Jurnal Widya Komunika
ISSN: 0216-77239, E-ISSN: 2686-1968

ANALISIS JARINGAN KOMUNIKASI ANTAR DIVISI DALAM IMPLEMENTASI KONSEP 24 HOURS STAY DI HOTEL JANEVALLA BANDUNG

COMMUNICATION NETWORK ANALYSIS IN INTERDEPARTMENTAL SERVICE COORDINATION FOR THE IMPLEMENTATION OF THE 24-HOUR STAY CONCEPT AT JANEVALLA HOTEL BANDUNG

Fajarizky Mahendra[1], Desayu Eka Surya[2], Rismawaty Rais[3]
Magister Ilmu Komunikasi,
Universitas Komputer Indonesia, Bandung, Indonesia
fajarizkymahendra24@gmail.com[1], desayuekas1012@email.unikom.ac.id[2],
rismawaty@email.unikom.ac.id[3]

ABSTRACT

Abstract. The introduction of the 24 Hours Stay concept represents a significant advancement in the hospitality sector, allowing guests the option to remain for an entire 24-hour period starting from their check-in moment. This approach necessitates intricate coordination between various hotel departments, as details regarding guest arrivals, room usage, and check-outs are subject to constant change. The objective of this research is to examine the communication patterns that develop during interdepartmental service coordination while implementing the 24 Hours Stay concept at Janevalla Hotel Bandung. A qualitative methodology was adopted utilizing a case study format. Data were gathered through comprehensive interviews, observations, and document analysis, subsequently analyzed descriptively. The results reveal that the front office plays a pivotal role in the communication framework, while the communication dynamics appear as an interconnected network that illustrates a substantial level of dependency among different divisions. Information is exchanged swiftly, simultaneously, and continuously through the assistance of digital communication platforms such as WhatsApp. The findings suggest that the effective execution of the 24 Hours Stay concept is significantly reliant on the enhancement of interdepartmental communication systems.

Keywords*: Communication Network; Organizational Communication; Service Coordination; 24 Hours Stay; Hospitality Industry.*

ABSTRAK

Abstrak. Implementasi konsep 24 Hours Stay adalah sebuah inovasi dalam dunia perhotelan yang menawarkan keleluasaan waktu menginap kepada para tamu selama 24 jam penuh. Konsep tersebut memerlukan koordinasi yang lebih rumit antara berbagai divisi karena perubahan informasi yang berhubungan dengan kedatangan, pemanfaatan, dan keberangkatan tamu terjadi secara dinamis. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola komunikasi yang terbentuk dalam koordinasi pelayanan antar divisi saat menerapkan konsep 24 Hours Stay di Hotel Janevalla Bandung. Metodologi yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan pengumpulan dokumentasi, yang selanjutnya dianalisis. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa front office berfungsi sebagai kunci dalam jaringan komunikasi, sedangkan pola hubungan yang terbentuk bersifat jaringan saling terkait dengan tingkat ketergantungan yang tinggi antara divisi. Aliran informasi berlangsung cepat, bersamaan, dan terus menerus dengan dukungan media digital seperti *WhatsApp*. Penelitian menyimpulkan bahwa keberhasilan penerapan 24 Hours Stay sangat tergantung pada pengoptimalan jaringan komunikasi antar divisi.

Kata kunci: Jaringan komunikasi; komunikasi organisasi; pelayanan; 24 Hours Stay; Perhotela

1. PENDAHULUAN

Pada operasional industri perhotelan, pelayanan yang diterima pelanggan merupakan hasil dari rangkaian aktivitas yang melibatkan koordinasi berbagai unit kerja di dalam organisasi. Aktivitas seperti proses *check-in*, pengelolaan reservasi, pembaruan status kamar, hingga kesiapan fasilitas bagi tamu tidak berlangsung secara terpisah, tetapi saling berkaitan melalui pertukaran informasi antardivisi. Di balik layanan yang tampak sederhana bagi pelanggan, terdapat proses koordinasi yang melibatkan berbagai bagian seperti *front office*, *housekeeping*,

reservasi, hingga bagian pelayanan lainnya. Setiap divisi memiliki fungsi dan tanggung jawab yang berbeda, namun keterhubungan informasi antar bidang menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional. Informasi yang tersampaikan secara tepat dapat mendukung keberhasilan pelayanan, sedangkan keterlambatan maupun ketidaksesuaian informasi berpotensi menimbulkan hambatan dalam pelaksanaan kerja organisasi.

