

Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Membangun Kinerja di Onih Hotel Bogor

Muhammad Raynaldi¹, Ichsan Widi Utomo², Azwar Munanjar³

^{1,2,3}Universitas Bina Sarana Informatika, Jakarta

e-mail: [1mraynaldi3108@gmail.com](mailto:mraynaldi3108@gmail.com), [2ichsan.iwu@bsi.ac.id](mailto:ichsan.iwu@bsi.ac.id), [3azwar.azw@bsi.ac.id](mailto:azwar.azw@bsi.ac.id)

ABSTRAK

Onih Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di sektor jasa perhotelan. Penelitian ini menganalisis komunikasi interpersonal dalam membangun hubungan kerja yang efektif serta meningkatkan kinerja karyawan di industri perhotelan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi strategi komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan Onih Hotel dalam membangun hubungan interpersonal dengan karyawan, sekaligus menganalisis peran komunikasi interpersonal pada efektivitas kerja tim. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap pimpinan dan karyawan, kepustakaan, dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi dan komunikasi interpersonal Joseph A. Devito. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi pimpinan diterapkan melalui interaksi dua arah yang bersifat terbuka, fleksibel, dan informal. Pola komunikasi yang dominan adalah pola lingkaran dan pola semua saluran (bintang), yang memungkinkan terjadinya komunikasi secara egaliter dan partisipatif. Komunikasi yang dibangun berdasarkan prinsip keterbukaan dan empati memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam meningkatkan motivasi kerja, rasa tanggung jawab, serta kenyamanan dalam lingkungan kerja.

Kata kunci: Strategi Komunikasi, Komunikasi Interpersonal, Kinerja Karyawan.

ABSTRACT

Onih Hotel is a company operating in the hospitality sector. This study analyzes interpersonal communication in building effective working relationships and improving employee performance in the hospitality industry. The purpose of this study is to identify the communication strategies implemented by Onih Hotel leaders in building interpersonal relationships with employees, while also analyzing the role of interpersonal communication in teamwork effectiveness. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection techniques through in-depth interviews with leaders and employees, literature review, and documentation. The theory used in this study is Joseph A. Devito's theory of communication patterns and interpersonal communication. The results show that leadership communication strategies are implemented through two-way interactions that are open, flexible, and informal. The dominant communication patterns are the circle pattern and the all-channel (star) pattern, which allows for egalitarian and participatory communication. Communication built on the principles of openness and empathy has a positive impact on employee performance, particularly in increasing work motivation, a sense of responsibility, and a comfortable work environment. Keywords: Communication Strategy, Interpersonal Communication, Employee Performance.

PENDAHULUAN

Onih Hotel Bogor merupakan penyedia jasa penginapan, event pernikahan, serta resto dengan konsep klasik dan tematik. Terletak di pusat kota Bogor, Jl. Paledang No. 52, Bogor Tengah 16122, Jawa Barat – Indonesia, hotel ini dikenal sebagai hotel dengan suasana nyaman dan pelayanan profesional. Onih Hotel menyediakan berbagai tipe kamar, ruangan pertemuan, restoran, serta fasilitas pendukung lainnya untuk memberikan pengalaman menginap berkualitas bagi tamu. Pengalaman positif tamu yang telah berkunjung ke Onih Hotel terlihat dari ulasan positif di berbagai aplikasi penyedia jasa penginapan seperti pada tabel rating hotel dan reviews berikut ini:

Tabel 1. Data Rating Onih Hotel

No	Aplikasi Booking Hotel	Rating	Jumlah Reviews
1	Traveloka	8,7/10	2,116

2	Tiket.com	4,4/5	960
3	Agoda	8,7/10	910
4	Trivago	8,7/10	4,191
5	Booking.com	7,1/10	42

Sumber: Olahan penulis (2025)

Rating dan review pada aplikasi penyedia booking hotel untuk Onih Hotel menunjukkan hasil positif, hal ini menjadikan Onih Hotel sebagai salah satu hotel pilihan pelanggan untuk menginap di Bogor dan menikmati jasa lainnya yang disediakan oleh Onih Hotel. Sebagai bagian dari industri hospitality, keberhasilan operasional Onih Hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk dan fasilitas, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi interpersonal antara pimpinan dan karyawan di dalam organisasi.

Komunikasi interpersonal pimpinan memegang peranan penting dalam membangun suasana kerja yang kondusif, meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan,

serta memastikan keberhasilan operasional hotel. Namun, masih terdapat kesenjangan mengenai bagaimana strategi komunikasi interpersonal pimpinan diterapkan secara nyata dalam lingkungan kerja hotel, khususnya di Onih Hotel Bogor, serta sejauh mana strategi tersebut berkontribusi terhadap peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini dilakukan untuk menelaah secara mendalam bagaimana strategi komunikasi interpersonal pimpinan dalam membangun kinerja karyawan di Onih Hotel Bogor karena melihat industri perhotelan di Indonesia saat ini terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya permintaan wisatawan domestik maupun internasional. Berdasarkan data Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (Kemenparekraf), jumlah akomodasi hotel berbintang di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 4.584 unit (naik 11,02 % dari tahun 2023), sedangkan hotel non-berbintang mencapai 26.591 unit (naik 6,89 %), (kemenpar.go.id, 2025) Data ini menunjukkan bahwa sektor perhotelan merupakan salah satu sektor unggulan yang berperan penting dalam pertumbuhan ekonomi nasional.



Sumber: (kemenpar.go.id, 2025)

Gambar I. Data Akomodasi, Kamar, dan Tempat Tidur Hotel Berbintang

Industri perhotelan merupakan sektor padat karya yang sangat bergantung pada interaksi antarindividu, terutama antara pimpinan dan karyawan. Kualitas komunikasi antara keduanya dapat berkontribusi positif terhadap kelancaran koordinasi, motivasi kerja, profesionalisme, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, diperlukan sistem komunikasi yang terstruktur dan efektif, mengingat hotel memiliki banyak departemen seperti front office, housekeeping, food and bevareage, engineering, dan manajemen. Pola komunikasi yang direncanakan dengan baik menjadi kunci dalam memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan harmonis (Nareshinta & Rosana, 2025)

Komunikasi organisasi juga memiliki fungsi penting sebagai sarana respons dan umpan balik antarpegawai (Asri et al., 2022) Pesan yang disampaikan dengan jelas memungkinkan penerima memahami instruksi dan memberikan tanggapan secara tepat. Dalam industri perhotelan, kemampuan berkomunikasi efektif menjadi unsur fundamental dalam menjaga hubungan interpersonal yang sehat. Informasi, instruksi, dan umpan balik yang jelas dapat meminimalkan kesalahpahaman,

meningkatkan efisiensi kerja, serta mendukung kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Proses pemahaman antarindividu inilah yang kemudian memengaruhi kinerja, keseimbangan perilaku pegawai, serta keberhasilan operasional hotel.

