



Komunikasi Internal Department Front Office Di Hotel Moxy Bandung

Superwiratni ^{1*}, Eres Pramono ²,

*Email: superwiratni@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Dalam penelitian ini focus kepada komunikasi antara atasan dan bawahan di Front Office Moxcy Hotel dimana terjalannya komunikasi yang baik sangat penting untuk mencapai suatu tujuan di kantor depan untuk menghasilkan kinerja karyawan dan menimbulkan citra hotel yang baik. Hotel Moxy Bandung pun menerapkan komunikasi vertikal arus kebawah dari Atasan kepada Supervisor kantor depan sampai dengan resepsionis. Adanya penyampaian informasi atau pesan yang disampaikan dari atasan kantor depan sampai dengan resepsionis yang berupa pemberian tugas, penjelasan mengenai tugas dan sebagainya. Manfaat terjalannya komunikasi horizontal yang baik adalah karyawan dapat memperbaiki koordinasi tugas yang diberikan dari atasan sehingga karyawan dapat bekerjasama melakukan tugas yang telah diberikan oleh atasan, tidak hanya itu karyawan dapat memecahkan masalah bersama hingga menemukan solusi untuk masalah tersebut. Penelitian ini mempergunakan skala likert dengan menyebarkan kuesioner.

Kata Kunci: Komunikasi, Komunikasi Vertical, Komunikasi Horizontal, Front Office, Resectionist

ABSTRACT

In this study, it focused on communication between superiors and subordinates in the Moxcy Hotel Front Office where good communication is very important to achieve a goal in the front office to produce employee performance and create a good hotel image. Hotel Moxy Bandung also implements downward vertical communication from the superior to the supervisor of the front office to the receptionist. The delivery of information or messages delivered from the front office boss to the receptionist in the form of assigning tasks, explanations about tasks and so on. The benefit of establishing good horizontal communication is that employees can improve the coordination of tasks assigned from superiors so that employees can work together to perform tasks that have been given by superiors, not only that employees can solve problems together to find solutions to the problem. This study used a likert scale by distributing questionnaires.

Keywords: Komunikasi, Komunikasi Vertical, Komunikasi Horizontal, Front Office, Resectionist

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Salah satu kota destinasi wisata yang terkenal di Indonesia terutama di Jawa Barat adalah Kota Bandung. faktor yang menjadi daya tarik wisata di Kota Bandung adalah dengan wisata alam kota Bandung yang sangat beragam dan kaya. Kota yang dikenal dengan sebutan "Kota Kembang" dan "Kota Mangkuk" ini bukan karena tanpa sebab. Kota Bandung dikenal sebagai "Kota Mangkuk/Wadah" karena struktur kota itu sendiri dikelilingi oleh beberapa gunung di Jawa Barat (Gunung Tangkuban Perahu, Pegunungan Purwakarta, Pegunungan Daerah Garut) sehingga Kota Bandung itu sendiri berada di dasar "Mangkuk" yang dikelilingi oleh gunung-gunung di sekitarnya. Hal ini diperkuat dengan adanya kekayaan wisata alam dan hasil panen serta suhu Kota Bandung cenderung dingin dan sejuk. Untuk sebutan "Kota Kembang" kepada Kota Bandung, dikarenakan beragamnya bunga yang hidup dan dilestarikan di Kota Bandung karena faktor kesuburan tanah yang baik. Mengingat Kota Bandung sangat dekat dengan Gunung Berapi Tangkuban Perahu dimana masih aktif hingga saat ini. sehingga menjadikan tanah di Kota Bandung subur dan mudah ditanami oleh berbagai macam bunga dan tumbuhan.

Dengan adanya keberagaman wisata di Kota Bandung itu sendiri, menarik turis untuk berkunjung ke Kota Bandung. maka dari itu, dengan berkembang pesatnya jumlah wisatawan di Kota Bandung, maka meningkat juga jumlah akomodasi yang tersedia di Kota Bandung itu sendiri sebagai fasilitas bagi wisatawan yang datang berkunjung maupun menginap. Sebagai contoh, beragamnya motel, costel, maupun hotel baik dari bintang 1 sampai bintang 5 internasional dengan keunggulannya yang berbeda beda antar setiap akomodasi. Sebagaimana sudah dijelaskan dalam UU Pariwisata no 10 tahun 2009

Hotel adalah suatu akomodasi yang menjanjikan untuk dapat memenuhi kebutuhan wisatawan, baik dari pemenuhan akomodasi untuk tinggal, sampai pemenuhan kebutuhan makanan wisatawan. Selain daripada itu, hotel memiliki fasilitas penunjang selain kamar, area rekreasi, area perawatan diri, termasuk area untuk makan dan minum atau sekedar untuk *afternoon tea*.

Menurut Wiyasha (2010:5) berpendapat bahwasanya "Hotel merupakan usaha pelayanan yang mencari laba sebagai hasil akhir dari aktivitas bisnisnya". Lalu diperkuat oleh teori menurut Rumekso (2002 : 8): "Hotel ialah sebuah gedung yang didalamnya terdapat dengan fasilitas, makanan dan minuman yang dibuat secara *professional* dan juga komersial dengan bertujuan mendapatkan keuntungan". Hotel sebagai perusahaan jasa penyedia akomodasi sangat berperan penting terhadap kelancaran kegiatan pariwisata karena fasilitas akomodasi merupakan hal paling utama yang dapat ditawarkan kepada turis dan wisatawan. Kesuksesan suatu industri pariwisata bergantung pada kelengkapan fasilitas akomodasi.

Dalam sebuah hotel terbagi menjadi beberapa departemen untuk mendukung jalannya operasional hotel agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada seluruh tamu hotel diantaranya ialah : *Front Office, Housekeeping, Food & Beverage, Sales & Marketing, Finance, Purchasing dll*. Salah satu departemen yang memberikan kesan pertama dan terakhir kepada tamu yang datang ke hotel adalah *Front Office Department*.

