

**KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN KANTOR DEPAN
DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG**

TUGAS AKHIR

**Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
dalam menempuh Ujian Sidang
Program Diploma III**



Oleh:

ANISA HERMIATY
Nomor Induk: 201319117

**JURUSAN HOSPITALITI
PROGRAM STUDI
MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA
BANDUNG**

2016

Bandung,.....2016

Bandung,.....2016

Pembimbing II

Pembimbing I

Budi Wibowo, SE., MM. Par.

Nip. 19780908 2011 01 1 008

Dasril Indra S. Ip., MM.,CHE

NIP. 19721010 20052 1 001

Bandung,.....2016

Menyetujui:

Kepala Bagian Administrasi Akademik
Dan Kemahasiswaan

Drs. Alexander Reyaan MM.

Nip. 19630915 1986031 001

Bandung, 2016

Mengesahkan:

KETUA SEKOLAH TINGGI PARIWISATA BANDUNG

Dr. Anang Sutono, MM.Par., CHE
NIP. 19650911199203 1 001

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Anisa Hermiaty
Tempat/Tanggal lahir : Bandung, 08 April 1995
NIM : 201319117
Jurusan : Hospitaliti
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul :
“KOMUNIKASI INTERNAL KARYAWAN KANTOR DEPAN DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG”
ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, ... Juli 2016
Yang membuat pernyataan,

ANISA HERMIATY
NIM. 201319117

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	7
C. Maksud dan Tujuan Penulisan.....	7
1. Tujuan Formal.....	7
2. Tujuan Operasional	7
D. Metode Penelitian dan Tehnik Pengumpulan Data	8
1. Metode Penelitian.....	8
2. Teknik Pengumpulan Data	8
E. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN TENTANG GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG	
A. Sejarah Singkat Grand Pasundan Covention Hotel	
Bandung.....	11
B. Klasifikasi Grand Pasundan Convention Hotel	
Bandung.....	12

C. Fasilitas Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	13
D. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	18
E. Tinjauan Teori Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel	23
F. Tinjauan Komunikasi Vertikal Karyawan Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	24
G. Tinjauan Komunikasi Horizontal Karyawan Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	32
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	
A. Analisis Komunikasi Vertikal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	39
B. Analisis Komunikasi Horizontal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
1. Kesimpulan	47
2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	53
BIODATA	62

DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Jenis dan Harga Kamar Tamu di Grand Paundan Convention Hotel Bandung	14
Tabel 2.2	Jenis Meeting Room di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	16
Tabel 2.3	Jumlah Karyawan Departemen Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	20
Tabel 2.4	Pembagian jadwal Kerja Karyawan Kantor Depan Bagian Reception di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	21
Tabel 2.5	Latar Belakang Pendidikan Karyawan Kantor Depan Bagian Reception di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	22
Tabel 2.6	Masa Kerja Karyawan Kantor Depan Bagian Reception di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	23
Tabel 2.7	Pengamatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal di Bagian Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	28
Tabel 2.8	Wawancara Komunikasi Vertikal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	29

Tabel 2.9	Tanggapan Karyawan Kantor Depan Mengenai Komunikasi Vertikal di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	30
Tabel 2.10	Pengamatan Pelaksanaan Komunikasi Horizontal di Bagian Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	33
Tabel 2.11	Wawancara Komunikasi Horizontal Karyawan Kantor Depan Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	34
Tabel 2.12	Tanggapan Karyawan Kantor Depan Mengenai Komunikasi Horizontal di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	35

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar

Gambar 2.1	Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung	19
------------	---	----

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran	
1. Surat Pengantar Kuesioner Karyawan Kantor Depan.....	53
2. Kuesioner Karyawan Kantor Depan	54
3. Pedoman Wawancara Dengan <i>Supervisor</i>	58
4. Pedoman Wawancara Dengan Karyawan Kantor Depan	59

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis diberikan kekuatan lahir dan batin sehingga dapat menyelesaikan Usulan Penelitian ini di Jurusan Manajemen Hospitaliti, Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Usulan Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat akademis program Diploma III Manajemen Divisi Kamar. Untuk itu penulis menyusun Usulan Penelitian ini dengan judul “**Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung**”.

Dalam penulisan Usulan Penelitian ini penulis tidak terlepas dan telah mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Drs. Anang Sutono, MM.Par., CHE, selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Drs. Alexander Reyaan, MM, selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
3. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA.,MM.Par., CHE, selaku Ketua Jurusan Manajemen Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu ER. Ummi Kalsum, S.Sos.,MM.Par, selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, S. Ip. MM.CHE, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan tambahan pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

6. Bapak Budi Wibowo, SE., MM.Par, selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan tambahan pengetahuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh dosen dan staff pengajar, khususnya Pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar, yang telah mendidik dan memberikan pengetahuannya selama penulis menjalankan studi di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
8. Ibu Nina Mulyani, *Human Resources Manager* Grand Pasundan Convention Hotel, yang banyak membantu selama penulis melakukan penelitian di hotel tersebut.
9. Seluruh karyawan Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel yang telah banyak membantu penulis selama penulis melakukan penelitian di hotel tersebut.
10. Keluarga besar penulis, terutama Ayah penulis, Alm. Edi Bambang Hermintoyo, Ibu penulis Titi Aisyah, kakak tercinta, Anita Sundari, serta keponakan tersayang Sahwalia Safitri yang telah memberikan semangat baik secara moral dan material.
11. Rekan-rekan tercinta MDK 6A REDMAIN yang selama ini selalu bersama dan telah menyemangati penulis sampai saat ini.
12. Sahabat tersayang penulis Tasya Tsabita Hesaputri, Agnes Evelyne Sundoro, Ariendhany, Leony Roshella Putri, Dian Triani, Duanita Duwita, Hadya Rahmani, Dewi Ayu Surthikanti, Florensia Enjelika Mandang, dan Tiara Ramadhianti yang telah sangat menyemangati penulis.

Akhir kata penulis berharap Tugas Akhir ini dapat berguna bagi penulis sendiri serta pihak lain sebagai pengetahuan tentang Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan.

Bandung, Juli 2016

Penulis

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah sebagian sistem dari negara yang dapat ditunjukkan bahwa negara tersebut mempunyai ciri khas yang dapat dilihat dan dikunjungi. Pariwisata menurut Sunaryo (2013:1) adalah sebagai berikut “ Keseluruhan fenomena kegiatan wisata yang dilakukan oleh wisatawan seperti yang dimaksudkan dalam batasan pengertian wisata dan wisatawan diatas diberikan batasan pengertian atau didefinisikan dengan istilah pariwisata”.

Pengertian tersebut didukung dengan UU No. 10 Tahun 2009, “keseluruhan ruang lingkup kegiatan pariwisata tadi diberikan batasan pengertian sebagai; *Berbagai macam kegiatan wisata dan didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah dan Pemerintah Daerah*”. Dengan pernyataan yang telah disampaikan diatas, maka Indonesia dapat menjadi salah satu tujuan pariwisata.

Pembangunan kepariwisataan dapat menjadi dan dapat menghasilkan pendapatan di Indonesia, dengan disediakannya sarana dan prasarana yang terdapat di Indonesia dapat diperuntukkan untuk wisatawan domestik dan mancanegara. Sarana dan Prasarana yang ada di Indonesia mencakup transportasi, akomodasi, serta pelayanan makanan dan minuman. Sarana dan prasarana yang menjanjikan adalah usaha dalam bidang perhotelan, karena usaha perhotelan yang mendukung berjalannya kepariwisataan di Indonesia dengan memfasilitasi pelayanan makanan dan minuman, akomodasi, dan pelayanan lainnya.

Sesuai dengan pernyataan diatas hotel menurut Stutts (2001:26) “*Hotel Usually high rise establishment, offering a full range of on-premise food and beverage service, cocktail lounge, entertainment, conference facilities, bussiness facilities, shops, and recreational activities.*”

Terlihat dari pernyataan yang telah disampaikan, teori tersebut menjelaskan bahwa hotel merupakan usaha yang menyertakan pelayanan makanan dan minuman, fasilitas *meeting* untuk menunjang *business*, hiburan, dan fasilitas untuk menunjang kebutuhan.

Pada umumnya di hotel terdapat beberapa departemen yang dapat ditemui seperti halnya : Departemen Engineering, Departemen Human Resources, Departemen Sales dan Marketing, Departemen Room Division dan lain sebagainya. Salah satu bagian yang paling penting dalam usaha hotel adalah bagian kantor depan. Seperti halnya dengan yang diungkapkan oleh Sujatno (2008:2) bahwa, “bagian kantor depan bukan sekedar ujung tombak, seperti banyak orang menyebut. Mereka adalah hati dan juga pemikir yang seklaigus pelaku penting dari bisnis hotel”.

Dalam pelayanannya yang diberikan kepada tamu, karyawan bagian kantor depan disarankan untuk memiliki komunikasi yang baik, hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan jumlah pelanggan di hotel. Tidak hanya komunikasi yang di jalin dengan pelanggan, namun komunikasi tersebut dijalankan dengan sesama rekan karyawan kantor depan. Hal ini di maksudkan

untuk kepentingan operasional yang sedang berlangsung seperti memberikan informasi yang jelas.

Selama pengunjung menginap di hotel, karyawan kantor depan bertugas untuk menjaga dan melayani dengan baik segala kebutuhan tamu. serta memberikan kesan yang baik agar pengunjung tersebut merasa terpuaskan. Bahkan kondisi yang terdapat di hotel menjadi kesan bagi pengunjung. Semua hal tersebut dapat dilakukan dengan komunikasi yang baik.

