

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Komunikasi internal menurut (Purnamawati, 2021) merupakan proses pertukaran informasi yang berlangsung di dalam suatu organisasi, mencakup penyampaian dan penerimaan pesan antara berbagai pihak di dalamnya. Fungsi utama komunikasi internal adalah sebagai jembatan yang menghubungkan seluruh individu yang terlibat dalam organisasi, sehingga mereka dapat berinteraksi secara efektif. Dalam struktur organisasi yang memiliki tingkatan kepemimpinan, komunikasi ini berperan penting dalam menjaga alur informasi antara manajemen, karyawan, serta berbagai level jabatan lainnya, sehingga koordinasi kerja dapat berjalan dengan lancar dan selaras dengan tujuan organisasi.

Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa, karyawan menjadi faktor utama yang mendukung keberlangsungan industri ini. Dalam industri *hospitality*, karyawan dianggap sebagai aset berharga yang memegang peranan penting. Kesejahteraan dan kenyamanan karyawan seharusnya menjadi prioritas utama bagi perusahaan perhotelan. Namun, masih banyak perusahaan, tidak hanya di bidang jasa, yang memperlakukan karyawan sebatas sebagai mesin untuk mengejar keuntungan. Banyak perusahaan yang beranggapan bahwa gaji tinggi dan bonus melimpah sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan karyawan, tanpa memperhatikan faktor kesejahteraan lainnya.

Industri perhotelan (*hospitality*) membagi tugas dan tanggung jawab ke dalam berbagai departemen yang saling mendukung. Beberapa di antaranya adalah

back office, yang mencakup Admin & General, *Accounting*, *Human Capital*, serta Sales & Marketing. Sementara itu, departemen operasional terdiri dari *Food and Beverage (Product & Service)*, *Room Division (Housekeeping & Front Office)*, serta *Engineering*. Sebagai sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan, industri perhotelan bergantung pada koordinasi yang baik antar departemen serta ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten. Oleh karena itu, memahami struktur organisasi dan peran setiap divisi menjadi aspek penting dalam mengelola operasional hotel secara efektif.

Menurut situs resmi Omega Hotel Management (n.d.) Grand Cordela Hotel Bandung, sebagai salah satu hotel bintang 3 modern, hadir untuk memenuhi kebutuhan tersebut dengan menyediakan layanan unggulan dan fasilitas lengkap bagi para tamu. Dengan 143 kamar yang dirancang untuk memberikan kenyamanan maksimal serta menawarkan pemandangan kota dan pegunungan yang memukau, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang mencari pengalaman menginap yang berkesan. Selain itu, Grand Cordela Hotel Bandung juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung, seperti restoran dengan beragam pilihan kuliner, kolam renang yang menyegarkan, serta 8 ruang pertemuan yang dilengkapi teknologi modern untuk menunjang aktivitas bisnis. Tak hanya itu, ballroom yang luas dengan panorama 360 derajat kota Bandung menjadi daya tarik tersendiri bagi penyelenggaraan berbagai acara.

Karyawan memegang peran penting dalam menentukan keberhasilan dan kelangsungan bisnis perusahaan. Kesuksesan usaha bergantung pada kontribusi mereka. Dalam hal ini, peran *Public relations* sangat penting dalam membangun

hubungan yang positif antara perusahaan dan karyawan melalui komunikasi internal yang efektif.

Komunikasi internal menjadi salah satu fondasi utama dalam mendukung keberhasilan hubungan kerja antara karyawan dengan manajemen. Komunikasi yang jelas dan terbuka, risiko kesalahpahaman berkurang, dan transparansi dapat tercipta. Transparansi ini menjadi landasan bagi terbangunnya kepercayaan antara manajemen dan karyawan. Saat komunikasi internal berfungsi dengan baik, kepercayaan tersebut menjadi fondasi yang menguatkan ikatan kerja dan dapat menciptakan lingkungan kerja yang positif serta harmonis, yang pada akhirnya mendukung produktivitas dan kepuasan kerja. Bentuk komunikasi yang efektif melibatkan komunikasi dari berbagai arah, yaitu komunikasi arus ke bawah, ke atas, dan seajar.

Beragam kegiatan yang dirancang untuk membangun ikatan, baik antar karyawan maupun antara karyawan dan atasan, dapat menciptakan suasana kerja yang positif dan kondusif. Aktivitas seperti ini tidak hanya mempererat hubungan, tetapi juga meningkatkan kepuasan kerja serta loyalitas karyawan terhadap instansi. Ketika interaksi terjadi dalam suasana yang santai dan menyenangkan, komunikasi internal dapat berjalan lebih lancar dan terbuka, sehingga berbagai informasi dan umpan balik tersampaikan dengan baik. Kegiatan-kegiatan ini memainkan peran penting dalam membentuk budaya kerja yang mendukung kerjasama, motivasi, dan komitmen yang lebih kuat dari seluruh anggota organisasi.

Karyawan merupakan bagian penting yang berperan dalam menjaga keberlangsungan sebuah perusahaan atau lembaga. Menurut Ananda (2023)

karyawan memiliki peran penting dalam sebuah perusahaan, terutama dalam pengembangan bisnis dan pencapaian tujuan organisasi. Kinerja karyawan sangat berpengaruh terhadap kesuksesan atau performa organisasi karena sumber daya manusia adalah elemen utama dalam bisnis.