Pemesanan kamar/*pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat (*check-out*)". Sebagai departemen yang sangat penting bagi hotel dan paling sering bertatap muka dengan tamu hotel, menjadikan komunikasi sangat penting bagi para karyawan sebagai media penyampai informasi kepada semua karyawan di *front office department*, dalam suatu departemen bisa dikatakan sebagai organisasi, sehingga komunikasi organisasi sangat penting untuk kelancaran operasional di *front office*

department. Karyawan di departemen kantor depan diuntut untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal, maka dari itu karyawan di departemen kantor depan harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, tidak hanya kepada tamu akan tetapi juga kepada sesama karyawan di kantor depan untuk mempermudah jalannya operasional dan meminimalkan terjadinya kesalahan yang diakibatkan oleh tidak tersampainya informasi dengan jelas.

Menurut Effendy dalam Penulisan Ruliana (2014:3): “Komunikasi didefinisikan sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang menimbulkan efek.” Dari definisi tersebut maka komunikasi akan berhasil ketika penerima pesan memberikan timbal balik kepada pemberi pesan dengan adanya dari penerima dan sesuatu yang diperbuat oleh penerima. Bila komunikasi antar karyawan disuatu hotel tidak berjalan dengan baik maka timbul dampak negatif yang akan mengganggu operasional didalam suatu hotel yang akan menimbulkan kesalahpahaman antara karyawan hotel dan hal tersebut berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor depan di suatu hotel.

Terjalannya komunikasi yang baik sangat penting untuk mencapai suatu tujuan di kantor depan untuk menghasilkan kinerja karyawan dan menimbulkan citra hotel yang baik. Maka dalam situasi apapun dihotel komunikasi yang baik tetap sangat diperlukan. Komunikasi dapat dikatakan baik jika penyampaian suatu informasi sampai kepada penerima dan keduanya memiliki pemahaman yang sama. Komunikasi internal didefinisikan oleh Brennan dalam Penulisan Ruliana (2014:94) sebagai berikut: “Pertukaran gagasan diantara para administrator dan karyawan dalam suatu perusahaan atau organisasi guna terwujudnya tujuan perusahaan dengan strukturnya yang khas (organisasi) dan pertukaran gagasan itu berlangsung secara horizontal dan vertikal di dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan (operasi dan manajemen) berlangsung. Komunikasi yang dilakukan secara timbal balik dalam suatu organisasi sangat dibutuhkan untuk kelancaran suatu operasional karena komunikasi yang terjalin satu arah tanpa adanya timbal balik dari atasan maupun bawahan akan menimbulkan kesalahpahaman terutama dalam operasional.”

Berdasarkan wawancara yang dilakukan awal penelitian dengan Andika Putra sebagai *supervisor* dan Kekona sebagai karyawan kantor depan di Hotel Moxy Bandung mengenai komunikasi internal yang terjadi pada resepsionis mengenai komunikasi. Komunikasi internal pada bagian kantor depan di Hotel Moxy Bandung belum dilaksanakan secara maksimal. Penulis menemukan adanya kesalahpahaman dan tidak tersampainya informasi yang harus di tindaklanjuti. Seperti halnya *briefing* yang dilakukan pada saat sebelum operasional oleh manajer kantor depan kepada karyawan di bagian kantor depan tidak dilakukan setiap hari, kegiatan *briefing* dilakukan hanya satu kali dalam satu hari pada saat pergantian jam kerja dari pagi ke sore. Jarangnya kegiatan *briefing* yang dilakukan mengakibatkan adanya ke tidaksamaan pemahaman informasi yang didapat dari atasan.

Dari hasil wawancara dengan Kekona sebagai karyawan kantor depan terdapat keluhan dari tamu. Adanya keluhan tamu bahwa tamu sudah membatalkan proses pemesanan kamar via *online* pada malam hari melalui resepsionis di Hotel Moxy Bandung yang akan *check-in* di keesokan harinya, tetapi resepsionis *shift* malam tersebut tidak menyampaikan informasi kepada resepsionis *shift* pagi dan tidak memasukan informasi kedalam sistem sehingga, resepsionis *shift* pagi meng*check-in* kan tamu tersebut sehingga tamu tidak bisa menarik uang yang sudah diberikan kepada *travel agent*.

Berdasarkan hasil penelitian awal melalui wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan Andika Putra sebagai *supervisor* dan Kekona sebagai karyawan

departemen kantor depan di Hotel Moxy Bandung ditemukan dampak dari komunikasi internal yang tidak maksimal sehingga menimbulkan permasalahan yang mengakibatkan perbedaan persepsi antar resepsionis dan pesan tidak tersampaikan dengan baik.

Identifikasi Masalah

Berlandaskan masalah yang terdapat pada latar belakang diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah tersebut sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi Vertikal Resepsionis di Hotel Moxy Bandung?
2. Bagaimana komunikasi Horizontal Resepsionis di Hotel Moxy Bandung?

Komunikasi Internal Departemen Front Office Di Hotel Moxy Bandung

Istilah komunikasi menurut **Effendy (2013:9)** : “Komunikasi dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata latin yaitu *communication*, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama.” Dari teori tersebut dengan adanya komunikasi akan adanya kesamaan makna dalam suatu pesan atau pembicaraan yang telah dibicarakan oleh dua orang atau lebih.

Zelko dan Dance dalam Chani (2017:29) mengatakan bahwa “Komunikasi internal adalah komunikasi dalam organisasi itu seperti komunikasi dari bawahan kepada atasan, komunikasi dari atasan kepada bawahan, komunikasi sesama karyawan yang sama tingkatannya.” Jadi komunikasi internal adalah adanya komunikasi antar karyawan dari atasan kepada bawahan seperti menyampaikan suatu tugas yang harus dijalankan oleh karyawan, komunikasi dari bawahan ke atasan yaitu menyampaikan pesan yang harus diketahui oleh atasan, dan komunikasi antar karyawan yaitu mengkoordinasikan suatu operasional agar berjalan dengan lancar.

Di dalam komunikasi ada dua cara untuk berkomunikasi, seperti yang dikatakan oleh Marwansyah (2012:326):

1. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal adalah komunikasi yang diekspresikan dalam bentuk kata-kata, baik lisan maupun tulisan.