Selain itu, komunikasi memiliki keterkaitan erat dengan gaya kepemimpinan. Setiap pemimpin memiliki gaya kepemimpinan yang berbeda dalam mengelola tim, dan efektivitas gaya tersebut sangat ditentukan oleh kualitas komunikasi interpersonal. Pemimpin yang mampu membangun komunikasi yang baik dapat menciptakan budaya kerja yang saling menghargai, meningkatkan kenyamanan, dan mendorong motivasi serta keterlibatan karyawan (McCuinen, 2023) Ketika pimpinan mampu menyampaikan visi, misi, serta tujuan organisasi secara jelas, karyawan akan lebih memahami tanggung jawab mereka serta terdorong memberikan kontribusi optimal Komunikasi dua arah memungkinkan adanya keterbukaan, pertukaran ide, serta evaluasi yang mendorong inovasi dan peningkatan kepuasan kerja (Fatmawati & Pd, 2022)

Pada penelitian Strategi Komunikasi Interpersonal Pimpinan Dalam Membangun Kinerja di Onih Hotel dianalisis menggunakan pendekatan teori pola komunikasi dan efektivitas komunikasi Joseph A. Devito. Mengutip (Nur Azizah et al., 2025) Terdapat lima pola komunikasi Joseph A. Devito, dalam yaitu:

1. Pola Rantai

Pola ini mirip dengan pola lingkaran, yang di mana anggota paling ujung hanya dapat berkomunikasi dengan satu orang pada satu waktu. Terdapat juga keadaan yang diteliti. Orang-orang di posisi tengah lebih cenderung dianggap sebagai pemimpin daripada mereka yang berada di posisi lain.

2. Pola Lingkaran

Pola lingkaran merupakan salah satu jaringan yang paling tidak tersentralisasi. Setiap individu dalam kelompok hanya bisa berkomunikasi dengan dua orang lainnya. Pola lingkaran ini menempatkan semua anggota dalam keliling lingkaran, setiap posisi terhubung dengan posisi kedua anggotanya. Dengan demikian, pola ini menawarkan kepuasan kelompok tertinggi, di mana setiap anggota memiliki kesempatan yang sama untuk berkomunikasi.

3. Pola Y

Pola Y memperkenalkan dua sentral yang berkomunikasi dengan orang lain di latar belakang pengelompokan tertentu. Dalam pola ini, seperti rantai, jumlah saluran terbuka dibahas, dan komunikasi dinetralkan atau ditekankan. Orang-orang hanya dapat berkomunikasi dengan orang-orang tertentu saja

4. Pola Beroda
Pola yang tersentralisasi berbentuk “roda”. Dengan satu orang berada di posisi tengahnya, setiap anggota kelompok hanya berkomunikasi dengan orang tersebut, bukan dengan anggota lainnya.
5. Pola Semua Saluran/Bintang
Pola ini hampir identik dengan lingkaran pola. Dengan kata lain, setiap anggota setara dan memiliki kapasitas yang sama untuk mempengaruhi anggota lain secara negatif. Singkatnya, struktur setiap saluran atau pola bintang hampir sama dengan struktur lingkaran, dan masing-masing memiliki strategi komunikasi pimpinan kapasitas yang sama untuk mempengaruhi anggota lain. Dalam pola ini, setiap anggota memiliki kemampuan berkomunikasi satu sama lain. Hal ini memungkinkan partisipasi yang optimal dari semua anggota.

Mengutip dari (Ah & Wijayani, 2021) efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph A. Devito diawali dengan sifat-sifat umum berikut ini:

1. Keterbukaan (openness)
Keterbukaan adalah jenis komunikasi yang di mana orang-orang bersedia berbagi informasi pribadi tentang perasaan, pikiran, dan tindakan mereka yang biasanya ditunjukkan kepada diri mereka sendiri.
2. Empati (Empathy)
Empati adalah kemampuan seseorang untuk memahami dan bersimpati dengan posisi orang lain. Empati merupakan komponen penting dalam komunikasi interpersonal yang memungkinkan orang untuk memahami dan menghargai pengalaman orang lain.
3. Sikap mendukung (Supportiveness)
Komunikasi yang suportif dapat dibangun melalui komunikasi deskriptif dan tidak menghakimi. Komunikasi deskriptif cenderung menyampaikan persepsi dan persepsi tanpa memberikan kritik atau penilaian, sehingga menghasilkan komunikasi yang aman dan tidak memerlukan sikap defensif
4. Sikap Positif (Positiveness)
Sikap positif dalam komunikasi interpersonal mengacu pada kemampuan untuk mengungkapkan perasaan dan sikap yang konstruktif terhadap diri sendiri maupun orang lain
5. Kesetaraan (Equality)

Keseimbangan atau kesetaraan dalam komunikasi tidak selalu berarti mengubah posisi dan peran dalam hubungan sosial. Sebaliknya, keseimbangan berfokus pada memastikan bahwa perbedaan-perbedaan ini tidak menghalangi komunikasi yang konstruktif dan sikap positif.

Dalam melakukan penelitian, terdapat penelitian terdahulu yang menjadi landasan teori dan sebagai pembanding untuk menentukan kebaruan. Adapun penelitian terdahulu adalah hasil penelitian dari Rahman Andi (2020) yang berjudul Peran Komunikasi Interpersonal dalam Meningkatkan Kepuasan Kerja Karyawan pada Industri Perhotelan di Makassar. Fokus penelitian ini adalah pada kepuasan kerja karyawan, bukan pada kinerja. Penelitian yang peneliti lakukan lebih menyoroti strategi komunikasi pimpinan dalam konteks membangun kinerja dan profesionalitas kerja di hotel.

Selain itu terdapat penelitian dari Fitri Nurhaliza (2021) berjudul Strategi komunikasi pimpinan dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Karyawan di Hotel Horison Bekasi. Penelitian ini berfokus pada peningkatan disiplin, sementara penelitian yang peneliti lakukan adalah mengkaji membangun kinerja secara komprehensif, mencakup disiplin, tanggung jawab, dan produktivitas.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada komunikasi interpersonal pimpinan dalam membangun kinerja karyawan, tetapi juga menyoroti permasalahan dalam komunikasi yang masih terjadi antara pimpinan dan karyawan pada proses operasional kerja. Permasalahan komunikasi yang muncul dalam bentuk perbedaan pemahaman instruksi, keterbatasan umpan balik, serta hambatan koordinasi lintas divisi menjadi aspek penting yang belum banyak dikaji secara spesifik dalam penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi interpersonal pimpinan dalam membangun kinerja karyawan di Onih Hotel Bogor dengan menggunakan teori pola komunikasi dan komunikasi interpersonal Joseph A. Devito.