Employee relations menjadi salah satu cara perusahaan untuk membina hubungan positif dengan para karyawan. Menurut Nova (2011:32), *Employee relations* adalah kegiatan *public relations* yang berfokus pada membangun hubungan baik dengan publik internal, terutama karyawan, guna meningkatkan kepuasan kerja dan produktivitas. Menjaga hubungan positif antara perusahaan dan karyawan melalui *Employee relations* langkah penting untuk membangun lingkungan kerja yang harmonis, produktif, dan penuh dukungan.

Pembaharuan dalam penelitian ini menyoroti bagaimana komunikasi internal membangun hubungan antar karyawan (*Employee relations*) dengan menerapkan konsep dari Rosady Roeslan di Grand Cordela Hotel Bandung. Penelitian ini tidak hanya mengkaji pentingnya komunikasi internal dalam meningkatkan motivasi, loyalitas, dan keterlibatan karyawan, tetapi juga menggambarkan bagaimana komunikasi arus ke bawah, ke atas, dan sejajar berlangsung dalam lingkungan industri perhotelan.

Urgensi penelitian ini terletak pada bagaimana komunikasi internal menjadi aspek krusial dalam membangun hubungan positif antar karyawan (*Employee relations*) serta antara karyawan dan manajemen di Grand Cordela Hotel Bandung. Dalam industri hospitality, di mana interaksi dan koordinasi antar karyawan menjadi faktor utama dalam memberikan layanan berkualitas, komunikasi internal

yang efektif tidak hanya sekadar alat penyampaian informasi, tetapi juga menjadi fondasi terbentuknya budaya kerja yang kolaboratif, transparan, dan saling mendukung.

Berdasarkan observasi pra-penelitian, Grand Cordela Hotel Bandung memiliki berbagai bentuk komunikasi internal yang bertujuan memperkuat hubungan antar karyawan serta antara karyawan dan manajemen. Komunikasi arus ke bawah terlihat dalam keterlibatan pimpinan dalam berbagai kegiatan informal, komunikasi arus ke atas memberikan ruang bagi karyawan untuk menyampaikan aspirasi dan umpan balik, sementara komunikasi sejajar menciptakan keterbukaan dan kerja sama antar karyawan. Aktivitas ini menunjukkan upaya perusahaan dalam membangun lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung produktivitas. Namun, kondisi komunikasi internal di tempat kerja tidak selalu berjalan lancar. Masih ada tantangan dalam memastikan bahwa komunikasi yang berlangsung benar-benar efektif dalam membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi, serta memperkuat hubungan kerja yang harmonis.

Grand Cordela Hotel Bandung dipilih sebagai objek penelitian karena hotel ini merupakan bagian dari industri hospitality yang mengandalkan kerja sama tim dalam memberikan layanan terbaik bagi tamu. Sebagai perusahaan yang memiliki berbagai divisi kerja dengan tanggung jawab yang berbeda, diperlukan komunikasi internal yang mendukung koordinasi agar operasional berjalan optimal. Selain itu, hotel ini telah menerapkan berbagai bentuk komunikasi internal, sehingga menarik untuk diteliti lebih lanjut bagaimana komunikasi yang ada dapat berkontribusi dalam membangun hubungan kerja yang positif dan mendukung produktivitas

karyawan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana komunikasi internal berlangsung di industri perhotelan.

1.2 Fokus dan Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan pemaparan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan berfokus pada Komunikasi Internal dalam membangun *Employee relations*, dengan konsep Komunikasi Internal yang dikemukakan oleh Roesady Ruslan (2020). Oleh karena itu, peneliti memfokuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi komunikasi dari pimpinan kepada karyawan (*downward communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal?
2. Bagaimana implementasi komunikasi dari karyawan kepada pimpinan (*upward communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal?
3. Bagaimana implementasi komunikasi antar karyawan (*sideways communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian di atas maka yang menjadi tujuan penelitian pada penelitian ini adalah:

1. Untuk Mengetahui implementasi komunikasi dari pimpinan kepada karyawan (*downward communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal.

2. Untuk Mengetahui implementasi komunikasi dari karyawan kepada pimpinan (*upward communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal.
3. Untuk Mengetahui implementasi komunikasi antar karyawan (*sideways communication*) di Grand Cordela Hotel Bandung dalam upaya membangun hubungan harmonis berdasarkan konsep komunikasi internal.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Akademis

Penelitian ini menyumbangkan wawasan mendalam tentang praktik *Employee relations* dalam industri perhotelan, khususnya bagaimana strategi komunikasi dapat dirancang, diimplementasikan, dan dievaluasi untuk meningkatkan hubungan serta kesejahteraan karyawan. Hal ini juga berkontribusi pada literatur akademis dengan studi kasus yang konkret, memperkaya pemahaman teoritis tentang manajemen hubungan karyawan.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat langsung bagi Grand Cordela Hotel Bandung dengan memberikan panduan untuk meningkatkan hubungan karyawan, mengoptimalkan program *Employee relations*, dan memperkuat citra perusahaan sebagai tempat kerja yang mendukung dan ramah. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya memberikan pemahaman mendalam tetapi juga memberikan solusi praktis yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kinerja organisasi dan kepuasan karyawan di industri perhotelan.