2. Komunikasi Non – Verbal

Komunikasi non-verbal adalah komunikasi yang diekspresikan dalam bentuk bahasa isyarat atau simbol. Sering juga disebut sebagai bahasa tubuh (*body language*).

Komunikasi verbal selalu digunakan oleh karyawan kantor depan baik atasan maupun bawahan. Karena komunikasi verbal berkomunikasi secara langsung serta melalui tulisan. Berkomunikasi melalui tulisan dapat dipaparkan melalui media *log book* untuk sesama resepsionis, melalui papan informasi untuk semua karyawan kantor depan. Sedangkan secara lisan bisa melalui telepon, *briefing* dan sebagainya.

Berikut hasil pengamatan tentang media komunikasi di Moxy Hotel Bandung :

Tabel 1. Hasil pengamatan tentang media komunikasi Hotel Moxy Bandung

No	Objek yang diamati	ADA	TIDAK
1.	Telephone	√	
2.	Papan Informasi		√
3.	<i>Log Book</i>	√	
4.	Komputer	√	
5.	<i>Briefing</i>		√
6.	<i>Hand Over</i>		√

Sumber : Olah data Penulis 2022

Informasi yang telah disampaikan oleh seseorang akan menimbulkan efek dari seorang penerima atau adanya perubahan perilaku orang lain. Efek dari seorang penerima pesan akan berbeda satu sama lain karena antar manusia memiliki kemampuan, pikiran, karakter, serta kelebihan dan kekurangan yang dapat berpengaruh dan menghambat komunikasi yang berlangsung di lingkungan tempat mereka bekerja. Menurut Chaffe dalam Ruliana (2014:3) bahwa ada tiga efek yang terjadi setelah manusia menerima suatu pesan, yaitu:

1. Efek kognitif terjadi perubahan pada apa yang diketahui, dipahami, atau dipresepsi khalayak.
 2. Efek afektif timbul bila ada perubahan pada apa yang dirasakan, disenangi atau dibenci khalayak.
 3. Efek behavioral menunjuk pada perilaku nyata yang dapat diamati, yang meliputi pola-pola tindakan, kegiatan atau kebiasaan berperilaku setelah menerima pesan.
- Berdasarkan teori Chaffee efek yang ditimbulkan oleh setiap orang akan berbeda-beda sesuai dengan kemampuan masing-masing.
- Komunikasi sangat berpengaruh dalam berjalannya sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang sama. Komunikasi dalam organisasi berperan penting terutama dari atasan ke bawahan atau bawahan ke atasan dan juga antar karyawan yang disebut juga komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi Vertikal di Hotel Moxy Bandung.

Terdapat dua macam komunikasi vertikal yaitu komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Seperti yang diungkapkan oleh Effendy dalam Chani (2017:31) Komunikasi vertikal, yakni komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) adalah komunikasi dari pimpinan kepada bawahan dan dari bawahan kepada pimpinan secara timbal balik (*two-way traffic communication*).

Dari teori diatas maka komunikasi dari atas kebawah atau (*downward communication*) atasan memberi perintah, intruksi, membagi tugas dan tanggung jawab dan penjelasan kepada bawahan. Bawahan memberikan hasil dari apa yang telah diperintahkan oleh seorang atasan untuk bertanggung jawab atas perintah dan intruksi yang telah diberikan oleh atasan kepada bawahan (*upward communication*).

1. Komunikasi Vertikal ke Bawah (*downward communication*) yaitu dimana seorang pemimpin menyampaikan informasi kepada bawahannya. Informasi yang disampaikan oleh pemimpin berisi berbeda- beda. Tidak hanya memberi informasi biasa, pemimpin juga memberi komando, arahan kerja dan kebijakan-kebijakan pekerjaan. Menurut Muhammad dalam Chani (2017:32): Komunikasi ke bawah menunjukkan arus pesan yang mengalir dari para atasan atau para pemimpin kepada bawahannya, kebanyakan komunikasi ke bawah digunakan untuk menyampaikan pesan-pesan yang berkenaan dengan tugas-tugas. Berdasarkan teori yang disampaikan oleh Muhammad komunikasi kebawah itu penyampaian pesan dari pemimpin kepada bawahan atau karyawan yang bersifat untuk memberi informasi tugas-tugas atau pekerjaan. Di Hotel Moxy Bandung pun menerapkan komunikasi vertikal arus kebawah dari Atasan kepada *Supervisor* kantor depan sampai dengan resepsionis. Adanya penyampaian informasi atau pesan yang disampaikan dari atasan kantor depan sampai dengan resepsionis yang berupa pemberian tugas, penjelasan mengenai tugas dan sebgainya.

Dalam komunikasi vertikal arus kebawah, bawahan harus melakukan pekerjaan yang telah diberikan oleh atasan dan memahami informasi yang telah disampaikan oleh atasan. Bila bawahan memahami informasi dengan baik maka karyawanpun dapat melakukan pekerjaan yang telah diperintahkan oleh atasan dengan baik. Jenis informasi yang biasa dikomunikasikan dari pemimpin kepada karyawan ada 5 seperti yang dikatakan oleh Katz dan Khan dalam Pace and Faules (2013:185) yaitu:

1. Informasi mengenai bagaimana melakukan pekerjaan.
2. Informasi mengenai dasar pemikiran untuk melakukan pekerjaan.
3. Informasi mengenai kebijakan dan praktik-praktik organisasi.
4. Informasi mengenai kinerja pegawai.
5. Informasi untuk mengembangkan rasa memiliki tugas.