METODOLOGI

Pendekatan dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dalam mendeskripsikan hasil yang ditemukan secara terperinci. Menurut Kriyanto penelitian kualitatif deskriptif adalah pendekatan yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena secara sistematis, faktual, dan akurat. Jenis penelitian ini berfokus pada karakteristik dan keadaan suatu kelompok atau objek tertentu sehingga dapat memberikan wawasan tentang situasi yang diteliti (Eva et al., 2023)

Pada pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Mengutip dari Creswell, wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan melibatkan langsung peneliti dan partisipan penelitian. Sementara dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang bersumber dari dokumen, arsip, buku, catatan, laporan, dan dokumen resmi lainnya. (Ardiansyah et al., 2023)

Adapun studi kepustakaan menurut Sarwono adalah dengan membaca, mempelajari, serta menganalisis berbagai referensi buku, jurnal, atau hasil penelitian untuk memperoleh landasan agar mampu membuat argument dari permasalahan penelitian yang valid. (Sri Rosdiana et al., 2022)

Pada penelitian ini, jenis wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam dengan key informan, yakni Ibu Indriyani selaku General Manager Onih Hotel, informan utama, yakni Bapak Yohannes Leo selaku asstien Manager Onih Hotel, serta informan pendukung, yakni Wahyudin selaku sales executive, Muhammad Yarpa Edya selaku front office SPV, dan Eyka Meylasari selaku ADM sales. Studi kepustakaan, digunakan peneliti untuk mendapatkan referensi dalam membangun latar belakang hingga argument pendukung, sementara dokumentasi peneliti menggunakan dokumentasi di berbagai media seperti Instagram Onih Hotel, dan website penyedia jasa booking hotel.

Metode pengolahan dan analisis data dalam penelitian ini dilakukan mengikuti apa yang dikemukakan oleh (Lexy J, 2009), sebagai berikut:

1. Pengelompokan Data Berdasarkan Topik dibahas. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh, baik dari hasil wawancara, studi kepustakaan, dan dokumentasi diklasifikasikan berdasarkan tema atau topik yang sesuai dengan fokus penelitian. Pengelompokan ini bertujuan untuk mempermudah proses analisis serta memastikan bahwa data yang digunakan relevan dengan pokok permasalahan yang dibahas.
2. Penyaringan dan Pemilihan Data (Reduksi Data). Setelah seluruh data diklasifikasikan, tahap berikutnya adalah melakukan penyaringan informasi secara bertahap guna memilih data yang benar-benar berkaitan dengan permasalahan penelitian. Proses ini bertujuan untuk menyingkirkan informasi yang tidak relevan maupun data yang bersifat berlebihan.
3. Penyajian Data dan Penyusunan Kesimpulan Sementara. Data yang telah diseleksi dan dinilai sesuai dengan topik penelitian selanjutnya disajikan sehingga peneliti dapat memulai menarik kesimpulan awal. Pada tahap ini, peneliti juga dapat menentukan apakah diperlukan klarifikasi lebih lanjut atau penambahan data, guna memperkuat hasil penelitian.

Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan Akhir. Setelah seluruh informasi dinilai memadai dan tidak lagi memerlukan penambahan data, peneliti kemudian merangkum hasil penelitian secara ringkas, jelas, sistematis, dan mudah dipahami. Tahap ini merupakan langkah akhir dalam analisis data kualitatif, di mana kesimpulan berdasarkan data yang telah diverifikasi serta dipahami secara menyeluruh

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Onih Hotel

Onih Hotel Bogor merupakan salah satu hotel berbintang tiga yang berlokasi strategis di pusat Kota Bogor, tepatnya di Jl. Paledang No. 50-52, Bogor Tengah, Kota Bogor, Jawa Barat 16122. Lokasinya yang berdekatan dengan Kebun Raya Bogor, pilihan favorit bagi wisatawan maupun tamu bisnis. Stasiun Bogor, serta pusat pemerintahan menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan favorit bagi wisatawan maupun tamu bisnis.



Sumber: Instagram Onih Hotel (2025)

Gambar II. Logo Onih Hotel

Onih Hotel dimiliki oleh tiga owner, yaitu Johan Sah, H. Pipih, dan Budi. Hotel ini mengusung konsep tematik dan modern, di mana setiap lantainya memiliki desain dan nuansa yang berbeda, seperti tema Eropa, Jawa, Bali, Tiongkok, dan Timur Tengah. Terdapat sekitar 115-119 kamar yang terbagi ke dalam beberapa tipe, seperti Superior Room, Deluxe Room, Executive Room, dan Suite Room. Selain itu, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas pendukung seperti kolam renang, restoran, ballroom, ruang pertemuan, layanan kamar 24 jam, dan area parkir luas. Ballroom hotel ini kerap digunakan untuk acara rapat, seminar, pernikahan, maupun kegiatan pemerintah daerah, sehingga aktivitas operasional hotel cukup tinggi dan menuntut koordinasi yang efektif antar departemen.

Sumber Daya Manusia dan Operasional Onih Hotel

Dalam pengelolaan dan penempatan sumber daya manusia, Onih Hotel menjadikan aspek tersebut sebagai salah satu pilar utama dalam mendukung operasional hotel. Manajemen Onih Hotel menerapkan standar tertentu dalam proses rekrutmen, pelatihan, serta pengembangan karyawan guna memastikan kinerja yang optimal. Penerapan standar ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan yang konsisten di seluruh unit dan bagian hotel, sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang maksimal kepada para tamu.

Dalam proses rekrutmen karyawan, Onih Hotel tidak hanya mempertimbangkan kesesuaian kompetensi dan keterampilan dengan kebutuhan organisasi, tetapi juga menekankan sikap profesional, orientasi pelayanan, serta komitmen terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Posisi-posisi yang berhadapan langsung dengan tamu, seperti petugas front office dan layanan restoran, memiliki peran strategis sebagai garda terdepan dalam membangun interaksi dan citra hotel. Oleh karena itu, manajemen Onih Hotel memberikan perhatian khusus pada pelaksanaan pelatihan yang komprehensif bagi setiap karyawan baru. Program pelatihan tersebut mencakup

pemahaman mengenai standar operasional prosedur, kebersihan dan sanitasi, keamanan pangan, serta penerapan pelayanan prima kepada tamu.