1.5 Kajian Penelitian Relevan

Pertama, Penelitian yang dilakukan oleh Maria Imaculata Toni, Lukas Lebi Daga, Fitria Titi Meilawati (2023) dengan judul penelitian “Penerapan Kegiatan *Employee relations* Dalam Mendukung Komunikasi Internal (Studi Kasus Hubungan Kerja Guru Dan Pegawai Pada Sekolah Dasar (Sd) Gmit Oesapa Kupang)” Penelitian ini bertujuan memahami penerapan kegiatan *Employee relations* dalam mendukung komunikasi internal guru dan pegawai di SD GMT Oesapa serta faktor penghambatnya.

Menggunakan teori Human Relations dari Elton Mayo, penelitian kualitatif ini berfokus pada komunikasi internal dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan lima informan. Hasilnya menunjukkan bahwa kegiatan *Employee relations*, seperti pelatihan, penghargaan, evaluasi, dan acara bersama, efektif mendukung komunikasi top-down, bottom-up, dan horizontal.

Hambatan yang ditemui meliputi kondisi lingkungan kerja dan kendala teknis, sementara dukungan utama berasal dari solidaritas dan kepemimpinan yang instruktif. Implementasi kegiatan ini disarankan sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan komunikasi internal demi tercapainya tujuan pendidikan. Persamaan penelitian terdapat pada penggunaan fokus *Employee relations* dan komunikasi internal sebagai subjek dalam penelitian, serta metode penelitian yang diimplementasikan dalam penelitian. Adapun perbedaan penelitian terdapat pada teori yang digunakan untuk menganalisis masalah yang terjadi.

Kedua, penelitian skripsi oleh Alfin Rezaldi (2021) yang berjudul “Komunikasi Internal Employee Relation Divisi Pengawas Lapangan Pt Securindo Pactama Cabang Mall Kuningan City: Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja Dan Kekompakan” Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gaya komunikasi pimpinan dalam meningkatkan semangat kerja dan kekompakan tim di PT. Securindo Pactama, sebuah perusahaan multinasional yang berfokus pada keamanan perparkiran.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan tiga informan utama. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pimpinan di PT. Securindo Pactama menggunakan The Equalitarian Style untuk menciptakan komunikasi terbuka dan informal serta The Dynamic Style yang lebih tegas dan proaktif. Kombinasi gaya ini efektif dalam meningkatkan semangat kerja dan kekompakan tim. Disiplin pimpinan dalam mengikuti SOP dan tanggung jawabnya juga menjadi teladan positif bagi karyawan, membantu menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan harmonis.

Persamaan penelitian terdapat pada subjek penelitian yang mengimplementasikan komunikasi internal dan *Employee relations*, serta metodologi penelitian studi deskriptif kualitatif. Perbedaan penelitian terdapat pada objek penelitian dan teori analisis.

Ketiga, penelitian skripsi oleh Hajril Aswandi (2019) dengan judul ”Penerapan Kegiatan *Employee relations* Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi

Internal” Penelitian ini meneliti penerapan *Employee relations* di R&B Kitchen Family Restaurant Pekanbaru dan dampaknya pada iklim komunikasi internal selama Februari hingga September 2016. Menggunakan metode deskriptif kualitatif, data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasilnya menunjukkan bahwa kegiatan seperti pemberian penghargaan, pertemuan umum, briefing shift, dan acara khusus telah mendukung komunikasi dua arah, yang membentuk iklim komunikasi kondusif melalui dukungan, rasa saling percaya, keterbukaan, partisipasi, dan komitmen terhadap kinerja tinggi di antara karyawan.

Persamaan penelitian *Employee relations* dan komunikasi internal sebagai salah satu elemen dalam penelitian, serta metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian. Perbedaan penelitian terdapat pada *Employee relations* sebagai subjek penelitian dan komunikasi internal sebagai tujuan penelitian, serta objek penelitian yang berbeda.

Keempat, penelitian skripsi oleh Stephanie Theodora Salim (2022) dengan judul penelitian “Kegiatan human resources department hotel Sheraton dalam membangun *Employee relations*” Penelitian ini membahas peran Divisi Human Resources di Sheraton Hotel & Tower dalam membangun hubungan kerja yang positif melalui kegiatan *Employee relations*. Program-program HRD, seperti pelatihan berkala, penghargaan karyawan, acara khusus, dan komunikasi internal, telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan meningkatkan loyalitas karyawan.

Persamaan penelitian terdapat pada *Employee relations* sebagai tujuan penelitian, jenis lokasi penelitian terletak di hotel, serta metode penelitian kualitatif sebagai metodologi penelitiannya.

Perbedaan penelitian terdapat pada subjek dan pelaku dalam masalah yang diteliti. Perbedaan penelitian terletak pada kegiatan yang di jadikan subjek dalam penelitian dan tidak terlibatkannya elemen komunikasi internal dalam penelitian, terakhir perbedaan penelitian terdapat pada teori analisis yang digunakan dalam penelitian.

Kelima, penelitian oleh Desy Indraswari (2019) dengan judul penelitian “Aktivitas *Employee relations* Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pt. Kelly Services Indonesia (Studi Kasus Pada Divisi *Public relations* Pt. Kelly Services Indonesia Periode Juli – Desember 2018)” Penelitian ini mengkaji peran kegiatan hubungan karyawan di PT. Kelly Services Indonesia dalam meningkatkan motivasi kerja. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif dan desain studi kasus, data dikumpulkan melalui observasi pasif dan wawancara mendalam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa program pendidikan dan pelatihan, penghargaan, acara khusus, dan media komunikasi internal berhasil memotivasi karyawan, terutama melalui kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR).

