

DAMPAK PERUBAHAN KOMUNIKASI INTERNAL DI INDUSTRI PERHOTELAN DI KOTA BANDUNG SELAMA MASA PANDEMI

Era Purike

Politeknik Pajajaran ICB Bandung, Indonesia
Corresponding author email: era.purike@poljan.ac.id

Priatna Kesumah

Politeknik Pajajaran ICB Bandung, Indonesia

ABSTRACT

The hospitality industry is one of the industries that has been hit hard during the pandemic. According to the chairman of the Indonesian Hotel and Restaurant Association (PHRI) during the pandemic, 62 hotels were sold in Bandung. Due to the decline in hotel occupancy rates during the pandemic due to large-scale restrictions. The hotel industry that survives is also required to implement strict health protocols which have an impact on reducing face-to-face interactions between hotel employees. The research was conducted through a limited survey. Researchers also observe and interview in which respondents answered questions that had been prepared by the researcher. The results showed that the majority of respondents answered that information system changes made by minimizing physical or face-to-face contact had caused misunderstandings in carrying out agreed tasks in online forums such as WhatsApp and other online communication features such as Zoom and Google Meet. The impacts that respondents complain about are communicators who misplace themselves in situations faced by other people, multiple interpretations messages, misunderstood messages, individuals less respect and not ready to listen to work-related complaints. It causes mistakes made by workers in the hotel industry which have an impact on the services provided to customers.

Keywords: *information, communication, internal, hospitality, communication feature, online.*

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang mendapatkan pukulan telak selama masa pandemi. Menurut Ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) selama masa pandemi sudah ada 62 hotel yang dijual di Kota Bandung. Hal ini disebabkan menurunnya tingkat

hunian hotel selama masa pandemi karena adanya pembatasan dalam skala yang besar. Industri hotel yang bertahan juga diharuskan melakukan protokol kesehatan yang ketat yang berdampak pada menurunnya interaksi tatap muka antar karyawan hotel. Penelitian dilakukan melalui survei terbatas, observasi dan wawancara terstruktur dimana responden menjawab pertanyaan yang telah disiapkan oleh peneliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden menjawab perubahan sistem informasi yang dilakukan dengan meminimalisir kontak fisik atau tatap muka telah menimbulkan kesalahpahaman dalam melaksanakan tugas yang telah disepakati di forum daring seperti *WhatsApp* dan fitur komunikasi daring lainnya seperti *Zoom* dan *Google Meet*. Dampak yang dikeluhkan oleh responden adalah komunikator yang kurang bisa menempatkan diri pada situasi yang dihadapi orang lain, pesan yang disampaikan menimbulkan multi interpretasi, pesan yang diterima belum dapat dipahami, komunikator yang kurang menghargai individu dan belum siap mendengarkan keluhan terkait pekerjaan. Hal ini menyebabkan adanya kesalahan-kesalahan yang dilakukan pekerja di industri perhotelan yang berdampak pada pelayanan yang diberikan pada pelanggan.

Kata Kunci: *informasi, komunikasi, internal, perhotelan, fitur komunikasi, daring.*

PENDAHULUAN

Pandemi Covid-19 sangat berdampak pada industri pariwisata di Kota Bandung terutama pada industri perhotelan. Tidak kurang dari 62 hotel telah dijual selama masa pandemi menurut ketua Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia (PHRI) sebagai imbas dari kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dikeluarkan oleh pemerintah. Kebijakan ini mengurangi kontak fisik antar individu dalam skala yang besar dan tentu saja berdampak pada sistem informasi yang berlaku di tiap institusi. Sistem merupakan hal yang penting dan sangat dibutuhkan oleh suatu perusahaan atau instansi resmi, karena dengan adanya sistem yang terintegrasi kinerja suatu perusahaan atau instansi akan lebih terarah dan sistematis. Maka dari itu untuk mendapatkan dampak positif dari penggunaan sistem, semua unsur – unsur yang terkait didalamnya harus berkerja sama guna mencapai tujuan yang sudah ditentukan sebelumnya.

Pengurangan kontak fisik ini berdampak pada perubahan sistem informasi yang berlaku di industri perhotelan di Kota Bandung. Sebagian besar sistem informasi yang digunakan selama masa pandemi adalah fitur komunikasi daring yang memang dapat meminimalisir kontak fisik antar

individu. Namun ternyata, fitur daring yang digunakan dalam sistem informasi ini juga berdampak pada besarnya kesalahpahaman dalam menerima pesan yang disampaikan. Hingga akhirnya berdampak pada kesalahan kerja yang dilakukan oleh beberapa pekerja di industri perhotelan.

