

# PERAN KOMUNIKASI ORGANISASI UNTUK MENINGKATKAN LOYALITAS KARYAWAN ADHI JAYA HOTEL KUTA – BALI

I Gusti Agung Ayu Putu Mas Pradnyadewi <sup>1)</sup>, I Gusti Agung Alit Suryawati <sup>2)</sup>, I Dewa Ayu Sugiatica Joni <sup>3)</sup>

<sup>1,2,3)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Email : Agungayu.pradnyadewi@gmail.com <sup>1)</sup>, lgaalitsuryawati@yahoo.co<sup>2)</sup>,  
ididajoni11@gmail.com <sup>3)</sup>

## ABSTRACT

*Communication has an important role in life, so also in organizations. The right organizational communication can facilitate management and employees to coordinate with each other. one of the results expected by the company is loyal employees The purpose of this study is to determine the extent to which organizational communication plays a role in increasing employee loyalty to Adhi Jaya Hotel Kuta. This study uses a qualitative descriptive method in the positivist paradigm. The results of this study indicate that family communication in the organization applied in Adhi Jaya Hotel Kuta plays an effective role in increasing employee loyalty. Organizational communication that is run in a family manner can provide openness, a sense of comfort when working and still respect each other between superiors and subordinates as well as fellow colleagues who are equal This is a factor in increasing employee loyalty to the company.*

**Keywords :** *Communication Organization, Employees, Loyalty*

## 1. PENDAHULUAN

Bali sangat terkenal di masyarakat luar ataupun dalam negeri memiliki banyak sektor menarik untuk dilirik menjadi peluang tempat berbisnis. Sebagai provinsi yang terkenal dengan pariwisata, Bali mengalami pertumbuhan pada sektor jasa seperti perhotelan, *car rental, tour and travel*. Dikutip dalam berita *Kompas.com* (2013) menyatakan, Hotel di Bali mengalami *over supply* atau kelebihan persediaan hotel. Salah satu usaha bisnis perhotelan yang berada di Bali yaitu Adhi Jaya Hotel. Adhi Jaya merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang sudah berdiri cukup lama. Adhi Jaya Hotel memiliki dua cabang yang pertama adalah Adhi Jaya Hotel Kuta yang bertempat di jalan Kartika Plaza Kuta dan kedua adalah Adhi Jaya Sunset yang

bertempat di jalan Sunset Road Kuta. Walaupun memiliki dua cabang Adhi Jaya memiliki sistem manajerial yang berbeda. Adhi Jaya Hotel Kuta memiliki sistem yang masih tradisional dengan sistem yang turun – temurun. Sistem turun – temurun disini adalah dalam menjalankan bisnis mulanya dikelola oleh orang tua sebagai generasi pertama, yang kemudian diturunkan kepada anak – anak dan cucu – cucunya. Sedangkan pada Adhi Jaya Sunset Hotel sistem manajerialnya modern yang dikelola oleh pihak yang berlainan dengan Adhi Jaya Hotel Kuta. Dalam penelitian ini, peneliti lebih tertarik mengangkat penelitian di Adhi Jaya Hotel Kuta.

Ditengah persaingan perhotelan di Bali, seperti disepanjang Jalan Kartika Plaza terdapat hotel besar seperti : Hotel Bali Rani, *Home 36, Sun Island*, dan

Kartika Plaza Hotel yang sudah menjadi hotel bintang lima. Adhi Jaya Hotel sendiri tetap mampu mempertahankan eksistensinya hingga saat ini, dengan tetap mempertahankan sistem manajemen tradisional yang turun – temurun. Adhi Jaya Hotel Kuta didirikan oleh empat orang bersaudara pada tanggal 22 Juni 1985 yang hingga kini tahun 2019 sudah berdiri selama 34 tahun. Mulanya Adhi Jaya Hotel Kuta hanya memiliki 10 *cottage* yang terus berkembang hingga sekarang sudah memiliki 75 kamar hotel, lengkap dengan restoran serta fasilitas kolam renang, dan menjadi hotel berbintang empat dengan *interior* bangunan yang semi moderen. Meski menjalankan perhotelan dengan sistem manajemen tradisional turun – temurun, Adhi Jaya Hotel Kuta mampu mempekerjakan karyawan yang hingga kini berjumlah 104 orang

