

BAB IV

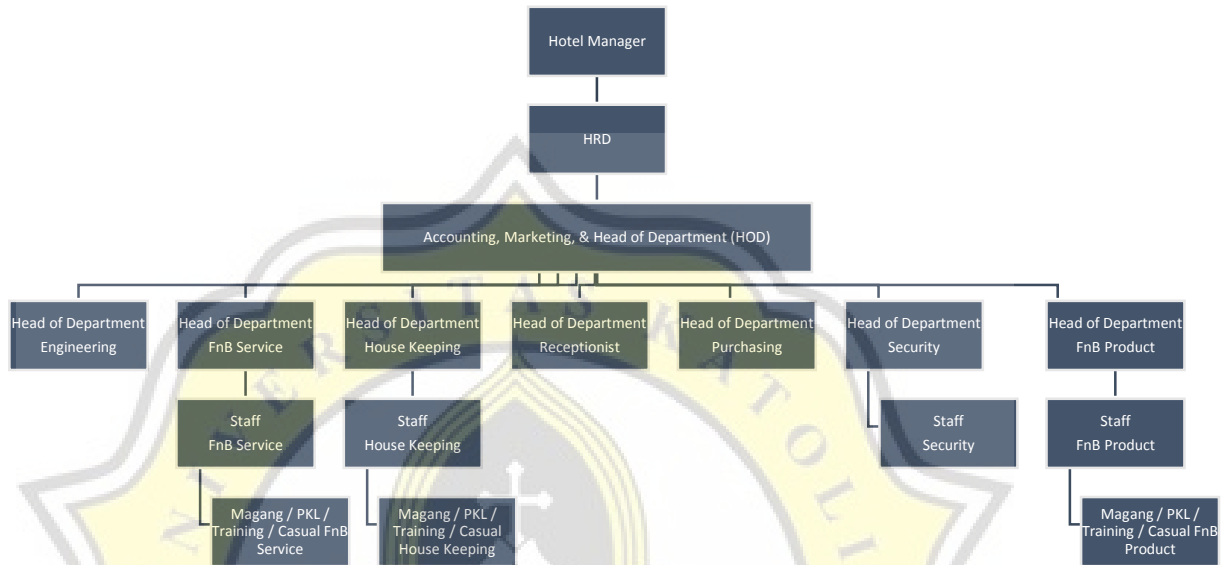
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Palm Beach Resort Jepara

CV Palm Beach Resort Jepara adalah perusahaan di bidang pariwisata dan perhotelan yang disahkan secara hukum dengan akta pendirian No. 15 Tahun 2007 oleh notaris Ir. R. Rr. Emillani S, SH.

Awal mula berdiri dari keinginan pemilik, yaitu Jose Xavier yang ingin membangun sebuah *resort* dengan konsep “*Lonely Paradise In Jepara.*” 2005 pembangunan dimulai, membutuhkan waktu sekitar 2 tahun dan pada tahun 2007 dilakukanlah *soft opening*. Fasilitas yang ada saat itu hanya 7 *cottage*, gazebo, lapangan voli, dan kolam renang. Berjalannya waktu infrastruktur dan bangunan pun mulai membaik hingga memenuhi syarat sebagai hotel bintang tiga.

Mengenai karyawan, terdapat 11 unit kerja yang terdiri dari : *Manager, Receptionist, Accounting, Marketing, HRD, Housekeeping, FnB Service, FnB Product, Purchasing, Engineering, Gardener* dengan struktur organisasi dibawah ini :



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Palm Beach Resort Jepara
Sumber : Dokumen Perusahaan

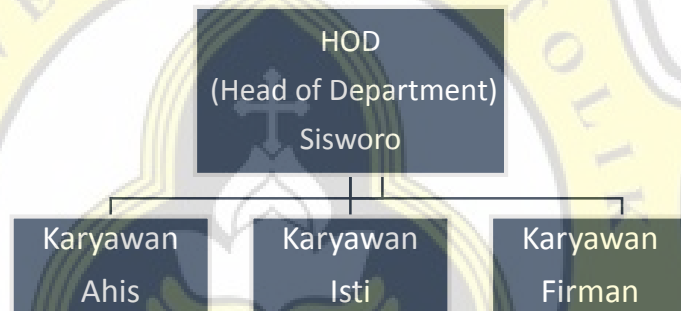
4.2 Gambaran Umum Departemen Resepsionis

Departemen Resepsionis merupakan departemen yang kegiatan operasionalnya berfokus pada mengurus kamar. Secara lengkapnya berdasarkan informasi yang penulis dapatkan dari *HR*, bahwa Departemen resepsionis memiliki tugas untuk :

- a. Mewakili hotel kepada tamu di semua tahapan masa inap tamu (termasuk mengidentifikasi masa inap, melengkapi formulir reservasi, dan memberikan detail mengenai kamar).
- b. Mengakomodasi permintaan khusus bila memungkinkan.

- c. Memverifikasi metode pembayaran tamu.
- d. Menempatkan informasi tamu di komputer yang sesuai.
- e. Mematuhi protokol kesehatan, keselamatan, dan keamanan kerja, serta regulasi pemerintah yang berlaku.
- f. Menanggapi komplain baik secara langsung maupun melalui via *online*.

Departemen Resepsionis sendiri terdiri dari 4 karyawan, berikut struktur organisasinya :



Gambar 4.2. Struktur Organisasi Departemen Resepsionis
Sumber : Dokumen Perusahaan

4.3 Hasil Penelitian

4.3.1 Kualitas Media Internal

Media internal dinyatakan berkualitas apabila karyawan sebagai pengguna melihat media tersebut sebagai sesuatu yang bermanfaat dan bermakna sehingga dapat diandalkan dan memiliki daya tarik. Oleh karena itu, untuk mengukur kualitas media internal dibutuhkan dua faktor yaitu kemampuan dan tampilan fisik dari media internal itu sendiri.

4.3.1.1 Kemampuan Media Internal

Media internal yang digunakan Departemen Resepsionis sendiri terdiri dari telepon PABX (*Private Automatic Branch Exchange*), WhatsApp, logbook, pengumuman, dan rapat.

a. Telepon internal PABX

Merupakan layanan telepon konvensional dan berikut telepon PABX yang digunakan oleh Departemen Resepsionis Palm Beach Resort Jepara.



Gambar 4.3. Telepon PABX Departemen Resepsionis
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Mengenai kemampuan telepon PABX, peneliti menanyakan apakah membantu dan jawab karyawan Departemen Resepsionis *“Sangat membantu, terutama dengan adanya nomer otomatis seperti pada gambar 4.3 kertas berwarna kuning di sebelah kanan, sehingga kami bisa langsung menekan nomer yang hendak dituju alhasil dapat mempercepat pekerjaan.”*

Pada tahap observasi, jawaban Departemen Resepsionis diatas ada benarnya. Peneliti juga melihat bahwa telepon PABX mampu memenuhi kebutuhan sebagai media komunikasi, salah satunya Departemen Resepsionis dapat segera menelepon tamu terkait perubahan kebijakan makan pagi, yang tadinya disajikan per piring menjadi prasmanan / *buffet*.

