



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Hotel Indonesia Kempinski Jakarta senantiasa berusaha untuk mempertahankan iklim organisasinya yang positif dengan berbagai cara seperti *briefing, Head of Departments Meeting, I-Meeting, GM Talk, Training, Trainee's mentoring*, pengelolaan mading dan poster di lingkungan properti. Penulis menilai kegiatan ini sangat baik karena perusahaan memenuhi syarat komunikator yang baik yakni dapat memberikan informasi, mendengarkan, serta menyesuaikan cara komunikasi sesuai dengan audiensnya.

Komunikasi dalam perusahaan umumnya dilaksanakan melalui *briefing* dan *e-mail blast* tetapi tidak menutup kemungkinan komunikasi dilaksanakan melalui media sosial. Hal ini dianggap penulis sangat baik karena berarti perusahaan dapat menyesuaikan metode komunikasinya dengan perkembangan teknologi.

Pentingnya iklim organisasi yang positif disadari oleh mayoritas karyawan sehingga karyawan senantiasa berusaha menciptakan suasana yang menyenangkan dengan merespon setiap kejadian dengan positif. Hal ini berkali-kali penulis buktikan dalam observasi dan wawancara yang menunjukkan usaha karyawan secara sadar maupun tidak untuk menjaga iklim yang positif. Menariknya karyawan secara umum memiliki respon yang positif terhadap hal yang negatif. Mereka dapat mengoreksi perbuatan yang salah tanpa memperkeruh situasi.

Kegiatan komunikasi yang dilakukan oleh Hotel Indonesia Kempinski Jakarta sudah matang karena telah dilaksanakan sejak dahulu dan terbukti berdampak positif pada iklim organisasi perusahaan dilihat dari hasil *Kempinski Employee Engagement Survey* yang cukup tinggi di nilai 4.27/5.00. Kegiatan-kegiatan luar kantor seperti rohani Kristiani, rohani Islam, kegiatan olahraga, serta *outing* karyawan dan keluarga yang dikelola perusahaan juga memiliki dampak positif terhadap iklim organisasi karena meningkatkan hubungan positif antarkaryawan. Penulis menangkap ini sebagai bentuk usaha berkelanjutan dari perusahaan untuk menjaga iklim agar tetap positif.

Komunikasi di Hotel Indonesia Kempinski Jakarta umumnya bersifat kekeluargaan; informal dan santai. Pada kegiatan-kegiatan tertentu seperti *briefing* dan *training*, komunikasi diawali dengan formal namun pada akhirnya selalu berakhir dengan santai dan informal. Mayoritas komunikasi dalam perusahaan menyelipkan candaan dalam porsi yang pas sehingga suasana cair, namun informasi tetap tersampaikan.

Perusahaan perlu meningkatkan kemampuan berbahasa (Indonesia dan Inggris) karyawannya sehingga masalah komunikasi bisa dikurangi. Budaya *checklist* juga perlu dikembangkan lagi untuk mencegah terjadinya miskomunikasi dan kelalaian kerja. Komunikasi antardepartemen juga harus lebih ditingkatkan kualitasnya dengan mengadakan lebih banyak kegiatan yang “memaksa” karyawan lintas departemen untuk melebur sehingga terbangun kedekatan yang menghilangkan kecanggungan sehingga komunikasi dapat berjalan lebih lancar.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Akademis

Pada penelitian selanjutnya disarankan untuk:

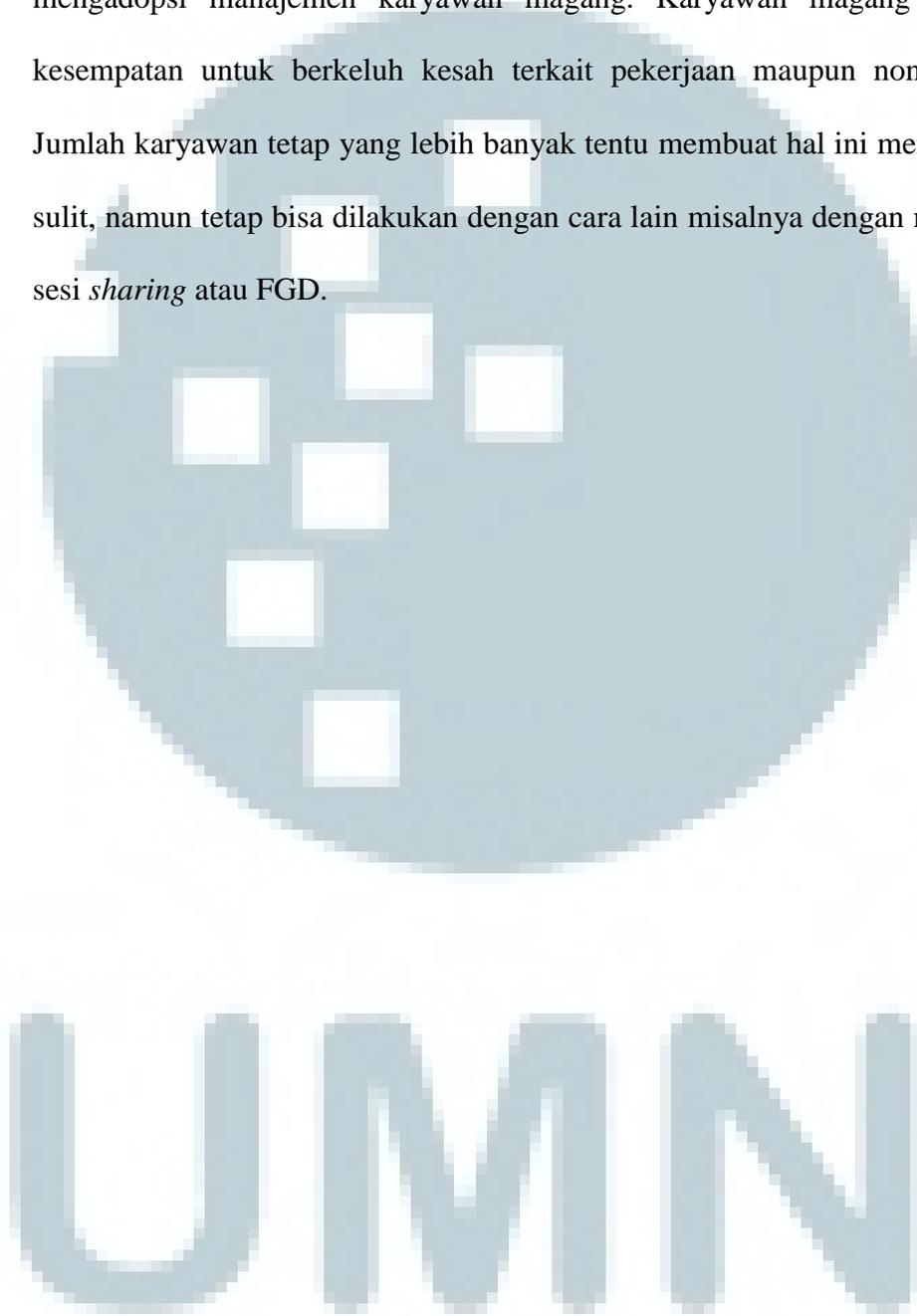
1. menggunakan metode penelitian etnografi sehingga dapat benar-benar memberikan hasil dari sudut pandang karyawan,
2. memastikan narasumber benar-benar mengerti bidang komunikasi sehingga saat penggalian informasi terkait komunikasi bisa dibahas lebih dalam lagi.

### 5.2.2 Saran Praktis

Dengan bahasa sebagai masalah komunikasi terbesar dalam perusahaan yang menjadi salah satu penghalang dari tercapainya iklim organisasi yang positif dalam perusahaan, Hotel Indonesia Kempinski Jakarta disarankan untuk lebih menggiatkan pelatihan di bidang bahasa. Pelatihan ini berlaku tak hanya untuk karyawan yang tidak dapat berbahasa Inggris, tetapi juga untuk karyawan yang tidak dapat berbahasa Indonesia. Jika perlu, perusahaan dapat bekerja sama dengan pihak pengajar luar.

Komunikasi antardepartemen perlu dibuat lebih intens sehingga dapat mengurangi kecenderungan miskomunikasi. Keberadaan *checklist*, lebih baik jika *checklist* tersebut bisa dibagi dengan seluruh anggota departemen. *Checklist* perlu digiatkan lagi sehingga pekerjaan dapat dikerjakan dengan lebih baik sehingga mengurangi miskomunikasi yang kemudian menciptakan lingkungan kerja yang lebih positif lagi.

Terkait masalah yang dikemukakan oleh Tato terkait kebutuhan akan teman di lingkungan kantor, Hotel Indonesia Kempinski Jakarta bisa mengadopsi manajemen karyawan magang. Karyawan magang diberikan kesempatan untuk berkeluh kesah terkait pekerjaan maupun nonpekerjaan. Jumlah karyawan tetap yang lebih banyak tentu membuat hal ini menjadi lebih sulit, namun tetap bisa dilakukan dengan cara lain misalnya dengan melakukan sesi *sharing* atau FGD.



U M M N