Berikut hasil wawancara dengan *supervisor* mengenai komunikasi yang terjadi pada *departement front office* baik komunikasi arus keatas, kebawah dan tanggapan mengenai komunikasi horizontal yang terjadi pada antar resepsionis. Berikut di sertakan hasil angket yang diberikan kepada resepsionis dengan tujuan mengetahui kondisi dari komunikasi vertikal ke bawah yang terjadi di *departement front office* Hotel Moxy Bandung

Tabel 2. Hasil Wawancara dengan *Front Office Supervisor* Mengenai Komunikasi Vertikal Arus Kebawah, Keatas dan Tanggapan mengenai Komunikasi Horizontal antar Resepsionis Di Hotel Moxy Bandung

No.	Aspek Pertanyaan	YA	Tidak
Wawancara mengenai komunikasi Vertikal arus kebawah			
1.	Menyampaikan petunjuk praktik dan prosedur. Kerja kepada resepsionis	√	
2.	Memberikan penjelasan tentang dasar pelaksanaan suatu pekerjaan		√
3.	Memberikan arahan atau intruksi		√

	suatu pekerjaan berdasarkan kebijakan perusahaan atau organisasi kepada resepsionis	
4.	Memberikan timbal balik atas pekerjaan yang telah dilaksanakan oleh resepsionis	√
5.	Memberikan informasi yang dapat membantu pekerjaan resepsionis	√
Wawancara mengenai komunikasi Vertikal arus Keatas		
6.	Resepsionis memberikan laporan hasil kerja	√
7.	Kejelasan informasi persoalan yang dihadapi oleh resepsionis	√
8.	Keterbukaan resepsionis dalam menyampaikan sebuah gagasan/ide	√
9.	Penyampaian pikiran dan perasaan yang disampaikan oleh resepsionis	√

Sumber: wawancara atasan (Resepsionis) Hotel Moxy Bandung

TABEL 2. Tanggapan Resepsionis Tentang Proses Komunikasi Vertikal Arus Kebawah (*downward communication*) Di Hotel Moxy Bandung (N= 5)

No.	Aspek Penilaian	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Kejelasan petunjuk praktik dan prosedur kerja	1	20	1	20	2	40	1	20	5	100
2.	Pemberian informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
3.	Pemberian arahan atau intruksi kerja	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100

4.	Pemberian timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan	0	0	2	40	1	20	2	40	5	100
5.	Pemberian informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan	1	20	1	20	2	40	1	20	5	100
TOTAL		2	8	6	24	9	36	8	32	25	100

Sumber: Karyawan kantor depan (Resepsionis) Hotel Moxy Bandung

2. Komunikasi Vertikal ke Atas (*upward communication*)

Komunikasi keatas merupakan komunikasi dari karyawan kepada atasan atau pemimpin. Komunikasi ke atas (*upward communication*) ini juga penting sama seperti komunikasi ke bawah (*downward communication*) karena bawahan juga berhak menyampaikan beberapa informasi kepada atasan seperti yang diungkapkan oleh **Pace dan Faules (2013:189)** “Setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi dari pada dia.” Dari teori diatas tidak ada salahnya jika karyawan menyampaikan sesuatu kepada pemimpin atau atasan karena pesan yang disampaikan oleh bawahan kepada atasan berupa informasi.

Dalam komunikasi ke atas ini atasan harus menerima dan tahu informasi dari bawahan seperti yang diungkapkan oleh **Pace dan Faules (2013:190)** seperti berikut :

1. Memberitahukan apa yang dilakukan bawahan pekerjaan mereka, prestasi, kemajuan dan rencana-rencana untuk waktu mendatang.
2. Menjelaskan persoalan-persoalan kerja yang belum dipecahkan bawahan yang mungkin memerlukan beberapa macam bantuan.
3. Memberikan saran atau gagasan untuk perbaikan dalam unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
4. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka dan organisasi.

Komunikasi keatas (*upward communication*) yang dilakukan oleh seseorang karyawan kepada atasannya sangat berpengaruh penting di suatu organisasi, karena komunikasi yang disampaikan oleh seseorang karyawan kepada atasan berupa penyampaian hasil pekerjaan yang telah dikerjakan oleh karyawan, menggambarkan permasalahan yang karyawan hadapi, memberikan saran-saran atau ide-ide untuk memperbaiki suatu organisasi.

Berikut di sertakan hasil angket yang diberikan kepada resepsionis dengan tujuan mengetahui kondisi dari komunikasi vertikal ke atas yang terjadi di departement *front office* Hotel Moxy Bandung.

Tabel 3. Tanggapan Resepsionis Tentang Proses Komunikasi Vertikal Arus Keatas (*upward communication*) Di Hotel Moxy Bandung (N= 5)

No	Aspek Penilaian	Sering Sekali		Sering		Kadang - Kadang		Tidak Pernah		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Menginformasikan hasil suatu pekerjaan yang telah dilaksanakan	1	20	2	40	1	20	1	20	5	100
2.	Menyampaikan masalah atau persoalan yang dihadapi dalam operasional	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
3.	Menyampaikan gagasan atau ide yang dimiliki	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
4.	Menyampaikan perasaan yang dirasakan pada saat operasional atau bekerja	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
TOTAL		1	5	5	25	7	35	7	35	25	100

Sumber; Karyawan kantor depan (Resepsionis) Hotel Moxy Bandung

3. Komunikasi Horizontal di Hotel Moxy Bandung

Dalam sebuah hotel terdapat berbagai aktivitas yang terjadi di dalamnya. Komunikasi adalah salah satu aktivitas yang akan selalu dilakukan oleh siapapun karena berkomunikasi akan menghasilkan informasi yang akan membantu untuk kelancaran suatu operasional. Penyampaian informasi dari suatu karyawan kepada karyawan lainnya akan membantu karyawan untuk mencapai tujuan yang sama dalam suatu organisasi.

Komunikasi horizontal adalah penyampaian pesan atau pertukaran gagasan antar sesama karyawan dalam tingkatan yang sama atau posisi yang sama. Seperti yang dikatakan Ruliana (2014:97) “Komunikasi horizontal adalah tindakan komunikasi yang berlangsung diantara karyawan atau bagian yang memiliki kedudukan yang setara.” Komunikasi horizontal juga sangat penting sama halnya seperti komunikasi vertikal, karena dapat membantu meminimalisir masalah yang akan muncul dan berkoordinasi.

Adapun fungsi-fungsi dari komunikasi horizontal yaitu:

1. Memperbaiki koordinasi tugas.
2. Upaya pemecahan masalah.
3. Saling berbagi informasi.
4. Upaya pemecahan konflik.
5. Membina hubungan melalui kegiatan bersama.