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, Onih Hotel menjalankan aktivitas layanan berdasarkan pedoman dan prosedur kerja yang telah ditetapkan oleh manajemen. Hal ini meliputi pengelolaan pasokan yang efektif, penggunaan bahan dan fasilitas yang berkualitas, serta pemanfaatan teknologi dalam sistem pemesanan, pembayaran, pencatatan inventori, dan pelaporan operasional harian guna meningkatkan efisiensi kerja serta kenyamanan tamu.

Dalam upaya menjaga standar operasional yang tinggi, Onih Hotel secara berkala melaksanakan meeting internal sebagai bentuk pengawasan dan evaluasi kerja. Meeting internal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap unit kerja mematuhi standar kebersihan, kualitas layanan, serta prosedur pelayanan tamu yang telah ditetapkan oleh manajemen. Selain itu, pelaksanaan meeting juga difokuskan pada upaya menjaga konsistensi kinerja karyawan agar tetap optimal.

Pola Komunikasi Interpersonal Onih Hotel

Merujuk pada teori yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito, pola komunikasi dapat menggambarkan dinamika hubungan dalam organisasi, termasuk distribusi kekuasaan, tingkat keterbukaan informasi, serta efektivitas hubungan interpersonal yang terjalin dalam suatu kelompok kerja. Dalam pembahasan ini, pada strategi komunikasi interpersonal pimpinan dalam membangun kinerja di Onih Hotel, pola komunikasi menggunakan lima bentuk pola komunikasi menurut Joseph A Devito sebagai kerangka analisis, yakni:

1. Pola Komunikasi Rantai (Cain Pattern)

Dalam penerapan pola komunikasi rantai di Onih Hotel, alur komunikasi umumnya berlangsung dari pimpinan kepada kepala bagian dan supervisor. Informasi yang disampaikan melalui pola ini cenderung bersifat terbatas dan ditujukan terutama pada tingkat manajerial. Namun demikian, berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu karyawan di Onih Hotel, diketahui bahwa informasi dari pimpinan sering diteruskan kepada karyawan melalui jenjang hierarki yang ada. Dalam proses penyampaian tersebut, terdapat perbedaan cara penyampaian dan penafsiran pesan pada setiap tingkatan, sehingga informasi yang diterima oleh karyawan tidak selalu sama dengan pesan awal yang disampaikan oleh pimpinan.

Penerapan pola komunikasi rantai di Onih Hotel dinilai cukup membantu dalam memperjelas struktur dan keberadaan hierarki organisasi. Melalui pola ini, setiap informasi atau arahan dari pimpinan disalurkan melalui beberapa tingkatan jabatan sebelum akhirnya diterima oleh karyawan operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan Wahyudin, diketahui bahwa pola komunikasi rantai yang diterapkan relatif tidak memerlukan waktu yang lama dan tergolong efisien dalam proses penyampaian pesan. Hal tersebut dinilai sesuai dengan

dinamika operasional hotel yang menuntut penyampaian informasi dan instruksi secara cepat dan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari Ibu Indriyani selaku General Manager Onih Hotel, penerapan pola komunikasi ini cenderung berlangsung pada tingkat manajerial dan relatif jarang diterapkan secara menyeluruh dalam operasional sehari-hari di Onih Hotel. Hal ini disebabkan oleh dinamika operasional hotel yang cukup padat, penyampaian pesan. sehingga informasi dan arahan kerja sering kali disampaikan secara langsung oleh pimpinan kepada karyawan guna memastikan kecepatan dan kejelasan.

2. Pola Komunikasi Roda (Wheel Pattern)

Pada pola komunikasi roda, pimpinan berperan sebagai pusat kendali yang menjadi penghubung utama bagi seluruh anggota tim. Seluruh arus komunikasi terpusat pada satu titik. Yaitu pimpinan, sehingga setiap informasi yang disampaikan maupun diterima oleh karyawan harus melalui pimpinan tersebut. Dalam pola ini, karyawan tidak melakukan komunikasi secara langsung antar sesama, melainkan berinteraksi secara vertikal dengan pimpinan sebagai satu-satunya jalur komunikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wahyudin selaku karyawan bagian sales eksekutif, diperoleh informasi bahwa penyampaian informasi tidak selalu bersumber langsung dari pimpinan atau manajemen pusat. Informasi terkait jadwal kerja, kegiatan operasional hotel, ketersediaan perlengkapan, serta pelayanan kepada tamu umumnya bersifat terbuka dan fleksibel dan masing-masing unit kerja, sehingga dapat diakses oleh seluruh karyawan. Sementara itu, informasi yang bersifat strategis atau terbatas biasanya hanya disampaikan oleh manajemen melalui jalur hierarki yang berlaku. Informasi tersebut umumnya telah melalui proses pengolahan terlebih dahulu sehingga lebih sederhana dan mudah dipahami oleh seluruh karyawan.

Dalam praktik komunikasi di Onih Hotel, interaksi yang terjadi lebih dominan bersifat vertikal. Hal ini terlihat dari pola operasional kerja dalam satu shift yang mempertemukan karyawan operasional dengan pihak manajemen atau atasan langsung, sehingga pertukaran informasi lebih sering dilakukan antara karyawan dan manajemen dibandingkan komunikasi horizontal antar sesama karyawan pada level yang sama. Meskipun demikian, komunikasi antar level tetap terjalin, meskipun durasinya relatif singkat dalam kegiatan operasional sehari-hari. Selain komunikasi tatap muka, interaksi antar level juga kerap dilakukan melalui media komunikasi digital, seperti aplikasi whatsapp.

Berdasarkan hasil wawancara serta keterkaitannya dengan pola komunikasi roda, dapat disimpulkan bahwa penerapan pola tersebut kurang relevan dalam praktik komunikasi organisasi di Onih Hotel. Hal ini terlihat dari karakteristik informasi yang disampaikan, yang umumnya bersifat cepat dan tidak selalu harus berasal dari pimpinan atau manajemen pusat. Dengan dinamika operasional hotel yang padat dan menuntut kecepatan, informasi seperti jadwal kerja, kegiatan operasional, ketersediaan perlengkapan, secara teknis pelayanan dapat diakses secara

merata oleh seluruh karyawan. Sementara itu, informasi yang bersifat terbatas atau rahasia umumnya berasal dari manajemen dan hanya diperuntukkan bagi jajaran manajerial.