Menurut Sulastiyono (2007), hotel merupakan perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel maka seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. Sementara menurut Lawson (1976) hotel merupakan sarana tempat tinggal yang dimanfaatkan oleh wisatawan dengan menyediakan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, makanan dan minuman, akomodasi dan fasilitas lainnya dimana wisatawan memberikan imbalan ataupun pembayaran untuk menggunakan fasilitas tersebut.

Oleh karena pentingnya pelayanan yang diberikan oleh industri perhotelan terhadap kepuasan pelanggan yang menggunakan fasilitas mereka maka kesalahan yang disebabkan oleh faktor *human error* (kesalahan individu) sudah seharusnya dapat diminimalisir.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode survei terbatas untuk mengetahui persentase jenis aplikasi yang digunakan ketika perubahan komunikasi internal terjadi. Observasi dan wawancara terstruktur dilakukan untuk mengetahui pemahaman pekerja hotel terhadap pesan yang disampaikan dan perubahan sikap/kinerja yang dilakukan oleh pekerja hotel. Responden yang menjadi objek penelitian adalah para pekerja yang bekerja di industri perhotelan. Peneliti melakukan masa observasi selama tiga bulan di dua hotel bintang empat di Kota Bandung dan responden pekerja hotel yang diwawancarai diambil dari lima hotel lainnya yang ada di Kota Bandung. Wawancara dilakukan secara terstruktur dimana responden diajukan beberapa pertanyaan untuk dijawab (Singarimbun, 1989). Adapun observasi yang dilakukan adalah observasi partisipasi (*participant observation*) dimana peneliti terlibat dalam pengamatan dan penginderaan di keseharian informan (Bungin, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Komunikasi internal dalam industri perhotelan merupakan hal yang memegang peranan penting karena dapat berdampak pada kualitas pelayanan terhadap tamu. Menurut Hubeli (2006) komunikasi internal merupakan bagian dari pelayanan yang harus menjadi nilai penting bagi industri hotel dan pariwisata. Kahle (2002) menyebutkan bahwa komunikasi internal atau interaksi antara manajer dan karyawan sangat berdampak pada kepuasan tamu karena karyawan sangat membutuhkan banyak pengetahuan mengenai kebutuhan tamu agar kepuasan tamu dapat dicapai (Bamporiki, 2010).

Beberapa ahli menganggap bahwa komunikasi internal dalam perhotelan, lebih dari sekadar berkomunikasi atau interaksi antar karyawan. Namun komunikasi internal ini juga memiliki tujuan untuk mendorong karyawan mendapatkan keunggulan kompetitif lebih lanjut, berdasarkan efektivitas serta efisiensi (Mandla & Van Wyk, 2008). Para ahli yang sama berpendapat bahwa membuat keputusan yang tepat dalam hal strategi komunikasi internal adalah kunci keunggulan organisasi. Komunikasi internal yang efektif sangat penting dalam mencapai potensi keberhasilan organisasi mana pun (Fletcher, 1999).

Dodd (2004) mendefinisikan komunikasi internal sebagai tindakan di mana partisipan menafsirkan informasi dengan berinteraksi melalui pengiriman dan penerimaan pesan melalui saluran internal organisasi. Komunikasi internal terjadi antara karyawan atau departemen di semua tingkatan atau divisi organisasi. Komunikasi internal dapat bersifat formal atau informal, ke atas, ke bawah, atau horizontal. Bentuknya dapat berupa pengarahan tim, wawancara, serikat karyawan atau kerja, rapat, memo, buletin, selentingan, dan (dengan dukungan teknologi yang sesuai) intranet dan laporan manajemen. Oleh karenanya, komunikasi internal dapat dibagi menjadi dua yaitu:

- a) Komunikasi vertikal, merupakan komunikasi dari atas kebawah dan dari bawah ke atas. Biasanya bentuk komunikasi vertical merupakan komunikasi yang dilakukan oleh pimpinan kepada bawahan atau sebaliknya. Bentuknya dapat berupa instruksi, petunjuk, laporan, saran, dan pengaduan.
- b) Komunikasi horizontal atau lateral, yaitu komunikasi antara sesama pekerja yang memiliki posisi yang sama. Biasanya dilakukan secara mengalir di bagian/departemen yang sama atau antar bagian/departemen dalam sebuah organisasi. Komunikasi ini dapat

memperlancar pertukaran pengetahuan, pengalaman, metode dan masalah. Komunikasi lateral dapat dimanfaatkan untuk memecahkan masalah dan membangun semangat serta kepuasan kerja (Batubara, 2012).