Manfaat terjalannya komunikasi horizontal yang baik adalah karyawan dapat memperbaiki koordinasi tugas yang diberikan dari atasan sehingga karyawan dapat bekerjasama melakukan tugas yang telah diberikan oleh atasan, tidak hanya itu karyawan dapat memecahkan masalah bersama hingga menemukan solusi untuk masalah tersebut. Untuk memperbaiki kordinasi tugas serta berbagi informasi dapat dilakukan secara lisan maupun tulisan, yang disebut juga komunikasi verbal.

Komunikasi verbal adalah berkomunikasi langsung secara lisan dan tulisan seperti menghubungi melalui telepon, melalui gambar, melalui surat dan menyampaikan melalui *log book*. Pengadaan *log book* disetiap departemen sangat penting, *log book* sebagai salah satu media untuk menginformasikan suatu pesan kepada seseorang. Menurut Sugiarto dan Haryadi dalam Chani (2017:37) mengatakan bahwa “Pada kantor depan *log book* diletakan disetiap seksi (*outlet*) dengan maksud menjalin komunikasi antara karyawan dengan karyawan lain khususnya pada saat pergantian *shift* (jam kerja).” Sama halnya dengan *log book*, *briefing* pun harus dilakukan setiap pergantian *shift* agar karyawan dapat menerima pesan dan informasi yang sama dan memiliki pemahaman yang sama.

Tabel 4. Tanggapan Resepsionis Tentang Komunikasi Horizontal Di Hotel Moxy Bandung (N=5)

No.	Aspek Penilaian	Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
1.	Koordinasi sesama karyawan dalam memperbaiki tugas	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
2.	Upaya sesama karyawan dalam memecahkan suatu masalah	0	0	0	0	2	40	3	60	5	100
3.	Berbagi informasi sesama rekan kerja	1	20	1	20	1	20	2	40	5	100
4.	Usaha dalam memecahkan konflik antar karyawan	0	0	1	20	1	20	3	60	5	100
5.	Membina hubungan sesama karyawan melalui kegiatan	0	0	0	0	1	20	4	80	5	100
6.	Kejelasan informasi/pesan di dalam <i>log book</i>	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
7.	Kelengkapan informasi dalam <i>log book</i> yang ditulis rekan kerja	0	0	1	20	2	40	2	40	5	100
8.	Kejelasan informasi yang disampaikan dalam kegiatan <i>briefing</i>	1	20	1	20	1	20	2	40	5	100
TOTAL		2	5	5	15	12	30	20	50	40	100

Sumber; Karyawan kantor depan (Resepsionis) Hotel Moxy Bandung

Metode Penelitian

Menurut Umar (2013:22): “Metode Deskriptif bertujuan untuk mengembangkan sifat sesuatu yang tengah berlangsung pada saat riset dilakukan dan memeriksa sebab-sebab dari suatu gejala.” Metode Deskriptif bertujuan untuk menggambarkan objek selama penelitian dan memeriksa penyebab fenomena. Penulis memilih metode deskriptif untuk mengeksplorasi informasi yang digunakan untuk penelitian ini. Metode Deskriptif sangat cocok dan berlaku berdasarkan kondisi penulis selama penelitian.

3.1.2. Teknik Pengumpulan Data

A. Observasi

Menurut Utama & Mahadewi (2012:52): “Observasi adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki.” Pengamatan merupakan salah satu cara pengumpulan data dengan mengamati serta merekam fenomena sistematis data. Penulis datang ke Hotel Moxy Bandung dan mengamati langsung untuk meneliti tentang komunikasi internal di kantor depan.

B. Wawancara

Seperti yang dikatakan oleh Stainback dalam Sugiyono (2015:265): “*interviewing provide the researcher a means to gain a deeper understanding of the participant interpret a situation or phenomenon than can be gained through observation alone.*” Dari teori tersebut dengan adanya kegiatan wawancara kita mengetahui lebih dalam mengenai apa yang kita teliti, melalui wawancara dengan karyawan di Gumilang Regency Hotel Bandung khususnya di bagian kantor depan penulis mendapatkan beberapa informasi yang diolah menjadi data.

C. Kuesioner

Menurut Musfiqon (2012:127): “Kuesioner adalah instrumen penyusunan data berisi daftar pertanyaan yang disusun secara sistematis untuk direspon oleh sumber data disebut responden.” Penulis membuat pertanyaan tertulis kepada karyawan kantor depan di Hotel Moxy Bandung untuk penulis olah di BAB IV hasil kuesioner yang disebar kepada karyawan kantor depan.

Hasil dan pembahasan

Salah satu keberhasilan dalam sebuah organisasi adalah memiliki kerja sama yang baik dalam suatu organisasi tersebut. Untuk tercapainya suatu keberhasilan tersebut maka dalam suatu organisasi harus memiliki komunikasi yang baik dari atasan ke bawahan dan juga sesama resepsionis. Dengan memiliki komunikasi yang baik maka akan mudah tercapainya tujuan suatu organisasi. Sama halnya dengan komunikasi yang terjadi di Hotel Moxy Bandung, khususnya di bagian kantor depan sangat penting untuk menjalankan suatu operasional. Karena komunikasi yang terjalin akan mempengaruhi suatu pekerjaan. Komunikasi yang baik yang diharapkan oleh Hotel Moxy Bandung.

Dengan hal ini penulis akan menganalisis permasalahan sesuai dengan rumusan masalah yang disampaikan penulis mengenai komunikasi vertikal yang dapat dibagi dua menjadi komunikasi arus ke bawah (*Downward Communication*) dan komunikasi arus ke atas (*Upward Communication*) serta komunikasi horizontal. Penulis akan menganalisis permasalahan dengan wawancara, serta observasi di Hotel Moxy Bandung. Dari data yang telah didapat dari Hotel Moxy Bandung penulis akan mengolah data yang telah didapat dengan menggunakan Skala Likert. Menurut **Sugiono (2012:136)** : “Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.”

Analisis Komunikasi Vertikal di Hotel Moxy Bandung

Komunikasi vertikal dibagi menjadi dua arah yaitu komunikasi vertikal arus kebawah (*downward communication*) dan komunikasi vertikal arus keatas (*upward communication*). Dua arah komunikasi ini sangat dibutuhkan dalam suatu organisasi untuk dapat mencapai tujuan bersama dalam sebuah organisasi.

Komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan, memberikan suatu pekerjaan kepada karyawan. Komunikasi arus ke bawah bertujuan untuk memerintahkan karyawan untuk melakukan suatu pekerjaan dan juga memberikan intruksi kepada karyawan. Komunikasi arus keatas karyawan memberikan timbal balik kepada atasan berupa laporan bahwa suatu pekerjaan telah diselesaikan.

Penulis menggunakan skala likert untuk penghitungan data tanggapan resepsionis mengenai komunikasi vertikal arus kebawah dan komunikasi arus keatas sebagai berikut:

Keterangan :

1. Baik Sekali dan Sering Sekali diberi bobot nilai : 4
2. Baik dan Sering diberi bobot nilai : 3
3. Cukup dan Kadang – Kadang diberi bobot nilai: 2
4. Kurang dan Tidak Pernah diberi bobot nilai 1

Untuk menentukan Nilai tertinggi dan terendah yaitu :

1. Nilai tertinggi x jumlah pertanyaan x jumlah responden
2. Nilai terendah x jumlah pertanyaan x jumlah responden

Maka dari formula diatas penulis akan mendapatkan nilai tertinggi dan nilai terendah.

Dan untuk menentukan batas interval range:

$$R = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Kelas interval}}$$

Kelas Interval

Untuk mengetahui interval skala:

Baik Sekali : Bobot kategori baik sekali x total nilai
Baik : Bobot kategori baik x total nilai
Cukup : Bobot kategori cukup x total nilai
Kurang : Bobot kategori kurang x total nilai

Komunikasi Vertikal arus ke bawah (*downward communication*):

Rentang Skala

1. Nilai Tertinggi : $4 \times 5 \times 5 = 100$
2. Nilai Terendah: $1 \times 5 \times 5 = 25$
3. Rentang Skala $100 - 25 = 75$

Interval Skala

Total hasil responden

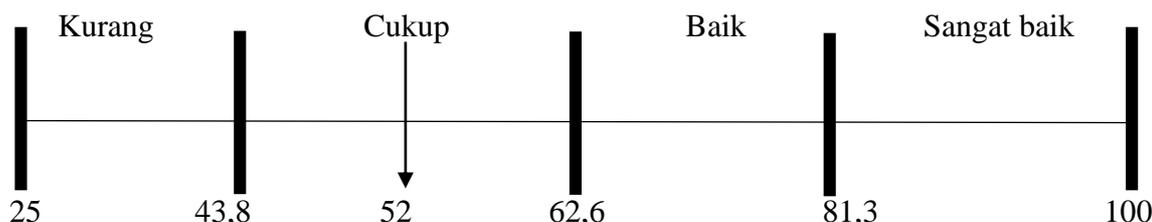
Sangat Baik : 4 x 2 = 8

Baik : 3 x 6 = 18

Cukup : 2 x 9 = 18

Kurang : 1 x 8 = 8 +

Total = 52



Dari hasil skala interval tentang komunikasi vertikal arus kebawah tanggapan resepsionis yang terjalin dari atasan kepada bawahan bernilai 52 dan dikategorikan cukup. Kategori cukup disini tidak semua resepsionis di Hotel Moxy Bandung memahami petunjuk prosedur kerja yang dijelaskan oleh atasan hal ini dikarenakan atasan kurang menjelaskan prosedur kerja serta petunjuk-petunjuk kerja kepada resepsionis sehingga resepsionis merasa bingung untuk mengerjakan sesuatu yang harus mereka kerjakan. Hal yang harus dilakukan oleh atasan kantor depan, manejer maupun *supervisor* lebih memberi kejelasan secara detail kepada resepsionis sehingga resepsionis paham bagaimana dia melakukan suatu pekerjaan dengan baik.

Kurangnya pemberian arahan dan intruksi kerja dari atasan akan mengakibatkan kelalaian seorang resepsionis pada saat operasional sehingga pekerjaan yang dilakukan oleh resepsionis tidak maksimal. Dalam hal ini dibutuhkan suatu pengawasan kepada resepsionis pada saat operasional berlangsung agar operasional dapat berjalan dengan maksimal.

Kurangnya pemberian timbal balik pelaksanaan pekerjaan resepsionis yang diberikan kepada bawahan. Pekerjaan yang telah di selesaikan oleh resepsionis tidak diberi apresiasi oleh atasan, hal ini menyebabkan bawahan tidak ada semangat yang lebih untuk melakukan pekerjaan, sehingga resepsionis hanya sekedar mengerjakan hal yang diperintahkan oleh atasan. Dalam hal ini atasan kantor depan lebih memperhatikan pekerjaan resepsionis dan memberikan apresiasi kepada resepsionis walaupun dengan ucapan terima kasih atau menilai suatu pekerjaan resepsionis agar resepsionis lebih giat mengerjakan sesuatu pada saat operasional.

Kurangnya pemberian supply informasi atau petunjuk yang dapat membantu pekerjaan karyawan hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan menyelesaikan pekerjaan. Dibutuhkan atasan yang cukup peduli dalam operasional kepada resepsionis untuk kelancaran suatu operasional, sehingga karyawan mudah mengerjakan pekerjaan.

Seperti yang dikatakan oleh *Supervisor* kantor depan, atasan tidak memberikan arahan atau penjelasan dasar pelaksanaan suatu pekerjaan karena atasan kantor depan di Hotel Moxy Bandung berfikir tidaknya pemberian intruksi kerja dan tidak memberikan informasi yang dapat membantu suatu pekerjaan yang

akan dilakukan oleh resepsionis karena atasan berpendapat bahwa resepsionis dapat melakukan yang diperintahkan tanpa adanya intruksi yang detail. Hal ini dapat menyebabkan kurang maksimalnya suatu pekerjaan resepsionis.