Kebutuhan terhadap koordinasi yang terintegrasi menjadi semakin penting ketika organisasi menghadapi perubahan sistem pelayanan yang lebih dinamis. Salah satu inovasi yang mulai berkembang dalam industri perhotelan adalah konsep 24 *Hours Stay*. Konsep ini memberikan kesempatan kepada tamu untuk menggunakan kamar selama dua puluh empat jam penuh sejak waktu *check-in*. Dengan sistem tersebut, tamu yang melakukan *check-in* pada pukul tertentu dapat menggunakan kamar hingga waktu yang sama pada hari berikutnya. Pola tersebut berbeda dengan sistem hotel konvensional yang umumnya menerapkan waktu *check-in* dan check-out secara seragam. Penerapan konsep ini menawarkan fleksibilitas yang lebih besar kepada pelanggan karena waktu menginap dapat disesuaikan dengan kebutuhan perjalanan masing-masing.

Munculnya konsep pelayanan yang lebih fleksibel tidak dapat dipisahkan dari perubahan karakteristik konsumen serta meningkatnya persaingan industri perhotelan. Dalam beberapa tahun terakhir, persaingan antarhotel mengalami perubahan yang cukup signifikan. Hotel tidak lagi hanya bersaing melalui fasilitas fisik, lokasi strategis, maupun aspek harga, tetapi juga melalui kemampuan menciptakan pengalaman pelanggan (*customer experience*) yang lebih personal dan adaptif (Kandampully, Zhang, & Jaakkola, 2018). Perkembangan teknologi informasi dan kemudahan akses digital memungkinkan pelanggan membandingkan berbagai layanan hotel berdasarkan pengalaman yang ditawarkan. Kondisi tersebut mendorong organisasi perhotelan untuk terus menghadirkan inovasi pelayanan sebagai upaya meningkatkan daya saing sekaligus memenuhi kebutuhan pelanggan yang semakin beragam.

Meskipun memberikan keuntungan dalam bentuk fleksibilitas layanan, implementasi 24 *Hours Stay* turut menghadirkan konsekuensi terhadap pola operasional organisasi. Pada sistem pelayanan hotel konvensional, aktivitas operasional umumnya berlangsung dalam ritme yang relatif stabil karena pola kedatangan dan kepulangan tamu cenderung seragam. Kondisi tersebut memungkinkan pengaturan jadwal pelayanan dilakukan secara lebih terstruktur. Berbeda dengan sistem konvensional, implementasi 24 *Hours Stay* menghadirkan variasi waktu penggunaan kamar yang lebih dinamis sehingga ritme kerja organisasi turut mengalami perubahan. Variasi waktu kedatangan dan kepulangan tamu berdampak pada pengelolaan jadwal pelayanan, pengaturan ketersediaan kamar, serta koordinasi antarbagian yang terlibat dalam proses operasional.

Kondisi tersebut dapat terlihat pada keterhubungan berbagai divisi yang saling bergantung dalam pelaksanaan pelayanan hotel. Ketika tamu melakukan *check-in* pada malam hari dan memperoleh durasi penggunaan kamar selama dua puluh empat jam penuh, informasi mengenai penggunaan kamar perlu diterima oleh berbagai pihak dalam waktu yang relatif cepat. Divisi reservasi perlu memperbarui data ketersediaan kamar, *front office* harus memastikan informasi tamu tersampaikan dengan tepat, sedangkan *housekeeping* perlu menyesuaikan jadwal persiapan maupun pembersihan kamar. Semakin dinamis pola pelayanan yang diterapkan, semakin tinggi pula kebutuhan terhadap koordinasi informasi yang cepat dan akurat.

