. Professional. Jakarta: Books.

- Goldhaber, Gerald M. (1986). *Organizational Communication*. Erlangga: Jakarta.
- Hardjana, Agus M. 2003. *Komunikasi intrapersonal & Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Haryani, Sri. (2001). *Komunikasi Bisnis*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan AMP YKPN.
- Iriantara, Yosol & Syaripudin, Usep. (2013). *Komunikasi Pendidikan*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Kriyantono, Rachmat. (2010). *Teknik Praktis Riset Komunikasi: Disertai Contoh Praktis Riset Media, Public Relations, Advertising, Komunikasi Organisasi, Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Kencana.
- Leksono, Sonny. (2013). *Penelitian Kualitatif Ilmu Ekonomi: Dari Metodologi ke Metode*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Liliweri, Alo. (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana Prenana Media Group.
- Moleong, Lexy J. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif (edisi revisi)*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Musanef, 1984, *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*, Gunung Agung, Jakarta.
- Ngalim, Purwanto, (2006). *Psikologi Pendidikan*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nitisemito, Alex S. (1991). *Manajemen Personalial (Management Sumber Daya Manusia)*. Jakarta : Ghalia Indonesia.
- Pace, R Wayne and Faules, Don F. (2006). *Komunikasi Organisasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Pawito. 2008. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta : LKIS.
- Rahmat, Kriyantono., 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta : Kencana
- Romli, Khomsahrial (2011). *Komunikasi Organisasi Lengkap*. PT. Grasindo. Jakarta
- Sarwono, Jonathan. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Weber, Max. (1905). *The Protestant Ethic and Spirit of Capitalism*. New York: Charles Scribner's.
- Wilson, Bangun. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Wiyartono. (2004). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Yusup, Pawit M.. (2010). *Komunikasi Instruksional: Teori dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Zulkarnain, Wildan. (2013). *Dinamika Kelompok: Latihan Kepemimpinan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.