

ABSTRAK

Mia Nur Tadzkiyatil Fikri Rosadi. Manajemen Komunikasi Internal Divisi Humas terhadap Koordinasi Layanan Akomodasi bagi Jemaah Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

Penyelenggaraan layanan ibadah haji merupakan kegiatan yang melibatkan berbagai unit kerja dan membutuhkan koordinasi yang efektif, khususnya dalam pelayanan akomodasi bagi jemaah haji di asrama embarkasi. Dalam pelaksanaannya, koordinasi layanan akomodasi tidak terlepas dari peran komunikasi internal antarunit kerja. Divisi Humas memiliki posisi strategis sebagai pengelola informasi dan penghubung komunikasi antar divisi dalam mendukung kelancaran pelayanan bagi jemaah haji.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi internal Divisi Humas, mengidentifikasi hambatan komunikasi internal, serta menganalisis efektivitas komunikasi internal dalam mendukung koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji di Asrama Haji Embarkasi Bekasi Tahun 2024.

Penelitian ini menggunakan paradigma interpretif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan yang terdiri dari Kepala Divisi Humas, anggota Divisi Humas, petugas layanan akomodasi, serta jemaah haji. Penelitian ini menggunakan Teori Komunikasi Organisasi R. Wayne Pace dan Don F. Faules yang memandang komunikasi organisasi sebagai proses pertukaran informasi dalam mendukung koordinasi, kerja sama, dan pencapaian tujuan organisasi. Teori tersebut digunakan untuk menganalisis pola komunikasi internal, hambatan komunikasi, dan efektivitas komunikasi dalam pelaksanaan layanan akomodasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen komunikasi internal Divisi Humas memiliki peran strategis dalam mendukung koordinasi layanan akomodasi bagi jemaah haji. Pola komunikasi yang diterapkan cenderung terpusat dengan penyampaian informasi melalui jalur komunikasi yang terkoordinasi untuk menjaga keseragaman informasi dan menghindari perbedaan pemahaman antarpetugas. Kejelasan, konsistensi, dan ketepatan waktu penyampaian informasi membantu petugas memahami tugas dan tanggung jawab serta mendukung kesiapan fasilitas dan pelaksanaan pelayanan. Secara keseluruhan, komunikasi internal yang berjalan efektif berkontribusi terhadap peningkatan ketepatan dan daya tanggap pelayanan, serta mendukung terciptanya kenyamanan, rasa aman, dan kepuasan jemaah.

Kata Kunci: Manajemen Komunikasi Internal, Divisi Humas, Komunikasi Organisasi, Koordinasi Layanan, Akomodasi Jemaah Haji.