



**ALIRAN INFORMASI *ROOMS DIVISION* DI PT.SARIARTHAMAS HOTEL  
INTERNATIONAL**

**SKRIPSI**

Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Strata satu (S1) Ilmu Komunikasi

**UNIVERSITAS  
MERCU BUANA**  
Disusun Oleh:  
Arini Novianti

44215120070

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI**

**UNIVERSITAS MERCU BUANA**

**JAKARTA**

**2020**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Arini Novianti

NIM : 44215120070

Program Studi : Public Relations

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya sendiri, apabila saya mengutip karya lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (Penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 29 Desember 2020



44215120070

Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana



### LEMBARA PENGESAHAN PERBAIKAN TUGAS AKHIR

Judul : Aliran Informasi Rooms Division di PT Sariarthamas Hotel International  
Nama : Ariti Novianti  
NIM : 44215120070  
Fakultas : Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi : Public Relations

Jakarta, 02 Januari 2021

Disetujui dan diterima oleh,

UNIVERSITAS

Pembimbing

(Mardhiyyah, M.I.Kom)

Ketua Bidang Studi Public Relations

(Dr. Elly Yuliawati, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyio, M.comn, Ph.D)

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Dr. Farid Hamid, M.Si)



**LEMBAR TANDA LULUS SIDANG TUGAS AKHIR**

Judul : “Aliran Informasi Rooms Division di PT Sariarthamas Hotel  
International”

Nama : Arini Novianti

NIM 44215120070

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Public Relations

Ketua Sidang,  
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Dr. Farid Hamid, M.Si

(.....),

Penguji Ahli,


Riki A, M.Ikom

(.....)

Pembimbing I,

Mardhiyyah, M.Ikom

(.....)

 UNIVERSITAS MERCU BUANA	FORMULIR TANDA PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI UNIVERSITAS MERCU BUANA		Q
	No. Dokumen : 15.4.02.01	Distribusi :	
Tanggal Efektif : 1 Mei 2014			

Dengan ini kami menyatakan bahwa mahasiswa :

Nama : Arini Nandini  
 NIM : 44215120070  
 Bidang Studi : Public Relations  
 Alamat : Kawa Bayu No. 44 RT. 10/11, Kawa Bayu, Cengcarang Jakarta Barat  
 No. Telp : 0821 1417 1470

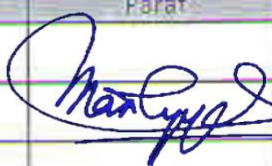
Telah menyelesaikan skripsi : Aliran Informasi Room Division di PT Sarinahamas  
 Dengan judul : Hotel International

dan telah memenuhi persyaratan untuk diuji baik dari segi isi, maupun dari segi teknis  
 Ujian akan berlangsung pada \*(diisi oleh Bagian Administrasi)

Hari/Tanggal :  
 Jam/Tempat : (di isi oleh Tata Usaha)

Dewan Penguji  
 Ketua Sidang :  
 Penguji Ahli :

UNIVERSITAS  
 MERCU BUANA

	Nama Fungsi	Paraf
Dibuat Oleh	Ketua Bidang Studi	
Diketahui Oleh	Pembimbing I	
	Pembimbing II	
Disetujui Oleh	Kaprodi	Mardhiyyah, M.I.Kom

Fakultas Ilmu Komunikasi - Universitas Mercu Buana  
 Jl. Meruya Selatan Kembangan Jakarta Barat 11650



Mercu Buana University  
Faculty of Communication  
Public Relations Study Program  
Arini Novianti  
44215120070

Information Flow Rooms Division at PT Sariarthamas Hotel International  
Bibliography: 137 pages, 30 books, and 8 journals

### **ABSTRACT**

The flow of information in an organization is a dynamic process, in this process messages are constantly and continuously created, displayed and interpreted and takes place continuously. The flow of information within a company or organization of communication between people such as horizontal communication such as staff and staff or vertical communication between superiors and subordinates can understand the meaning conveyed by the communicator, so there will be a comfortable relationship. The theoretical concept that is relevant to this research refers to the information flow patterns as stated in R. Wayne Pace and Don F Faules (strategies to improve company performance) and the nature of information flow proposed by Gueztkow.