Dalam kondisi tersebut, komunikasi memiliki peran penting dalam menjaga kesinambungan proses pelayanan organisasi. Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan

oleh standar operasional prosedur yang dimiliki organisasi, tetapi juga dipengaruhi oleh bagaimana informasi mengalir dan dipertukarkan antarpihak yang terlibat. Keterlambatan informasi, ketidaksesuaian data, maupun terputusnya aliran komunikasi dapat memengaruhi proses koordinasi serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima pelanggan. Oleh karena itu, komunikasi organisasi perlu dipahami sebagai bagian dari sistem yang menghubungkan aktivitas kerja antarunit dalam organisasi (Sari & Syaifullah, 2018).

Dalam perspektif komunikasi organisasi, interaksi yang berlangsung antarindividu maupun antar divisi akan membentuk pola hubungan tertentu. Hubungan tersebut menghasilkan jaringan komunikasi yang memperlihatkan bagaimana informasi bergerak di dalam organisasi, pihak yang memiliki intensitas komunikasi tinggi, individu yang berperan sebagai penghubung, maupun aktor yang menjadi pusat pertukaran informasi. Pendekatan jaringan komunikasi menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai struktur hubungan yang terbentuk dalam proses koordinasi organisasi. Melalui pendekatan ini, komunikasi tidak hanya dipahami dari isi pesan yang disampaikan, tetapi juga melalui pola relasi yang berkembang di antara aktor organisasi (Boissevain & Mitchell, 2018). Pendekatan jaringan komunikasi juga dapat digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik hubungan, pola penyebaran informasi, serta dinamika interaksi yang terbentuk dalam suatu jaringan sosial (Kim & Hastak, 2018). Selain itu, pendekatan Social Network Analysis mampu membantu memetakan hubungan komunikasi antarkaryawan serta mengidentifikasi aktor yang memiliki pengaruh dalam proses pertukaran informasi organisasi (Zusrony *et al*., 2019). Struktur jaringan komunikasi juga dapat memperlihatkan pihak yang berperan sebagai pusat informasi maupun penghubung antarkelompok dalam organisasi sehingga proses koordinasi kerja dapat berjalan lebih efektif (Mahmud & Swarnawati, 2020).

Penelitian mengenai komunikasi dalam industri perhotelan telah dilakukan melalui berbagai perspektif. Penelitian mengenai komunikasi antar departemen *front office* dan *housekeeping* pada *Sapphire Boutique* Hotel Kudus menunjukkan bahwa komunikasi antardepartemen memiliki peran dalam mendukung kelancaran operasional pelayanan hotel. Namun penelitian tersebut lebih berfokus pada proses komunikasi antarunit kerja secara umum dan belum membahas struktur hubungan komunikasi yang terbentuk di antara aktor organisasi (Sari & Rahayu, 2025). Penelitian mengenai pola komunikasi Customer Relationship Management pada Vasa Hotel Surabaya menunjukkan bahwa komunikasi memiliki fungsi dalam membangun hubungan organisasi dengan pelanggan. Fokus penelitian lebih diarahkan pada hubungan eksternal organisasi dengan pelanggan melalui strategi pelayanan (Prayoga *et al*., 2023). Sementara itu, penelitian mengenai komunikasi organisasi pada bidang reservasi penginapan Gili Cemara Bungalows menitikberatkan pembahasan pada aktivitas komunikasi dalam satu bidang kerja tertentu, yaitu reservasi (Nadyawati, 2024).

Ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa kajian komunikasi pada sektor perhotelan telah banyak dilakukan, namun fokus penelitian masih didominasi oleh komunikasi antarbagian secara umum, hubungan organisasi dengan pelanggan, serta aktivitas komunikasi pada fungsi kerja tertentu. Penelitian mengenai implementasi konsep 24 *Hours Stay* dalam perspektif komunikasi organisasi masih relatif terbatas. Selain itu, penggunaan pendekatan analisis jaringan komunikasi untuk memetakan hubungan antaraktor, aktor sentral, dan arus informasi dalam sistem pelayanan hotel juga belum banyak ditemukan. Penelitian jaringan komunikasi yang telah dilakukan sebelumnya lebih banyak diterapkan pada konteks organisasi perusahaan secara umum dan belum diarahkan pada dinamika koordinasi pelayanan dalam industri perhotelan (Zusrony *et al*., 2019). Padahal implementasi pelayanan berbasis fleksibilitas waktu melibatkan koordinasi berbagai divisi yang saling bergantung dan

membutuhkan pertukaran informasi secara cepat, intensif, serta berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ruang penelitian yang masih perlu dikembangkan.

