ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Fungsi Komunikasi Vertikal Dalam Meningkatkan Prestasi Kerja Karyawan Hotel Crowne Plaza Bandung”. Tujuan ditulisnya penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana fungsi komunikasi vertikal yang ditinjau dari komunikasi dari atas (pimpinan) ke bawah (karyawan) berupa pemberian instruksi, briefing, teguran dan pemberian penghargaan, serta ditinjau juga dari komunikasi bawah (karyawan) ke atas (pimpinan) berupa laporan kerja, saran-saran, opini-opini, dan usulan anggaran/dana perusahaan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Penelitian ini berdasarkan pada teori yang digunakan yaitu teori hubungan manusia yang menyampaikan bahwa komponen/anggota manusia sangatlah penting di dalam sebuah organisasi/perusahaan, tanpa adanya anggota manusia di dalam organisasi/perusahaan maka sebuah organisasi/perusahaan itu tidak ada atau tidak akan berjalan. Karena itu, teori ini menekankan pentingnya individu manusia dan hubungan sosial dalam kehidupan organisasi/perusahaan. Dalam menjalin hubungan tersebut dibutuhkan komunikasi vertikal yang dapat meningkatkan prestasi kerja karyawan sehingga akan dapat meningkatkan kualitas organisasi/perusahaan itu sendiri.

Metode yang digunakan di sini adalah metode deskriptif, di mana metode ini merupakan suatu metode dalam penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu penelitian yang menggambarkan suatu karakteristik objek yang diteliti seperti individu, dan merupakan bentuk studi pendekatan dari deksriptif analisis karena peneliti tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi tertentu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode sensus, yang termasuk ke dalam pendekatan sampel *NonProbability Sampling.* Pengumpulan datanya diperoleh dari studi kepustakaan, observasi dari non pastisipan, wawancara, dan penyebaran angket kepada karyawan. Analisi data dilakukan dengan cara memproses data yang didapat dari hasil survey melalui observasi, wawancara dan dengan menggunakan analisis kuantitatif.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Fungsi Komunikasi Vertikal yang dilakukan Hotel Crowne Plaza Bandung mempunyai peranan yang sangat penting bagi pimpinan dan para karyawan, juga bagi manajemennya guna untuk sub ordinet dalam komunikasi dua arah yang akan menghasilkan sebuah laporan utama kepada pimpinan pusat hotel. Di mana proses komunikasi vertikal tersebut sudah berjalan dengan baik hanya saja ada beberapa hambatan yang mengganggu jalannya komunikasi sehingga fungsi komunikasi vertikal dalam meningkatkan prestasi kerja karyawan sedikit terganggu dan sedikit kurang efektif.

Saran yang peneliti ingin rekomendasikan sebagai bahan masukan untuk perusahaan adalah dengan memperbaiki kekurangan yang terjadi dalam kegiatan komunikasi vertikal, dengan lebih memperhatikan karyawan, terlebih dengan adanya karyawan magang (*training*) yang turut serta bekerja di perusahaan. Supaya tujuan yang ingin dicapai pada pelaksanaan komunikasi dapat berjalan dengan jelas dan berkesinambungan terhadap semua departemen yang ada di perhotelan.

Kata kunci: Komunikasi Vertikal dan Prestasi Kerja.

*ABSTRACT*

*This research entitled "Vertical Communication Function In Improving Employee Achievement Crowne Plaza* Bandung *Hotel". The purpose of this research is to know how the vertical communication function in terms of communication from the top (leader) down (employees) in the form of instruction, briefing, reprimand and awarding, and also reviewed from the communication below (employee) In the form of employment reports, suggestions, opinions, and budget proposals/funds company in order to improve employee achievements.*

*This research is based on the theory of human relationships that convey of human components are very important in an organization/company, without any human members they will not exist or doesn’t work. Therefore, this theory emphasizes the importance of individual human and social relationships in the life of the organization. In establishing these relationships required vertical communication that can improve employee performance so that it will be able to improve the quality of the organization/company itself.*

*The method is descriptive method, where this method is a method in research status of human group, an object, a set of conditions, a system of thought, or a study that describes a characteristic object studied like an individual, and is a form of study approaches from descriptive analysis because researchers do not seek or explain relationships, do not test hypotheses or make certain predictions. The sampling technique used in this study is by using the census method, which is included in the sample approach of Non-Probability Sampling. The data collection was obtained from literature study, observation from non-paste, interview, and questionnaire to the employee. Data analysis is done by processing the data obtained from the survey through observation, interview and by using quantitative analysis.*