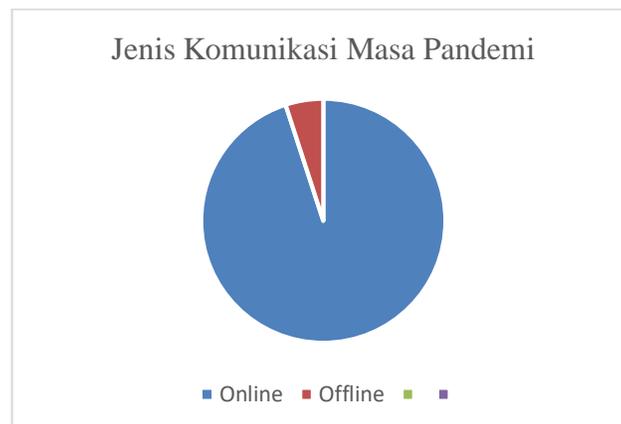
Adapun Ningrum (2013) membagi komunikasi internal menjadi tiga bagian, yaitu: komunikasi vertikal menjadi bentuk komunikasi ke bawah (downward communication) dan komunikasi ke atas (upward communication) serta komunikasi horizontal. Komunikasi ke bawah dapat berupa instruksi tugas, rasional pekerjaan, ideologi (mencari sokongan dan antusias dari anggota organisasi guna memperkuat loyalitas, moral dan motivasi), informasi (memperkenalkan bawahan dengan praktik-praktik organisasi, peraturan-peraturan organisasi, dan kebiasaan) dan balikan (informasi mengenai ketepatan individu dalam melakukan pekerjaan). Sedangkan komunikasi ke atas (upward communication) merupakan laporan pelaksanaan pekerjaan, keluhan karyawan, sikap dan perasaan karyawan tentang beberapa hal, pengembangan prosedur dan teknik, informasi tentang produksi dan hasil yang dicapai. Sementara komunikasi horizontal merupakan komunikasi yang sangat intern dilakukan antar bagian yang memiliki tingkat sekuensi kerja yang tinggi.

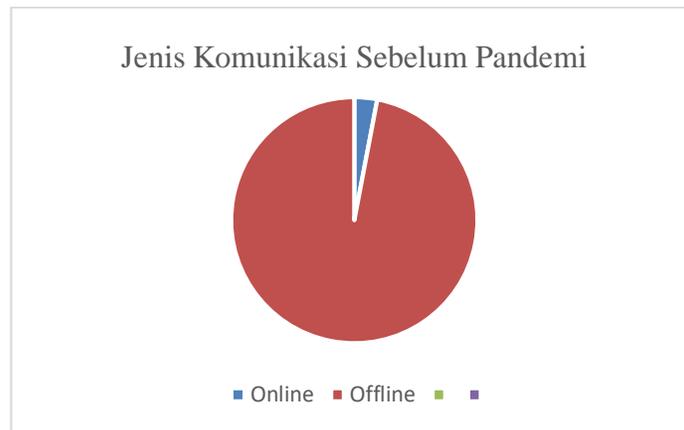
Dua kendala menantang dalam manajemen hotel ketika berurusan dengan staf, adalah pemahaman mengenai bahasa dan budaya. Keberhasilan tergantung pada bagaimana manajer berkomunikasi dengan bawahan, dan bagaimana kedua belah pihak memahami pekerjaan yang harus dilakukan (Bamporiki, 2010).

Hal inilah yang menjadi kendala dalam komunikasi internal di beberapa hotel di Kota Bandung. Pembatasan kontak fisik mengakibatkan sebagian besar komunikasi internal dilakukan melalui media komunikasi gawai dengan menggunakan *platform* daring seperti *WhatsApp*. Komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi (pesan, ide, gagasan) dari satu pihak kepada pihak lain (Dedi, 2005). Sebelum masa pandemi, sebagian besar komunikasi internal dilakukan melalui interaksi tatap muka. Selama masa pandemi, pembatasan kontak fisik menyebabkan semua komunikasi internal di hotel dilakukan melalui media daring seperti *WhatsApp*.