Persamaan dalam penelitian berada pada *Employee relations* dan metode penelitian kualitatif deskriptif. Perbedaan penelitian terdapat pada tujuan penelitian yaitu motivasi kerja sebagai tujuan penelitian, lokasi penelitian, serta objek penelitian.

Table 1.1 Kajian Peneliti Terdahulu

No	Nama dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Maria Imaculata Toni, Lukas Lebi Daga, Fitria Titi Meilawati dengan judul penelitian "Penerapan Kegiatan <i>Employee relations</i> Dalam Mendukung Komunikasi Internal (Studi Kasus Hubungan Kerja Guru Dan Pegawai Pada Sekolah Dasar (Sd) Gmit Oesapa Kupang)	Kualitatif deskriptif	kegiatan <i>Employee relations</i> , seperti pelatihan, penghargaan, evaluasi, dan acara bersama, efektif mendukung komunikasi top-down, bottom-up, dan horizontal. Hambatan yang ditemui meliputi kondisi lingkungan kerja dan kendala teknis, sementara dukungan utama berasal dari solidaritas dan kepemimpinan yang instruktif. Implementasi kegiatan ini disarankan sebagai pertimbangan dalam pengambilan kebijakan untuk meningkatkan komunikasi internal demi tercapainya tujuan pendidikan.	Persamaan penelitian terdapat pada penggunaan fokus <i>Employee relations</i> dan komunikasi internal sebagai subjek dalam penelitian, serta metode penelitian yang diimplementasikan dalam penelitian.	perbedaan penelitian terdapat pada teori yang digunakan untuk menganalisis masalah yang terjadi.
2.	Alfin Rezaldi pada tahun 2021 yang berjudul "Komunikasi Internal Employee Relation Divisi Pengawas Lapangan Pt Securindo Pactama Cabang Mall Kuningan City: Gaya Komunikasi Pimpinan Dalam Membangun Motivasi Kerja	deskriptif kualitatif	Pimpinan di PT. Securindo Pactama menggunakan The Equalitarian Style untuk menciptakan komunikasi terbuka dan informal serta The Dynamic Style yang lebih tegas dan proaktif. Kombinasi gaya ini efektif dalam meningkatkan semangat kerja dan kekompakan	Persamaan penelitian terdapat pada subjek penelitian yang mengimplementasikan komunikasi internal dan employee relations, serta metodologi penelitian studi deskriptif kualitatif.	Perbedaan penelitian terdapat pada objek penelitian dan teori analisis.

	Dan Kekompakan”		tim. Disiplin pimpinan dalam mengikuti SOP dan tanggung jawabnya juga menjadi teladan positif bagi karyawan, membantu menciptakan lingkungan kerja yang profesional dan harmonis.		
3.	Hajril Aswandi pada tahun 2019 dengan judul ”Penerapan Kegiatan <i>Employee relations</i> Dalam Menciptakan Iklim Komunikasi Internal”	deskriptif kualitatif	kegiatan seperti pemberian penghargaan, pertemuan umum, briefing shift, dan acara khusus telah mendukung komunikasi dua arah, yang membentuk iklim komunikasi kondusif melalui dukungan, rasa saling percaya, keterbukaan, partisipasi, dan komitmen terhadap kinerja tinggi di antara karyawan.	Persamaan penelitian <i>Employee relations</i> dan komunikasi internal sebagai salah satu elemen dalam penelitian, serta metode penelitian deskriptif kualitatif sebagai metode penelitian.	Perbedaan penelitian terdapat pada <i>Employee relations</i> sebagai subjek penelitian dan komunikasi internal sebagai tujuan penelitian, serta objek penelitian yang berbeda.
4.	Stephanie Theodora Salim dpada tahun 2022 dengan judul penelitian “Kegiatan human resources department hotel Sheraton dalam membangun <i>Employee relations</i> ”	deskripsif kualitatif	Peran Divisi Human Resources di Sheraton Hotel & Tower dalam membangun hubungan kerja yang positif melalui kegiatan <i>Employee relations</i> . Program-program HRD, seperti pelatihan berkala, penghargaan karyawan, acara khusus, dan komunikasi internal, telah berhasil menciptakan lingkungan kerja yang nyaman dan	Persamaan penelitian terdapat pada <i>employee relations</i> sebagai tujuan penelitian, jenis lokasi penelitian terletak di hotel, serta metode penelitian kualitatif sebagai metodologi penelitiannya.	Perbedaan penelitian terdapat pada subjek dan pelaku dalam masalah yang diteliti. Perbedaan penelitian terletak pada kegiatan yang di jadikan subjek dalam penelitian dan tidak terlibatkannya elemen komunikasi internal

			meningkatkan loyalitas karyawan.		dalam penelitian, terakhir perbedaan penelitian terdapat pada teori analisis yang digunakan dalam penelitian.
5.	Desy Indraswari pada tahun 2019 dengan judul penelitian “Aktivitas <i>Employee relations</i> Dalam Meningkatkan Motivasi Kerja Karyawan Pt. Kelly Services Indonesia (Studi Kasus Pada Divisi <i>Public relations</i> Pt. Kelly Services Indonesia Periode Juli – Desember 2018)”	deskriptif kualitatif	Program pendidikan dan pelatihan, penghargaan, acara khusus, dan media komunikasi internal berhasil memotivasi karyawan, terutama melalui kegiatan Corporate Social Responsibility (CSR).	Persamaan dalam penelitian berada pada <i>Employee relations</i> dan metode penelitian kualitatif deskriptif.	Perbedaan penelitian terdapat pada tujuan penelitian yaitu motivasi kerja sebagai tujuan penelitian, lokasi penelitian, serta objek penelitian.