Dalam periode waktu 7 tahun terakhir, terjadi penurunan jumlah karyawan yang keluar pada Adhi Jaya Hotel. Hal tersebut menunjukkan bahwa loyalitas karyawan pada Adhi Jaya Hotel Kuta meningkat. Tentunya hal tersebut menunjukkan adanya keberhasilan manajemen membangun kerjasama dengan karyawannya. Jalinan kerjasama antara manajemen dan karyawan menjadi penting ketika sebuah perusahaan ingin terus berkembang. Hal tersebut tidak luput dari adanya komunikasi dalam perusahaan. (Adam 1998 dalam Diana, Lumolos) menyatakan, dalam menciptakan hubungan kerja sama yang maksimal dalam suatu organisasi perlu adanya

komunikasi diantara mereka yang disebut komunikasi organisasi.

Apabila komunikasi yang terbentuk dalam sebuah organisasi perusahaan terjalin dengan baik akan dengan mudah bagi atasan untuk mempengaruhi kinerja karyawan. Sehingga salah satu hasil yang diharapkan perusahaan adalah karyawan yang loyal. Hal serupa disebutkan juga pada penelitian Tibyan Muhamad (2015) yang menyebutkan bahwa komunikasi organisasi antara anggota organisasi memberikan pengaruh terhadap karyawan, sehingga karyawan memiliki loyalitas, dedikasi yang tinggi pada perusahaan serta sikap dan mental yang positif.

## **2. KAJIAN PUSTAKA**

### **Konsep Peran**

Soerjono Soekanto (2002) menyatakan, peran merupakan aspek yang dinamis pada kedudukan status, apabila seseorang menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukan statusnya, maka ia telah menjalankan suatu peranan. Berdasarkan pemahaman mengenai peran diatas dapat disimpulkan bahwa peran merupakan sebuah status yang dilekatkan pada diri seseorang apabila ia menjalankan kewajibannya sesuai dengan porsi yang telah ditetapkan.

### **Komunikasi Organisasi**

Organisasi dan komunikasi merupakan dua konsep yang saling berhubungan dan tidak dapat dipisahkan baik secara teoritis konseptual maupun secara operasional. Sebagai sebuah sistem sosial, organisasi hanya dapat terbentuk

melalui komunikasi. Tanpa komunikasi tidak mungkin ada sistem sosial atau organisasi (Hardjana, 2016 :27).

Devito (1997) mendefinisikan komunikasi organisasi sebagai proses pengiriman dan penerimaan bermacam pesan dalam organisasi, baik dalam kelompok resmi maupun kelompok yang tidak resmi di dalam organisasi, Sedangkan menurut Hardjana (2016 : 47) Komunikasi organisasi adalah proses pertukaran pesan yang terjadi diantara orang - orang yang berperan dalam jaringan saling ketergantungan demi efektivitas pencapaian tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Pesan dalam komunikasi organisasi meliputi wilayah internal antar bagian organisasi dan eksternal antar organisasi dan lingkungan. Komunikasi internal artinya komunikasi yang melibatkan semua anggota pada organisasi sebagai penerima pesan. Sedangkan komunikasi eksternal artinya komunikasi yang juga melibatkan orang-orang luar yang bukan anggota dari organisasi sebagai penerima pesan. Dalam komunikasi internal atasan memiliki kewenangan untuk memberikan instruksi, kontrol, dan koordinatif yang *integrative* kearah tujuan organisasi.