Seperti dikemukakan oleh seluruh informan yang bekerja di beberapa hotel di Kota Bandung menyebutkan bahwa komunikasi internal yang dilakukan sebelum pandemi hampir seluruhnya (97%) dilakukan secara tatap muka dan 3% saja dilakukan melalui fitur daring seperti *WhatsApp*.

Komunikasi secara tatap muka ini dilakukan dalam dua bentuk yaitu secara vertikal dan horizontal/lateral. Bentuknya bisa dalam rapat, supervisi atau pengawasan langsung di lokasi atau di tempat kerja, *briefing*, persiapan dan peninjauan sebuah acara, dan bentuk komunikasi lisan/verbal lainnya. Komunikasi tulisan dilakukan hanya sebagai “pembuka pesan” yang kemudian ditindaklanjuti dengan komunikasi lisan/verbal secara tatap muka. Ketika pandemi COVID-19 terjadi, pembatasan kontak fisik dilakukan secara besar-besaran dan semua orang mengalihkan bentuk komunikasi dilakukan melalui beberapa fitur daring seperti *WhatsApp*, *Messenger*, *Telegram*, dan *platform* daring lainnya. Hal ini juga dilakukan oleh semua hotel yang ada di Kota Bandung sebagai bentuk kepatuhan menjalankan protokol kesehatan yang disyaratkan oleh pemerintah kepada seluruh pengusaha hotel yang ada di Indonesia. Seperti hasil wawancara yang dilakukan peneliti bahwa para pekerja hotel di Kota Bandung 95% memanfaatkan fitur daring untuk melakukan komunikasi vertikal dan horizontal ini sedangkan sisa 5% nya merupakan komunikasi tatap muka yang berbentuk *briefing* terbatas (gambar 1). Seperti yang dijelaskan pada tabel 1 bahwa pilihan fitur daring yang banyak digunakan untuk melakukan komunikasi vertikal dan horizontal tersebut adalah *WhatsApp* (78%), *Zoom* (13%), *Google Meet* (7%), dan *Telegram* (2%).





Gambar 1. Perbandingan Jenis Komunikasi Internal Sebelum Pandemi dan Masa Pandemi

Tabel 1. Pilihan Fitur Komunikasi Daring

No	Jenis Fitur Komunikasi Daring	Persentase (%)
1.	WhatsApp	78
2.	Zoom	13
3.	Google Meet	7
4.	Telegram	2

WhatsApp lebih dipilih oleh 87% responden untuk melakukan komunikasi horizontal atau komunikasi antar bidang/departemen. Sedangkan *Zoom* dan *Google Meet* dipilih oleh 13% responden untuk komunikasi vertikal (tabel 2).

Tabel 2. Jenis Fitur dan bentuk Komunikasi Internal

No	Jenis Fitur Komunikasi Daring	Bentuk Komunikasi	Persentase (%)
1.	<i>WhatsApp</i>	Horizontal	87%
2.	<i>Zoom dan Google Meet</i>	Vertikal	13%

Berkenaan dengan lingkungan perhotelan, Brownell (1990) berpendapat nilai komunikasi internal di antara staf: manajer perhotelan harus bertanggung jawab untuk memastikan bahwa karyawan merasa bebas untuk bertukar informasi secara tepat waktu dan akurat, dan mereka harus didorong untuk memberi penghargaan kepada karyawan yang mengutamakan hubungan komunikasi internal yang sehat baik di dalam

maupun di luar organisasi. Menurut Bruckmann (2002), keberhasilan suatu organisasi dapat bergantung pada efektivitas tim yang dipekerjakannya. Tim kerja yang positif mendorong fleksibilitas, keterlibatan, dan efisiensi. Tim yang tepat akan memungkinkan hubungan kerja berbasis pengetahuan yang efektif (Dawson, 2005). Hal ini membutuhkan interaksi yang kaya dan dinamis antara tim hotel (manajemen dan pekerja), dan tergantung pada seberapa baik individu berinteraksi dan memahami satu sama lain. Komunikasi internal yang efektif adalah inti dari hubungan dalam sebuah tim, yang akan berdampak pada komunikasi dengan tamu (Bamporiki, 2010).