*Based on the results of this study it can be concluded that the Vertical Communication Function at Crowne Plaza Hotel Bandung has a very important role for the leadership and the employees, as well as for its management in order to sub-ordinet in two-way communication which will produce a main report to the central management of the hotel. Where the vertical communication process is running well there are just some obstacles that interfere with the communication so that the vertical communication function in improving employee achievement slightly disturbed and slightly less effective.*

*Suggestions that researchers want to recommend as input for the company is to improve the deficiencies that occur in vertical communication activities, with more attention to employees, especially with the employee apprentices (training) who participated working in the company. So that the achieved in the implementation of communication clearly and continuously to all departments in the hotel.*

*Keywords: Vertical Communication and Work Achievement*

RINGKESAN

Panalungtikan ieu dijudulan “Fungsi Komunikasi Vertikal Dina Ngaronjatkeun Prestasi Damel Pagawe Hotel Crowne Plaza Bandung”. Tujuan ditulis na panalungtikan ieu teh kanggo terang kumaha kadudukan komunikasi vertikal anu ditinjau ti komunikasi ti luhur (pupuhu) ka handap (pagawe) mangrupi pamasihan instruksi, briefing, teguran sarta pamasihan pangajen, sarta ditinjau oge ti komunikasi handap (pagawe) ka luhur (pupuhu) mangrupi laporan damel, bongbolongan-bongbolongan, opini-opini, sarta bongbolongan anggaran/dana pausahaan dina raraga ngaronjatkeun prestasi damel pagawe.

Panalungtikan ieu dumasar dina teori anu dipake yaktos teori hubungan jalmi anu nepikeun yen komponen/anggota jalmi peryogi di jero hiji organisasi/pausahaan, tanpa kitu kaayaanana anggota jalmi di jero organisasi/perusahaan mangka hiji organisasi/pausahaan eta teu aya atawa moal mapan. Margi eta, teori ieu menekankeun pentingna individu jalmi sarta hubungan sosial dina kahirupan organisasi/pausahaan. Dina menjalin hubungan kasebat diperlukeun komunikasi vertikal anu tiasa ngaronjatkeun prestasi damel pagawe ku kituna bakalan ngaronjatkeun kualitas organisasi/pausahaan eta sorangan.

Padika anu dipake di dieu nyaeta padika deskriptif, di manten padika ieu mangrupa hiji padika dina panalungtikan status jumplukan jalmi,hiji objek,hiji set kaayaan,hiji sistem pamikiran,ataupun hiji panalungtikan anu ngagambarkeun hiji karakteristik objek anu ditalungtik sepertos individu, sarta mangrupa wangun studi pendekatan ti deksriptif analisis margi peneliti henteu pilari atawa ngeceskeun hubungan, henteu menguji hipotesis atawa midamel prediksi nu tangtu. Teknik pengambilan sampel anu dipake dina panalungtikan ieu teh kalawan ngagunakeun padika sensus, anu kaasup ka jero pendekatan sampel *Nonprobability Sampling*. Pengumpulan data na ditampa ti studi kepustakaan, observasi ti non pastisipan, wawancara, sarta sumebarna angket ka pagawe. Analisi data dipigawe ku cara memproses data anu dipibanda ti kenging survey ngaliwatan observasi, wawancara sarta kalawan ngagunakeun analisis kuantitatif.

Dumasar kenging panalungtikan tiasa ditumbukeun yen Kadudukan Komunikasi Vertikal anu dipigawe Hotel Crowne Plaza Bandung ngagaduhan lalakon anu peryogi pisan kanggo pupuhu sarta para pagawe, oge kanggo manajemen na guna kanggo sub ordinet dina komunikasi dua arah anu bade ngahasilkeun hiji laporan utami ka pupuhu pusat hotel. di manten proses komunikasi vertikal kasebat atos mapan kalawan sae ngan wae aya sababaraha tahanan anu ngaganggu jalan na komunikasi ku kituna kadudukan komunikasi vertikal dina ngaronjatkeun prestasi damel pagawe sakedik kagamah sarta sakedik kirang efektif.

Bongbolongan anu peneliti hoyong mendasikeun minangka bahan asupkeun kanggo pausahaan nyaeta kalawan ngalereskeun kakurangan anu lumangsung dina kagiatan komunikasi vertikal, kalawan langkung nengetan pagawe, leuwih kalawan kitu kaayaanana pagawe magang (*training*) anu turut sarta didamel di pausahaan. Supados tujuan anu hoyong dihontal dina palaksanaan komunikasi tiasa mapan kalawan tangtos sarta sinambungan ka sadaya departemen anu aya di perhotelan.

Sanggem kunci: Komunikasi Vertikal sarta Prestasi Damel