

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Dua tahun belakangan ini, merupakan tahun yang cukup berat bagi industri pariwisata termasuk di dalamnya perhotelan, agen travel, restoran, *event organizer*, dan atraksi wisata. Pandemi Covid-19 memberikan tantangan yang serius terhadap pariwisata di Indonesia karena merosotnya jumlah wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Penyebabnya karena kebijakan *social distancing*, Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) terjadi lebih dari 2 kali di berbagai daerah, serta penutupan akses tamu asing ke Indonesia.

Didukung data dari Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) 2020, bahwa industri pariwisata Indonesia mengalami kerugian hingga 85,7 triliun. Begitu pula dengan jumlah kunjungan wisatawan, data dari Organisasi Pariwisata Dunia (UNWTO) menunjukkan bahwa terdapat penurunan sebesar 44 persen dibandingkan tahun 2019. Sejalan dengan data dari Kemenparekraf mengenai okupansi perhotelan juga mengalami penurunan yang cukup drastis dari 56,73% pada periode Juli 2019 turun menjadi 28,07% pada periode Juli 2020. Salah satu yang terkena imbas Pandemi Covid-19 adalah Hotel Palm Beach Resort Jepara. Perusahaan swasta yang bergerak di bidang pariwisata dan perhotelan dengan predikat yang dimiliki bintang 3. Letaknya di Jl. Tirta Samudera No. 191, Bandengan-Jepara. Berdasarkan pra-observasi awal peneliti, perusahaan ini tutup sementara sekitar 8 bulan karena tidak adanya


pengunjung sama sekali dan tentu mengalami pergantian kepemimpinan serta pergantian anggota organisasi.

Tahun 2022 pandemi Covid-19 mulai membaik dalam rangka untuk bangkit mengembalikan kerugian, Palm Beach Resort Jepara kembali menjunjung tinggi visi sejak 2007 yakni memberikan pelayanan memberikan pelayanan terbaik demi kenyamanan konsumen. Salah satu yang dilakukan dengan membangun komunikasi organisasi karena dianggap dapat berpengaruh terhadap kemajuan dan keberhasilan suatu perusahaan. Liliweri (2011), bahwa komunikasi itu sesuatu yang esensial bagi efektivitas operasi suatu organisasi (dalam Robiyanto 2020:1).

Fokus peneliti dalam penelitian ingin mengoptimalkan sistem komunikasi organisasi dari Departemen Resepsionis karena adanya keinginan dari departemen terkait untuk kembali bangkit dari masa pandemi tetapi justru Departemen Resepsionis tersebut sering mendapatkan ulasan / tanggapan yang kurang baik dari konsumen. Padahal memiliki 3 tanggungjawab pokok sekaligus yakni mengurus penjualan kamar, pusat seluruh informasi, dan sebagai *customer service* yang merespon masukan / saran dari konsumen.

O'Hair (2009) menyampaikan bahwa ketika seseorang memiliki pemahaman yang baik mengenai komunikasi organisasi, maka ia dapat menyelesaikan tugas yang diberikan secara efektif sehingga berpengaruh pada kinerja dan kemajuan sebuah perusahaan (dalam Nathania 2014:2). Sedangkan jika terdapat ketidakpuasan tamu maka sangat berpengaruh pada operasional karena target penjualan tidak tercapai dan citra hotel menjadi buruk. Hanya saja kejadian yang pernah terjadi pada tahap pra-

observasi peneliti adalah proses *handover* tidak berjalan lancar antar pergantian jam kerja sehingga menyebabkan miskomunikasi, belum mengenal teknologi dengan lancar, dan sudah 2 kali terjadi menyebabkan kerugian perusahaan yaitu tidak menjaga barang tamu serta terdapat tamu yang lolos *check out* dengan belum membayar tagihan yang ada. Didukung beberapa ulasan dari tamu yang beredar berbagai media mengenai Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara di bawah ini

No.	Perihal	Tanggal Ulasan	Sumber
1.	 <p>MEDIA JATENG ★★★★☆ 16 mnt yang lalu Hotel memiliki lokasi terbaik dengan pelayanan terburuk, nomor dihubungi tidak bisa baik wa atau tlpn langsung. Sesekali kecoa sering masuk dari toilet dan peralatan sower yang kumuh tidak terawat. Semoga segera diperbaiki 😊</p> <p>Balas</p>	08 April 2022	Google Business
2.	<p>Dear : Palm Beach Saya barusan menginap dihotel Palm Beach hari Minggu, namun pelayanan sungguh mengecewakan karena air mati saat diatas jam 9 hingga saat mau cekout, !. Customer Service pun tidak memberi jawaban yang memuaskan , disuruh menunggu sebentar hanya 15 menit setiap saya menelpon. Tapi pada kenyataannya hingga saat cekout air masih mati, sedangkan saya saat itu membawa anak berusia 3 tahun. Sungguh sangat mengecewakan</p> <p>4:51 AM</p>	17 Mei 2022	Traveloka
3.	<p>Rated 6</p> <p>Prasetya Budi Wicaksana Stayed on 19 Jun 2022 - 20 Jun 2022</p> <p>Kurang nyaman karena terganggu petugas hotel dan salah seorang penginap bukakan pintu pakai kunci kartu pindah-pindah kamar dan maaf bilang salah kamar jam 22.15 malam, merasa tidak aman dan mengganggu privasi karena kunci bisa diakses oleh setiap orang dan petugas, pada saat itu petugas dapat buka pintu sendiri padahal di dalam ada tamu penginapan apa di hotel tidak ada data di receptionist nama-nama penginap dan mohon untuk kunci kartu dibuat angka-angka sesuai nomor kamar</p> <p>Read Less</p> <p>Reviews submitted on 21 Jun 2022</p>	02 Juli 2022	WhatsApp Resepsionis