Karyawan terbiasa menggunakan komunikasi dalam menyampaikan sebuah informasi dan pendapat selama waktu dalam operasional. Seperti halnya yang diungkapkan Rohim (2009:8) menyatakan bahwa, “komunikasi merupakan suatu hal yang sangat mendasar dalam kehidupan manusia. Dan bahkan komunikasi telah menjadi fenomena bagi terbentuknya suatu masyarakat atau komunitas yang terintegrasi oleh informasi, di mana masing-masing individu dalam masyarakat itu sendiri saling berbagi informasi (*information sharing*) untuk mencapai tujuan bersama”.

Dari teori yang telah disampaikan, dapat disimpulkan tanpa adanya komunikasi yang berlangsung pada karyawan kantor depan maka akan merasa kesulitan dalam menjalankan segala aktivitas yang ada di bagian kantor depan.

Ruslan (2001:48) mengatakan bahwa, “Dengan adanya komunikasi yang baik suatu kegiatan dapat berjalan lancar dan berhasil dan begitu pula sebaliknya, kurangnya atau tidak adanya komunikasi dapat macet atau berantakan, karena seperti yang dikatakan Katz & Kahn bahwa komunikasi sebagai proses

penyampaian informasi, dan pengertian dari satu orang ke orang lain merupakan satu – satunya cara manajemen aktivitas dalam suatu organisasi”.

Bila komunikasi antar karyawan tidak terjalin dengan baik akan berdampak terhadap operasional dan menimbulkan kesalahpahaman yang berpengaruh terhadap kinerja karyawan kantor depan.

Komunikasi yang terjalin dengan sesama karyawan kantor depan sangat penting untuk dapat mencapai suatu tujuan. Oleh karena itu, berkomunikasi yang baik sangat diperlukan dalam kondisi apapun yang terjadi di hotel.

Berdasarkan teori komunikasi secara umum, komunikasi dibedakan menjadi dua, yaitu komunikasi vertikal dan horizontal. Sebagaimana yang diungkapkan menurut Effendy (2013:123) yang memberikan bahwa ada dua hal komunikasi internal dalam suatu organisasi “Komunikasi internal ditunjang oleh dua komunikasi, yaitu komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal”.

1. Komunikasi vertikal

Komunikasi vertikal adalah 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*). Dalam komunikasi vertikal, pimpinan memberikan instruksi – instruksi, petunjuk – petunjuk, informasi –informasi dan lain – lain kepada bawahanya. Bawahan memberikan laporan – laporan, saran – saran, pengaduan – pengaduan, dan lain lain kepada pimpinan.

2. Komunikasi Horizontal

Komunikasi horizontal ialah komunikasi secara mendatar, antara anggota staf dengan anggota staf, karyawan sesama karyawan, dan sebagainya.

Komunikasi yang dilakukan dengan dua arah secara timbal balik dalam suatu organisasi dalam menjalankan operasional sangat dibutuhkan karena jika komunikasi yang terjalin hanya dari pimpinan ke bawahan tidak akan berjalan dengan baik begitupun dengan komunikasi yang dilakukan antar karyawan sangatlah penting hal ini untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman antara pemimpin dan karyawan.

Berdasarkan hasil observasi awal dalam bentuk wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan *supervisor front office* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mengenai komunikasi internal yang terjalin antar karyawan. Dalam komunikasi internal yang terjadi di bagian kantor depan belum dilaksanakan dengan maksimal, penulis menemukan jarangya interaksi yang terjadi antara sesama karyawan kantor depan sehingga sering mengakibatkan *miss communication* atau salah paham antar sesama karyawan dengan informasi yang di dapat.

Seperti halnya *briefing* yang tidak dilakukan di setiap shift, *briefing* dilakukan hanya di pagi hari sehingga di shift lainnya karyawan kantor depan tidak melakukan *briefing*. Hal ini menyebabkan terjadinya penerimaan informasi yang tidak merata dan ketidaksamaan pemahaman informasi yang di dapat.

Briefing yang dimaksudkan disini adalah briefing yang di lakukan antara atasan seperti *Front Office Manager* kepada bawahan seperti sesama *receptionist* agar mendapatkan pemahaman yang sama dan merata.

Dalam komunikasi yang dilakukan pada saat operasional penulis menemukan banyaknya kekurangan dalam media tertulis yaitu *logbook* mengenai informasi yang ingin disampaikan sehingga informasi yang didapat tidak begitu jelas oleh karyawan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Seperti halnya karyawan tidak mencantumkan nama saat menulis *logbook* dan tidak memberikan ceklis pada informasi tersebut apakah sudah dilaksanakan atau belum terlaksana.

Dalam satu minggu dapat disimpulkan bahwa *receptionist* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung jarang melakukan penulisan *log book*, dalam seminggu *receptionist* hanya melakukan 2 kali penulisan *log book* sehingga membuat operasional dalam hotel berjalan tidak lancar.

Penulis melihat indikasi – indikasi yang berkaitan dengan pelaksanaan komunikasi yang tidak efektif. Seperti halnya informasi tertulis dalam bentuk *e-mail* dan *blacberry Messenger* (BBM) yang dikirimkan hanya kepada salah seorang karyawan kantor depan kepada *shift* selanjutnya sehingga informasi tersebut tidak menyebar rata kepada semua karyawan. Dengan begitu Sering kali terjadi kesalahpahaman antara karyawan sehingga menyebabkan pelayanan terhadap tamu kurang memuaskan.

Berdasarkan gejala – gejala yang nampak dari hasil observasi awal dalam bentuk wawancara dengan supervisor *front office* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung ditemukan dampak dari komunikasi yang dilakukan dapat menimbulkan permasalahan yang mengakibatkan terhambatnya pekerjaan karena

penyampaian informasi yang salah ditafsirkan oleh karyawan lainnya. Maka penulis merasa tertarik untuk menelaah lebih lanjut untuk melakukan penelitian untuk membahas masalah ini melalui tulisan tugas akhir yang berjudul :
“Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung”

B. Identifikasi Masalah

Dalam mengidentifikasi masalah, penulis merumuskan identifikasi masalah yang akan di teliti yaitu sebagai berikut :

1. Bagaimana Komunikasi Vertikal karyawan kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel ?
2. Bagaimana Komunikasi Horizontal karyawan kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel ?

C. Maksud dan Tujuan Penulisan

1. Tujuan Formal.

Merupakan salah satu syarat untuk menempuh ujian sidang program diploma III, dengan program studi Manajemen Divisi Kamar si Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional.

Berikut adalah tujuan operasional yang ingin dicapai melalui penelitian ini :

- a) Untuk dapat mengenali masalah, terutama mengenai komunikasi di kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mengenai komunikasi vertikal (komunikasi ke bawah dan komunikasi ke atas)
- b) Untuk mengetahui komunikasi horizontal yang terjadi di Grand Pasundan Convention Hotel.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan data

1. Metode Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan penulis menggunakan metode deskriptif, yang menurut Jusuf Soewanji, MA. (2012:26) yang menyatakan: “Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bertujuan melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu atau bidang tertentu, baik berupa keadaan, permasalahan, sikap, pendapat, kondisi, prosedur, atau sistim secara faktual dan cermat. Penelitian deskriptif tidak untuk mencari atau menjelaskan hubungan demikian juga tidak untuk menguji hipotesis.”

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Menurut Umar (2002:90) bahwa “Observasi menuntut adanya pengamatan dari si periset terhadap objek risetnya dengan

menggunakan lembar pengamatan atau panduan pengamatan”. Penulis melakukan observasi secara langsung pada bagian kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel.

b. Wawancara

Wawancara yang penulis laksanakan terkait dengan data permasalahan yang akan diambil. Wawancara yang dilaksanakan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung penulis mewawancarai *Front Office Supervisor* yaitu pa Iqbal serta bu Anisa Jansen dan beberapa karyawan kantor depan yaitu Dodi S., Eri Iryanto, Clara T., Puji Rohmatika W. dan Aruga.

c. Kuesioner

Penulis melakukan penyebaran kuesioner kepada posisi teratas di *Front Office* yaitu *Front Office Manager* dan *Front Office Supervisor* serta semua karyawan kantor depan untuk kelengkapan data yang diperlukan yang berhubungan dengan komunikasi.

d. Studi Pustaka

Untuk pembandingan antara teori dengan kenyataan yang terjadi di Grand Pasundan Convention Hotel dengan menemukan referensi yang berkaitan dengan komunikasi vertikal dan horizontal lebih jelas dan akurat. Menurut Sugiarto dan Kusmayadi (2000:59) adalah “mengumpulkan bahan-bahan pustaka, hendaknya dipilih sesuai dengan judul penelitian”. Penulis melengkapi data dan teori yang berhubungan dengan komunikasi.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penulis melakukan penelitian di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung yang berlokasi di Jalan Peta No. 147-149, Lingkar Selatan, Jawa Barat 40233.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dilakukan mulai dari Februari 2016 sampai dengan bulan Juli 2016.

BAB II

TINJAUAN TENTANG GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG

A. Sejarah Singkat Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Pada awalnya Grand Pasundan Convention Hotel berada dikelola oleh PT.