Perubahan komunikasi internal dari tatap muka menjadi daring pada masa pandemi ternyata mengakibatkan beberapa dampak pada para pekerja hotel. Dampaknya seperti dijelaskan pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3. Dampak Perubahan Komunikasi Internal Dari Luring Menjadi Daring

No	Jenis Keluhan	Persentase
1.	Komunikator kurang bisa menempatkan diri pada situasi yang dihadapi orang lain	38%
2.	Pesan yang disampaikan menimbulkan multi interpretasi	37%
3.	Pesan yang diterima belum dapat dipahami oleh penerima pesan	25%
4.	Komunikator kurang menghargai setiap individu	18%
5.	Belum siap mendengarkan keluhan terkait pekerjaan	14%

Dari keluhan diatas dapat dilihat bagaimana komunikasi internal melalui fitur daring sangat berpotensi mengakibatkan kesalahpahaman dalam melaksanakan tugas-tugas para pekerja hotel. Hal ini diakibatkan oleh pesan yang disampaikan dapat menimbulkan interpretasi dan pesan yang disampaikan belum dapat dipahami oleh penerima pesan. Dampak terbesar dari komunikasi internal yang belum efektif tentu saja dapat berdampak pada meningkatnya *human error* yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel pada tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Perkembangan teknologi atau artificial intelligent yang sangat cepat, banyak sekali membantu pekerjaan manusia terutama di masa pandemic dimana kontak fisik antar manusia sangat dibatasi. Industri perhotelan merupakan sebuah industri yang sangat mengandalkan kemajuan teknologi dalam menunjang dan mengembangkan bisnisnya. Namun ternyata perubahan yang sangat cepat ini belum didukung oleh kemampuan manusia dalam menggunakan teknologi secara tepat guna terutama dalam komunikasi internal antar pekerja baik komunikasi vertikal dan horizontal. Adanya keluhan seperti komunikator yang kurang bisa menempatkan diri pada situasi yang dihadapi orang lain, pesan yang disampaikan menimbulkan multi interpretasi, pesan yang diterima belum dapat dipahami, komunikator yang kurang menghargai individu dan belum siap mendengarkan keluhan terkait pekerjaan menjadikan penggunaan fitur daring dalam berkomunikasi seharusnya ditinjau kembali.

Sebaiknya diperlukan adanya komunikasi internal secara tatap muka yang dilakukan secara berkala agar kendala-kendala penggunaan fitur daring sebagai sarana komunikasi internal dapat diatasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Bamporiki, A. S. (2010). *The Impact of Internal Communication on Guest Satisfaction in Hospitality Establishments in Cape Town*. Cape Town: Cape Peninsula University of Technology.
- Batubara, I. R. (2012). *Tinjauan Tentang Komunikasi Internal Antara Front Desk Agent Dengan Housekeeping Departement di Hotel Aryaduta Medan*. Medan: Universitas Sumatera Utara.
- Brownell, J. (1990). The symbolic /culture approach: Managing transition in the service industry. *International Journal of Hospitality Management*, 9(3), 191-205.
- Bruckmann, C. G. (2002). *Business Internal Communication*. London: Routledge.
- Bungin, M. B. (2007). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Dawson, R. (2005). *Developing knowledge-based guest relationships*. 2nd ed. Burlington: Elsevier Butterworth.
- Dedi, M. (2005). *Komunikasi Efektif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Dodd, C. H. (2004). *Managing Business and Professional Internal Communication*. Boston: Abilene Christian University.
- Fletcher, M. (1999). The effects of Internal communication , leadership and team performance on successful service quality implementation. . *Team performance management* 5 (5), 150-163.
- Lawson, F. R. (1976). *Hotels, Motels and Condominiums: Design, Planning and Maintenance*. London: Architectural Press.
- Mandla & Van Wyk, R. (2008). The role of Entrepreneurial Characteristics in Predicting Job Satisfaction. *South African Journal of Economic and Management Sciences*, 11(4), 391-407.
- Ningrum, M. E. (2013). Peranan Komunikasi Internal di Lingkungan Kerja. *INDEPT*, Vol. 3, No.1, 25-30.
- Singarimbun, M. d. (1989). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3S.
- Sulastiyono, A. (2007). *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*. Bandung: Alfabeta.