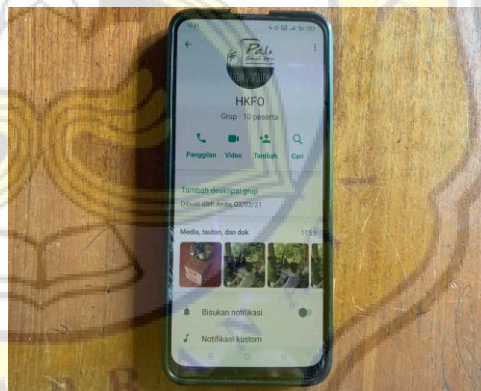
Begitu juga untuk berkomunikasi dengan departemen lain apabila terdapat permintaan khusus dari tamu, seperti: pembersihan ulang bagi kamar yang perpanjangan maka Departemen Resepsionis dapat langsung menelepon Departemen *House Keeping*. Ketika tidak ada telepon PABX yang bisa langsung tersambung ke kamar / departemen lain, maka Departemen Resepsionis harus menghampiri orang bersangkutan untuk menyampaikan secara lisan / harus beralih ke media lain yang mana akan memperlambat proses kerja.

Hanya saja, telepon PABX masih menggunakan jaringan kabel, sehingga ketika listrik padam telepon pun ikut mati yang dapat memicu adanya ulasan buruk dari tamu. Seperti pada tabel 1.1 perihal ulasan dari Media Jateng yang menuliskan bahwa “nomer tidak bisa dihubungi.” Jadi, penggunaan telepon PABX ini mampu berperan sebagai media komunikasi secara maksimal apabila diikuti dengan keaktifan dari karyawan untuk peka terhadap

lingkungannya ketika listrik padam kemudian segera menyalakan ulang / *restart* teleponnya.

b. WhatsApp

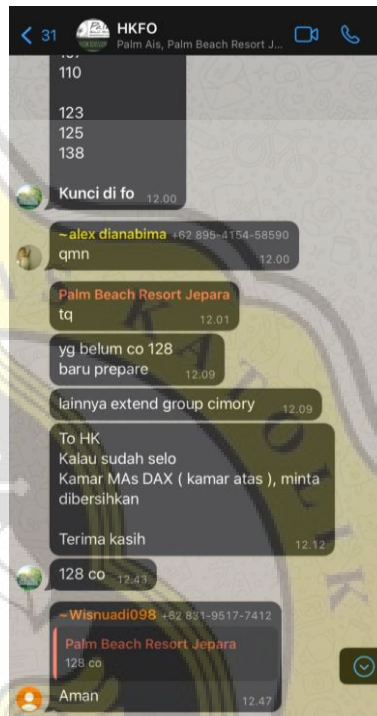
Media internal selanjutnya yaitu WhatsApp yang terdiri dari dua bentuk yaitu WhatsApp grup departemen dan seluruh karyawan. WhatsApp grup departemen ini tidak hanya resepsionis saja melainkan digabungkan dengan departemen *Housekeeping* yang dirasa oleh manajemen sangat memiliki kaitan hubungan kerja. Departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab menata peralatan dan membersihkan kamar tamu.



Gambar 4.4. WhatsApp Grup HKFO
Sumber : Seluler Sisworo (HOD)

WhatsApp grup mampu mempermudah sistem komunikasi antar dua departemen dalam memberi instruksi / perintah kerja sehingga ketika ada tamu baik *check in*, *check out*, meminta pembersihan kamar, membutuhkan bantuan prosesnya menjadi

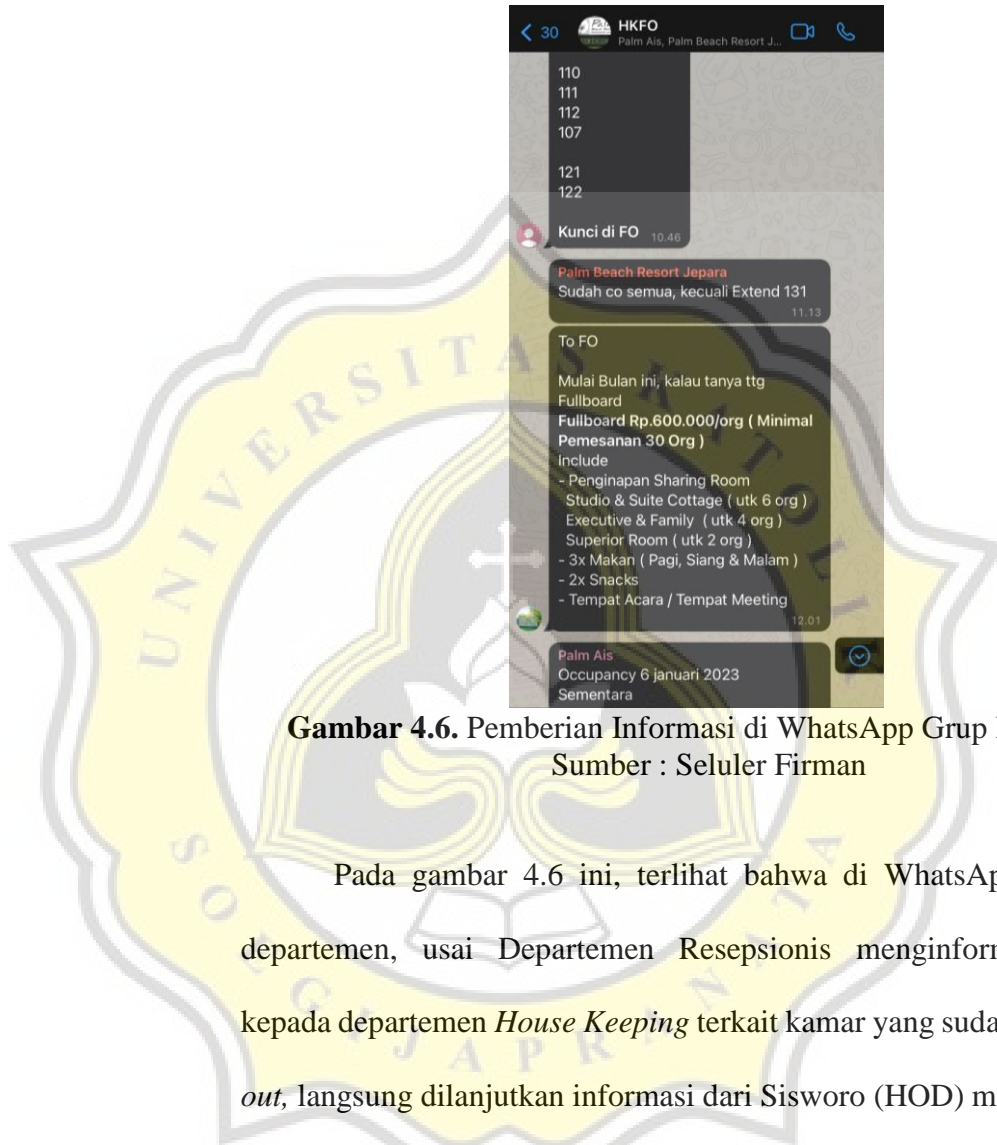
lebih cepat dan langsung diketahui oleh semua karyawan seperti berikut



Gambar 4.5. Isi Chat WhatsApp Grup HKFO
Sumber : Seluler Firman

Pada gambar 4.5 menunjukkan bahwa Departemen Resepsionis menginformasikan ke Departemen *House Keeping* bahwa ada kamar-kamar yang sudah *check out*, kemudian direspon bahwa kamar tersebut aman dan dilanjutkan perintah untuk pembersihan kamar lain oleh Departemen Resepsionis.