3. Pola Lingkaran (Circle Pattern)

Pola komunikasi lingkaran menggambarkan bentuk interaksi yang berlangsung secara sejajar atau horizontal, di mana setiap individu memiliki kesempatan untuk berkomunikasi dengan anggota lain di sekitarnya dalam struktur kelompok. Pola ini umumnya ditemukan pada unit kerja berskala kecil atau dalam aktivitas kerja tim yang menekankan kolaborasi antaranggota. Berdasarkan hasil wawancara dengan Muhammad Yarfa Edya sebagai Front Office Supervisor, diperoleh keterangan bahwa pola komunikasi antar karyawan maupun antar tim cenderung berlangsung secara terbuka dan tidak kaku. Setiap karyawan dapat berinteraksi langsung dengan rekan kerja lainnya tanpa adanya hambatan yang berarti dari segi struktur organisasi maupun posisi pimpinan. Kondisi ini menjadikan komunikasi yang terjalin bersifat fleksibel dan menggunakan bahasa yang relatif informal, sehingga berbagai informasi dapat disampaikan dan dipahami dengan baik, baik antar sesama karyawan maupun antar level jabatan.

Penerapan pola komunikasi lingkaran di Onih Hotel dinilai berkontribusi dalam meningkatkan kolaborasi antar anggota tim. Melalui pertukaran informasi yang berkaitan dengan unit kerja serta adanya tanggapan dari masing-masing rekan, efektivitas kerja dapat ditingkatkan. Hal ini terlihat dalam kegiatan operasional, khususnya ketika hotel menyelenggarakan program promosi atau kegiatan tertentu dalam periode waktu tertentu, di mana karyawan dapat saling berbagi informasi mengenai mekanisme pelaksanaan serta kendala yang dihadapi selama proses berlangsung. Dengan adanya koordinasi yang baik dan komunikasi yang terbuka, proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih mudah dan terarah. Selain itu, komunikasi horizontal antar karyawan pada level yang sama juga berperan dalam meningkatkan efisiensi waktu serta kelancaran penyelesaian tugas dan tanggung jawab masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara, komunikasi horizontal antar tim dinilai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan tugas dan pekerjaan selama operasional berlangsung. Pertukaran pesan yang berkaitan dengan pekerjaan membantu meningkatkan kinerja, memperkuat kolaborasi tim, serta meningkatkan efisiensi waktu kerja. Selain itu, informasi yang diperoleh dari rekan kerja pada level yang sama turut mempermudah pelaksanaan tugas-tugas selanjutnya dalam unit kerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh, penerapan pola komunikasi lingkaran dinilai relevan dengan praktik komunikasi yang berlangsung di Onih Hotel. Dengan jumlah karyawan yang relatif terbatas dalam satu unit kerja, komunikasi horizontal antar karyawan pada level yang setara menjadi hal yang penting dan telah menjadi kebiasaan dalam aktivitas operasional sehari-hari. Selain mendorong terjalinnya kolaborasi antar tim, pola komunikasi ini juga berkontribusi terhadap

efisiensi waktu kerja, pengorganisasian tugas yang lebih terarah, serta peningkatan kinerja masing-masing karyawan.

4. Pola Y (Y Pattern)

Pola komunikasi Y merupakan bentuk komunikasi yang mengombinasikan karakteristik pola rantai dan pola roda. Dalam pola ini, arus informasi atau pesan mengalir dari dua jalur atau sumber yang berbeda menuju satu titik pusat, kemudian diteruskan kembali ke arah lain. Dalam konteks organisasi Onih Hotel, pola ini menggambarkan situasi ketika pimpinan menerima laporan atau masukan dari dua pihak, seperti kepala bagian atau supervisor yang berbeda, sebelum mengambil keputusan dan menyampaikannya kepada karyawan operasional.

Di Onih Hotel, penerapan pola komunikasi Y dapat dilihat dari pola interaksi antar tim manajemen yang terdiri dari pimpinan unit dan beberapa supervisor. Dalam pola ini, informasi atau arahan yang berasal dari pimpinan tingkat atas atau manajemen pusat terlebih dahulu dikelola oleh pimpinan unit, sebelum kemudian disampaikan kepada para supervisor. Keberadaan lebih dari satu supervisor dalam struktur organisasi membentuk alur komunikasi menyerupai pola Y. Perbedaan karakter, gaya komunikasi, dan cara penyampaian pesan di antara pihak manajemen tersebut berpotensi menimbulkan variasi dalam penyampaian ulang informasi maupun dalam pelaksanaannya di tingkat operasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka Meylasari, diketahui bahwa keberadaan lebih dari satu atasan sebagai sumber informasi yang mengarah pada satu pimpinan utama dapat memunculkan perbedaan dalam penerapan suatu informasi. Perbedaan sudut pandang dan cara penyampaian di tingkat manajemen berpotensi menimbulkan miskomunikasi, sehingga pesan yang diteruskan kepada karyawan operasional tidak selalu dipahami secara seragam dan dapat menimbulkan kebingungan. Meskipun demikian, kondisi tersebut umumnya disikapi secara seragam dan dapat menimbulkan kebingungan. Meskipun demikian, kondisi tersebut umumnya disikapi secara kolektif oleh tim melalui upaya diskusi, pencarian titik temu, serta klarifikasi terhadap maksud sebenarnya dari informasi yang disampaikan oleh manajemen. Dengan cara tersebut, informasi yang diterima dapat dipahami secara utuh dan selaras karyawan.

Penerapan pola komunikasi Y dinilai relevan dalam praktik komunikasi organisasi di Onih Hotel. Hal ini ditandai dengan adanya dua sumber informasi, yaitu para supervisor, yang mengarah pada satu titik pengendali berupa pimpinan unit. Alur komunikasi ini menyebabkan informasi melalui beberapa tahapan sebelum diterima oleh karyawan operasional. Meskipun kondisi tersebut berpotensi menimbulkan perbedaan pemaknaan dan kebingungan dalam penyampaian informasi, permasalahan yang muncul umumnya diselesaikan melalui diskusi dan koordinasi yang baik. Dengan demikian, hubungan komunikasi antara pihak manajemen dan karyawan operasional tetap terjalin secara efektif.

5. Pola Semua Saluran atau Bintang (All Channel/Star Pattern)

Pola komunikasi semua saluran atau pola bintang merupakan bentuk komunikasi yang paling terbuka dan dinamis. Dalam pola ini, setiap anggota tim di Onih Hotel memiliki keleluasaan untuk berkomunikasi secara langsung dengan anggota lainnya tanpa terikat oleh struktur hierarki. Dalam penerapannya di Onih Hotel, pola komunikasi ini mampu mempercepat proses pengambilan keputusan dan penyelesaian permasalahan, serta memperkuat hubungan interpersonal antara pimpinan dan karyawan. Selain itu, pola ini mendorong terjalinnya kolaborasi yang lebih intens karena setiap individu merasa dilibatkan secara aktif dalam proses komunikasi. Penerapan pola tersebut juga didukung oleh gaya kepemimpinan yang demokratis dan terbuka, sehingga memberikan ruang bagi seluruh karyawan untuk menyampaikan pendapat dan berpartisipasi dalam kegiatan operasional.

