



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

Untuk membangun komunikasi internal yang efektif, manajemen Hotel Mercure Convention Center, Ancol – Jakarta melakukan kegiatan-kegiatan komunikasi seperti *briefing* dan *meeting* serta penggunaan grup WhatsApp. Dengan adanya kegiatan ini, komunikasi internal dapat berjalan dengan lancar. Walaupun begitu, masih ada kendala yang dirasakan beberapa *talents* seperti adanya distorsi informasi dalam komunikasi *downward* dan rasa sungkan untuk berkomunikasi dengan *talents* yang mempunyai jabatan lebih tinggi dalam komunikasi *upward*. Namun hal ini dapat diatasi dengan pemanfaatan *iTouch internal magazine* sebagai media untuk menampung ide dan opini yang dimiliki para *talents* dan juga untuk memberikan informasi, sehingga informasi yang diterima seluruh *talents* sama dan tidak terkena distorsi. Selain itu, manajemen dan para HOD juga berusaha untuk bersikap terbuka untuk mengatasi kendala rasa sungkan berkomunikasi yang dimiliki oleh para *talents*.

Dari tiga arah komunikasi internal, komunikasi horizontal paling mempengaruhi dan memberikan kontribusi dalam membangun *employee relations* yang positif dan mempertahankan loyalitas karyawan. Hal ini dikarenakan komunikasi horizontal terjadi antar *talents* yang berada dalam level atau jabatan

yang sama, oleh karena itu para *talents* dapat merasa nyaman dan terbuka dalam melakukan komunikasi dengan satu sama lain.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Karena penelitian ini sudah meneliti mengenai komunikasi internal dalam mempertahankan loyalitas karyawan, diharapkan penelitian selanjutnya dapat meneliti mengenai komunikasi internal dalam membangun kepercayaan antar sesama dan juga dalam membangun iklim komunikasi yang positif dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

5.2.2 Saran Praktis

Kegiatan *employee relations* yang dilakukan oleh manajemen sudah diterapkan dengan sangat baik, namun dengan penelitian ini diharapkan menjadi tinjauan evaluatif bagi manajemen untuk dapat lebih sering lagi melakukan komunikasi dengan para *talents* untuk menanyakan perasaan dan pendapat mereka mengenai kondisi internal yang ada, karena dari hasil penelitian ada *talent* yang mengatakan bahwa ia merasakan ada kendala dalam komunikasi formal, namun pihak manajemen merasa komunikasi formal sudah berjalan dengan baik.

Hal ini mungkin saja terjadi karena para *talents* merasa takut untuk langsung menyampaikan opini mereka pribadi ke manajemen yang terkesan

terlalu *official*, oleh karena itu manajemen mungkin dapat melakukan kegiatan seperti *Focus Group Discussions* (FGD) agar para *talents* bersama-sama dapat memberikan opini mereka. Selain itu, manajemen juga mungkin dapat menggunakan pendekatan informal seperti mengobrol santai diluar kantor untuk saling bercerita mengenai pendapat para *talents* mengenai kondisi internal hotel. Dengan begitu, suasana akan lebih terasa cair dan tidak tegang.