Graha Bandung Kencana yang dimana sebuah perusahaan milik keluarga. Grand Pasundan Convention Hotel mulai didirikan pada tahun 2002 dan baru disahkan pada tanggal 1 Maret 2003. Namun dari aspek loyalitas, Grand Pasundan Convention Hotel telah diresmikan berdasarkan SIUK (Surat Izin Usaha Kepariwisata) no. 556/Si.3332 HmSw Dispar pada tanggal 4 Desember 2002.

Grand Pasundan Convention Hotel adalah hotel berbintang empat dimana disediakan fasilitas dan kualitas yang menunjang. Grand Pasundan Convention Hotel berlokasi di Jalan Peta nomor 147-149 Bandung (Lingkar Selatan) dengan luas areal tanah 9.317 m² dan luas bangunannya 16.548 m². Awal mulanya Grand Pasundan Convention Hotel mengambil konsep yang menunjukkan hotel tersebut adalah hotel dengan aspek *convention* sebagai segmen yang akan dicapai. Dengan Malibu Dome sebagai salah satu *convention hall* yang memiliki tatanan yang apik, canggih dan luas, dan dapat dimanfaatkan sebagai pernikahan, pameran, *gathering*, dan kegiatan bisnis lainnya.

B. Klasifikasi Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Klasifikasi di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung dapat dibagi menjadi beberapa kriteria yaitu:

1. Berdasarkan Bintang

Pada awalnya Grand Pasundan Convention Hotel Bandung adalah hotel yang diklasifikasikan sebagai hotel bintang 3. Di tahun 2008 terjadi pembangunan gedung baru, kamar serta fasilitas untuk menunjang kelengkapan Grand Pasundan Convention Hotel. Dengan begitu Grand Pasundan Convention Hotel berubah menjadi hotel yang diklasifikasikan sebagai hotel bintang 4.

2. Berdasarkan Jumlah Kamar

Jumlah kamar di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung berjumlah 168 kamar, dengan begitu Grand Pasundan Convention Hotel Bandung termasuk ke dalam golongan hotel tingkat menengah.

3. Berdasarkan Jenis *Plan*

Grand Pasundan Convention hotel Bandung menawarkan tarif kamar yang sudah termasuk *breakfast* kepada tamu. Terlihat bahwa plan yang ada di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung dikategorikan ke dalam *Continental Plan* yang juga dapat disebut dengan B&B (*Bed and Breakfast*).

4. Berdasarkan Lokasi

Grand Pasundan Convention Hotel Bandung terletak di bagian kota tepatnya berada di Jalan Peta (Lingkar Selatan) yang beraspek *convention*

hotel. Dengan begitu Grand Pasundan Convention Hotel Bandung sebagai *City Hotel*.

5. Berdasarkan Jenis Tamu Yang Menginap

Tamu yang menginap di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung sebagian besar adalah para pengusaha atau tamu yang melakukan aktivitas bisnis. Berdasarkan jenis tamu yang menginap maka Grand Pasundan Convention Hotel Bandung termasuk ke dalam *Business Hotel*.

6. Berdasarkan Lama Tamu Menginap

Grand Pasundan Convention Hotel rata-rata memiliki tamu yang tinggal berkisar antara satu hingga dua malam, oleh karena itu hotel ini dapat tergolong *Semi Residential Hotel*.

C. Fasilitas Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mempunyai aspek hotel konvensi sebagai sebuah usaha di bidang jasa yang ditunjang dengan fasilitas yang baik. Fasilitas-fasilitas tersebut antara lain:

1. Kamar

Grand Pasundan Convention Hotel Bandung memiliki 168 kamar yang terdapat dalam dua gedung, yaitu gedung utama dan satu apartement yang gedungnya terpisah. Berikut jenis dan harga kamar tamu di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung:

TABEL 2.1
JENIS DAN HARGA KAMAR TAMU
DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG

JENIS KAMAR	HARGA KAMAR
<i>Presidential Suite</i>	Rp. 8.250.000/nett
<i>Royal Family Suite</i>	Rp. 5.500.000/nett
<i>Premier Suite</i>	Rp. 3.850.000/nett
<i>Family Suite</i>	Rp 2.200.000/nett
<i>Grand Family Suite</i>	Rp 2.300.000/nett
<i>Classic Suite</i>	Rp 1.540.000/nett
<i>Executive</i>	Rp 1.485.000/nett
<i>Deluxe</i>	Rp 1.375.000/nett
<i>Superior</i>	Rp 1.100.000/net
<i>Standard</i>	Rp 990.000/net
<i>Studio</i>	Rp 715.000/net

Sumber: Bagian
Kantor Depan
Grand Pasundan

Convention Hotel, April 2016.

Harga diatas telah termasuk *breakfast* untuk 2 orang dan telah termasuk 21% tax dan service. Pelayanan yang ditawarkan kepada masing - masing kamar tersebut antara lain *laundry service, 24 hours doctor on call* dan *24 hours taxi service*, Sedangkan fasilitas yang dimiliki masing - masing kamar antara lain *bath tub* (kecuali Studio), *shower with cold and hot water, hair dryer, air conditioning (AC), telephone with IDD System, minibar, tea and coffee maker, TV satelit, in*

room Wi-Fi, dan *in room safe*. Terdapat perbedaan fasilitas yaitu 21” slim flat untuk jenis kamar Standard, Deluxe dan Executive, 32” LCD plasma untuk Junior Suite dan Family Suite, serta 42” LCD plasma untuk Presidential Suite.

Grand Pasundan Convention Hotel Bandung juga menyediakan kamar bagi tamu yang tidak suka dengan rokok, hal ini dapat dipesan pada saat melakukan reservasi ataupun registrasi.

2. Restoran

Restoran di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mempunyai ciri khas disetiap outletnya antara lain:

(a) Coffee Shop and Bar

Restoran ini dibuka 24 jam. Terdapat juga bar dengan waktu buka dimulai dari pukul 04.00 PM – 11.00 PM. Tamu juga dapat menikmati beberapa fasilitas tambahan seperti karaoke gratis bagi tamu dan *live music* yang diadakan hari tertentu.

(b) Room Service

Room service melayani permintaan dan kebutuhan tamu seperti makanan dan minuman dengan cara menelepon dan akan langsung diantarkan ke kamar tamu. Pelayanan ini berlaku selama 24 jam.

(c) Lobby Lounge

Outlet yang menyediakan berbagai macam *cake* dan berbagai minuman.

Outlet ini terdapat pada area lobby.

(d) D' Linda Cafeteria

Restoran ini memberikan berbagai pelayanan yang menarik untuk disajikan kepada tamu, berlokasi dekat area *swimming pool* serta memulai operasioanl pada jam 07.00 AM – 06.00 PM.

3. Sarana *Convention Hotel*

Grand Pasundan Convention Hotel menyediakan *convention centre* yang menunjang berbagai kebutuhan tamu dalam kegiatan bisnis antara lain:

(a) Malibu Dome

Malibu Dome merupakan *convention hall* yang mampu menampung hingga 2000 pax. Malibu Dome biasa digunakan untuk berbagai *event* seperti tempat pernikahan, pameran, *gathering*, dan kegiatan bisnis lainnya. Dome ini berkonsepkan ruangan yang sangat elegan disediakan untuk para tamu sehingga tamu merasa nyaman. Luas Malibu Dome yaitu 1.152 m² dengan dimensi 24 x 48 m dan dapat dibagi menjadi dua bagian dengan luas dan dimensi ruangan masing – masing yaitu 576m² dan 24 x 24 m. Untuk *event - event* besar, Malibu Dome dapat menampung diantaranya: kapasitas undangan 2000 pax untuk *layout standing party*, kapasitas 1000 pax untuk *layout theatre*, serta kapasitas 600 pax untuk *layout class room* dan *restaurant style*.

(b) *Meeting Room*

TABEL 2.2

JENIS *MEETING ROOM*

DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG

Room	Dimensions (m)	Area (m²)	Coctail Party Style	Theatre Style	Classroom Style	U-Shape Style	Restaurant Style
Jayagiri	17 x 16	272	250	200	110/80	70	150
Wastukantjana	17 x 10	170	100	150	80	70	40(L) 60(M)
Citraganda	17 x 8	136	60	100	50	40	16(M)
Niskala	17 x 7	119	60	100	50	40	40(M)
Sribaduga	17 x 7	119	100	100	70	60	40(L) 60(M)
Sangkuriang	11 x 8	88	75	100	60	50	40(L) 48(M)
Linggabumi	13 x 7	91	60	75	40	30	40(M)
Linggawarman	13 x 7	91	60	75	40	30	50(M)
Dayang Sumbi	8 x 4	32	-	-	-	16	-
Ragasuci	8 x 4	32	-	-	-	10	-

(c) Business Centre (*Board Room*)

Fasilitas yang tersedia di *Business Centre* antara lain yaitu:

1. Faximile

2. Komputer dan internet
3. *Photo Copy*
4. *English Translation.*
4. Fasilitas Olahraga dan Rekreasi

Fasilitas olahraga dan rekreasi yang tersedia di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung antara lain:

- (a) *Swimming Pool*
 - (b) *Fitness & Healthy Club.*
5. Fasilitas lain
 - (a) Karaoke
 - (b) Toko Obat