1.6 Landasan Pemikiran

1.6.1 Landasan Teoritis

Landasan teoritis merupakan suatu asumsi dasar terhadap pemecahan masalah dalam penelitian. Landasan teoritis dari penelitian “Komunikasi Internal Dalam Membangun *Employee relations*” menggunakan Konsep Komunikasi Internal yang diperkenalkan oleh Roesady Ruslan (2020). Konsep Komunikasi Internal menjadi kerangka yang kuat bahwa komunikasi internal yang baik merupakan fondasi untuk menciptakan hubungan harmonis antara perusahaan dan karyawan, yang tidak hanya mendorong kepercayaan dan keterbukaan tetapi juga memperkuat keterikatan emosional dan partisipasi aktif karyawan dalam mendukung tujuan perusahaan.

Peran seorang *Public relations* (PR) Officer sangat signifikan. PR Officer berperan sebagai penghubung informasi antara karyawan dan manajemen, serta sebagai mediator yang menyampaikan aspirasi karyawan kepada pihak manajemen atau sebaliknya. PR juga bertindak sebagai fasilitator yang menyalurkan tujuan dan harapan karyawan dengan kepentingan perusahaan, memastikan komunikasi dua arah yang efektif dan terbuka. Komunikasi internal ini dapat terjadi melalui beberapa jalur:

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

Komunikasi dari manajemen kepada karyawan yang biasanya berupa perintah, instruksi, atau informasi teknis. Media yang digunakan dapat berupa lisan (seperti instruksi langsung) atau tulisan (seperti memo, peraturan, atau surat edaran).

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

Komunikasi dari karyawan kepada manajemen, meliputi laporan hasil kerja, pelaksanaan tugas, atau masukan bagi perusahaan. Komunikasi ini dapat dilakukan secara lisan maupun tertulis.

3. Komunikasi sejajar (*sideways communication*)

Komunikasi antar karyawan mengenai pekerjaan atau kegiatan lain seperti pelatihan, olahraga, dan kegiatan sosial. Media yang sering digunakan adalah buletin, majalah internal, atau newsletter yang dikelola oleh bagian Humas.

Konsep ini dapat digunakan peneliti untuk mengungkap bagaimana Grand Cordela Hotel Bandung menerapkan komunikasi internal dalam membangun

hubungan kerja yang harmonis (*Employee relations*). Melalui pendekatan komunikasi internal yang dikemukakan oleh Roesdady Ruslan, penelitian ini menggali secara mendalam bagaimana proses komunikasi internal baik komunikasi ke bawah (*downward communication*), ke atas (*upward communication*), maupun horizontal (*sideways communication*) dilakukan oleh manajemen dan karyawan di lingkungan Grand Cordela Hotel Bandung untuk membangun pemahaman, keterlibatan, dan loyalitas karyawan terhadap organisasi.

1.6.2 Kerangka Konseptual

Landasan konseptual berfungsi sebagai dasar teoritis untuk membingkai arah penelitian.

1) Komunikasi Organisasi

Komunikasi dalam organisasi merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan pesan antara individu serta kelompok di dalam organisasi. Proses ini mencakup berbagai bentuk komunikasi, baik secara formal maupun informal, yang bertujuan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Kartini et al. (2024), komunikasi organisasi melibatkan proses pengiriman dan penerimaan berbagai pesan yang terjadi di dalam kelompok formal dan informal suatu organisasi. Komunikasi tidak hanya berlangsung dalam struktur hierarkis resmi, seperti rapat dan laporan kerja, tetapi juga dalam interaksi sehari-hari yang terjadi di luar saluran formal, seperti diskusi antar rekan kerja.

Komunikasi organisasi bukan hanya tentang penyampaian pesan dalam jalur resmi, tetapi juga bagaimana individu dalam organisasi berinteraksi secara

fleksibel untuk mendukung efektivitas kerja. Dengan demikian, komunikasi yang baik dalam organisasi harus mampu mengintegrasikan kedua aspek tersebut agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.

2) Komunikasi Internal

Komunikasi internal yang efektif dalam organisasi berperan krusial dalam memastikan keterlibatan dan motivasi karyawan. Interaksi yang efisien antara karyawan, atasan, dan manajer memungkinkan pertukaran informasi yang lebih baik, penyampaian aspirasi, serta pemahaman terhadap visi dan tujuan bersama.

Menurut Arung & Purnama Sari (2022), karyawan yang merasa terlibat dalam komunikasi internal lebih termotivasi untuk berkontribusi terhadap perkembangan organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi yang terbuka tidak hanya meningkatkan motivasi individu, tetapi juga mendorong kerja sama yang lebih erat di antara tim. Lingkungan kerja yang komunikatif dan kolaboratif dapat menciptakan kondisi yang mendukung pencapaian tujuan perusahaan secara lebih efektif.

Komunikasi Internal yang baik bukan sekadar alat untuk menyampaikan informasi, tetapi juga strategi untuk memperkuat keterlibatan karyawan dan membangun budaya kerja yang produktif.