Pada Onih Hotel, karakter kepemimpinan yang fleksibel, terbuka dan demokratis membuat penerapan pola komunikasi ini tampak jelas dalam praktik sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara dengan Eka Meylasari, pimpinan dinilai tidak menonjolkan sekat hierarki secara kaku, sehingga hubungan antara tim manajemen dan karyawan operasional dapat terjalin dengan baik dan harmonis. Setiap ide, gagasan maupun saran dari karyawan mendapatkan ruang untuk disampaikan dan diterima secara positif oleh pimpinan. Penerapan pola komunikasi tersebut juga menciptakan suasana kerja yang nyaman, minim tekanan, serta mendukung kelancaran operasional. Selain itu, kondisi lingkungan kerja yang terbuka mendorong terciptanya kolaborasi dan efisiensi kerja pada setiap individu, karena karyawan merasa dihargai dan memiliki pandangan yang positif terhadap pekerjaan yang dijalani.

Penerapan pola komunikasi semua saluran atau bintang memiliki relevansi yang kuat dalam komunikasi di Onih Hotel. Pimpinan yang menerapkan sikap terbuka dan fleksibel mampu menciptakan lingkungan kerja yang efektif, kolaboratif, serta kondusif. Setiap anggota tim merasa memiliki ruang untuk menyampaikan ide, gagasan, saran, maupun keluhan, sehingga tekanan dan beban kerja dapat diminimalkan. Oleh karena itu, pola komunikasi ini dinilai sebagai pola yang paling menonjol dan selaras dengan gaya kepemimpinan yang diterapkan di Onih Hotel.

Berdasarkan hasil analisis lima pola komunikasi dari Joseph A Devito pada praktik komunikasi di Onih Hotel, ditemukan bahwa pola komunikasi yang saling dominan adalah pola lingkaran dan pola semua saluran atau bintang. Pola lingkaran terlihat dari partisipasi aktif seluruh anggota tim dalam diskusi informal serta adanya kebebasan untuk menyampaikan pendapat tanpa adanya tekanan dari hierarki yang kaku. Setiap level karyawan, mulai dari Supervisor hingga staf operasional, merasa dapat menyampaikan pendapat, keluhan, atau masukan secara langsung, baik dalam percakapan santai maupun

ketika menghadapi kendala pekerjaan. Dengan demikian, komunikasi ini di sini berjalan secara dua arah dan sejajar. Sementara itu, pola semua saluran atau bintang terlihat dari sistem komunikasi yang diterapkan oleh pimpinan secara terbuka. Karyawan tidak hanya berinteraksi langsung dengan atasan, tetapi juga memiliki kebebasan untuk menyampaikan pendapat atau mengajukan pertanyaan kepada pimpinan puncak (General Manager Hotel), baik secara lisan maupun melalui media digital seperti grup Whatsapp.

Selain itu, pimpinan selalu menyediakan ruang untuk berdiskusi melalui percakapan terbuka atau interaksi harian yang bersifat nonformal namun bermakna. Pola komunikasi ini mencerminkan hubungan horizontal dan egaliter, di mana setiap anggota tim memiliki akses yang setara untuk berkomunikasi. Temuan ini didukung oleh beberapa karyawan yang menyatakan bahwa pimpinan tidak menunjukkan jarak struktural dalam berinteraksi, melainkan memperlakukan seluruh anggota timnya sebagai bagian dari keluarga di lingkungan kerja. Bahkan dalam proses evaluasi atau penugasan, pimpinan bersikap adil dan tidak menekankan posisi atau jabatan secara eksplisit. Hal ini menunjukkan penerapan prinsip kesetaraan dan keterbukaan, dua unsur utama dalam komunikasi interpersonal efektif menurut Devito.

Sementara itu, pola komunikasi seperti rantai dan roda tampak kurang dominan. Meskipun struktur formal organisasi tetap diterapkan, dalam praktik setiap fungsinya. operasional sehari-hari, komunikasi tidak selalu harus melalui jalur formal yang kaku. Karyawan merasa tidak terbatas pada satu jalur komunikasi saja, dan tidak sepenuhnya bergantung pada pimpinan sebagai pusat kendali tunggal. Hal ini menunjukkan bahwa Onih Hotel lebih menekankan fleksibilitas dan kebersamaan dalam menjalankan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa berdasarkan analisis data yang ada, pola komunikasi yang paling relevan dan berdampak signifikan dalam meningkatkan hubungan interpersonal di Onih Hotel adalah pola lingkaran dan pola semua saluran (bintang). Kedua pola ini sangat sesuai dengan karakter pimpinan yang terbuka, kolaboratif, dan mendorong partisipasi seluruh anggota tim tanpa adanya sekat atau batasan struktural. Penerapan pola ini tidak hanya memperkuat hubungan antar individu, tetapi juga meningkatkan rasa memiliki (sense of belonging), motivasi kerja, dan efektivitas kerja tim secara keseluruhan.

Komunikasi Interpersonal Pimpinan dan Karyawan Onih Hotel

Sebagai elemen utama, komunikasi berperan penting dalam membangun hubungan kerja yang harmonis dan produktif antara pimpinan dan karyawan. Di lingkungan Onih Hotel, komunikasi tidak sekadar menjadi sarana penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi untuk mempererat kedekatan interpersonal, menciptakan suasana kerja yang nyaman, aman, dan suportif, sekaligus mendorong peningkatan kinerja seluruh tim secara menyeluruh.

Dalam teori Joseph A. Devito mengenai komunikasi interpersonal, unsur-unsur seperti

keterbukaan, empati, sikap suportif, sikap positif, dan kesetaraan menjadi fondasi penting dalam membangun komunikasi yang efektif antar individu. Ketika unsur-unsur ini diterapkan dalam pola komunikasi organisasi, hubungan interpersonal yang sehat dapat terbentuk, yang pada akhirnya meningkatkan motivasi dan kinerja karyawan secara positif. Di lingkungan kerja seperti Onih Hotel, intensitas komunikasi cukup tinggi karena dinamika operasional yang padat dan membutuhkan koordinasi cepat antar anggota tim. Adapun analisis efektivitas komunikasi interpersonal menurut Joseph De Vita pada penelitian ini adalah:

1. Keterbukaan (openness)

Komunikasi yang terbuka dianggap sangat penting dalam menciptakan lingkungan kerja yang aman, nyaman, dan minim tekanan. Terlebih lagi, ketika pimpinan menerapkan keterbukaan ditambah sikap empati dan suportif, semua tim jadi lebih termotivasi dalam bekerja.