### **Loyalitas Karyawan**

Loyalitas merupakan tekad dan kesanggupan seseorang untuk melaksanakan, mentaati, mengamalkan peraturan-peraturan dengan penuh kesadaran dan sikap tanggung jawab (Siswanto (2002) dalam Pranita, (2016:12). Loyalitas karyawan merupakan suatu unsuer yang digunakan untuk menilai

karyawan dari kesetiaannya terhadap pekerjaannya, jabatan, dan organisasi (Hasibuan (2005) dalam Pranita, (2016:12). Kesetiaan ditunjukkan melalui kesediaan seluruh karyawan untuk menjaga dan membela organisasi didalam ataupun diluar pekerjaan dari keluhan orang yang tidak bertanggung jawab. Berdasarkan beberapa pemahaman mengenai loyalitas dapat disimpulkan bahwa, loyalitas merupakan kesediaan seseorang untuk mengerjakan pekerjaan dengan penuh kesadaran, rasa tanggung jawab, jujur, setia, serta sanggup menaati setiap peraturan yang ada pada sebuah organisasi demi kemajuan organisasi tempatnya berada.

## **3. METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif dengan paradigama post-positivisme.

### **Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dari wawancara dan observasi langsung dengan manajemen dan karyawan Adhi Jaya Hotel sebagai publik *internal* dari Adhi Jaya Hotel Kuta. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari data – data yang diambil pada literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti pada buku, majalah, artikel, web jurnal, serta makalah yang memiliki kesamaan dengan rumusan masalah yang diteliti oleh peneliti.

## Unit Analisis

Unit analisis dalam penelitian ialah kelompok manajemen dan karyawan di Adhi Jaya Hotel Kuta.

## Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu: teknik wawancara, teknik observasi dan teknik dokumentasi.

## Teknik Analisis Data

Analisis data kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini berupa kata-kata, kalimat – kalimat dan narasi-narasi, yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam ataupun observasi langsung di Adhi Jaya Hotel Kuta.

## Teknik Penyajian Data

Penyajian data kualitatif dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif atau naratif, bukan dalam bentuk tabel-tabel data.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Adhi Jaya Hotel Kuta merupakan perusahaan pada bidang jasa perhotelan yang terletak tepat di jantung Kuta. Adhi Jaya Hotel sudah berdiri sejak 22 Juni 1982 yang dirintis oleh empat orang saudara kandung. Pada awal beroperasi, Adhi Jaya Hotel Kuta hanya memiliki 10 *cottage*. Seiringan dengan perkembangan pariwisata di Bali yang terus mendatangkan wisatawan, Adhi Jaya Hotel Kuta juga semakin maju. Hingga Tahun 2019 saat ini, Adhi Jaya Hotel Kuta sudah memiliki 75 kamar hotel dengan klasifikasi bintang empat yang didekorasi dengan apik menggunakan *interior semi modern* dengan sedikit aksesoris Bali yang menghadap ke arah

kolam renang umum dan tanaman hijau untuk memberikan nuansa tropis. Terdapat jalan setapak yang menghubungkan kamar-kamar dan kolam renang umum hingga ke lobi kecil.

Adhi Jaya Hotel memiliki sebanyak 104 orang karyawan. Walau demikian Adhi Jaya Hotel pernah mengalami pasang surut jumlah karyawan yang masuk dan keluar. Yang menarik saat ini, pada periode waktu 7 tahun terakhir terjadi penurunan jumlah karyawan yang keluar pada Adhi Jaya Hotel. Hal tersebut dapat dilihat dari data *turnover* karyawan dari tahun 2012 hingga tahun 2018 jumlah karyawan yang keluar terus berkurang. Pada tahun 2012 dan 2013 karyawan keluar sebanyak 21 orang, kemudian pada tahun 2016 terdapat 4 orang karyawan yang keluar, pada tahun 2017 terdapat 3 orang karyawan yang keluar dan di tahun 2018 tidak ada karyawan yang keluar.

Dalam penelitian dikemukakan analisa data yang berhasil diperoleh peneliti guna menjawab perumusan masalah. Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimanakah peran komunikasi organisasi di Adhi Jaya Hotel Kuta dalam meningkatkan loyalitas karyawannya.