3) *Employee relations*

Employee relations mencakup komunikasi internal, kesejahteraan, pengembangan karir, dan keterlibatan karyawan, dengan tujuan menciptakan lingkungan kerja yang positif dan produktif. Dalam konteks ini, penelitian

tentang komunikasi internal dalam membangun hubungan *Employee relations* menjadi sangat relevan untuk mengoptimalkan potensi sumber daya manusia dalam organisasi.

Employee relations tidak dipahami dalam arti sempit sebagai hubungan industrial yang hanya berfokus pada aspek proses produksi dan upah terkait lingkungan kerja. Konsep ini memiliki makna yang lebih luas, mencakup aspek hubungan komunikasi internal antara karyawan dengan sesama karyawan maupun hubungan antara karyawan dan manajemen perusahaan secara efektif (Ruslan, 2010:271).

Employee relations tidak hanya mencakup aspek hubungan kerja formal, tetapi juga komunikasi internal yang efektif antara karyawan dan manajemen. Interaksi yang harmonis dalam organisasi berperan penting dalam membangun kepercayaan, meningkatkan motivasi, dan mendorong kolaborasi antar tim. Dengan komunikasi yang terbuka dan jelas, perusahaan dapat menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, meningkatkan keterlibatan serta kepuasan karyawan, dan pada akhirnya membentuk budaya kerja yang produktif dan berkelanjutan.

1.7 Langkah–Langka Penelitian

1.7.1 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilakukan pada Grand Cordela Hotel Bandung yang berlokasi di Jl. Soekarno Hatta No.791B, Babakan Penghulu, Kec. Cinambo, Kota Bandung, Jawa Barat 40293 dengan objek komunikasi internal dalam membangun *Employee relations*.

1.7.2 Paradigma dan Pendekatan

1.7.2.1 Paradigma

Paradigma merupakan cara pandang yang menggunakan dasar. Pada Penelitian ini peneliti menggunakan paradigma konstruktivisme, karena paradigma konstruktivisme menurut Irawati, Natsir, dan Haryanti (2021) salah satu paham yang menolak positivisme dan postpositivisme dalam mengungkap realitas dunia. Konstruktivisme berpendapat bahwa realitas bukan sesuatu yang objektif dan tetap, melainkan hasil konstruksi mental berdasarkan pengalaman sosial, yang bersifat lokal dan spesifik serta tergantung pada individu yang mengalaminya.

Penelitian ini mengadopsi paradigma konstruktivisme, yang menekankan bahwa individu menginterpretasikan fenomena sosial secara unik dan tidak dapat disamakan. Setiap orang memiliki kebebasan untuk memberi makna dan menginterpretasikan fenomena sesuai dengan konsepsi dan pandangan pribadinya. Dalam konteks komunikasi internal dan *Employee relations* di Grand Cordela Hotel Bandung, pendekatan ini menjadi relevan dalam memahami bagaimana karyawan dan manajemen membangun makna atas interaksi mereka di lingkungan kerja.

Setiap karyawan memiliki pengalaman dan persepsi yang berbeda terhadap komunikasi yang terjadi di dalam hotel, baik dalam bentuk instruksi kerja, koordinasi antar departemen, maupun hubungan antara atasan dan bawahan. Interpretasi subjektif terhadap kebijakan, budaya kerja, dan gaya komunikasi manajerial dapat memengaruhi tingkat keterlibatan, kepuasan kerja, serta efektivitas kolaborasi antar tim. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengeksplorasi bagaimana komunikasi internal yang diterapkan di Grand Cordela Hotel Bandung membentuk hubungan kerja antara karyawan dan manajemen, serta

bagaimana interaksi sosial di dalamnya dapat memperkuat atau justru menghambat efektivitas *Employee relations*.

1.7.2.2 Pendekatan

Pendekatan kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan memahami fenomena secara mendalam melalui eksplorasi makna, persepsi, dan pengalaman partisipan dalam konteks tertentu. Waruwu (2024) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan pendekatan yang menghasilkan data dalam bentuk deskriptif. Data ini diperoleh melalui observasi, baik yang terekam dalam tulisan, lisan, maupun perilaku subjek penelitian. Informasi deskriptif atau naratif tersebut muncul dari eksplorasi serta interpretasi peneliti terhadap lingkungan sosial yang dikaji. Oleh karena itu, pendekatan ini menjadi dasar dalam penelitian kualitatif. Mengingat setiap partisipan memiliki latar belakang sosial yang unik dan spesifik, hasil penelitian ini tidak dapat digeneralisasi secara keseluruhan.

Melalui penelitian kualitatif di Grand Cordela Hotel Bandung, organisasi dapat memahami interaksi komunikasi internal yang terjadi di antara karyawan, khususnya dalam industri perhotelan yang mengutamakan kualitas layanan terbaik. Dengan menggali pengalaman dan perspektif karyawan secara mendalam, hotel dapat menemukan tantangan komunikasi yang mungkin terjadi, seperti hambatan dalam penyampaian informasi antar departemen, efektivitas instruksi dari manajemen, atau persepsi karyawan terhadap budaya kerja yang diterapkan.

Penelitian ini dapat menggali bagaimana komunikasi internal di Grand Cordela Hotel Bandung membentuk budaya kerja yang harmonis dan bagaimana interpretasi karyawan terhadap komunikasi yang terjadi mempengaruhi motivasi

serta loyalitas mereka terhadap perusahaan. Hal ini penting karena komunikasi internal yang efektif dapat meningkatkan keterlibatan karyawan dan membangun hubungan yang positif, yang pada akhirnya berkontribusi pada keberhasilan operasional hotel.