This research uses descriptive research type with qualitative methods (case studies) and data analysis techniques data triangulation. The data used are primary data from interviews with sources and secondary data obtained by literature study and observations that are relevant to the problems studied.

The result of the study shows that the flow of information in the room division in horizontal communication between employees and vertical communication is only limited to work, never out of context. Meanwhile, diagonal communication is only carried out when it is necessary to support the smooth operation of the company. The flow pattern used is the wheel pattern, where the Room Division Manager is the center of the collection of reports and information, however, the chain pattern also applies where any information or questions that each section wants to convey must go through its respective leader section. The distribution of messages is carried out simultaneously or sequentially with oral and written media.

**Keywords:** Information Flow, Communication Patterns, Organizational Communicati





Universitas Mercu Buana  
Fakultas Ilmu Komunikasi  
Bidang Studi Public Relations  
Arini Novianti  
44215120070

Aliran Informasi Room Division di PT Sariarthamas Hotel International  
Bibliografi: 5 Bab 137 Halaman, 30 Buku, 8 Jurnal

### ABSTRAK

Aliran informasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses dinamik, dalam proses inilah pesan-pesan secara tetap dan berkesinambungan diciptakan, ditampilkan dan diinterpretasikan serta berlangsung terus menerus. Aliran informasi di dalam perusahaan atau organisasi komunikasi antar manusianya seperti komunikasi secara horizontal seperti staff dan staff maupun vertikal antara atasan dan bawahan bisa memahami makna yang di sampaikan komunikator maka akan ada sebuah hubungan yang nyaman. Konsep teori yang *relevant* dengan penelitian ini mengacu pada pola aliran informasi yang dikemukakan dalam R.Wayne Pace dan Don F Faules (strategi meningkatkan kinerja perusahaan) dan sifat aliran informasi yang dikemukakan oleh Gueztkow.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif dengan metode kualitatif (studi kasus) dan teknik analisa data triangulasi data. Data yang digunakan adalah data primer dari hasil wawancara dengan narasumber dan untuk data sekunder diperoleh dengan studi pustaka dan observasi yang *relevant* dengan permasalahan yang di teliti.

Dari hasil penelitian menunjukan bahwa Aliran Informasi di dalam Room Division dalam Komunikasi Horizontal antar sesama karyawan dan Komunikasi Vertikal dilakukan hanya sebatas pekerjaan tidak pernah diluar konteks. Sedangkan Komunikasi diagonal hanya dilakukan apabila diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional perusahaan. Pola aliran yang digunakan menggunakan yaitu pola roda, dimana Room Division Manager sebagai sentral dari pengumpulan laporan dan informasi, akan tetapi berlaku juga pola rantai dimana tiap informasi atau pertanyaan yang ingin disampaikan oleh tiap-tiap *section* harus melalui *leader section* nya masing-masing. Penyebaran pesan dilakukan secara serentak maupun berurutan dengan media lisan maupun tulisan.

Kata Kunci : Aliran Informasi, Pola Komunikasi, Komunikasi Organisasi

## KATA PENGANTAR

Pertama, penulis memanjatkan puji dan syukur kepada Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah-Nya, Penulis diberikan kemampuan untuk dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penulis menyadari tanpa adanya pertolongan Allah SWT mustahil penulisan skripsi ini dapat terselesaikan.