Dengan memperlakukan seluruh manajemen dan karyawan seperti keluarga mempengaruhi banyak hal salah satunya meningkatnya loyalitas karyawan di Adhi Jaya Hotel Kuta. Melalui strategi ini, komunikasi organisasi vertikal dari atas ke bawah dan dari bawah ke atas dapat berjalan dengan baik namun tetap saling menghormati. Begitu pula komunikasi horizontal antara rekan kerja dengan

jabatan yang setara menjadi semakin akrab. Hal tersebut membuat seluruh karyawan merasa nyaman dalam proses penyelesaian pekerjaan. Seluruh karyawan bekerja sama dan saling *support* untuk mengisi kekurangan rekan kerjanya agar pekerjaan yang mereka kerjakan cepat terselesaikan.

Dalam sistem formal, komunikasi yang terjadi di Adhi Jaya Hotel Kuta berjalan dengan baik dan teratur yang diadakan dalam meeting setiap sebulan sekali, tiga bulan sekali dan setahun sekali yang dikemas dalam acara ulang tahun Adhi Jaya Hotel Kuta. Dalam *meeting* tersebut seluruh karyawan, kepala departemen dan *General Manager* dapat menyampaikan setiap kesulitan dan masalah ketika bekerja yang kemudian dapat langsung diberikan masukan dan solusi. Komunikasi informal yang terjadi di Adhi Jaya Hotel Kuta berlangsung secara spontan seperti ketika General Manager sedang melakukan survey lapangan di Adhi Jaya Hotel kemudian melihat gardener yang sedang bekerja merias taman, General Manager dapat langsung menanyakan masalah dan kesulitan apa yang ditemui ketika bekerja kepada gardener, dan gardener dapat dengan secara langsung menyampaikan permasalahannya. Hal tersebut biasa dilakukan ketika komunikasi informal berlangsung dan bentuk komunikasi informal lainnya lebih sering terjadi berupa *sharing* antara rekan kerja yang hubungannya setara.

Bentuk komunikasi organisasi lainnya yang terjadi di Adhi Jaya Hotel

melalui media elektronik menggunakan aplikasi *Group Whatsapp*. Dalam komunikasi *Group Whatsapp* komunikasi yang terjadi tidak dapat dikategorikan kedalam komunikasi formal atau informal dikarenakan kedua bentuk komunikasi tersebut sama – sama terjadi. Adanya hambatan komunikasi yang ditemui di Adhi Jaya Hotel Kuta tidak menjadi masalah yang besar dalam kelancaran dalam bekerja seluruh karyawan. Hal tersebut karena masalah dapat diselesaikan dengan mengkomunikasikan secara langsung dengan pihak departemen yang bersangkutan.

Melalui komunikasi organisasi yang kekeluargaan memberikan dampak positif terhadap perusahaan. Seluruh karyawan dan manajemen dapat saling menghorati satu sama lain, keterbukaan terhadap manajemen untuk setiap masalah yang terjadi, komunikasi timbal balik dalam komunikasi formal dan informal berlangsung dengan baik, dan media komunikasi yang disediakan perusahaan dimanfaatkan dengan baik oleh seluruh karyawan dan manajemen Adhi Jaya Hotel Kuta. Hal tersebut membuktikan bahwa komunikasi organisasi secara kekeluargaan di Adhi Jaya Hotel Kuta berjalan dengan efektif. pernyataan tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Rosady Roslan dalam Wursanto (1989:85), yaitu komunikasi dalam organisasi dapat disebut efektif jika terdapat keterbukaan manajemen terhadap para karyawan, saling menghormati atau saling menghargai antara pimpinan dan bawahan demi tercapainya tujuan utama dari perusahaan,

adanya kesadaran dan pengakuan dari pihak perusahaan akan pentingnya suatu komunikasi timbal balik dengan para karyawan, serta adanya media komunikasi yang baik dalam perusahaan.