D. Struktur Organisasi Departemen Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

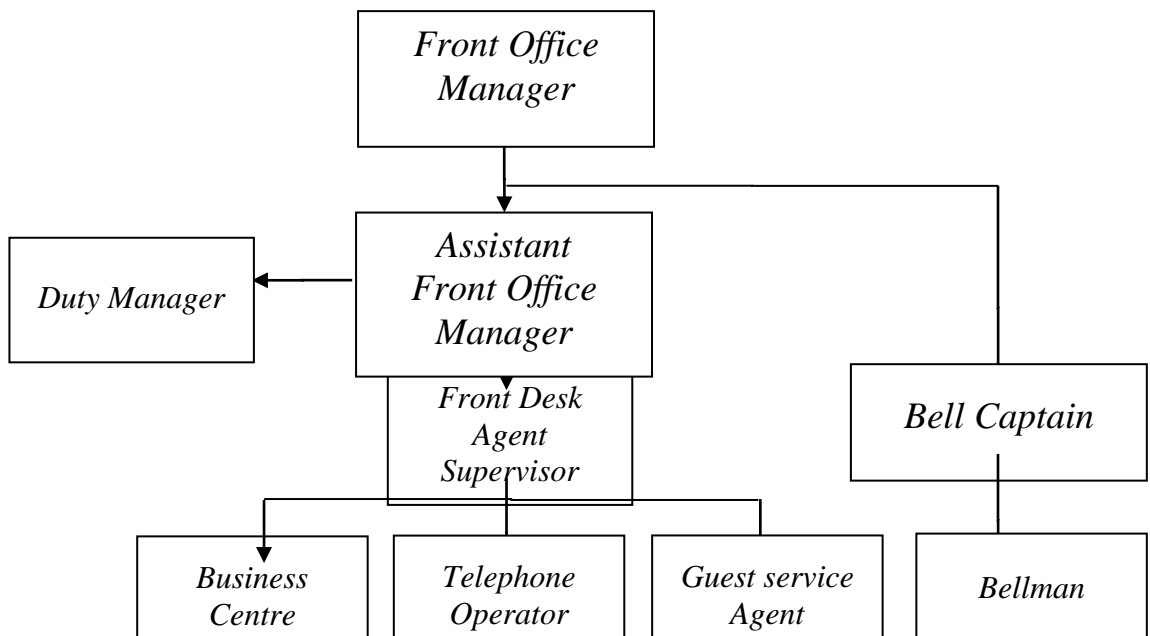
1. Struktur Organisasi

Tujuan dibentuknya sebuah organisasi yaitu agar dapat mencapai sesuatu yang secara individu tidak dapat dicapainya dengan cara yang efektif dan efisien. Organisasi tersebut dapat sangat membantu dalam sebuah pekerjaan yang dilakukan seperti halnya dalam mencapai tujuan pekerjaan yang diinginkan. Struktur organisasi itu sendiri dapat menjadi acuan dalam pembagian pekerjaan untuk menciptakan kelancaran operasional dan mencapai tujuan dalam organisasi, seperti pendapat dikemukakan oleh Schein (1982) yang telah dikutip oleh Muhammad (2002:23) bahwa “Organisasi adalah suatu koordinasi rasional

kegiatan sejumlah orang untuk mencapai beberapa tujuan umum melalui pembagian pekerjaan dan fungsi melalui hierarki otoritas dan tanggung jawab”.

Adapun struktur organisasi Departemen Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung terdapat pada gambar berikut ini:

GAMBAR 2.1
STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMEN KANTOR DEPAN
DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG



Sumber: Bagian Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel, April 2016.

2. Personalia

a. Jumlah Karyawan Kantor Depan

Dalam suatu organisasi, khususnya industri perhotelan, sumber daya manusia dalam organisasi dapat menentukan keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan, hal ini dikemukakan oleh Hasibuan (2014:12)

“Karyawan adalah kekayaan utama suatu perusahaan, karena tanpa keikutsertaan mereka, aktivitas tidak akan terjadi, karyawan berperan aktif dalam menetapkan rencana, sistem, proses dan tujuan yang akan dicapai”.

Berdasarkan penjelasan diatas, karyawan merupakan komponen terpenting dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan dalam perusahaan. Penulis menyediakan data jumlah Karyawan Departemen kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung pada tabel berikut:

TABEL 2.3
JUMLAH KARYAWAN DEPARTEMEN KANTOR DEPAN
DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG

NO	JABATAN	JUMLAH
1	<i>Front Office Manager</i>	1
2	<i>Asisstant Front Office Manager</i>	1
3	<i>Duty Manager</i>	1
4	<i>Guest Service Agent Supervisor</i>	2
5	<i>Guest Service Agent</i>	5
6	<i>Telephone Operator</i>	2
7	<i>Business Centre Officer</i>	1
8	<i>Bell Captain</i>	1
9	<i>Bellman</i>	3
TOTAL		17

Sumber: Bagian Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel, April 2016.

b. Jam Kerja Karyawan Kantor Depan Bagian *Reception*

Dalam melakukan kegiatan operasional di departemen kantor depan bagian *reception*, Grand Pasundan Convention Hotel Bandung menerapkan sistem 5:2, yaitu lima hari bekerja dan dua hari libur. Pembagian jadwal kerjakaryawan kantor depan dibagi menjadi empat *shift* yaitu *morning*, *middle*, *evening*, dan *night*. Berikut ini penulis menyertakan jadwal kerja karyawan kantor depan bagian *reception* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung:

TABEL 2.4

**PEMBAGIAN JADWAL KERJA KARYAWAN KANTOR DEPAN
BAGIAN *RECEPTION* DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL
BANDUNG**

NO	JENIS SHIFT	WAKTU KERJA
1.	Morning	07.00 – 15.00
2.	Middle	10.00 – 18.00
3.	Evening	15.00 – 23.00
4.	Night	23.00 – 07.00

Sumber: Bagian Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel, April 2016.

c. Latar Belakang Pendidikan dan Pengalaman Kerja Karyawan Kantor Depan Bagian *Reception*

Tingkat keberhasilan dalam pekerjaan yang diberikan oleh karyawan kantor depan untuk dapat melaksanakan tanggung jawabnya

tentu dipengaruhi oleh latar belakang pendidikan yang dimiliki oleh karyawan tersebut. Bila latar belakang pendidikan karyawan sesuai keahliannya, serta didukung dengan lama kerja yang cukup, maka hal tersebut mempermudah karyawan untuk menyesuaikan diri dalam lingkungan pekerjaan. Dengan demikian, latar belakang pendidikan merupakan hal yang penting, sebab apa yang telah karyawan pelajari dapat diaplikasikan saat karyawan bekerja.

Berikut tabel latar belakang pendidikan karyawan kantor depan bagian *reception* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung:

TABEL 2.5
LATAR BELAKANG PENDIDIKAN KARYAWAN KANTOR DEPAN
BAGIAN *RECEPTION* DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL
BANDUNG
(N = 5)

NO	PENDIDIKAN	JUMLAH KARYAWAN	%
1	D3	2	40
2	D1	1	20
3	SMA	-	-
4	SMK Perhotelan	2	40
TOTAL		5	100

Sumber: Bagian Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel, April 2016.

Pengalaman seorang karyawan juga bisa mempengaruhi seberapa jauh pemahaman mengenai pekerjaan yang dilakukan. Berikut ini

merupakan pengalaman bekerja karyawan kantor depan bagian *reception* di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung:

TABEL 2.6

**MASA KERJA KARYAWAN KANTOR DEPAN BAGIAN *RECEPTION*
DI GRAND PASUNDAN CONVENTION HOTEL BANDUNG**

(N = 5)

No.	Masa Kerja	Jumlah Karyawan	%
1	< 1 Tahun	-	-
2	1 – 5 Tahun	4	80
3	> 5 Tahun	1	20
TOTAL		5	100

Sumber: Bagian Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel, April 2016.

**E. Tinjauan Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan di Grand
Pasundan Convention Hotel**

Seseorang akan menyampaikan buah pikirannya kepada orang lain dengan cara berkomunikasi antara satu orang dengan orang lain. Dengan begitu komunikasi sangat berperan penting untuk bertukar pikiran untuk mencapai tujuan bersama. Sebagaimana pentingnya komunikasi dalam berjalannya suatu usaha haruslah mengetahui apa arti dari komunikasi tersebut.

Asal komunikasi menurut Effendy (2013:9) adalah “Istilah komunikasi atau dalam bahasa Inggris *communication* berasal dari kata Latin yaitu

communication, dan bersumber dari kata *communis* yang berarti sama. Sama di sini maksudnya adalah sama makna. Jadi, kalau dua orang terlibat dalam komunikasi, misalnya dalam bentuk percakapan, maka komunikasi akan terjadi atau berlangsung selama ada kesamaan makna mengenai apa yang dipercakapan”.

Komunikasi sangat berhubungan erat dengan sebuah organisasi. Dalam organisasi yang terjalin terdapat pula komunikasi di dalamnya. Komunikasi organisasi sebagai arus pesan yang sifatnya saling berhubungan antara karyawan yang satu dengan yang lain yang mencakup komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal.

Komunikasi internal didefinisikan oleh Brennan dalam Effendy (2013:122) “*Interchange of ideas among the administrators and its particular structure (organization) and interchange of ideas horizontally and vertically within the firm which gets works done (operation and management)*”.

Dapat disimpulkan bahwa pernyataan diatas ialah pemikiran ide antara administrator dan bawahannya untuk sebuah organisasi dengan tujuan untuk mewujudkan organisasinya secara menyeluruh dilengkapi susunan yang unik secara horizontal maupun vertikal dalam perusahaan yang menyebabkan pekerjaan selesai.