1.7.3 Metode Penelitian

Metode ini mengandalkan teknik pengambilan data dengan analisis yang bersifat induktif atau kualitatif. Dengan demikian, penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena dalam konteks yang alami dan memberikan interpretasi mendalam berdasarkan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Dalam konteks Grand Cordela Hotel Bandung, metode ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi secara mendalam bagaimana komunikasi internal dan hubungan karyawan terbentuk serta berkembang dalam lingkungan kerja yang terus mengalami interaksi dan perubahan.

Sugiyono (2016:15) mengemukakan bahwa Metode penelitian kualitatif adalah suatu metode yang bertumpu dari filsafat postpositivisme, metode penelitian kualitatif dipakai untuk penelitian yang berfokus kepada kondisi obyek yang alamiah. Menggunakan teknik pengambilan data dengan triangulasi (gabungan), analisis yang bersifat induktif atau kualitatif.

1.7.4 Jenis data dan Sumber Data

1.7.4.1 Jenis Data

Penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:137), data kualitatif merupakan data yang disajikan dalam bentuk kata-kata, kalimat, skema, atau gambar. Data ini biasanya termasuk dalam kategori

data primer, yang berarti data tersebut telah melalui proses pengolahan dari sumbernya langsung sebelum digunakan dalam penelitian.

1.7.4.2 Sumber Data

a. Sumber data primer

Data primer membantu peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci dan mendalam, khususnya dalam konteks komunikasi internal dan hubungannya dengan *Employee relations*. Sebagai contoh, dalam studi mengenai komunikasi internal dalam membangun *Employee relations* di Grand Cordela Hotel Bandung. Sumber data primer memiliki peran penting sebagai sumber utama yang memberikan informasi langsung kepada peneliti Sugiyono (2016:308). Data primer dapat memberikan wawasan langsung tentang efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta dampaknya terhadap hubungan antara manajemen dan karyawan.

b. Sumber data sekunder

Sumber sekunder membantu memperkaya wawasan dengan menyediakan perspektif yang lebih luas serta membandingkan temuan dengan penelitian sebelumnya. Sumber data sekunder berperan sebagai referensi tambahan yang menyediakan informasi dari pihak lain yang telah mengumpulkan atau mempublikasikan sebelumnya (Sugiyono, 2016, hlm. 308). Data ini dapat berupa laporan penelitian terdahulu, jurnal, artikel, buku, atau arsip yang mendukung analisis suatu topik. Dalam konteks komunikasi internal dalam membangun *Employee relations* di Grand Cordela Hotel Bandung.

1.7.5 Teknik Pemilihan Informan

Pemilihan informan pada penelitian ini didasarkan pada kriteria yang telah ditentukan sebelumnya. Langkah ini diambil karena setiap informan dipilih sesuai dengan peran penting mereka dalam memberikan data yang relevan dan akurat guna mendukung penelitian. Pemilihan informan dilakukan dengan pertimbangan untuk memastikan kesesuaian dengan tujuan penelitian.

Berikut adalah bidang yang akan peneliti jadikan narasumber atau informan dalam bidang :

1. Manager
2. Supervisor
3. Leader
4. Staff



Adapun indikasi dari empat narasumber atau informan di atas adalah sebagai berikut. Informan dari kategori manager merupakan pihak yang memiliki tanggung jawab utama dalam perencanaan, pengawasan, serta pengambilan keputusan strategis di tingkat departemen. Dalam konteks komunikasi internal, seorang manager berperan sebagai pengarah utama dalam menyusun kebijakan komunikasi, menyampaikan informasi penting kepada bawahan, serta memastikan seluruh arahan perusahaan dapat dipahami dan diimplementasikan dengan baik oleh tim. Selain itu, manager juga berfungsi sebagai penentu arah hubungan antar karyawan dengan menciptakan budaya komunikasi yang terbuka dan kolaboratif. Informan dari kategori supervisor memiliki peran sebagai pelaksana koordinasi operasional dan penghubung langsung antara manager dengan leader di lapangan.

Mereka mengontrol kelancaran pelaksanaan tugas, menyampaikan instruksi dari manajer kepada tim kerja, serta memberikan umpan balik atas kondisi yang terjadi di lingkungan kerja.

Informan dari kategori leader bertanggung jawab dalam pelaksanaan tugas operasional sehari-hari, serta menjaga ritme kerja dan koordinasi langsung antar anggota tim. Mereka juga menjadi pihak yang menghubungkan aspirasi staf kepada atasan serta memastikan kelancaran komunikasi di tingkat pelaksana. Informan dari kategori staff merupakan pelaksana langsung dalam berbagai aktivitas layanan maupun teknis hotel, dan berinteraksi paling dekat dengan pelanggan. Perspektif staf memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pesan dari atasan diterima, dipahami, dan dijalankan, sekaligus mencerminkan efektivitas komunikasi internal yang berlangsung dalam keseharian operasional hotel.

1.7.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. (Sugiyono, hlmn 269)

1) Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang pandangan, pengalaman, sikap, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena. Teknik ini melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan responden dengan pertanyaan terstruktur atau semi-struktur untuk menggali informasi kompleks dan subjektif.

Pendekatan ini memberikan wawasan yang kaya dan detail, memungkinkan eksplorasi yang mendalam terhadap dinamika sosial dan konteks yang mempengaruhi responden.