WhatsApp grup departemen HKFO tidak hanya digunakan sebagai media untuk berkomunikasi dengan departemen *House Keeping* melainkan sebagai berikut

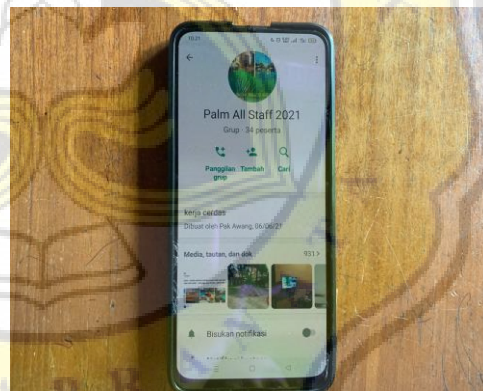


Gambar 4.6. Pemberian Informasi di WhatsApp Grup HKFO
Sumber : Seluler Firman

Pada gambar 4.6 ini, terlihat bahwa di WhatsApp grup departemen, usai Departemen Resepsionis menginformasikan kepada departemen *House Keeping* terkait kamar yang sudah *check out*, langsung dilanjutkan informasi dari Sisworo (HOD) mengenai harga *fullboard*, dan kemudian dilanjutkan Ais mengenai jumlah hunian di hari tersebut. Di pandangan peneliti jika seperti gambar 4.6, penggunaan media komunikasi WhatsApp grup untuk menyampaikan informasi penting terutama yang berhubungan dengan harga menjadi kurang begitu maksimal. Hal ini karena

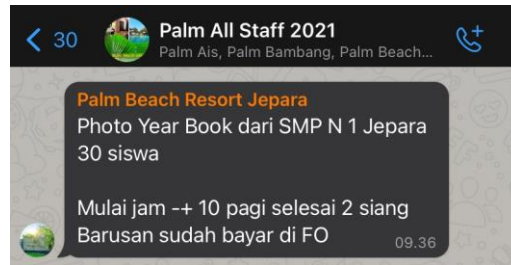
pesan tersebut menjadi mudah tertumpuk dengan pesan kamar *check out* dan jumlah hunian hari tersebut.

Mengenai WhatsApp grup seluruh karyawan mencakup semua departemen yang ada, tetapi informasi yang penulis dapatkan bahwa anak baru yang belum lulus masa *training* (3 bulan) maka tidak dimasukkan kedalam grup. Dengan adanya WhatsApp grup seluruh karyawan mampu memberikan informasi baik mengenai masalah, hidup / matinya pompa air, acara yang akan dilaksanakan hari tersebut, tamu menginap dan non menginap, serta perintah kerja dari atasan.



Gambar 4.7. WhatsApp Grup *All Staff*
Sumber : Seluler Sisworo (HOD)

WhatsApp grup seluruh karyawan digunakan oleh Departemen Resepsionis untuk memberikan informasi spesifiknya mengenai foto *yearbook*, barang tamu yang tertinggal, ulasan / keluhan dari tamu, maupun kerusakan fasilitas.



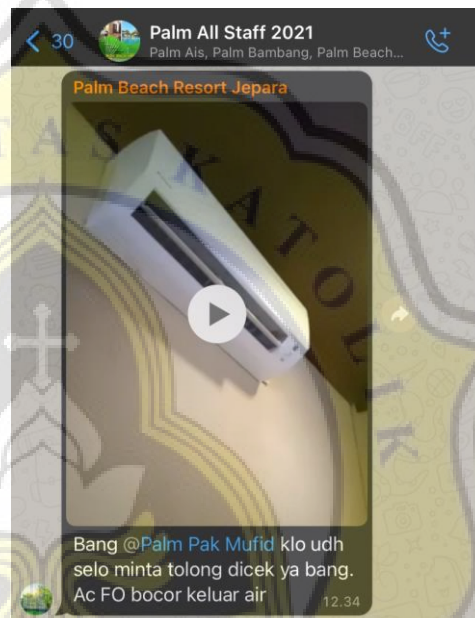
Gambar 4.8. Informasi Acara di WhatsApp Grup *All Staff*
Sumber : Seluler Isti



Gambar 4.9. Informasi Temuan Barang di WhatsApp Grup *All Staff*
Sumber : Seluler Isti

Pada gambar 4.9 ini ketika Departemen Resepsionis menemukan barang penting yaitu gantungan kunci berisikan STNK menjalin keterbukaan informasi di grup *all staff* maka media

tersebut membantu untuk menyelesaikan permasalahan, menjalin keterbukaan dengan seluruh karyawan, dan sekaligus bisa mendapatkan tanggapan dari pimpinan Palm Beach Resort Jepara yaitu Pak Awang.



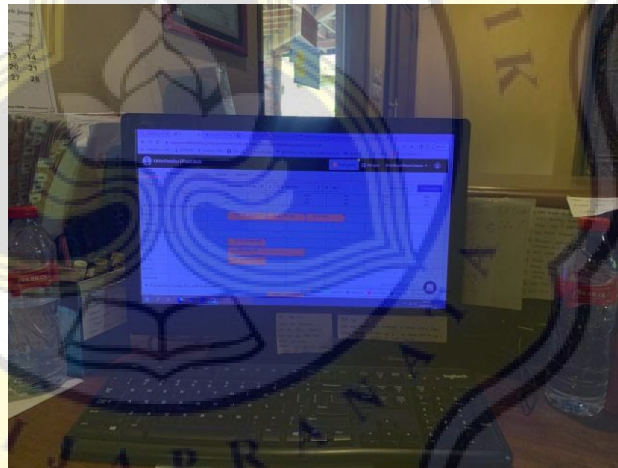
Gambar 4.10. Informasi Kerusakan di WhatsApp Grup *All Staff*
Sumber : Seluler Isti

Penggunaan aplikasi WhatsApp perlu online dengan bantuan sinyal baik data maupun Wi-Fi. Peneliti melihat terdapat beberapa kendala, yaitu perangkat seluler yang digunakan Departemen Resepsionis memorinya sudah penuh sehingga pernah ada pesan yang tiba-tiba terhapus, penggunaan perangkat sangat lambat, serta apabila listrik padam sinyal jaringan di HP hilang. Alhasil, Departemen Resepsionis juga memasang WhatsApp di

komputer yakni WhatsApp web tetapi pernah mereka alami Wi-Fi yang digunakan yaitu Indihome sering mati *trouble* sehingga komputer dan HP tidak bisa difungsikan sebagai media komunikasi yang dapat membantu mempermudah jalannya pekerjaan.

c. Komputer

Berikut merupakan komputer yang digunakan oleh Departemen Resepsionis untuk mengurus mengenai kamar baik mengenai reservasi, pembuatan nota, dan pengeditan kartu selamat datang / ulang tahun.



