

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui “Meningkatkan Operasional Hotel Hilton Bandung Melalui Penerapan Komunikasi Organisasi”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kontribusi komunikasi internal dalam meningkatkan dan memperkuat koordinasi antardepartemen dan operasional di Hotel Hilton Bandung. faktor yang menjadi penghambat dan mencari solusi, menilai berbagai pendekatan alat komunikasi internal mana yang paling efektif untuk meningkatkan operasional hotel.

Metode dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan jenis studi kasus. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melakukan observasi langsung ke tempat penelitian, wawancara secara mendalam kepada informan kunci ataupun pendukung dan melakukan dokumentasi. Dalam penelitian ini ada 4 orang karyawan yang menjadi informan. 2 orang informan kunci dan 2 informan pendukung.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah implementasi yang digunakan untuk meningkatkan operasional adalah dengan menerapkan jenis komunikasi vertikal yang menggunakan media komunikasi *morning briefing* sehingga dapat memperkuat koordinasi antara atasan dan bawahan dalam proses penyampaian pesan. Aktivitas berkomunikasi dalam divisi ini juga biasanya berkomunikasi secara langsung dan juga menggunakan teknologi komunikasi. Peningkatan operasional didukung dengan adanya *daily morning report* yang membuat karyawan bekerja lebih jelas dan teratur.