Penelitian ini memiliki kebaruan pada fenomena, lokasi, dan pendekatan penelitian yang digunakan. Penelitian mengangkat implementasi konsep 24 *Hours Stay* pada Janevalla Bandung yang menerapkan inovasi pelayanan berbasis fleksibilitas waktu. Selain itu, penelitian menggunakan pendekatan analisis jaringan komunikasi untuk memetakan struktur hubungan komunikasi antar divisi dalam proses koordinasi pelayanan. Pendekatan ini memungkinkan identifikasi aktor sentral, pola hubungan komunikasi, dan arus informasi yang terbentuk selama implementasi pelayanan berlangsung. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pola jaringan komunikasi yang terbentuk dalam koordinasi pelayanan antar divisi pada implementasi konsep 24 *Hours Stay* di Janevalla Bandung, termasuk aktor yang berperan dominan serta arus informasi yang terbentuk di dalamnya.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, yaitu pendekatan penelitian yang bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam melalui proses interaksi, makna, dan pengalaman subjek penelitian (Sugiyono, 2020). Metode ini digunakan untuk menganalisis dinamika komunikasi dan koordinasi antar divisi dalam implementasi konsep 24 *Hours Stay* di Janevalla Bandung. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Studi kasus merupakan pendekatan yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks nyata dan spesifik (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, studi kasus digunakan untuk mengkaji implementasi pelayanan 24 *Hours Stay* di Janevalla Bandung sebagai bentuk inovasi pelayanan hotel berbasis fleksibilitas waktu.

Teknik pengumpulan data terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara dan observasi. Wawancara digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai proses komunikasi dan koordinasi pelayanan, sedangkan observasi dilakukan untuk mengamati aktivitas komunikasi yang berlangsung di lingkungan hotel (Sugiyono, 2020). Data sekunder diperoleh melalui studi pustaka berupa jurnal ilmiah, buku, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan komunikasi organisasi, jaringan komunikasi, dan industri perhotelan. Teknik keabsahan data menggunakan triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan studi pustaka untuk memastikan validitas serta konsistensi data penelitian (Nurfajriani *et al*., 2024).

.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi konsep *24 Hours Stay* di Janevalla Bandung membentuk pola jaringan komunikasi organisasi yang bersifat dinamis, terintegrasi, dan memiliki tingkat ketergantungan tinggi antar divisi. Konsep pelayanan berbasis fleksibilitas waktu menyebabkan proses pelayanan hotel tidak lagi berjalan melalui pola operasional konvensional yang memiliki alur *check in* dan *check out* tetap. Dalam konsep ini, tamu memiliki keleluasaan menggunakan kamar selama 24 jam penuh sejak waktu *check in* dilakukan. Kondisi tersebut menyebabkan perubahan pola koordinasi kerja antar divisi karena informasi mengenai kedatangan, perpindahan, maupun keberangkatan tamu dapat berubah sewaktu-waktu sesuai kebutuhan pelanggan (Kandampully *et al*., 2018).

Temuan tersebut dapat dianalisis melalui perspektif jaringan komunikasi organisasi yang membahas hubungan antaraktor, pola komunikasi, dan keterkaitan antara struktur jaringan dengan proses pertukaran informasi. Kerangka jaringan komunikasi yang dikembangkan