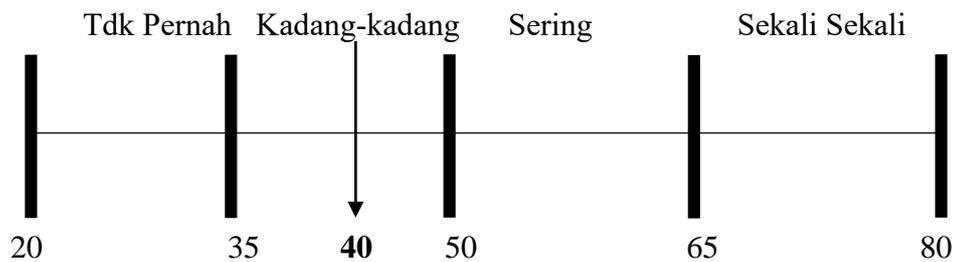
Komunikasi Vertikal arus keatas (*upward communication*) tanggapan dari resepsionis:

Rentang Skala

1. Nilai tertinggi untuk Sering Sekali: $4 \times 4 \times 5 = 80$
2. Nilai terendah untuk Tidak Pernah: $1 \times 4 \times 5 = 20$
3. Rentang Skala :
$$\frac{80 - 20}{4} = 15$$

Interval Skala

Total hasil responden			
Sering Sekali	: 4 x 1	= 4	
Sering	: 3 x 5	= 15	
Kadang – Kadang	: 2 x 7	= 14	
Tidak Pernah	: 1 x 7	= 7	
	_____ +		
Total		= 40	



Dari hasil penghitungan di atas komunikasi vertikal arus keatas tanggapan dari resepsionis mendapatkan nilai 40 yang dikategorikan kadang – kadang atau bisa disebut cukup. Hal ini masih kurangnya keterbukaan resepsionis kepada atasan. Sama seperti tanggapan dari atasan kantor depan di Hotel Moxy Bandung masih kurangnya penyampaian laporan suatu pekerjaan yang harus dilaporkan oleh resepsionis akan menghambat pembuatan laporan atasan kepada atasannya yang harus bertanggung jawab atas pekerjaan bawahannya yaitu resepsionis. Kurangnya penyampaian masalah yang sedang dihadapi karyawan pada saat operasional sehingga resepsionis cenderung menghadapi masalah itu sendiri dan tidak baik untuk suatu organisasi. Resepsionis yang sebaiknya menyampaikan hal-hal yang dihadapi serta masalah sekalipun yang dihadapi oleh resepsionis sehingga atasan kantor depan bisa membantu permasalahan tersebut.

Kurang menyampaikan gagasan atau ide yang dimiliki oleh resepsionis karena resepsionis tidak biasa untuk menyampaikan hal itu kepada atasan. Hal ini mengakibatkan kurang nyaman dan tidak terpenuhi keinginan yang dimiliki oleh resepsionis. Akan jauh lebih baik jika antar atasan kantor depan dengan resepsionis sering bertukar pikiran. Hampir semua dari resepsionis tidak terbuka pada atasannya sendiri ini akan mengakibatkan kurang nyaman resepsionis pada saat bekerja. Keterbukaan bawahan kepada atasan kantor depan akan mempermudah menyampaikan hal-hal yang sebaiknya diketahui oleh atasan. Dan akan jauh lebih

baik komunikasi yang terjalin antar atasan kantor depan dengan resepsionis.

3.1. Analisis Komunikasi Horizontal di Hotel Moxy Bandung

Komunikasi horizontal pun sangat penting untuk berjalannya sebuah organisasi karena komunikasi horizontal sangat berpengaruh dalam berjalannya suatu operasional. Karena diperlukannya kerjasama dari sesama resepsionis untuk berbagi informasi serta pengolahan suatu informasi.

Komunikasi Horizontal di Hotel Moxy Bandung tanggapan resepsionis: Rentang Skala

1. Nilai tertinggi untuk Sangat Baik : $4 \times 8 \times 5 = 160$
2. Nilai terendah untuk Kurang : $1 \times 8 \times 5 = 40$
3. Rentang Skala :
$$\frac{160 - 40}{4} = 30$$

Interval Skala

Total hasil responden

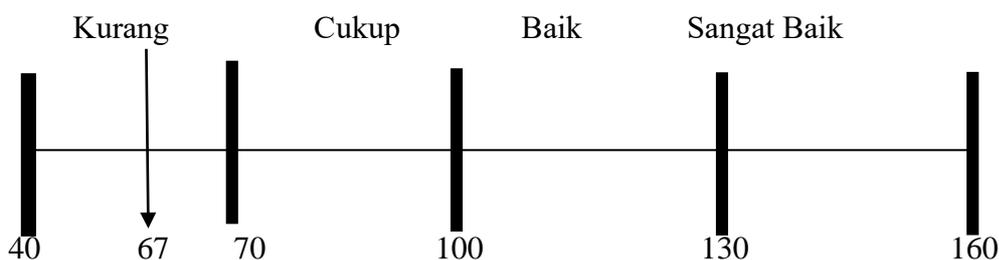
Sangat Baik : $4 \times 2 = 8$

Baik : $3 \times 5 = 15$

Cukup : $2 \times 12 = 24$

Kurang : $1 \times 20 = 20$

+
Total = 67



Dari hasil penghitungan di atas komunikasi Horizontal sesama resepsionis didapatkan nilai 67 yang dikategorikan kurang. Dengan delapan aspek yang terdapat didalamnya. Berikut pemaparan dari ke delapan aspek tersebut. Koordinasi sesama resepsionis dalam memperbaiki tugas termasuk pada kategori kurang dikarenakan tidak adanya kesadaran resepsionis itu sendiri untuk bekerjasama dalam memperbaiki tugas. Hal ini akan menghambat suatu kegiatan operasional.

Dibutuhkan pembagian pekerjaan untuk menyelesaikan tugas yang dibebani kepada resepsionis disetiap *shift* nya. Upaya sesama karyawan dalam memecahkan suatu masalah termasuk pada kategori kurang dikarenakan tidak ada rasa empati sesama resepsionis sehingga resepsionis selalu memecahkan masalahnya masing-masing.