Menurut Moleong dalam Fauzi (2021) menyatakan wawancara bentuk komunikasi dua arah yang dilakukan dengan tujuan tertentu. Dalam proses ini, terdapat dua peran utama, yaitu pewawancara dan terwawancara. Pewawancara bertugas mengajukan pertanyaan untuk menggali informasi, sementara terwawancara memberikan jawaban berdasarkan pengalaman, pengetahuan, atau pandangannya.

Peneliti menggunakan teknik wawancara mendalam untuk memperoleh informasi mengenai Komunikasi Internal Dalam Membangun *Employee relations* sesuai dengan konsep Komunikasi Internal. Peneliti melakukan wawancara bersama informan di Grand Cordela Hotel Bandung dengan alat bantu rekam.

2) Observasi Partisipatori Pasif

Observasi partisipatori pasif adalah metode penelitian di mana peneliti mengamati dan mencatat perilaku serta interaksi dalam suatu lingkungan tanpa terlibat secara aktif dalam kegiatan yang diamati. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memahami dinamika sosial dan budaya dalam konteks tertentu dengan mempertahankan sudut pandang yang objektif. Observasi Partisipatif pasif, dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati, tetapi tidak terlibat dalam kegiatan tersebut. (q, hlmn 299).

Tujuan observasi ini dalam penelitian yaitu agar peneliti dapat melihat secara langsung bagaimana Komunikasi Internal yang di lakukan Grand Cordela

Hotel Bandung dalam membangun *Employee relations* tanpa harus terjun langsung.

3) Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan data secara sistematis dalam penelitian skripsi. Hal ini penting untuk menjaga validitas data dan memudahkan penyusunan laporan akhir. Dokumentasi yang baik menjamin transparansi dan pertanggungjawaban hasil penelitian. Menurut Cahyaningtyas (2020), dokumentasi berperan sebagai metode untuk mengumpulkan data yang selanjutnya akan dianalisis. dokumentasi bukan hanya sekadar pencatatan, melainkan bagian penting dari proses pengumpulan dan analisis data, sehingga memperkuat keandalan hasil penelitian.

1.7.7 Teknik Analisis Data

Pada saat penelitian berlangsung dilapangan analisis data dilakukan secara interaktif yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung. Maka dalam hal ini sejalan dengan model Miles and Huberman dalam (Sugiyono, hlmn 321) di mana analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan baik saat data dikumpulkan maupun setelah pengumpulan selesai dalam jangka waktu tertentu. Saat wawancara berlangsung, peneliti sudah mulai menganalisis jawaban dari narasumber.

1. Reduksi Data

Reduksi data memerlukan keterampilan analisis yang mendalam serta wawasan yang luas agar data yang diperoleh tetap relevan dan bermakna. Menurut Sugiyono (halaman 325), reduksi data merupakan suatu proses berpikir yang membutuhkan ketelitian dalam analisis serta pemahaman yang mendalam dan

menyeluruh. Untuk memperoleh informasi yang lebih jelas dan terfokus, peneliti melakukan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, serta dokumentasi. Proses ini dilakukan dengan menjadikan Grand Cordela Hotel Bandung sebagai objek penelitian, dengan fokus pada komunikasi internal dalam membangun *Employee relations*.

2. Penyajian Data

Penyajian data memiliki peran yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena bertujuan untuk menyusun informasi secara sistematis sehingga lebih mudah dipahami dan dianalisis. Menurut Sugiyono (hlm. 325), dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti deskripsi ringkas, diagram, hubungan antar kategori, alur proses, maupun format lainnya. Proses ini dilakukan dengan menjadikan Grand Cordela Hotel Bandung sebagai objek penelitian, dengan fokus pada komunikasi internal dalam membangun *Employee relations*.

3. Penarikan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi relevan guna memperkuat proses pengkajian. Menurut Sugiyono (hlm. 329), kesimpulan dalam penelitian kualitatif mengacu pada penemuan baru yang sebelumnya belum pernah diungkap. Penemuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran yang memperjelas suatu objek yang awalnya kurang terdefinisi. Selain itu, kesimpulan juga dapat mencerminkan hubungan sebab-akibat, interaksi antar variabel, hipotesis, atau bahkan pengembangan teori yang lebih luas. Proses ini dilakukan dengan menjadikan Grand Cordela Hotel Bandung

sebagai objek penelitian, dengan fokus pada komunikasi internal dalam membangun *Employee relations*.

1.7.8 Rencana Jadwal Penelitian

Table 2.2 Rencana Jadwal Penelitian

NO	DAFTAR KEGIATAN	DESEMBER 2024	MARET 2025	APRIL 2025	MEI 2025	JUNI 2025
1.	TAHAP PERTAMA	OBSERVASI				
	Pengumpulan data proposal					
	Penyusunan Proposal					
	Bimbingan Proposal					
	Revisi Proposal					
2	TAHAP KEDUA : USULAN PENELITIAN					
	Sidang Usulan Penelitian					
	Revisi Usulan Penelitian					
3	TAHAP KETIGA : PENYUSUNAN SKRIPSI					
	Pelaksanaan Penelitian					
	Analisis Data Penyusun Laporan					
	Bimbingan Skripsi					
4	TAHAP KEEMPAT : SIDANG SKRIPSI					
	Bimbingan Skripsi					
	Revisi Skripsi					