Gambar 4.11. Komputer Departemen Resepsionis
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

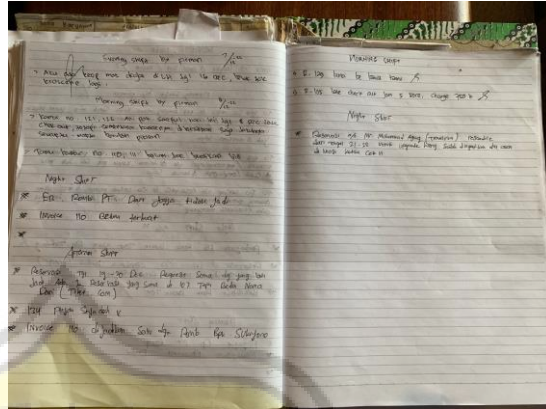
Menyambung dari poin b mengenai penggunaan WhatsApp grup departemen yang tergabung antara *House Keeping* dengan Resepsionis yang kurang efektif dalam menyampaikan informasi, karena mudah tertumpuk dengan informasi harian.

Maka, komputer diatas bisa digunakan oleh Departemen Resepsionis sebagai media untuk meningkatkan koordinasi dengan membuat folder-folder misalnya informasi harga-harga terbaru, kesepakatan Departemen Resepsionis, dan hal-hal riskan lainnya. Alhasil, komputer tersebut bisa digunakan lebih maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

d. Logbook

Media internal selanjutnya yaitu logbook yang digunakan Departemen Resepsionis untuk menceritakan kegiatan yang dilakukan hari tersebut dan bahan untuk *handover* ke sif selanjutnya. Logbook tersebut dirasa sangat mampu membantu karyawan Departemen Resepsionis

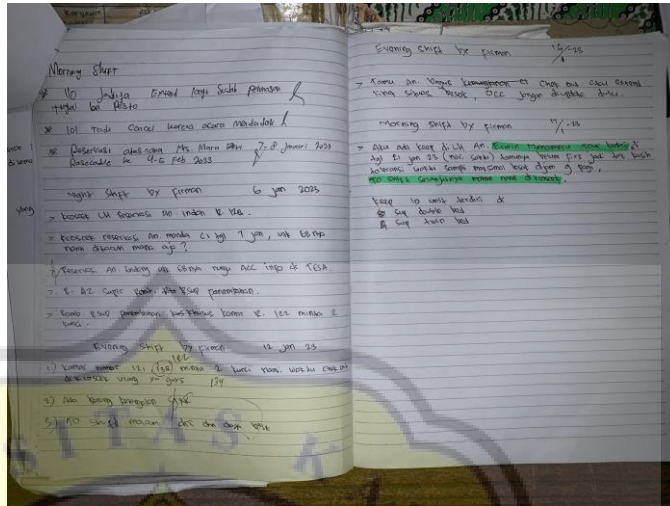
“Logbook sendiri sangat berperan penting dari sif satu ke sif lainnya karena kita ada tiga sif yaitu pagi, siang, dan malam. Kalau ada apa-apa pekerjaan yang belum selesai di sif sebelumnya jadi bisa saling bantu sehingga logbook mampu meminimalisir miskomunikasi.” (Hasil wawancara dengan Sisworo (HOD), 09 Desember 2022).



Gambar 4.12. Logbook
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Hanya saja pada tahap dokumentasi, hasil yang peneliti temukan berkebalikan dengan yang disampaikan pada tahap wawancara dan peneliti lebih menganggap akurat hal ini. Bahwa penulisan informasi di logbook oleh Departemen Resepsionis tidak berjalan rutin.

Gambar dibawah ini merupakan halaman terakhir dari logbook Departemen Resepsionis dan tanggal yang tertulis tidak urut, mulai dari 06 Januari, 12 Januari, 16 Januari, 17 Januari dan hanya Firman saja yang menulis di media tersebut. Pada bagian atas sebelah kiri, ada yang menuliskan *morning* sif tetapi tidak melengkapi dengan nama dan waktu. Penulisan yang tidak rutin dan lengkap ini dapat menyebabkan tidak adanya rekaman data apabila sewaktu-waktu lupa atau ada hal yang diperlukan untuk mendatang.



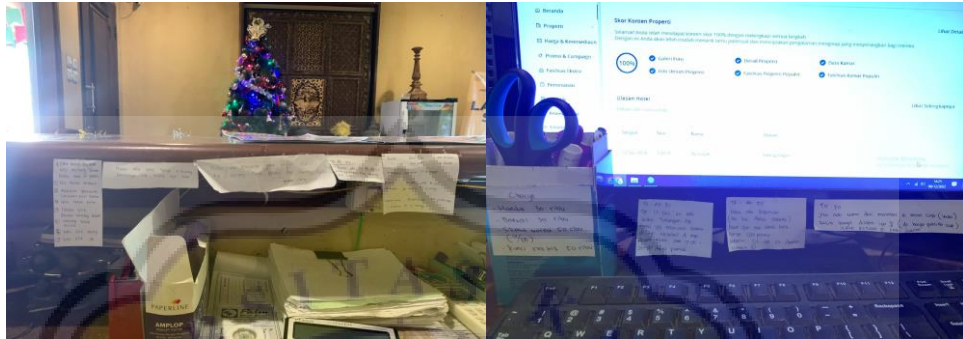
Gambar 4.13. Penulisan Logbook Tidak Rutin
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

e. Pengumuman

Media internal selanjutnya yaitu pengumuman berupa kertas yang ditempel pada area yang mudah terlihat oleh sudut pandang mata. Informasi yang penulis dapatkan dari Departemen Resepsionis bahwa siapa saja berhak menuliskan, tetapi yang paling sering adalah Isti karena satu-satunya karyawan perempuan di Departemen Resepsionis supaya tulisannya menjadi mudah terbaca.

Tujuan adanya kertas pengumuman tersebut mampu menjadi media yang membantu ingatan karyawan apabila akan menangani tamu terkait. Media ini adalah salah satu media yang paling murah, tetapi perlu rutin untuk dicek apakah masih relatif dibutuhkan supaya tidak memenuhi tempat dan kertas yang

tertempel bisa jadi usang maka perlu diganti berkala supaya tetap mudah terbaca.



Gambar 4.14. Kertas Pengumuman
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

f. Rapat

Rapat mampu menjadi media yang menyatukan pikiran Departemen Resepsionis. Tujuannya untuk berkomunikasi, merencanakan, menetapkan kebijakan, mengambil keputusan, dan memberi motivasi. Pada saat rapat, yang dibahas oleh Departemen Resepsionis adalah promo mendatang, *sharing* satu persatu ketika menghadapi tamu, dan persiapan menuju momen-momen tertentu.