Komunikasi organisasi yang efektif tersebut kemudian memberikan peranan terhadap loyalitas karyawan di Adhi Jaya Hotel Kuta. Terlihat dari seluruh karyawan Adhi Jaya Hotel Kuta selalu berusaha mentaati setiap peraturan yang ada, seluruh karyawan Adhi Jaya Hotel Kuta selalu mengikuti setiap program yang diberikan perusahaan, kerjasama antara manajemen dan seluruh karyawan di Adhi Jaya Hotel Kuta berjalan dengan baik dan lancar, dan karyawan menyukai pekerjaan yang mereka kerjakan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisa dalam penelitian peran komunikasi Organisasi untuk meningkatkan loyalitas karyawan Adhi Jaya Hotel Kuta ini, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Komunikasi organisasi yang berjalan di Adhi Jaya Hotel Kuta berperan dalam meningkatkan loyalitas karyawan. Faktor yang menunjukkan keberhasilan komunikasi organisasi memberikan peran untuk meningkatkan loyalitas karyawan di Adhi Jaya Hotel Kuta adalah dengan penerapan gaya komunikais secara kekeluargaan dari atasan kepada karyawan dan sebaliknya, serta karyawan dengan karyawan lainnya.

Hasil penelitian ini juga menemukan bentuk peningkatan loyalitas yang ditunjukkan oleh karyawan terhadap perusahaan seperti berjalan lancarnya pertukaran informasi diantara karyawan

yang mempengaruhi ketelatenan karyawan dalam melakukan pekerjaannya, baiknya tanggungjawab karyawan terhadap pekerjaan dan berjalan lancarnya kerjasama diantara karyawan berkaitan dengan penyelesaian pekerjaan maupun kepentingan lain diantara karyawan, kedisiplinan seluruh karyawan mengikuti setiap kegiatan yang diberikan perusahaan untuk seluruh karyawan Adhi Jaya Hotel Kuta. Hal tersebut menunjukkan faktor loyalitas yang diberikan karyawan terhadap Adhi Jaya Hotel Kuta Bali untuk kelangsung organisasi agar tetap berjalan dengan baik.

## **6. DAFTAR PUSTAKA**

- Acta Diurna, 2016. Peran Komunikasi Organisasi Dalam Meningkatkan Eksistensi Sanggar Seni Vox Angelica Oleh : Oktaviani Margareta Katuuk Nourma, Mewengkang Edmon, R. Kalesaran. Volume V. No. 5.
- Cangara, Hafied. 2010. Pengantar Ilmu Komunikasi. Jakarta: PT Raja Grafindo persada
- Effendy, Onong. 2011. Ilmu Komunikasi Teori Dan Praktek. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Kriyantono, Rachmat. 2006. Teknik Praktis Riset Komunikasi. Jakarta: Kencana Prenada Media Group
- Manopo, Jirre. 2014. peran komunikasi organisasi dalam membentuk efektivitas kerja karyawan cv. magnum sign and print advertising samarinda". Ejournal. Universitas Mulawarman Samarinda.

- Morissan, 2009. Teori Komunikasi organisasi. Bogor: Ghalia Indonesia
- \_\_\_\_\_, 2013. Teori komunikasi. Bogor: Ghalia Indonesia
- Pranita, Ni Made. 2016. Pengaruh Loyalitas Pegawai terhadap kinerja lembaga perkreditan desa (studi kasus LPD desa adat kedonganan). Skripsi. Universitas Udayana Bali.
- Robbins & Judge. 2015. Perilaku Organisasi: Organizational Behavior. Edisi 16. Jakarta: Salemba Empat
- Runtu. Julius. 2014. Indikator Loyalitas Karyawan (Bahan Diskusi V MSDM II) Whistleblowing Sebagai Ungkapan Loyalitas Karyawan: Peran Employability dan Keberanian Moral Karyawan. Fakultas Bisnis UKWMS.
- Sugiyono, 2014. Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Satori dan Komariah. 2014. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta
- Siagian, 2015. Manajemen sumber daya manusia. Jakarta : Bumi Aksara
- Tohirin, 2012, Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling, Rajawali Pers, Jakar
- Tibyan. Muhamd. 2015. Peran Komunikasi Organisasi Pada Loyalitas Karyawan (Studi Deskriptif kualitatif pada perusahaan Otobus Blue Star Salatiga). skripsi. Universitas negeri islam sunan kalijaga Yogyakarta.
- Widiastuti. Harjanti. 2010. Peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja karyawan di hotel inna garuda yogyakarta (studi hubungan antara peran komunikasi organisasi terhadap semangat kerja karyawan di hotel inna garuda yogyakarta). Skripsi. Universitas sebelas maret Surakarta.