dalam buku *Theories of Communication Networks* karya Monge dan Contractor (2003), sebagaimana diulas oleh Frantz (2018), dapat dijadikan landasan untuk memahami komunikasi sebagai bagian dari hubungan yang terbentuk di dalam organisasi. Dalam penelitian ini, implementasi konsep *24 Hours Stay* tidak hanya berkaitan dengan pelaksanaan tugas masing-masing divisi, tetapi juga dengan bagaimana hubungan komunikasi antar divisi terbentuk dan dipertahankan untuk mendukung kelancaran pelayanan (Frantz, 2018). Fleksibilitas waktu penggunaan kamar menyebabkan informasi operasional harus terus diperbarui sehingga hubungan komunikasi antar divisi menjadi bagian penting dalam proses penyesuaian pelayanan terhadap kebutuhan tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, pola jaringan komunikasi yang terbentuk dalam implementasi pelayanan ini berlangsung secara simultan dan berkelanjutan melalui komunikasi formal maupun informal. Komunikasi formal terlihat melalui pembagian tugas dan alur koordinasi operasional antar divisi, sedangkan komunikasi informal berkembang melalui penggunaan media digital berupa grup percakapan *WhatsApp* yang menjadi sarana utama pertukaran informasi harian. Penggunaan *WhatsApp* tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian pesan, tetapi juga menjadi sarana koordinasi operasional yang menghubungkan divisi-divisi pelayanan hotel dalam satu jaringan komunikasi yang saling terhubung (Sari & Syaifullah, 2018). Dalam konteks penelitian ini, penggunaan *WhatsApp* memperlihatkan bagaimana hubungan komunikasi antaraktor difasilitasi oleh media digital sehingga informasi dapat disampaikan kepada beberapa pihak yang berkepentingan tanpa harus menunggu komunikasi secara langsung. Meskipun demikian, keberadaan grup *WhatsApp* tidak dengan sendirinya menunjukkan bahwa seluruh hubungan komunikasi telah berjalan efektif. Dinamika jaringan komunikasi tercermin dari ketepatan informasi yang disampaikan, keterlibatan setiap aktor, serta tindak lanjut terhadap pesan yang diterima.

Dalam praktiknya, grup komunikasi tersebut digunakan untuk menyampaikan pembaruan informasi secara *real time* terkait kondisi tamu dan operasional hotel. Informasi mengenai reservasi kamar, status kesiapan *room*, waktu *check in* dan *check out*, permintaan tamu, hingga perubahan kondisi pelayanan disampaikan secara cepat kepada pihak-pihak yang berkaitan. Berdasarkan hasil penelitian, penggunaan media komunikasi digital ini muncul karena karakter pelayanan *24 Hours Stay* membutuhkan kecepatan distribusi informasi yang tinggi. Setiap perubahan informasi yang terlambat diterima berpotensi memengaruhi kesiapan pelayanan hotel secara keseluruhan (Siregar *et al*., 2021). Temuan tersebut dapat dianalisis melalui konsep arus informasi (*information flow*) sebagai salah satu fokus operasional penelitian jaringan komunikasi, yaitu bagaimana pesan bergerak melalui hubungan antaraktor hingga sampai kepada pihak yang membutuhkan informasi tersebut. Dalam konteks ini, *WhatsApp* mendukung penyebaran informasi lintas divisi, sedangkan ketepatan arus informasi ditentukan oleh ketepatan pesan, kejelasan penerima, dan tindak lanjut yang dilakukan oleh masing-masing divisi.

Pola jaringan komunikasi dimulai dari divisi reservasi sebagai pintu awal arus informasi pelayanan hotel. Divisi reservasi bertanggung jawab mengelola pemesanan kamar yang berasal dari berbagai *online travel agent* maupun *direct booking* melalui situs web hotel. Informasi mengenai pemesanan tamu kemudian disampaikan kepada *front office* dan divisi lain yang berkaitan dengan operasional pelayanan. Data yang dikomunikasikan tidak hanya berupa jumlah tamu dan jenis kamar, tetapi juga mencakup waktu kedatangan, kebutuhan khusus pelanggan, serta potensi perubahan waktu *check in* dan *check out* yang bersifat fleksibel. Dalam kerangka analisis jaringan komunikasi, divisi reservasi dapat dipahami sebagai salah satu aktor atau *node* yang berperan menghasilkan dan menyampaikan informasi

awal sebagai dasar bagi divisi lain untuk mempersiapkan pelayanan. Namun, reservasi bukan satu-satunya sumber informasi karena pembaruan kondisi operasional juga dapat berasal dari interaksi langsung dengan tamu maupun komunikasi antar divisi selama proses pelayanan berlangsung.