Diharapkan resepsionis memiliki rasa empati kepada sesama rekan kerja agar dapat membantu masalah-masalah yang resepsionis hadapi. Berbagi informasi sesama rekan kerja termasuk pada kategori cukup dikarenakan resepsionis tidak peduli terhadap resepsionis yang lain sehingga informasi yang didapat dari atasan maupun dari tamu tidak diinformasikan kepada resepsionis yang lain. Hal ini akan berakibat pada informasi yang didapat oleh resepsionis akan berbeda. Sebaiknya atasan selalu mengingatkan kepada penerima informasi untuk menyampaikan kembali informasi tersebut kepada resepsionis yang lain.

Usaha dalam memecahkan konflik antar karyawan termasuk kategori kurang dikarenakan resepsionis kurang mengenal pribadi satu sama lain sehingga ketika ada suatu masalah resepsionis tersebut tidak tahu bagaimana memecahkan suatu masalah antar resepsionis. Hal ini akan mengakibatkan masalah akan terus bertambah tanpa adanya penyelesaian.

Membina hubungan sesama resepsionis melalui kegiatan bersama termasuk kategori kurang dikarenakan tidak diselenggarakan acara-acara yang mampu membina hubungan kedekatan antar resepsionis. Antar resepsionis tidak saling mengenal satu sama lain dan dapat mengakibatkan tidak adanya kepedulian satu sama lain. Dibutuhkan kegiatan-kegiatan yang mendukung untuk menambah kedekatan antar resepsionis. Kejelasan informasi atau pesan di dalam *log book* yang ditulis oleh rekan kerja termasuk kategori cukup dikarenakan informasi atau pesan yang disampaikan rekan kerja melalui *log book* tidak sepenuhnya disampaikan melalui *log book*. Hal ini akan berakibat pada komunikasi melalui *log book* kurang efektif. Diperlukan penyampaian informasi yang lengkap melalui media *log book*.

Kelengkapan informasi dalam *log book* yang ditulis rekan kerja termasuk pada kategori cukup, hal ini dikarenakan *log book* tidak dipergunakan dengan baik dapat dilihat dari tidak lengkapnya informasi di dalam *log book*. Ketidak lengkapan pengisian *log book* oleh rekan kerja ini akan mengakibatkan informasi tidak dapat dibaca oleh semua resepsionis pada jam kerja berikutnya.

Kejelasan informasi yang disampaikan dalam kegiatan *briefing* termasuk pada kategori kurang. Hal ini dikarenakan atasan tidak pernah memastikan kepada resepsionis atas informasi yang diberikan pada kegiatan *briefing*. Ketidak jelasan informasi dari atasan ini akan mengakibatkan perbedaan persepsi para resepsionis. Setelah selesai memberikan informasi kepada resepsionis, atasan kantor depan perlu memastikan kejelasan informasi yang telah disampaikan.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang dijelaskan oleh penulis di bab-bab sebelumnya, maka penulis akan menyimpulkan kedalam dua kesimpulan mengenai komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal :

1. Komunikasi vertikal arus ke bawah yang terjalin pada atasan dan resepsionis di Hotel Moxy Bandung dapat disimpulkan cukup. Setra komunikasi vertikal arus keatas yang terjalin pada resepsionis kepada atasan di Hotel Moxy Bandung dapat disimpulkan Cukup.
2. Komunikasi horizontal yang terjalin pada sesama resepsionis di Hotel Moxy Bandung disimpulkan kurang. Kurang baiknya komunikasi horizontal antar resepsionis akan berakibat pada kurang maksimalnya suatu pekerjaan karena tidak adanya komunikasi yang baik antar resepsionis.

Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis bahas di bab-bab sebelumnya maka penulis akan memberikan masukan dan saran kepada karyawan resepsionis dan atasan kantor depan di Hotel Moxy Bandung. Berikut saran yang dapat penulis sampaikan sebagai berikut :

1. Penulis memberi saran pada komunikasi vertikal arus kebawah yang ada di Hotel Moxy Bandung alangkah baiknya atasan memberikan Lebih baik mengadakan

kegiatan briefing setiap hari setiap pergantian jam kerja hal ini dimaksudkan untuk tersampainya informasi yang sama dan semua hal-hal yang belum terselesaikan akan terselesaikan. Serta menghindari adanya kesalah pahaman antar atasan dengan resepsionis atau sesama resepsionis.

Sebaiknya ditumbuhkan suasana yang nyaman dilingkungan kerja sehingga terjadi keterbukaan antara atasan dan resepsionis, terbuka kepada atasan dalam hal apapun yang menyangkut operasional di Hotel Moxy Bandung agar atasan tau hal-hal apa yang sedang dihadapi oleh resepsionis.

2. Saran dari penulis tentang komunikasi horizontal alangkah baiknya sesama resepsionis di Hotel Moxy Bandung bekerja sama untuk berbagi informasi apapun yang telah didapatkan dari tamu maupun dari atasan. Seperti pengisian log book yang lengkap, jelas dan dapat dipahami oleh rekan kerja, dilengkapi dengan siapa yang menulis, hari, tanggal, dan juga ada tanda siapa yang menerima informasi tersebut. Tidak hanya pengisian log book untuk tersampainya informasi yang harus diketahui oleh rekan kerja, resepsionis.

Daftar Pustaka

- Agusnawar. 2013. Receptionist Hotel . Indonesia : Gramedia Pustaka Utama.
- Brennan dalam Ruliana .2014.Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Pers
- Effendy dalam Penulisan Ruliana. 2014. .Komunikasi Organisasi: Teori dan Studi Kasus. Jakarta: Rajawali Pers
- Musfiqon. 2012. Pengembangan Media Belajar Dan Sumber Belajar. Jakarta : Prestasi Pustakakarya.
- Prasetyo Prakoso .2017. Front Office Praktis. Jakarta : Gava Media.
- Rumekso. 2002 .*Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: Andi
- Stainback dalam Sugiyono 2015. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Umar.2013. Bauran Pemasaran Loyalitas Konsumen. Bandung: Alfabeta.s
- Utama & Mahadewi.2012. Metodologi Penelitian dan Pariwisata. Indonesia: Andi Offset
- Wiyasha 2010. Akutansi Untuk Hotel dan anajemen. Yogyakarta:Andi
- Wiyasha, IBBM. 2011. F&B Cost Control Edisi 2. Yogyakarta. Penerbit Andi.