Pada saat wawancara disampaikan bahwa rapat ini terjalin secara rutin setiap minggu

“Sudah, jadi setiap minggu kami ada rapat internal secara langsung ada masalah apa dan bagaimana solusinya.” (Hasil wawancara dengan Sisworo (HOD), 09 Desember 2022).

Padahal pernyataan HOD diatas bila dibandingkan dengan pernyataan karyawan, terjadi ketidakselarasan

“Di resepsionis sementara ini belum pernah ada meeting karena kita hanya ada 4 orang, maka hanya jika ada informasi akan dibagikan ke grup” (Hasil wawancara dengan Isti, 08 Desember 2022).

Seperti yang disampaikan oleh Isti, berdasarkan observasi peneliti juga demikian bahwa Departemen Resepsionis tidak menjadikan rapat internal sebagai media komunikasi yang rutin. Padahal dengan adanya rapat, HOD mampu lebih mengetahui kemampuan apa yang belum dimiliki oleh bawahannya dalam melayani tamu sehingga Sisworo (HOD) bisa memberikan contoh dan pembetulan langsung ke 3 bawahannya sekaligus.



Gambar 4.15 Rapat Internal Departemen Resepsionis
Sumber : Sisworo (HOD)

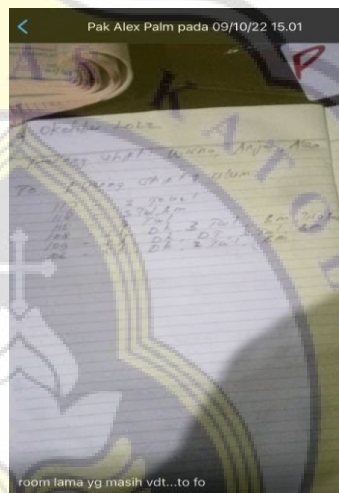
Pada tahap wawancara, 2/4 karyawan Departemen Resepsionis menyampaikan kepada peneliti supaya media komunikasi ditambah dengan HT (*Handy Talkie*). Hal ini karena HT menggunakan baterai yang mampu menangkap sinyal cukup jauh sehingga harapan Departemen Resepsionis proses komunikasi baik dalam menyampaikan informasi dan keluhan tamu menjadi lebih mudah, terutama dengan departemen lain di Palm Beach Resort Jepara.

4.3.1.2 Kualitas Tampilan Fisik Media Internal (WhatsApp, Logbook, dan Pengumuman)

Disampaikan oleh Gani (2013) ketika media internal yang digunakan secara fisik jelas dan menarik maka hal ini akan mempengaruhi daya tarik dari pengguna. Daya tarik ini sendiri akan mempengaruhi berhasil / tidaknya suatu komunikasi, karena apabila tidak menarik maka tidak akan diandalkan oleh karyawan sebagai pengguna dan informasi yang ingin disampaikan oleh pengirim tidak akan sampai ke penerima.

Mengenai WhatsApp baik grup secara departemen maupun keseluruhan karyawan mengenai tampilan fisik sangat bergantung pada pengaturan dari masing-masing seluler. Baik tata letak, bentuk huruf, maupun warna. Hanya saja yang dapat diatur adalah tampilan fisik milik

masing-masing hal ini seperti diungkapkan bahwa “*Grup HKFO karena didalamnya bergabung dengan Housekeeping cukup kesulitan apabila melihat data kamar mana yang sudah siap / belum karena mereka menuliskannya di kertas lalu di foto dan dikirim ke grup.*” (Hasil wawancara dengan Firman, 07 Desember 2022).

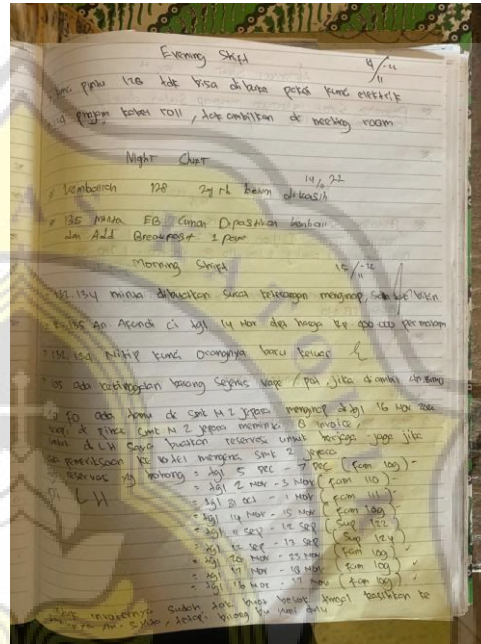


Gambar 4.16. Pesan dari House Keeping
Sumber : Seluler Firman

Berdasarkan gambar 4.16 terlihat bahwa Pak Alex dari Departemen *Housekeeping* memberikan informasi dengan tampilan fisik yang kurang. Hal ini karena gambar yang disajikan *ngeblur* dan membayang sehingga karyawan di Departemen Resepsionis tidak bisa menangkap pesan tersebut dengan jelas.

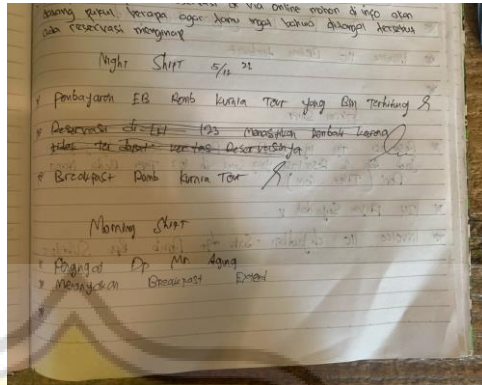
Mengenai logbook sendiri secara tata letak aturannya sudah dibuat rapi dengan harus menuliskan sesuai masing-masing sif beserta waktunya, tetapi mengenai warna hanya menggunakan tinta pen berwarna

hitam sehingga apabila menuliskan dalam jumlah yang sangat banyak seperti dibawah ini tentu akan mengurangi daya tarik dari sif selanjutnya, padahal informasi yang disampaikan begitu banyak.



Gambar 4.17. Penulisan di Logbook Kurang Berwarna
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Selain itu, penulisan *logbook* yang masih manual menggunakan tulisan tangan maka akan menghasilkan bentuk yang berbeda-beda pula. Disamping itu, karyawan departemen resepsionis lebih banyak laki-laki dibanding perempuan yang mana secara huruf menjadi cenderung kurang rapi sehingga kurang menarik apabila dibaca. Berikut penulisan yang penulis temukan di dalam *logbook*.