Selanjutnya, *front office* menjadi titik komunikasi utama yang menghubungkan berbagai divisi pelayanan hotel. Berdasarkan hasil observasi, *front office* memiliki intensitas komunikasi paling tinggi karena berhubungan langsung dengan tamu sekaligus menjadi penghubung antarbagian operasional. *Front office* tidak hanya menerima informasi dari reservasi, tetapi juga terus melakukan koordinasi dengan *room division* dan *housekeeping* terkait status kesiapan kamar. Intensitas komunikasi yang tinggi terjadi karena konsep *24 Hours Stay* menyebabkan pergerakan tamu tidak dapat diprediksi secara tetap seperti sistem hotel konvensional. Tamu dapat melakukan *check out* pada waktu yang berbeda-beda sehingga pembaruan informasi mengenai kondisi kamar harus dilakukan secara terus-menerus.

Temuan tersebut dapat dianalisis melalui konsep sentralitas (*centrality*) sebagai fokus untuk mengidentifikasi posisi relatif aktor berdasarkan hubungan komunikasinya dengan aktor lain. Berdasarkan hasil penelitian, *front office* memperlihatkan karakteristik aktor yang menempati posisi strategis karena terlibat dalam pertukaran informasi dengan berbagai divisi dan berperan menghubungkan kebutuhan tamu dengan pelaksanaan tugas operasional. Posisi ini memungkinkan *front office* menerima, meneruskan, dan mengoordinasikan informasi yang diperlukan untuk menjaga kesinambungan pelayanan. Dengan demikian, peran *front office* tidak hanya ditentukan oleh intensitas komunikasinya, tetapi juga oleh fungsi penghubung yang dijalankannya. Meskipun demikian, sentralitas tersebut dipahami secara kualitatif berdasarkan wawancara dan observasi, bukan berdasarkan perhitungan matematis jaringan karena penelitian ini tidak menggunakan pengukuran kuantitatif sentralitas.

Dalam pola komunikasi tersebut, *room division* memiliki peran penting dalam mengelola informasi mengenai aktivitas tamu selama berada di hotel. Divisi ini bertanggung jawab menginformasikan kondisi *check in* dan *check out* tamu kepada *front office* sebagai dasar koordinasi operasional pelayanan. Informasi mengenai kebutuhan persiapan kamar kemudian diteruskan kepada *housekeeping* untuk proses pembersihan. *Housekeeping* selanjutnya melakukan pembersihan *room* dan area hotel sesuai kebutuhan operasional. Setelah kamar selesai dibersihkan, *housekeeping* kembali memberikan informasi kepada *front office* bahwa kamar telah siap digunakan oleh tamu berikutnya. Proses komunikasi tersebut menunjukkan adanya pola hubungan timbal balik yang berlangsung secara berulang dan saling bergantung antar divisi (Mahmud & Swarnawati, 2020).

Hubungan tersebut dapat dianalisis melalui konsep relasi komunikasi (*relations/ties*), yaitu hubungan yang menghubungkan aktor-aktor dalam suatu jaringan. Relasi antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping* tidak hanya berupa komunikasi satu arah, tetapi juga memperlihatkan pertukaran informasi yang memungkinkan setiap divisi menyesuaikan pekerjaannya dengan kondisi terbaru. Pola tersebut juga menunjukkan karakteristik resiprositas (*reciprocity*) ketika informasi yang disampaikan oleh satu divisi memperoleh tanggapan atau pembaruan dari divisi lainnya. Informasi mengenai keberangkatan tamu menjadi dasar bagi proses pembersihan kamar, sedangkan informasi mengenai kamar yang telah siap menjadi dasar bagi *front office* untuk melanjutkan pelayanan kepada tamu berikutnya. Dengan demikian, komunikasi berfungsi sebagai mekanisme koordinasi yang menghubungkan penyelesaian tugas satu divisi dengan pelaksanaan tugas divisi lainnya.