Kedua, penulis menyadari sebagai manusia dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini tidak mungkin dapat dilakukan seorang diri. Penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan karya penelitian kepada:

1. Allah Subhanahu Wata'ala, Tuhan Yang Maha Kuasa dan Rasulullah Shalallahu 'Alaihi Wassalam atas teladan yang diberikan.
2. Ibu Mardhiyyah, M.Ikom selaku pembimbing skripsi, yang telah membimbing sepenuh hati dan penuh kesabaran.
3. Ibu Dr. Elly Yuliawati, M.Si. selaku ketua bidang studi Public Relations Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Ponco Budi Sulisty, M.Comn, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu buana



5. Bapak dan Ibu dosen pengajar Fakultas Ilmu Komunikasi khususnya jurusan Public Relations, terima kasih banyak atas bantuannya selama ini dalam membina dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Terimakasih dan sujud penulis persembahkan kepada Ibunda Halimatun Sahdiah yang selalu memberikan do'a terbaiknya sepanjang penyusunan karya penelitian ini. Dan Alm. Ayahanda yang menjadi panutan penulis dengan petuah dan dedikasinya untuk hidup saya sampai akhir hayatnya.
7. Karyawan PT Sariarthamas Hotel International (Sari Pacific Jakarta) yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian terutama bagian Front Office.
8. Seluruh teman-teman angkatan 2015 genap Program Studi Public Relations Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana Jakarta yang telah memotivasi dan banyak membantu dalam memperlancar penelitian dan penulisan serta menjadikan teman diskusi hingga terselesaikannya karya penelitian ini.
9. Arif Setiawan Suamiku yang selalu memberikan dorongan semangat dan menemani hari-hari penulis selama penyusunan karya penelitian ini.
10. Esti Dwi Astuti sebagai partner kuliah dari semester awal hingga selesai yang tidak pernah terpisahkan. Terima kasih bebcuuuu!!!
11. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terimakasih atas berbagai bentuk bantuan dan dukungan yang diberikan.

Semoga amal dan budi baik semua yang telah membantu dan memberikan dorongan, semangat, serta do'a pada diri penulis akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Kemudia semoga karya ini memenuhi harapan sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai, juga memberi manfaat bagi diri penulis, pembaca serta pemerhati masalah-masalah komunikasi. Aamiin.



Jakarta, 29 Desember 2020

Arini Novianti

U N I V E R S I T A S  
M E R C U B U A N A

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR TANDA LULUS SIDANG</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>BAB I</b> .....	1
<b>PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Fokus Penelitian .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II</b> .....	9
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Teoritis.....	25
2.2.1 Komunikasi Organisasi.....	26
2.2.2 Hambatan dalam Komunikasi organisasi.....	28
2.2.3 Fungsi Komunikasi Organisasi.....	29
2.2.4 Aliran Informasi.....	31
2.2.5 Sifat Aliran Informasi.....	32

2.2.6 Pola Aliran Informasi.....	35
2.2.7 Arah Aliran Informasi.....	36
BAB III.....	44
METODOLOGI PENELITIAN.....	44
3.1 Paradigma Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	45
3.3 Subjek dan Objek Penelitian.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.5 Teknik Analisis Data.....	49
3.6 Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV.....	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	58
4.1.1 Profil dan Sejarah Perusahaan.....	60
4.1.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	62
4.1.3 Struktur Organisasi.....	63
4.2 Hasil Penelitian.....	64
4.2.1 Aliran Informasi yang terbentuk didalam Room Division PT Sariarthamas Hotel International.....	65
4.2.2 Media yang di gunakan oleh Room Division PT Sariarthamas Hotel International.....	76
4.3 Pembahasan.....	86
4.3.1 Aliran Informasi Room Division PT Sariarthamas Hotel International.....	86
4.3.2 Pola Komunikasi Organisasi yang terbentuk pada Room Division di PT Sariarthamas Hotel International.....	95
4.3.3 Sifat Aliran Informasi Room Division PT Sariarthamas Hotel International.....	98
BAB V.....	101
KESIMPULAN DAN SARAN.....	101
5.1 Kesimpulan.....	101

5.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA.....	105
LAMPIRAN.....	109



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1.1 Struktur Organisasi .....	64
Gambar 4.2.1 Pola Roda .....	98
Gambar 4.2.2 Pola Rantai.....	99





## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	17
--------------------------------------	----