F. Tinjauan Komunikasi Vertikal Karyawan Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Komunikasi vertikal terbagi menjadi dua yaitu komunikasi ke atas dan komunikasi ke bawah. Menurut Effendi (2011:123) “komunikasi vertikal yaitu

komunikasi yang terjadi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*) adalah komunikasi dari pimpinan ke bawahan dan dari bawahan ke pimpinan secara timbal balik (*two ways traffic communication*)”.

Berdasarkan pernyataan di atas yang berkaitan dari komunikasi vertikal bisa diambil kesimpulan bahwa pimpinan dapat memberikan instruksi, petunjuk dan penjelasan kepada bawahan (*downward communication*) dan karyawan dapat memberikan laporan, saran, pengaduan dan sebagainya semestinya yang dirasakan oleh karyawan dalam pekerjaan kepada atasan (*upward communication*). Berdasarkan pengertian di atas penulis akan membahas tentang komunikasi dari atas ke bawah (*downward communication*) dan dari bawah ke atas (*upward communication*).

Dalam komunikasi vertikal ada beberapa karakter informasi yang disampaikan yaitu berupa aturan, berita, keputusan dan kebijakan sesuai yang dikemukakan Bartono dan Ruffino (2007:85) adalah sebagai berikut:

1. Merupakan aturan, berita, keputusan, kebijakan.
2. Ada keharusan agar disampaikan dengan batas waktu.
3. Substansi masalahnya sangat penting dan perlu diperhatikan.
4. Harus melalui saluran formal birokrasi dan tidak ada komunikasi pintas.

1. Komunikasi arus ke bawah (*downward communication*)

Komunikasi vertikal arus ke bawah berarti komunikasi dari atasan yang memberi informasi atau arahan kepada bawahannya agar dapat melaksanakan sesuai dengan keputusan yang diambil oleh atasan sesuai dengan yang diungkapkan oleh yang diungkapkan oleh Rumanti (2002:92) “Pesan menuju

kebawah seperti perintah bersifat hanya satu arah, atasan yang membuat rencana kemudian diperintahkan kepada bawahan untuk dilaksanakan, Bersamaan dengan pemberian perintah tersebut biasanya diikuti dengan penjelasan prosedur, tujuan dan sejenisnya”.

Komunikasi vertikal arus ke bawah berfungsi sebagai pemberian informasi-informasi, petunjuk-petunjuk dan arahan kepada bawahan agar bawahan dapat mengerti dengan pekerjaan yang harus di lakukan dan sesuai dengan apa yang diperintahkan.

Dalam komunikasi vertikal arus ke bawah, bawahan dituntut agar dapat melakukan perintah atas pekerjaan yang diberikan oleh atasan serta memahami informasi yang diberikan oleh atasan agar tidak ada kesalahan dalam menerima perintah dari atasan. jika bawahan menerima informasi dengan baik dari atasan maka bawahan juga akan dapat melakukan pekerjaan yang telah diperintahkan sesuai dengan prosedur untuk dapat mencapai sebuah tujuan dalam pekerjaan.

Katz dan Kahn dalam Pace dan Faules (2013:185) mengatakan “Ada 5 jenis informasi yang biasa di komunikasikan dari atasan kepada bawahan 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.”

Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung komunikasi vertikal arus ke bawah terjadi pada bagian kantor depan diantaranya *Front Office Manager*, *Assistant Front Office Manager*, *Front Office Supervisor* dan petugas kantor depan.

2. Komunikasi vertikal arus ke atas (*upward communication*)

Komunikasi vertikal arus ke atas adalah komunikasi yang dilakukan oleh suatu posisi lebih rendah kepada yang berada di posisi yang lebih tinggi seperti penyampaian informasi, saran dan pertanyaan. Seperti yang diungkapkan oleh Pace dan Faules (2013:189) bahwa “Semua pegawai dalam sebuah organisasi, kecuali mungkin mereka yang menduduki posisi puncak, mungkin berkomunikasi ke atas –yaitu, setiap bawahan dapat mempunyai alasan yang baik atau meminta informasi dari atau memberi informasi kepada seseorang yang otoritasnya lebih tinggi daripada dia”.

Dari pernyataan tersebut menjelaskan bahwa setiap atasan berhak mendapat informasi dari setiap bawahan ataupun laporan yang menegani tentang pekerjaan. Agar jika terjadi kesalahan dalam pekerjaan, atasan dapat memberi arahan dan pendapat untuk menyelesaikan masalah dalam pekerjaan. Dalam hal ini, informasi atau laporan dari bawahan sangat penting perannya untuk menunjang komunikasi yang baik antara atasan dengan bawahan untuk mengurangi kesalahan dalam penyampaian informasi.

Komunikasi vertikal arus ke atas sangat berfungsi, selain atasan dapat mengetahui apa saja yang dilakukan oleh bawahan begitupun sebaliknya bawahan dapat menyampaikan informasi, saran serta keluhan untuk atasan. Sehingga dapat terjadi komunikasi yang timbal balik antara atasan dan juga bawahan.

Menurut Pace dan Faules (2013:190) “Kebanyakan analisis dan penelitian dalam komunikasi ke atas menyatakan bahwa penyelia dan manajer harus menerima informasi dari bawahan mereka yang:

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-unit mereka atau dalam organisasi sebagai suatu keseluruhan.
4. Mengungkapkan bagaimana pikiran dan perasaan bawahan tentang pekerjaan mereka, rekan kerja mereka, dan organisasi

Berikut penulis lampirkan tabel observasi, wawancara dan kuesioner bersangkutan dengan tanggapan dari karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mengenai komunikasi vertikal:

TABEL 2.7
Pengamatan Pelaksanaan Komunikasi Vertikal
Di Bagian Kantor Depan
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=10)

No	Objek yang Diamati	Ya	Tidak
Komunikasi Vertikal Arus ke Bawah			
1	Memberikan timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan		✓
2	Menyediakan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan	✓	
3	Memberikan petunjuk tentang praktik dan prosedur kerja		✓
4	Memberikan instruksi mengenai suatu pekerjaan	✓	
5	Memberikan penjelasan pentingnya suatu pekerjaan harus dikerjakan atau dilaksanakan		✓

Komunikasi Vertikal Arus ke Atas			
6	Kejelasan mengenai informasi yang diterima dari karyawan kantor depan		✓
7	Prosedur yang telah diberikan dikerjakan oleh karyawan kantor depan	✓	
8	Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan sebuah ide		✓
9	Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan pikiran serta perasaan yang sebenarnya		✓
Total		33,33%	66,67%

Sumber : Observasi, Mei 2016.

TABEL 2.8
Wawancara Komunikasi Vertikal
Karyawan Kantor Depan
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=10)

No	Objek yang Diwawancarai	Ya	Tidak
1	Apakah semua karyawan kantor depan melaksanakan perintah sesuai dengan yang diperintahkan?		✓
2	Apakah semua karyawan kantor depan melakukan keterbukaan dalam bertukar informasi?		✓
3	Apakah terdapat <i>miss communication</i> dalam penyampaian informasi?	✓	

Sumber : Wawancara, Mei 2016.

Sebagaimana dari hasil wawancara komunikasi vertikal yang penulis laksanakan pada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel dapat dikatakan cukup. Hal ini dikarenakan kurangnya ketepatan dalam menerima informasi dan keterbukaan sesama karyawan kantor depan dari atasan ke bawahan ataupun sebaliknya.

TABEL 2.9

**Tanggapan Karyawan Kantor Depan Mengenai
Komunikasi Vertikal
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=10)**

No	Aspek-aspek yang dinilai	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		f	%	f	%	f	%	F	%
1	Memberikan timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan	6	60	4	40	-	-	10	100
2	Menyediakan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan	3	30	6	60	1	10	10	100
3	Memberikan petunjuk tentang praktik dan prosedur kerja	4	40	5	50	1	10	10	100

4	Memberi pengarahan atau intruksi kerja	5	50	5	50	-	-	10	100
5	Memberi informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan	4	40	5	50	1	10	10	100
6	Ketepatan laporan yang diterima dari petugas kantor	3	30	6	60	1	10	10	100
7	Prosedur yang telah diberikan dikerjakan oleh karyawan kantor depan	2	20	8	80	-	-	10	100
8	Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan sebuah ide	2	20	7	70	1	10	10	100
9	Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan	1	10	8	80	1	10	10	100

	dalam menyampaikan pikiran serta perasaan yang sebenarnya								
	Total	30	33,33	54	60	6	6,67	90	100

Sumber : Kuesioner, Mei 2016.

G. Tinjauan Komunikasi Horizontal Karyawan Kantor Depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung

Komunikasi horizontal adalah komunikasi yang disampaikan antara karyawan dengan posisi yang sama. Menurut Pace dan Faules (2013:195) mengatakan “Komunikasi horisontal terdiri dari penyampaian informasi diantara rekan-rekan sejawat dalam unit kerja yang sama. Unit kerja meliputi individu-individu yang ditempatkan pada tingkat otoritas yang sama dalam organisasi dan mempunyai atasan yang sama”.

Dalam komunikasi horizontal selain dapat menyampaikan informasi dengan sesama karyawan dalam posisi yang sama, juga dapat membantu menambah pengetahuan dan pengalaman. Hal ini bertujuan meminimalisir masalah yang muncul dan dapat memecahkan masalah yang lainnya serta dapat meningkatkan semangat kerja dan kepuasan dalam pekerja. Dalam komunikasi yang terjalin baik sesama karyawan di berbagai kegiatan dapat mengkoordinasikan keadaan dalam organisasi sehingga dapat mengumpulkan pengalaman serta keahliannya.