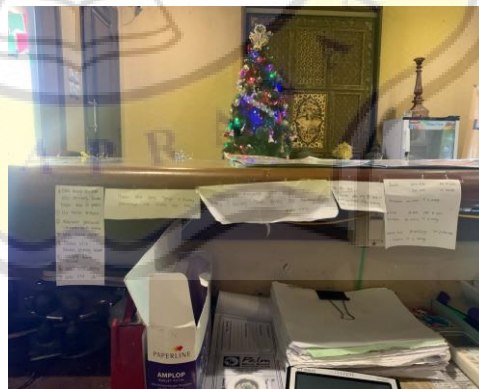


Gambar 4.18. Penulisan di Logbook Kurang Rapi

Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Berdasarkan gambar 4.18 terlihat bahwa ada penulisan yang diberikan tanda sudah selesai dan tanda coret sekaligus. Disamping itu, penulisan yang ada perlu diperhatikan lebih detail mengingat huruf yang disajikan kurang begitu jelas.

Mengenai pengumuman sendiri di Departemen Resepsionis dibutuhkan peningkatan kualitas



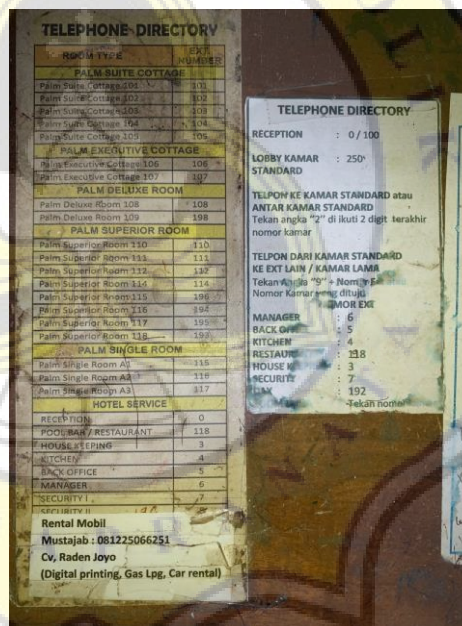
Gambar 4.19. Bentuk Pengumuman

Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Berdasarkan gambar 4.19 terlihat bahwa Departemen Resepsionis tidak mengatur penempatan dari pengumuman itu sendiri, melainkan hanya

menuliskan informasi di kertas dan menempelkannya pada meja kerja. Apabila hal tersebut diteruskan, dapat menyebabkan meja kerja justru menjadi penuh dengan pengumuman semua.

Selain itu, secarik kertas yang ditempelkan juga sudah tidak rapi berlekuk dan hampir menggulung. Peneliti juga menemukan di kantor Departemen Resepsionis ada tempelan 2 *telephone directory* dengan isi yang berbeda dan tampilan yang sudah sangat usang sehingga tulisan yang ada menjadi tidak begitu jelas terbaca.



Gambar 4.20. Bentuk Pengumuman Usang
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

4.3.2 Aksesibilitas Informasi

Aksesibilitas informasi adalah kemudahan karyawan dalam memperoleh informasi / mengakses informasi yang ada di perusahaan. Berkaitan dengan tiga jenis arah aliran informasi dalam perusahaan dan media internal yang digunakan.

Oleh karena itu, indikator pengukur yang digunakan adalah komunikasi kepada atasan, komunikasi antar karyawan, dan komunikasi ke bawah.

4.3.2.1 Aksesibilitas Informasi Komunikasi Ke Atas (Pimpinan)

Aksesibilitas informasi ke atasan adalah kemudahan dalam mengakses informasi dari karyawan Departemen Resepsionis ke atasan yaitu Sisworo sebagai *HOD (Head of Department)*. Dalam hasil wawancara dengan tiga karyawan didapat hasil bahwa :

“Tidak begitu sulit untuk mendapatkan informasi dari Sisworo karena justru saya yang kurang dalam mencari informasi sehingga pernah terjadi miskomunikasi.” (Hasil wawancara dengan Ahis karyawan Departemen Resepsionis, 07 Desember 2022). Dari pernyataan Ahis di atas justru ia merasa dirinya yang kurang mencari informasi.

“Belum pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo, saya rasa sudah lancar alhamdulillah.” (Hasil wawancara dengan Isti Karyawan Departemen Resepsionis, 08 Desember 2022). Dari pernyataan Ahis dan Isti disampaikan bahwa akses menuju ke atas sudah dirasa baik.

“Tidak pernah merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi dari Sisworo cuma wajar saja ada hal yang kadang lupa disampaikan. Kalau terjadi seperti itu, saya dengan tegas dan cepat memastikan.” (Hasil wawancara dengan Firman karyawan Departemen Resepsionis, 07 Desember 2022). Berkebalikan dengan Ahis dan Isti, dari pernyataan

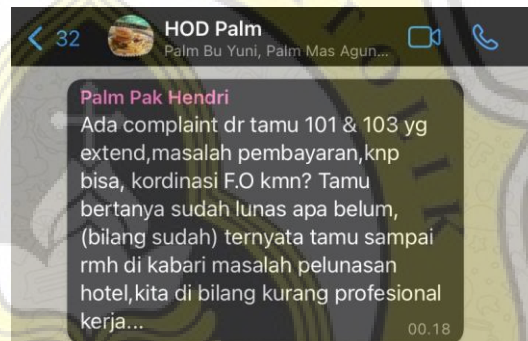
Firman bahwa akses ke atas sifatnya tidak sulit untuk mendapatkan informasi melainkan muatan pesannya ada yang kurang tersampaikan. Padahal apabila pesan yang disampaikan tidak utuh maka dapat memicu adanya kesalahpahaman atau kekurangan muatan informasi. Hal ini karena daya tangkap orang yang juga berbeda-beda, sehingga dampaknya dapat menyebabkan miskomunikasi bagi Departemen Resepsionis.

Pernah terjadi dalam observasi peneliti pada 22 Desember 2022 bahwa Sisworo (HOD) memberikan harga khusus untuk tamu langganan yang akan menginap selama dua malam. Hanya saja Sisworo (HOD) tidak memberikan informasi yang detail kepada tamu dan tidak melakukan proses *handover* kepada bawahan. Tiba tamu hendak memberikan *Down Payment* (DP), karyawan melakukan konfirmasi ulang terkait harga yang diberikan.

Karyawan saat itu adalah Isti, yang melakukan pekerjaan langsung dari daya tangkap yang ia baca pada tulisan *form reservation* padahal yang dimaksud Sisworo dengan yang Isti tangkap berbeda. Sisworo memberikan harga ke tamu dengan hitungan per malam, tetapi Isti menangkap harga tersebut adalah hitungan dua malam. Menyadari keraguan tersebut, Isti ketika melayani tamu mengatakan bahwa “*Nanti kalau ada kesalahan kami hubungi kembali nggih bu.*”

Hanya saja Isti tidak segera mengkonfirmasi ke Sisworo (HOD), sampai setelah *check-out* baru dikonfirmasi dan berujung dengan tamu

tersebut komplain merasa bahwa karyawan tidak profesional. Maka, faktor menunda-nunda, tidak segera mengkonfirmasi ke atasan ini baik alasan lupa, sibuk, atau apapun itu menjadi kesalahan bawahan yang fatal dalam bekerja karena dapat membuat perusahaan rugi dan citra menjadi buruk. Berikut bukti keluhan tamu yang disampaikan oleh HRD sekaligus untuk menegur Sisworo supaya dapat mengkoordinir bawahannya di Departemen Resepsionis.