Dalam wawancara dengan Wahyudin, menyampaikan bahwa pimpinan Onih Hotel sangat terbuka dalam merespons seluruh masukan, kritik, dan informasi dari semua tingkat jabatan, tanpa membedakan kedudukan atau posisi. Bahkan, saran-saran yang bersifat positif dan konstruktif sering diterapkan langsung dalam operasional harian hotel. Pimpinan Onih Hotel sering turun langsung ketika ada kendala dengan tamu, meskipun seharusnya hal ini melewati prosedur tertentu, tetapi karena kondisi hotel yang sibuk dan dinamis serta keterbatasan staf, hal tersebut harus ditangani secara langsung dan real time. Selain itu, jika ada masalah internal yang biasanya hanya lingkup manajerial, pimpinan juga membagikan alasan terjadinya masalah dan mendiskusikannya, sekaligus menjadikannya contoh agar tim selalu siap menghadapi kendala serupa di masa depan.

2. Empati (Empathy)

Sikap empati pimpinan Onih Hotel tercermin dalam interaksi sehari-hari dengan karyawan. Sejumlah karyawan mengungkapkan bahwa atasan tidak hanya berfokus pada pencapaian hasil kerja, tetapi juga memperhatikan kondisi personal setiap anggota tim. Ketika karyawan menghadapi kendala pribadi atau mengalami kelelahan selama bekerja, pimpinan menunjukkan sikap pengertian dengan memberikan kesempatan untuk beristirahat sejenak, tentu tetap menyesuaikan dengan kondisi operasional hotel. Hal ini menunjukkan bahwa pimpinan tidak hanya menjalankan perannya secara struktural, tetapi juga memberikan perhatian pada aspek emosional dan psikologis karyawan.

3. Sikap mendukung (Supportiveness)

Menurut sejumlah karyawan Sikap mendukung (supportiveness) umumnya dirasakan ketika pimpinan menyampaikan arahan pekerjaan, namun belum secara konsisten hadir dalam mendorong inisiatif atau memberikan apresiasi atas kontribusi karyawan.

4. Sikap Positif (Positiveness)

Dalam lingkup komunikasi interpersonal, sikap positif pimpinan memiliki pengaruh besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang efektif. Selain meningkatkan semangat dan motivasi tim, sikap positif pimpinan membuat karyawan merasa diperhatikan dan dirangkul. Dengan penerapan kesetaraan terhadap seluruh karyawan, pimpinan memberi ruang bagi tim untuk menyampaikan keluhan atau kendala selama operasional, sekaligus memungkinkan pimpinan mengenali karakteristik masing-masing karyawan secara lebih mendalam.

Dalam wawancara bersama Ika Meylasari sebagai Sales Admin, ia menyatakan bahwa pimpinan Onih Hotel selalu bersikap positif dalam menghadapi dinamika kerja, menciptakan rasa aman bagi para karyawan, menyelesaikan masalah dengan cepat, dan memberikan apresiasi atas pencapaian karyawan. Kesetaraan ini membuat setiap anggota tim merasa memiliki hak yang sama dalam menyampaikan ide, gagasan, keluhan, atau kendala.

5. Kesetaraan (Equality)

Dalam beberapa kondisi, sejumlah karyawan menyampaikan bahwa komunikasi pimpinan cenderung bersifat instruktif dan berjalan satu arah, sehingga ruang untuk berdiskusi belum sepenuhnya setara dan partisipatif. Aspek kesetaraan belum dirasakan secara merata oleh karyawan, sebagian karyawan lebih nyaman berkomunikasi dengan supervisor dibandingkan berinteraksi langsung dengan pimpinan. Hal ini mengindikasikan masih adanya jarak komunikasi vertikal dalam struktur organisasi Onih Hotel, meskipun secara formal tidak terdapat pembatasan yang bersifat eksplisit.

Komunikasi Pimpinan Onih Hotel

Komunikasi yang dibangun dan diterapkan oleh pimpinan dalam sebuah organisasi merupakan aspek mendasar dalam menciptakan sistem kerja yang efektif serta lingkungan kerja yang sehat. Di Onih Hotel, strategi komunikasi yang dijalankan oleh pimpinan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk pola interaksi dengan karyawan sekaligus mendukung kelancaran operasional sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan pimpinan Onih Hotel, diketahui bahwa strategi komunikasi yang diterapkan menekankan pada tiga pendekatan utama, yaitu komunikasi verbal, visual, dan komunikasi dua arah. Strategi ini menunjukkan bahwa pimpinan tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, tetapi juga secara aktif membuka ruang dialog bagi karyawan untuk menyampaikan masukan, mengajukan pertanyaan, serta mengungkapkan kendala yang dihadapi. Hal tersebut mencerminkan penerapan prinsip keterbukaan dan partisipasi aktif, yang menurut Devito merupakan unsur penting dalam membangun komunikasi interpersonal yang efektif.

Dalam konteks ini, pimpinan juga menekankan pentingnya penyampaian informasi dengan cara yang

santai dan mudah diterima, khususnya untuk informasi yang bersifat rutin atau berulang. Pendekatan tersebut diterapkan guna menjaga suasana komunikasi tetap cair, tidak kaku, serta menghindari kejenuhan karyawan dalam menerima informasi yang sama. Sementara itu, untuk informasi yang bersifat baru atau memiliki tingkat kepentingan lebih tinggi, pimpinan terlebih dahulu menyusunnya secara matang sebelum disampaikan dengan perhatian khusus. Strategi ini mencerminkan adanya fleksibilitas dalam pola komunikasi, yang sangat relevan dengan lingkungan kerja Onih Hotel yang memiliki dinamika operasional tinggi dan menuntut kecepatan serta ketepatan dalam pelayanan kepada berbagai lapisan tamu.