Sebagaimana yang diungkapkan oleh Pace dan Faules (2013:195) yaitu:

1. Untuk mengkoordinasikan penugasan kerja.
2. Berbagi informasi mengenai rencana dan kegiatan.
3. Untuk memecahkan masalah.
4. Untuk memperoleh pemahaman bersama.
5. Untuk mendamaikan, berunding, dan menengahi perbedaan.
6. Untuk menumbuhkan dukungan antarpesona.

Berikut penulis lampirkan tabel observasi, wawancara dan kuesioner bersangkutan dengan tanggapan dari atasan kepada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung mengenai komunikasi horizontal:

TABEL 2.10
Pengamatan Pelaksanaan Komunikasi Horizontal
Di Bagian Kantor Depan
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=5)

No	Objek yang Diamati	Ya	Tidak
1	Kordinasi sesama rekan kerja		✓
2	Menerima ketelitian informasi melalui <i>Log Book</i>		✓
3	Kompak di setiap section dalam berbagai organisasi yang ada di bagian kantor depan	✓	
4	Melakukan handling over dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis sesama rekan kerja agar mendapat pemahaman yang sama		✓

5	Kerukunan dalam sebuah tim kerja		✓
6	Memberikan dukungan antar sesama rekan kerja		✓
Total		16,67%	83,33%

Sumber : Observasi, Mei 2016.

TABEL 2.11
Wawancara Komunikasi Horizontal
Karyawan Kantor Depan
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=5)

No	Objek yang Diwawancarai	Ya	Tidak
1	Apakah semua karyawan kantor depan membaca dan menulis log book dengan teliti?		✓
2	Apakah semua karyawan kantor depan memiliki pemahaman yang sama jika menerima informasi?		✓
3	Apakah semua karyawan kantor depan dapat menyelesaikan permasalahan bila terjadi kesalahan dalam penyampaian informasi?		✓

Sumber : Wawancara, Mei 2016.

Sebagaimana dari hasil wawancara komunikasi horizontal yang penulis laksanakan pada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel dapat dikatakan cukup. Hal ini dikarenakan kurangnya ketelitian dalam

penyampaian informasi sehingga menyebabkan banyaknya kesalahpahaman informasi yang diterima.

TABEL 2.12
Tanggapan Atasan Mengenai
Komunikasi Horizontal
Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung
(N=5)

No	Aspek-aspek yang dinilai	Baik		Cukup		Kurang		Jumlah	
		F	%	f	%	f	%	f	%
1	Koordinasi sesama rekan kerja	3	60	2	40	-	-	5	100
2	Menerima ketelitian informasi melalui <i>Log Book</i>	2	40	2	40	1	20	5	100
3	Kompak di setiap section dalam berbagai organisasi yang ada di bagian kantor depan	2	40	3	60	-	-	5	100
4	Melakukan handling over dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis	3	60	2	40	-	-	5	100

	sesama rekan kerja agar mendapat pemahaman yang sama								
5	Kerukunan dalam sebuah tim kerja	3	60	2	40	-	-	5	100
6	Memberikan dukungan antar sesama rekan kerja	4	80	1	20	-	-	5	100
Total		17	56,67	12	40	1	3,33	30	100

Sumber : Kuesioner, Mei 2016.

BAB III

ANALISIS PERMASALAHAN

Komunikasi yang terjadi antara pimpinan dan bawahan di kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel adalah suatu bagian terpenting untuk dapat menjalankan suatu organisasi dalam hal berkomunikasi. Karena komunikasi sangat penting dilaksanakan bagi kelancaran suatu pekerjaan.

Dengan ini, penulis akan mencoba menganalisis permasalahan yang sesuai dengan rumusan masalah yang penulis sampaikan sebelumnya yaitu mengenai komunikasi vertikal yang dapat dibagi menjadi komunikasi vertikal ke bawah (*Downward Communication*) dan komunikasi vertikal ke atas (*Upward Communication*) serta komunikasi horizontal.

Maka penulis akan mencoba menggunakan skala likert untuk menganalisis data yang telah didapat. Seperti penjelasan Sugiyono (2007:86) mengatakan bahwa “Skala likert digunakan untuk menetapkan sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial”.

Berikut kriteria dari jawaban serta bobot penilaian dari hasil tanggapan kuesioner yang telah disebar kepada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel mengenai komunikasi adalah sebagai berikut:

1. Baik : 3
2. Cukup : 2
3. Kurang : 1

Berikut ini merupakan rumus untuk mencari sebuah interval:

- a. Untuk Nilai Tertinggi

Nilai Tertinggi x Jumlah reponden x Jumlah butir

- b. Untuk Nilai Terendah

Nilai terendah x Jumlah responden x Jumlah butir

Rumus yang digunakan untuk mencari batas interval range:

$$R = \frac{\text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah}}{\text{Kelas Interval}}$$

Dengan menggunakan skala likert, rumus yang akan digunakan untuk memperoleh jumlah dari poin adalah sebagai berikut :

- a. Pilihan untuk jawaban baik

Total responden yang berpendapat x bobot nilai baik = poin butir

- b. Pilihan untuk jawaban cukup

Total responden yang berpendapat x bobot nilai cukup = poin butir

- c. Pilihan untuk jawaban kurang

Total responden yang berpendapat x bobot nilai kurang = poin butir +

Jumlah = poin butir

A. Analisis Komunikasi Vertikal Karyawan Kantor Depan di Grand Pasundan Convention Hotel

Komunikasi vertikal terjadi dalam dua arah yaitu Komunikasi ke Bawah (*Downward Communication*) dan Komunikasi ke Atas (*Upward Communication*). Seperti yang telah diketahui bahwa pentingnya komunikasi dalam suatu perusahaan adalah untuk dapat mencapai tujuan bersama.

Komunikasi yang terjalin baik antar karyawan dapat memberikan dampak positif bagi pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, pekerjaan dapat terlaksana dengan baik dan lancar apabila adanya suatu kerjasama antar karyawan menggunakan komunikasi.

Komunikasi ini terjadi antara atasan kepada bawahan dalam memberikan instruksi atau perintah dalam pekerjaan. Komunikasi arus ke bawah ini bertujuan untuk menilai bawahan dalam menjalankan instruksi atau perintah yang diterima oleh atasan. Sedangkan komunikasi arus ke atas, bawahan memberikan laporan kepada atasan di bagian kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.

Melalui perhitungan skala likert pada komunikasi vertikal ini, dapat dilihat hasil dari perhitungan data tanggapan karyawan kantor depan terhadap komunikasi arus ke bawah dan komunikasi arus ke atas dengan uraian sebagai berikut:

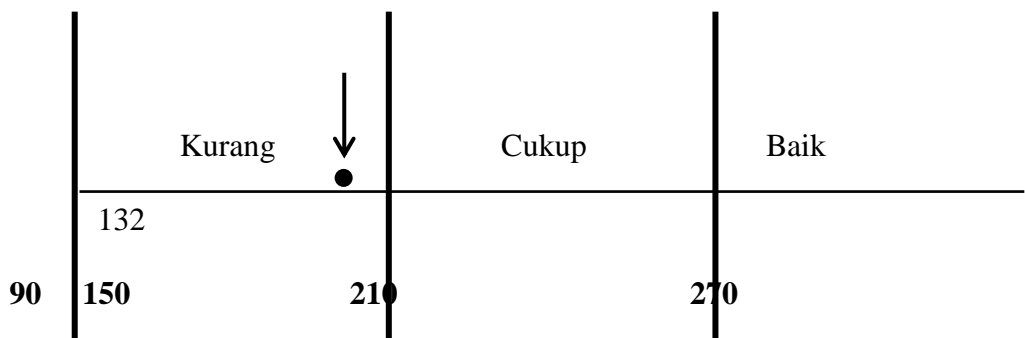
Penilaian: 3 = Untuk jawaban baik
 2 = Untuk jawaban cukup
 1 = Untuk jawaban kurang

Perhitungan untuk mengetahui rentang skala

Jumlah Nilai tertinggi untuk kategori baik	: 3x10x9	= 270
Jumlah Nilai terendah untuk kategori kurang	: 1x10x9	= 90
Rentang Skala = Nilai tertinggi – Nilai terendah	= $\frac{270 - 90}{3}$	= 60
Nilai tertinggi pilihan		3

Penghitungan untuk mengetahui Interval Skala

Total Responden	Baik	3 x 30	=	90
	Cukup	2 x 54	=	108
	Kurang	1 x 6	=	<u>6</u> +
				204



Berdasarkan tabel 2.9, penulis menganalisis sebagai berikut:

1. Memberikan timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan, dari 10 responden 6 orang (60%) berpendapat baik dan 4 orang (40%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
2. Menyediakan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan, dari 10 responden 3 orang (30%) berpendapat baik, 6 orang (60%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.