Gambar 4.21. Peringatan HRD Perihal Kinerja Dept Resepsionis
Sumber : WhatsApp

Penulis juga menanyakan mengenai cara mendapatkan informasi dan apakah sudah terjadi secara rutin / belum. Berikut jawaban dari ketiga karyawan Departemen Resepsionis.

“Perolehan informasi di Departemen Resepsionis tidak ditekankan pada rapat melainkan secara rutin saat pergantian sif dan WhatsApp grup HKFO.” (Hasil wawancara dengan Ahis karyawan Departemen Resepsionis, 07 Desember 2022).

“Perolehan informasi belum pernah melalui meeting tapi kami dapatkan kalau atasan memang mendapatkan informasi baru dan akan dibagikan ke karyawan melalui grup.” (Hasil wawancara dengan Isti karyawan Departemen Resepsionis, 08 Desember 2022).

“Perolehan informasi di grup setiap hari pasti ada.” (Hasil wawancara dengan Firman, 07 Desember 2022). Maka, dari ketiga karyawan informasi yang disampaikan selaras tetapi justru apabila penulis bandingkan dengan hasil wawancara dengan Sisworo (HOD) didapatkan hasil yang berbeda bahwa *“Saya sudah memberikan diri dan waktu untuk mendengar keluhan dari bawahan dengan setiap minggu kami ada rapat internal secara langsung ada masalah apa dan bagaimana solusinya.”* (Hasil wawancara dengan Sisworo HOD Departemen Resepsionis, 09 Desember 2022).

Berdasarkan observasi selama penelitian, peneliti juga tidak menemukan bahwa Departemen Resepsionis menjadikan rapat sebagai kemudahan mendapatkan informasi secara rutin.

4.3.2.2 Aksesibilitas Informasi Antar Karyawan (Rekan Kerja)

Aksesibilitas informasi antar karyawan adalah penyampaian informasi di antara rekan sejawat di dalam unit kerja yang sama. Unit kerja dimaksudkan sebagai individu yang ditempatkan pada jabatan dan atasan yang sama di organisasi. Karyawan Departemen Resepsionis tergolong


sangat mudah bertemu karena masih dalam satu lingkup kerja yang sama, dengan ruangan yang tidak terlalu besar, dan tidak terpecar.



Gambar 4.22. Ruang Kerja Departemen Resepsionis

Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Departemen Resepsionis juga memiliki jadwal kerja supaya proses komunikasi antar rekan sejawat mengenai jam kerja menjadi lebih jelas. Terbagi menjadi 3 sif (pagi, siang, malam) dengan jadwal yang sudah ditetapkan setiap awal bulan dan dicetak sebagai berikut

 SCHEDULE ROOM DIVISION
DECEMBER 2022

		FRONT OFFICE DEPARTMENT																															
NO	NAME	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT	
1	SISWORO	N	E	M	M	X	N	N	N	E	M	M	X	N	N	E	M	M	X	N	N	E	M	M	X	N	N	E	M	M	X	N	N
2	FIRMAN	X	N	E	E	M	X	E	M	MD	N	E	N	E	M	X	PH	MD	N	E	M	X	N	N	E	M	M	X	N	N	E	M	
3	AHIS	M	X	N	N	N	E	M	X	N	E	N	E	M	X	N	N	E	N	E	M	X	N	N	E	N	E	M	X	N	N	E	N
4	ISTI	E	M	MD	M	E	M	X	E	M	MD	M	X	E	M	E	E	M	M	X	E	M	E	E	M	M	X	E	MD	E	MD	M	

NB
M = MORNING SHIFT (7 AM - 3 PM) E = EVENING SHIFT (3 PM - 11 PM) X = OFF
MD = MIDDLE SHIFT (10 AM - 6 PM) N = NIGHT SHIFT (11 PM - 7 AM) PH = CUTI

Gambar 4.23. Jadwal Kerja Departemen Resepsionis

Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Dari gambar di atas terlihat bahwa apabila ada perubahan jadwal maka akan diganti. “Ada peraturan yang disepakati bersama yaitu kalau mau izin baik cuti ataupun sakit harus dengan sepengetahuan saya disertai alasan beserta bukti tertulis.” (Hasil wawancara dengan Sisworo HOD Departemen Resepsionis, 09 Desember 2022). Hanya saja seperti yang terlihat digambar bahwa ketika perubahan-perubahan yang tidak disampaikan sejak awal, menjadikan jadwal banyak coretan sehingga berantakan.

Mengenai kemudahan dalam mendapatkan laporan dari rekan kerja masih memerlukan perbaikan karena berdasarkan observasi yang penulis lakukan bahwa *logbook* sebagai salah satu alat komunikasi yang digunakan oleh Departemen Resepsionis masih belum rutin, masih ada tanggal / sif yang kosong. Disamping itu, pada tahap observasi pernah terjadi ketika diluar sif karyawan *slow respon*, sedangkan penulisan *logbook* juga tidak rutin sehingga pada sif selanjutnya mengalami miskomunikasi lalu hendak mengkonfirmasi ke sif sebelumnya sulit dihubungi alhasil pekerjaan melayani tamu menjadi terhambat.

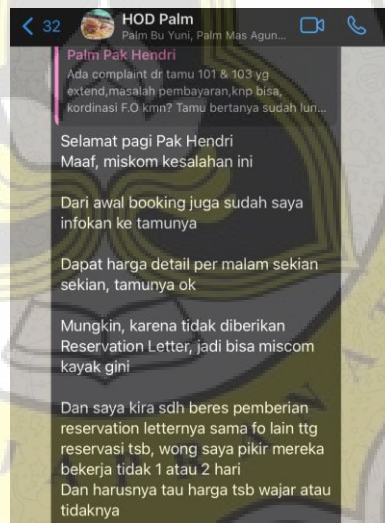
4.3.3.2 Aksesibilitas Informasi Aksesibilitas Informasi Komunikasi

Ke Bawah

Aksesibilitas informasi ke bawah adalah kemudahan dalam mengakses informasi dari Sisworo sebagai *HOD (Head of Department)* ke karyawan Departemen Resepsionis. Dalam hasil wawancara didapati

hasil bahwasanya sudah ada kesepakatan di Departemen Resepsionis untuk menjalin keterterbukaan supaya pekerjaan berjalan lancar. Selain itu, Sisworo juga memberikan waktu untuk rajin bertanya agar mendapatkan informasi dari bawahan.

Pada tahap observasi, peneliti menemukan hasil berkebalikan dari yang disampaikan. Pada gambar 4.24 ini merupakan kelanjutan dari gambar 4.21, peristiwa keluhan tamu yang ditagih kekurangan padahal sudah check-out karena miskomunikasi dari Sisworo (HOD) dan karyawan Departemen Resepsionis.