Media komunikasi yang paling sering digunakan di Onih Hotel adalah aplikasi Whatsapp, yang dipilih karena dinilai efisien, cepat, serta mampu mendukung berbagai bentuk penyampaian informasi, baik melalui pesan teks, suara, maupun visual. Pemanfaatan media ini menunjukkan bahwa pimpinan menyesuaikan pola komunikasinya dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan operasional hotel. Namun demikian, berdasarkan pandangan salah satu pihak manajerial, penggunaan Whatsapp tersebut dinilai belum sepenuhnya maksimal karena belum diimbangi dengan komunikasi tatap muka secara formal, seperti briefing rutin atau sesi coaching. Keterbatasan komunikasi langsung ini sebagian dipengaruhi oleh faktor eksternal, efektivitas komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja, seperti tingginya intensitas operasional hotel dan keterbatasan jumlah sumber daya manusia. Kondisi tersebut pada akhirnya turut berdampak pada kualitas serta efektivitas komunikasi yang terjalin di lingkungan kerja.

Meskipun demikian, pola komunikasi yang mengedepankan keterbukaan serta minim sekat hierarki telah berhasil membangun suasana dan lingkungan kerja yang nyaman serta suportif bagi sebagian besar karyawan Onih Hotel, sebagaimana diungkapkan oleh para informan dalam wawancara. Berdasarkan temuan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang diterapkan pimpinan Onih Hotel telah mencerminkan karakteristik komunikasi interpersonal yang efektif sesuai dengan prinsip yang dikemukakan oleh Devito. Namun demikian, masih terdapat peluang untuk pengembangan lebih lanjut, khususnya pada aspek komunikasi formal dan penguatan struktur penyampaian informasi secara langsung agar dapat berjalan lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis hasil penelitian yang telah dilakukan, strategi komunikasi interpersonal pimpinan di Onih Hotel dinilai berjalan secara efektif melalui pendekatan yang terbuka dan partisipatif. Pimpinan tidak hanya menyampaikan informasi secara satu arah, melainkan membangun komunikasi dua arah yang bersifat dialogis, baik melalui interaksi langsung maupun dengan memanfaatkan media komunikasi seperti grup Whatsapp. Pendekatan ini memungkinkan terwujudnya proses komunikasi yang lebih efisien, responsif, dan fleksibel sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, dalam

konteks komunikasi interpersonal, unsur-unsur yang dikemukakan oleh Joseph A. Devito seperti keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan telah tercermin dalam interaksi sehari-hari antara pimpinan dan karyawan. Temuan ini menunjukkan bahwa pimpinan Onih Hotel mampu membangun hubungan kerja yang harmonis serta menempatkan seluruh anggota tim pada kedudukan yang setara, sehingga mendorong terciptanya iklim kerja yang harmonis.

Pola komunikasi pola komunikasi yang paling menonjol di Onih Hotel adalah pola lingkaran dan pola semua saluran atau bintang. Pola komunikasi ini mencerminkan hubungan yang terbuka, setara, serta mendorong keterlibatan aktif seluruh anggota tim. Setiap karyawan merasa memiliki keleluasaan untuk menyampaikan pendapat tanpa terhambat oleh struktur hierarki yang kaku, sementara pimpinan senantiasa menyediakan ruang untuk mendengar dan menanggapi secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan struktur hierarki formal tidak menjadi penghalang dalam praktik komunikasi sehari-hari di lingkungan kerja Onih Hotel. Penerapan pola komunikasi yang terbuka tersebut memberikan dampak positif terhadap kinerja karyawan, khususnya dalam meningkatkan rasa tanggung jawab, kejelasan tugas menjadi lebih terarah, semangat kerja, serta efisiensi dalam pelaksanaan tugas. Karyawan merasa dihargai, dilibatkan, dan dipandang sebagai bagian penting dari tim, sehingga melalui komunikasi yang efektif, potensi terjadinya miskomunikasi dapat diminimalkan dan kejelasan tugas menjadi lebih terarah.

REFERENSI

- Ah, Q. ', & Wijayani, N. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Anak Jalanan. *Jurnal Komunikasi*, 15(2), 181–194. <https://doi.org/10.21107/ilkom.v15i2.13200>
- Ardiansyah, Risnita, & Syahrani Jailani, M. (2023). *Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah*. <https://doi.org/https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Asri, I., Pusediklat, W., Kementerian, T. A., & Ri, A. (2022). Strategi Komunikasi Organisasi Dalam Membangun Semangat Kerja Pegawai Pusdiklat Tenaga Administrasi Kementerian Agama RI. *Universitas Persada Indonesia Y.A.I*, XXVII(3), 267. <https://doi.org/https://doi.org/10.37817/ikon.v27i3.2615>
- Eva, S., Situmorang, T., & Juwita, R. (2023). *Pendekatan Komunikasi Organisasi Dan Kinerja Karyawan Di Kopi Janji Jiwa Jilid 45 Samarinda* (Vol. 2023, Number 2). <https://ejournal.ilkom.fisip-unmul.ac.id/site/?p=4746>
- Fatmawati, I., & Pd, S. (2022). Komunikasi Organisasi Dalam Hubungannya Dengan Kepemimpinan Dan Perilaku Kerja Organisasi. *Jurnal REVORMA*, 2(2), 39–55.

<https://doi.org/https://doi.org/10.62825/revorma.v2i1.18>

- kemenpar.go.id. (2025, July 25). *Perkembangan Statistik Jumlah Akomodasi, Kamar, & Tempat Tidur Hotel Bintang, Tahun 2024*. <https://Kemenpar.Go.Id/Direktori-Statistik/Perkembangan-Statistik-Jumlah-Akomodasi-Kamar-Tempat-Tidur-Hotel-Bintang-Tahun-2024>.
- Lexy J, M. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- McCuien, P. (2023, October 17). *How leaders communicate with employees sets the tone for a respectful workplace culture*. <https://Journalism.Missouri.Edu/2023/10/How-Leaders-Communicate-with-Employees-Sets-the-Tone-for-a-Respectful-Workplace-Culture/>.
- Nareshinta, I., & Rosana, A. S. (2025). Strategi Komunikasi Antar Pribadi Atasan Dan Bawahan Dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan Di PT. Glory Industrial Semarang. <https://E-Jurnal.Unisfat.Ac.Id/Index.Php/Gemaeksos>, 20(1), 17–50.
- Nur Azizah, F., Rina Farida, A., & History, A. (2025). *Pola Komunikasi Mentor BicaraPede Academy dalam Pelatihan Exclusive Offline Class Public Speaking*. <https://journal.metagenbi.org/index.php/jurikom/article/view/29>
- Sri Rosdiana, L., Gusti Ambaran Wangi, R., Febyanti, R., & Hidayatullah Firmansyah, F. (2022). Analisis Pengaruh Bimbingan Karir terhadap Siswa SMK: Studi Kepustakaan. *Jurnal Ilmu Kependidikan*, 11(1). <https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jq/article/view/1595>