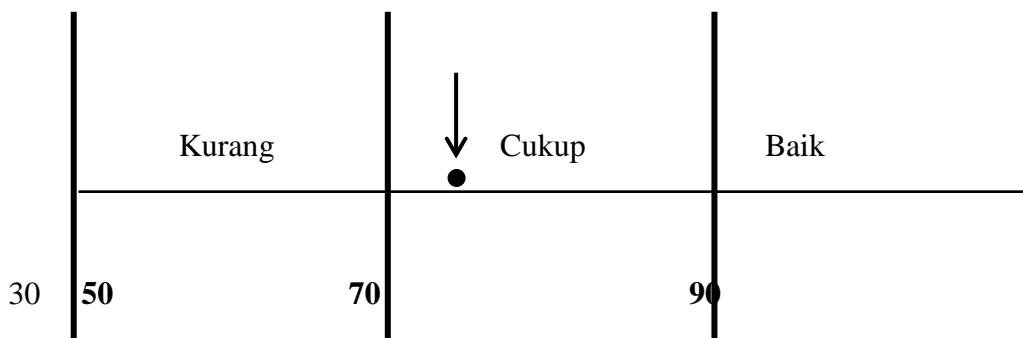
3. Memberikan petunjuk tentang praktik dan prosedur kerja, dari 10 responden 4 orang (40%) berpendapat baik, 5 orang (50%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.
4. Memberi pengarahan atau intruksi kerja, dari 10 responden 5 orang (50%) berpendapat baik dan 5 orang (50%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
5. Memberi informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan, dari 10 responden 4 orang (40%) berpendapat baik, 5 orang (50%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.
6. Ketepatan laporan yang diterima dari petugas kantor, dari 10 responden 3 orang (30%) berpendapat baik, 6 orang (60%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.
7. Prosedur yang telah diberikan dikerjakan oleh karyawan kantor depan, dari 10 responden 2 orang (20%) berpendapat baik dan 8 orang (80%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
8. Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan sebuah ide, dari 10 responden 2 orang (20%) berpendapat baik, 7 orang (70%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.
9. Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan pikiran serta perasaan yang sebenarnya, dari 10 responden 1 orang (10%) berpendapat baik, 8 orang (80%) berpendapat cukup dan 1 orang (10%) berpendapat kurang.

Total dari tanggapan yang didapat dari tabel 2.9 yaitu dengan total responden yang berpendapat baik adalah 30 dengan (33,33%), responden yang berpendapat cukup adalah 54 dengan (60%) dan responden yang berpendapat kurang adalah 6 dengan (6,67%).

Berdasarkan analisis yang terdapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi vertikal yang terjadi di karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel berada pada nilai terakhir dengan nilai 204. Dengan begitu dapat termasuk pada kategori **Kurang**.

Berdasarkan analisis perhitungan checlist yang penulis lakukan pada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel mengenai komunikasi vertikal dinyatakan sebagai berikut:

1. Total nilai kategori “ya” sebesar 33,33%. Hal ini dikatakan cukup karena atasan menyediakan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan kantor depan, atasan memberikan instruksi dalam sebuah pekerjaan serta karyawan kantor depan telah mengerjakan apa yang telah diperintahkan.
2. Total nilai kategori “tidak” sebesar 66,67%. Hal ini dikatakan cukup karena atasan tidak memberikan timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan, tidak memberikan petunjuk tentang praktik dan prosedur kerja, tidak memberikan penjelasan pentingnya suatu pekerjaan harus dikerjakan atau dilaksanakan dan karyawan kantor depan tidak adanya kejelasan mengenai informasi yang diterima dari karyawan kantor depan, karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan sebuah ide,



Berdasarkan tabel 2.12, penulis menganalisis sebagai berikut:

1. Koordinasi sesama rekan kerja, dari 5 responden 3 orang (60%) berpendapat baik dan 2 orang (40%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
2. Menerima ketelitian informasi melalui *Log Book*, dari 5 responden 2 orang (40%) berpendapat baik, 2 orang (40%) berpendapat cukup dan 1 orang (20%) berpendapat kurang.
3. Kompak di setiap section dalam berbagai organisasi yang ada di bagian kantor depan, dari 5 responden 2 orang (40%) berpendapat baik dan 3 orang (60%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
4. Melakukan handling over dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis sesama rekan kerja agar mendapat pemahaman yang sama, dari 5

responden 3 orang (60%) berpendapat baik dan 2 orang (40%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.

5. Kerukunan dalam sebuah tim kerja, dari 5 responden 3 orang (60%) berpendapat baik dan 2 orang (40%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.
6. Memberikan dukungan antar sesama rekan kerja, dari 5 responden 4 orang (80%) berpendapat baik dan 1 orang (20%) berpendapat cukup. Dalam hal ini tidak ada ada yang berpendapat kurang.

Total dari tanggapan yang didapat dari tabel 2.12 yaitu dengan total responden yang berpendapat baik adalah 17 dengan (56,67%), responden yang berpendapat cukup adalah 12 dengan (40%) dan responden yang berpendapat kurang adalah 1 (3,33%).

Berdasarkan analisis yang terdapat diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi horizontal yang terjadi di karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel berada pada nilai terakhir dengan nilai 76. Dengan begitu dapat termasuk pada kategori **Cukup**.

Berdasarkan analisis perhitungan checklist yang penulis lakukan pada karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel mengenai komunikasi vertikal dinyatakan sebagai berikut:

1. Total nilai kategori “ya” sebesar 16,67%. Hal ini dikatakan cukup karena karyaan kantor depan kompak di setiap section dalam berbagai organisasi yang ada di bagian kantor depan.

2. Total nilai kategori “tidak” sebesar 83,33%. Hal ini dikatakan kurang karena karyawan kantor depan tidak adanya kordinasi sesama rekan kerja, tidak menerima menerima ketelitian informasi melalui *Log Book*, tidak melakukan handling over dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis sesama rekan kerja agar mendapat pemahaman yang sama, tidak adanya kerukunan dalam sebuah tim kerja, serta tidak memberikan dukungan antar sesama rekan kerja.

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah penulis buat dalam bab-bab sebelumnya, maka di bab IV ini penulis akan memberikan kesimpulan dan saran yang dimaksudkan agar komunikasi yang terjadi di Grand Pasundan Convention Hotel dapat meningkat dan berjalan baik untuk mencapai tujuan dalam pekerjaan. Adanya uraian kesimpulan yang penulis berikan adalah sebagai berikut:

1. Komunikasi vertikal karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung dapat disimpulkan kurang. Dikatakan kurang karena dapat dilihat dari hasil analisis pada interval skala likert yang menunjukkan angka di 204. Hal ini terjadi karena kurangnya timbal balik dalam komunikasi yang terjadi antara atasan kepada bawahan dan bawahan terhadap atasan. Dari angka yang dapat dilihat dari bab sebelumnya menunjukkan jarang terjadinya atasan yang menyediakan informasi terhadap karyawannya, jarang memberikan petunjuk apa yang seharusnya dilakukan bawahan dalam mengerjakan pekerjaannya, tidak menjelaskan mengapa pentingnya suatu pekerjaan harus dilaksanakan dalam hal penjelasan karyawan membutuhkan penjelasan atau informasi yang rinci pekerjaan tersebut harus dikerjakan, karyawan kantor depan seringkali tidak teliti dalam menangkap sebuah informasi sehingga saat menyampaikan informasi yang seharusnya lengkap menjadi tidak lengkap dan mengakibatkan banyaknya *miss communication* yang terjadi antara

karyawan kantor depan baik dari atasan ke bawahan maupun dari bawahan yang menyampaikan informasi kepada atasan, dan yang terpenting dari sebuah komunikasi adalah keterbukaan yang terjadi agar karyawan dapat menyampaikan saran ataupun pendapat serta menyampaikan apapun yang ada di pikirannya maupun perasaannya seringkali karyawan kantor depan tidak mengungkapkan apa yang dirasakannya dan juga dalam penyampaian saran ataupun pendapat terhadap atasan. Jarangnya melakukan *briefing* di setiap *shift*, *briefing* hanya dilakukan pada pagi hari dan tidak dilakukan pada *shift* lain. Dapat diketahui dalam *briefing* dapat berbagi informasi antara atasan dan bawahan serta sesama karyawan namun hal ini jarang terjadi di kantor depan Grand Pasundan Convention Hotel. Oleh karena itu, komunikasi vertikal dikatakan kurang dalam penerapannya dalam pekerjaan.

2. Komunikasi horizontal karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung dapat disimpulkan cukup. Dikatakan cukup karena dapat dilihat dari analisis pada interval skala likert yang menunjukkan pada angka 76. Hal ini terjadi karena kurangnya informasi yang disampaikan melalui media tertulis yaitu *log book*, dari pendapat dari kuesioner yang telah disebar oleh penulis ditemukan adanya karyawan yang berpendapat kurang dari informasi yang diterima dari media *log book*. Kurangnya informasi yang tertulis dalam *log book* berupa tidak adanya nama dalam sebuah informasi yang ditulis, tidak memberi tanda apakah sudah terlaksana atau belum dan kurang lengkapnya informasi

yang disampaikan. Jarang terjadinya melakukan *handling over* kepada shift berikutnya yang tertulis maupun tidak tertulis kepada karyawan lain sehingga karyawan terkadang tidak mengetahui informasi yang penting yang harus diketahui. Oleh karena itu, komunikasi horizontal di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung dikatakan cukup dari beberapa hal yang terjadi dalam penerapannya selama pekerjaan berlangsung.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan analisis yang telah penulis buat di bab sebelumnya, penulis mencoba memberikan masukan dan saran kepada pihak karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung. Saran yang dapat penulis sampaikan adalah sebagai berikut:

1. Saran pada komunikasi vertikal adalah alangkah baiknya jika melakukan briefieng di setiap shift agar komunikasi yang terjadi antara atasan ke bawahan dan bawahan terhadap atasan dapat berjalan dengan baik. Saling menjalin keterbukaan dalam komunikasi terhadap atasan ke bawahan begitupun sebaliknya, hal ini agar dapat memberikan saran dan ide serta masalah yang yang terajdi maupun belum terselesaikan. Sehingga menghindari kesalahpahaman informasi yang diterima. Komunikasi yang berjalan antara atasan ke bawahan dan bawahan ke atasan serta ke sesama karyawan dapat berjalan dengan baik dengan adanya keterbukaan yang terjadi dalam penyampaian informasi, ide, saran ataupun perasaan yang sebenarnya terhadap pekerjaan.