Gambar 4.24. Bukti Miskomunikasi
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

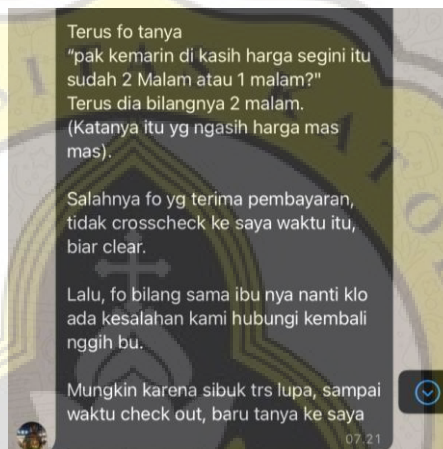
Ketika Sisworo ditegur oleh HRD ia menyampaikan bahwa

“Saya kira sudah beres pemberian surat reservasinya dengan karyawan Departemen Resepsionis lainnya, saya pikir mereka bekerja tidak satu

atau dua hari saja. Harusnya sudah tau harga tersebut wajar atau tidaknya.”

Selain itu, Sisworo juga menyampaikan bahwa

“Salahnya karyawan yang terima pembayaran tidak crosscheck ke saya waktu itu biar clear.”



Gambar 4.25. Tanggapan Sisworo (HOD)
Sumber : Kantor Departemen Resepsionis

Disamping itu, tetapi peneliti juga menemukan bahwa Sisworo (HOD) pernah menegur bawahannya ketika bekerja tidak sesuai. Salah satunya sebagai berikut yaitu karyawan yang kurang sesuai dalam memberikan informasi mengenai view kamar yang dipesan.



Gambar 4.26. Teguran Sisworo (HOD)
Sumber : Seluler Departemen Resepsionis

Maka, dari gambar 4.24, 4.25, dan 4.26 menunjukkan bahwa atasan melakukan monitoring hanya kadang-kadang saja tidak secara berkala terhadap kinerja bawahannya, dan juga justru menuntut inisiatif dan keaktifan dari bawahan.

4.3.4 Iklim Komunikasi

Iklim merupakan karakteristik dari sebuah organisasi, untuk membangunnya diperlukan faktor kepercayaan, pembuatan keputusan bersama, dan pemberian dukungan, serta keterbukaan.

Mengenai kepercayaan di Departemen Resepsionis, berdasarkan hasil wawancara didapatkan hasil bahwa

“Kalau sejauh ini sudah, kepercayaan pasti ada karena kerja bareng.” (Hasil wawancara dengan Firman, 07 Desember 2022)

“Sangat sudah seperti keluarga.” (Hasil wawancara dengan Sisworo HOD Departemen Resepsionis, 09 Desember 2022).

Karyawan Departemen Resepsionis menganggap bahwa mereka satu tim, satu keluarga jadi harus terbangun rasa saling percaya karena bekerja bersama. Peneliti setuju bahwasanya kepercayaan adalah satu hal yang penting, tetapi justru hal tersebut tidak menjadikan atasan HOD lalai untuk memperhatikan hal detail yang dikerjakan bawahannya supaya tetap dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu. Tentu juga sebelum adanya kepercayaan diperlukan keterbukaan dari berbagai aliran di Departemen Resepsionis.

Mengenai pembuatan keputusan, terpusat kepada Sisworo (HOD) tetapi disampaikan olehnya bahwa *“Utamanya dari saya tetapi yang lain turut memberikan masukan dan ide.”* (Hasil wawancara dengan Sisworo HOD Departemen Resepsionis, 09 Desember 2022). Hal ini selaras dengan yang disampaikan oleh salah satu karyawan yaitu *“Sudah turut terlibat, tetapi seperti komplain tamu itu terjadi dadakan dan tidak terduga maka kalau seperti itu saya konfirmasi ke atasan.”* (Hasil wawancara dengan Ahis karyawan Departemen Resepsionis, 07 Desember 2022). Pada tahap wawancara Sisworo (HOD) juga menyatakan bahwa umumnya di Departemen Resepsionis terdiri dari berbagai sub lagi tetapi di Palm Beach Resort Jepara total berempat mengerjakan hal yang sama. Maka dari itu, pembuatan keputusan menjadi hal yang penting supaya ketika

hendak menangani tamu dan Sisworo (HOD) tidak ada, tiga bawahan lainnya tetap bisa melayani.

Mengenai dukungan dalam bentuk apapun semua karyawan menyatakan bahwa sudah terbangun.

“Saya kira sudah walaupun kadang ada rasa sebel dengan temannya tetapi namanya juga kerja maka harus lebih mementingkan tamu daripada ego sendiri.”

(Hasil wawancara dengan Sisworo HOD Departemen Resepsionis, 09 Desember 2022).

“Sudah saling mendukung sekali, kalau ada yang kurang saling mengingatkan bukan menyudutkan.” (Hasil wawancara dengan Ahis, 07 Desember 2022). Dalam proses observasi, mengenai dukungan secara non formal ketika HOD dan karyawan Departemen Resepsionis saling mengisi waktu luang dengan canda tawa dan memberikan semangat satu sama lain betul. Melainkan peneliti juga melihat bahwa ketika situasinya sudah saling mendukung bercanda gurau justru kebebasannya menjadi terlarut sehingga menjadi lupa akan pekerjaannya.

Iklim yang baik ini tentu berdampak pada kinerja karyawan di Departemen Resepsionis. Pada tahap wawancara, dua dari empat menyatakan bahwa sudah terdapat rasa tanggung jawab. Tetapi masih ada yang perlu dipelajari yaitu *“Saya sendiri masih belum bisa sepenuhnya ketika mengatasi komplain”* (Hasil wawancara dengan Ahis, 07 Desember 2022). Padahal mengatasi komplain tamu menjadi salah satu tugas mendasar. Didukung menurut Sisworo (HOD) agar semua karyawan bisa lebih teliti lagi dalam menangani tamu.

Bila dibandingkan dengan tahap observasi, peneliti melihat hal yang sama bahwa Departemen Resepsionis belum bisa menangani keluhan dengan lancar dan kurangnya ketelitian. Selain itu, peneliti juga melihat bahwa seperti yang disampaikan oleh Andre Hardjana Departemen Resepsionis masih kurang untuk memberikan perhatian pada kinerja yang tinggi. Hal ini bila dikaitkan dengan penggunaan variabel kualitas media internal yang sudah dibahas sebelumnya yang mendapati hasil belum maksimal. Seperti : penulisan logbook yang tidak rutin, jarang rapat internal, dan kertas pengumuman yang tidak rapi serta usang.

Apabila Departemen Resepsionis sudah menaruh perhatian pada pekerjaannya, maka akan muncul rasa tanggungjawab untuk menulis logbook secara berkala supaya dapat memberikan *output* sesuai ketentuan perusahaan dan berinisiatif untuk mengganti kertas pengumuman yang sudah usang, yang tidak dapat terbaca dengan jelas. Dalam aksesibilitas informasi yang sudah dipaparkan sebelumnya mendapatkan hasil yang kurang juga, terlihat bahwa Departemen Resepsionis belum memiliki kemampuan yang baik untuk bekerja sama dengan orang lain.