Tabel 1.1 Ulasan tamu
Sumber : Media Digital

Dari tabel di atas, menunjukkan bahwa Departemen Resepsionis memiliki kinerja yang kurang maka perlu dilakukan audit komunikasi demi kemajuan organisasi jangka panjang dan kepuasan konsumen dengan menggunakan tolak ukur model profil komunikasi keorganisasian / *Organizational Communication Profile* (OCP). OCP

merupakan model analisis fungsional sebagai penggunaan pengetahuan ilmu sosial guna memeriksa keadaan suatu organisasi masa kini sehingga ditemukan jalan keluar untuk diperbaiki (Hardjana 2000:50).

Dengan melakukan audit komunikasi, harapannya segala hambatan yang menyebabkan macetnya aliran informasi dapat diketahui, berkurangnya ulasan buruk dari konsumen, serta memperoleh solusi untuk organisasi bertahan hidup bahkan di tengah persaingan. Menurut Goldhaber (1990), tokoh kunci utama dalam komite ICA (*International Communication Association*), bahwa audit komunikasi dilakukan sebagai pemeriksaan diagnosis yang memberikan informasi agar mencegah kehancuran kesehatan organisasi yang lebih besar dan pada dasarnya proses audit komunikasi perlu dilakukan secara periodik (dalam Hardjana 2000:9-10).

Berdasarkan wawancara sederhana yang dilakukan peneliti terhadap pimpinan Palm Beach Resort Jepara pada 07 Oktober 2022, beliau mengatakan bahwa belum pernah dilakukan audit komunikasi organisasi. Seharusnya menurut Dennis (2005) bahwa keseluruhan aktivitas organisasi harus dievaluasi minimal satu kali dalam setahun agar pesan yang ingin disampaikan dapat diterima sesuai (dalam Panghegar 2013:2). Dalam hal ini, akibat dari perubahan anggota organisasi dari Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara yang secara otomatis mengalami perubahan kebijakan lama diperbaharui menjadi baru. Maka, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai pelaksanaan sistem komunikasi organisasi organisasi sehingga diharapkan dapat meningkatkan efektivitas organisasi dengan judul “Sistem

Komunikasi Internal Organisasi (Audit Komunikasi Di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara).”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat oleh peneliti adalah bagaimana sistem komunikasi internal organisasi yang melingkupi kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem komunikasi internal organisasi yang melingkupi kualitas media internal, aksesibilitas informasi, dan iklim komunikasi di Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoritis

Kegunaan teoritis yaitu kegunaan untuk pengembangan ilmu. Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian audit komunikasi organisasi, sumbangan pemikiran, dan referensi bagi banyak orang.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Kegunaan praktis yaitu kegunaan untuk membantu memecahkan masalah. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kondisi

kesehatan komunikasi organisasi Palm Beach Resort Jepara pasca pandemi dan memberikan masukan bagi Departemen Resepsionis agar dapat terjalin komunikasi yang efektif.

1.5 Lokasi dan Tatakala Penelitian

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu Palm Beach Resort Jepara yang terletak di Jl. Tirta Samudra No. 191 Bandengan-Jepara. Berikut tatakala penelitian yang dilakukan oleh peneliti :

No.	Kegiatan	Tahun 2022				Tahun 2023		
		Sept	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar
1	Penentuan Topik							
2	Penyusunan Proposal							
3	Seminar Proposal							
4	Pengumpulan Data							
5	Analisis Data							
6	Penulisan Laporan							
7	Sidang Akhir							

Tabel 1.2 Tatakala Penelitian
Sumber : Data Peneliti

1.6 Sistematika Penulisan Laporan Akhir

1. BAB I : pendahuluan meliputi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kegunaan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, serta sistematika penulisan laporan akhir

2. BAB II : tinjauan pustaka, penulis menjelaskan teori dan konsep yang relevan serta sesuai dengan fokus penelitian yang diambil di bidang Ilmu Komunikasi.
3. BAB III : menjelaskan mengenai metode penelitian apa yang digunakan oleh peneliti.
4. BAB IV : berisi hasil penelitian dan pembahasan meliputi pemaparan data yang sudah diperoleh oleh peneliti beserta analisa yang ditemukan dalam hasil penelitian.
5. BAB V : meliputi pemaparan kesimpulan yang dapat diambil dari analisis data hasil penelitian dan memberikan saran kepada Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara mengenai perbaikan untuk kedepannya.