2. Saran pada komunikasi horizontal adalah sebaiknya petugas kantor depan dapat menggunakan media komunikasi seperti *log book* dalam penyampaian informasi. Informasi tersebut haruslah jelas siapa yang menulis, rinci dalam menulis informasi serta ditandai apakah sudah terlaksanakan atau belum sehingga dapat memudahkan dalam penerimaan informasi. Serta keterbukaan dalam masalah pekerjaan sehingga antara karyawan dapat mengevaluasi pekerjaan agar dapat menciptakan komunikasi yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono & Ruffino. 2007. *Hotel communication Management*. Yogyakarta: Andi.
- Effendy. 2011. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Effendy. 2013. *Ilmu Komunikasi: Teori dan Praktek*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Hasibuan, H. Malayu. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta; PT Bumi Aksara.
- Muhammad, Arni. 2002. *Komunikasi Organisasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ruslan, Rosadi. 2001. *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*. Jakarta; PT Raja Grafindo Persada.
- Soewanji, Jusuf. 2012. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Jakarta; Mitra Wacana Media.
- Sr. Maria Assumpta Rumanti. 2002. *Dasar-dasar Public Relations Teori dan Praktik*. PT Grasindo. Jakarta
- Stutts, Alan T. 2001. *Hotel and Lodging Management : An Introduction 2nd Edition*Wiley, New Jersey.
- Sugiarto, Endar dan Kusmayadi. 2000. *Metodologi Penelitian dalam bidang Pariwisata*. Jakarta; PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Operations*. Yogyakarta: Penerbit C.V Andi Offset.

Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Bandung: Penerbit Gava Media.

Umar, Husein. 2002. *Metodologi Riset Komunikasi Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama

Wayne, R. Pace, Faules, F. Don 2013. *Komunikasi Organisasi Strategi Meningkatkan Kinerja Perusahaan*, Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.

LAMPIRAN 1
SURAT PENGANTAR KUESIONER
KARYAWAN KANTOR DEPAN

Kepada Yth,
Karyawan Kantor Depan
Grand Pasundan Convention Hotel
Bandung

Dengan hormat,

Dalam rangka penyelesaian tugas akhir, saya bernama Anisa Hermiaty dari Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung memohon kesediaan Saudara untuk memberikan tanggapan dari setiap pernyataan yang terlampir.

Tanggapan ini sedianya akan digunakan sebagai sumber data dalam penyusunan tugas akhir saya yang berjudul “Komunikasi Internal Karyawan Kantor Depan Di Grand Pasundan Convention Hotel Bandung.”

Atas ketersediaan waktu Saudara saya ucapkan banyak terimakasih.

Hormat saya,
Penyusun Tugas Akhir

Anisa Hermiaty

NIM.201319117

LAMPIRAN 2
KUESIONER
KARYAWAN KANTOR DEPAN

IDENTITAS RESPONDEN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama Lengkap :

Jabatan :

Alamat :

Berilah tanda silang (x) pada pilihan jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan pendapat anda:

I. Umum

1) Jenis kelamin anda:

Pria

Wanita

2) Umur anda:

< 20 Tahun

20 – 30 Tahun

30 – 40 Tahun

40 – 50 Tahun

>50 Tahun

3) Latar belakang pendidikan terakhir anda:

SMU

SMK

Akademi Perhotelan

Universitas

Lain-lain...

4) Sudah berapa lama anda bergabung dengan perusahaan ini:

- < 1 tahun
- 1-2 tahun
- 2-3 tahun
- 3-4 tahun
- > 4 tahun

I Proses Komunikasi Vertikal arus ke bawah

- 5) Memberikan timbal balik pelaksanaan pekerjaan karyawan.
 - Baik
 - Cukup
 - Kurang
- 6) Menyediakan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan.
 - Baik
 - Cukup
 - Kurang
- 7) Memberikan petunjuk tentang praktik dan prosedur kerja.
 - Baik
 - Cukup
 - Kurang
- 8) Memberi pengarahan atau intruksi kerja.
 - Baik
 - Cukup
 - Kurang
- 9) Memberi informasi mengapa suatu pekerjaan harus dilaksanakan.
 - Baik
 - Cukup
 - Kurang

II Proses Komunikasi Vertikal arus ke Atas

- 10) Ketepatan laporan yang diterima dari petugas kantor.
 - Baik
 - Cukup

- Kurang
- 11) Prosedur yang telah diberikan dikerjakan oleh karyawan kantor depan.
- Baik
- Cukup
- Kurang
- 12) Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan sebuah ide.
- Baik
- Cukup
- Kurang
- 13) Karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan pikiran serta perasaan yang sebenarnya.
- Baik
- Cukup
- Kurang

III Proses Komunikasi Horizontal

- 14) Koordinasi sesama rekan kerja.
- Baik
- Cukup
- Kurang
- 15) Menerima ketelitian informasi melalui *Log Book*.
- Baik
- Cukup
- Kurang
- 16) Kompak di setiap section dalam berbagai organisasi yang ada di bagian kantor depan.
- Baik
- Cukup
- Kurang
- 17) Melakukan handling over dalam bentuk tertulis ataupun tidak tertulis sesama rekan kerja agar mendapat pemahaman yang sama.

- Baik
- Cukup
- Kurang

18) Kerukunan dalam sebuah tim kerja.

- Baik
- Cukup
- Kurang

19) Memberikan dukungan antar sesama rekan kerja.

- Baik
- Cukup
- Kurang

LAMPIRAN 3

PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Anisa Hermiaty
Narasumber : Front Office Supervisor
Tempat : Back Office Front Office Grand Pasundan
Convention Hotel Bandung

Tujuan : Untuk mendapatkan informasi mengenai komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel

1. Bagaimana struktur organisasi karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel?
2. Bagaimana kelangsungan komunikasi dari bawahan kepada atasan?
3. Apakah karyawan kantor depan menyampaikan informasi dengan tepat?
4. Apakah karyawan kantor depan memiliki keterbukaan dalam menyampaikan ide ataupun perasaan yang sebenarnya?
5. Bagaimana dampak yang terjadi apabila informasi yang disampaikan oleh karyawan tidak tepat?
6. Apakah karyawan kantor depan sering melaksanakan briefing?

LAMPIRAN 4

PEDOMAN WAWANCARA

Pewawancara : Anisa Hermiaty
Narasumber : Karyawan Kantor depan
Tempat : Back Office Front Office Grand Pasundan
Convention Hotel Bandung

Tujuan : Untuk mendapatkan informasi mengenai komunikasi vertikal dan komunikasi horizontal karyawan kantor depan di Grand Pasundan Convention Hotel

1. Bagaimana kelangsungan komunikasi yang terjadi dari bawahan terhadap atasan?
2. Apakah atasan memberikan timbal balik dari pekerjaan yang telah dilaksanakan?
3. Apakah atasan memberikan informasi yang dapat membantu pekerjaan karyawan kantor depan?
4. Apakah karyawan kantor depan melaksanakan perintah yang diperintahkan oleh atasan?
5. Bagaimana tanggapan karyawan kantor depan mengenai informasi yang berada di *log book*?
6. Bagaimana koordinasi yang terjadi di karyawan kantor depan Grand pasundan Convention Hotel?
7. Bagaimana karyawan kantor depan menangani permasalahan bila terjadi kesalahan dalam mendapat informasi?

BIODATA PENULIS

A. Data Pribadi

Nama : Anisa Hermiaty
NIM : 201319117
Tempat/ Tanggal Lahir : Bandung, 08 April 1995
Agama : Islam
Alamat : Jl. Kebon Jayanti RT 02 / RW 05 No. 47 Kiaracandong
Bandung 40284, Jawa Barat.

B. Data Orang Tua

Nama Ayah : Edi Bambang Hermintoyo
Pekerjaan : -
Nama Ibu : Titi Aisyah
Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
Alamat : Jl. Kebon Jayanti RT 02 / RW 05 No. 47 Kiaracandong
Bandung 40284, Jawa Barat.

C. Riwayat Pendidikan

Pendidikan	Nama Sekolah	Kota	Keterangan
Taman Kanak-kanak	TK Baitussalam	Jakarta	1999 – 2000
Sekolah Dasar	SDS Yappenda	Bandung	2000– 2006
Sekolah Menengah Pertama	SMP Sumatra 40	Bandung	2006 – 2009
Sekolah Menengah Kejuruan Pariwisata	SMA Sumatra 40	Bandung	2009 - 2012
Sekolah Tinggi Pariwisata	Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung	Bandung	2013 - Sekarang

D. Pengalaman Kerja

Nama Perusahaan	Jabatan	Tahun	Keterangan
Hotel Grand Hyatt Jakarta	<i>Front Office Department</i>	Januari 2015 – Juli 2015	<i>Trainee – Certificate</i>