Dari hasil penelitian, hubungan komunikasi antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping* membentuk pola komunikasi yang paling intensif dibandingkan divisi lainnya.

Ketiga bagian tersebut menjadi inti koordinasi pelayanan karena keberhasilan implementasi konsep *24 Hours Stay* sangat bergantung pada sinkronisasi informasi mengenai kesiapan kamar dan mobilitas tamu hotel. Apabila salah satu divisi mengalami keterlambatan komunikasi, proses pelayanan dapat terganggu dan berdampak pada pengalaman tamu (Sari & Rahayu, 2025). Temuan ini menunjukkan bahwa struktur jaringan komunikasi tidak hanya dapat dianalisis berdasarkan hubungan yang terbentuk, tetapi juga melalui tingkat ketergantungan operasional yang melekat pada hubungan tersebut. Keterlambatan informasi mengenai *check out*, misalnya, dapat menghambat proses pembersihan kamar, sedangkan keterlambatan pembaruan status kamar dapat memengaruhi keputusan *front office* dalam memberikan pelayanan kepada tamu berikutnya. Oleh karena itu, hubungan komunikasi yang terjaga menjadi penting untuk memastikan setiap divisi dapat menjalankan tugasnya secara terkoordinasi.

Selain itu, divisi *food and beverage* juga menjadi bagian dari jaringan komunikasi pelayanan hotel. Keterlibatan divisi ini terlihat ketika tamu harus menunggu karena kamar belum siap digunakan. Dalam situasi tersebut, *front office* mengarahkan tamu menuju restoran hotel agar tetap memperoleh kenyamanan selama masa tunggu. Koordinasi antara *front office* dan *food and beverage* dilakukan untuk memastikan pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik meskipun terjadi keterlambatan kesiapan kamar. Hal ini menunjukkan bahwa pola jaringan komunikasi pelayanan hotel tidak hanya berkaitan dengan pengelolaan kamar, tetapi juga mencakup pengelolaan pengalaman tamu secara menyeluruh. Jika dikaitkan dengan konsep struktur jaringan (*network structure*), keterlibatan *food and beverage* memperlihatkan bahwa hubungan komunikasi terbentuk lintas fungsi sesuai kebutuhan operasional. Divisi ini tidak harus terlibat dalam setiap pertukaran informasi mengenai status kamar, tetapi menjadi bagian penting ketika situasi pelayanan membutuhkan dukungan tambahan untuk menjaga kenyamanan tamu.

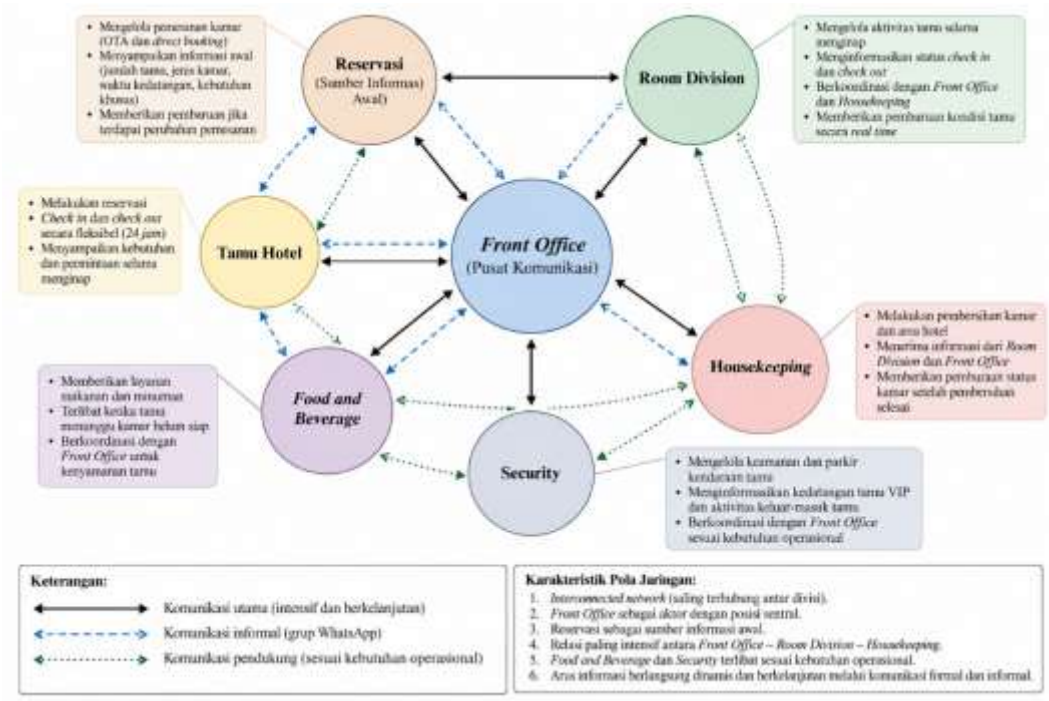
Sementara itu, divisi *security* turut menjadi bagian dalam jaringan komunikasi operasional hotel melalui pengelolaan keamanan dan parkir kendaraan tamu. Walaupun intensitas komunikasinya tidak setinggi *front office* atau *housekeeping*, divisi *security* tetap memiliki fungsi koordinatif dalam mendukung kelancaran aktivitas tamu selama berada di hotel. Informasi mengenai kedatangan tamu VIP, kepadatan kendaraan, maupun aktivitas keluar masuk tamu dikomunikasikan sesuai kebutuhan operasional hotel. Keberadaan divisi *security* menunjukkan bahwa jaringan komunikasi terdiri atas aktor dengan fungsi dan tingkat keterlibatan yang berbeda. Tidak semua aktor harus memiliki intensitas komunikasi yang sama untuk berkontribusi terhadap kelancaran pelayanan. Setiap divisi berperan sesuai kebutuhan dan tanggung jawabnya sehingga jaringan komunikasi hotel dapat dipahami sebagai jaringan lintas fungsi yang mengintegrasikan pelayanan utama dengan fungsi pendukung.

Berdasarkan hasil penelitian, pola jaringan komunikasi yang terbentuk dalam implementasi konsep *24 Hours Stay* di Janevalla Bandung dapat dideskripsikan sebagai *interconnected network*, yaitu jaringan komunikasi yang memperlihatkan keterhubungan antar divisi melalui pertukaran informasi dan hubungan koordinatif. Setiap bagian memiliki hubungan yang saling berkaitan meskipun intensitas komunikasi dan fungsi masing-masing aktor berbeda. Penggunaan media komunikasi digital seperti *WhatsApp* mendukung pertukaran informasi secara cepat dan memungkinkan pembaruan disampaikan kepada beberapa pihak dalam waktu singkat. Dari perspektif analisis jaringan komunikasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa struktur jaringan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan aktor

dan hubungan komunikasi, tetapi juga oleh bagaimana hubungan tersebut digunakan untuk mendistribusikan informasi dan mengoordinasikan tindakan operasional (Frantz, 2018).

Untuk memperjelas keterkaitan antar divisi dan alur pertukaran informasi dalam implementasi konsep 24 Hours Stay di Hotel Janevalla Bandung, temuan penelitian tersebut selanjutnya divisualisasikan dalam bentuk pola jaringan komunikasi antar divisi. Visualisasi ini disusun berdasarkan hasil wawancara dan observasi dengan mempertimbangkan peran masing-masing divisi, intensitas hubungan komunikasi yang teridentifikasi, serta keterkaitan koordinasi dalam pelaksanaan pelayanan. Melalui visualisasi tersebut, posisi *front office* sebagai penghubung utama.

Gambar 1. Pola Jaringan Komunikasi Antar Divisi dalam Implementasi Konsep 24 Hours Stay di Hotel Janevalla Bandung



Berdasarkan visualisasi pola jaringan komunikasi tersebut, dapat diinterpretasikan bahwa jaringan komunikasi antar divisi dalam implementasi konsep *24 Hours Stay* di Hotel Janevalla Bandung menunjukkan struktur komunikasi yang berpusat pada *front office*, tetapi tetap melibatkan hubungan koordinatif dengan berbagai divisi sesuai kebutuhan operasional. Posisi *front office* terlihat dari perannya dalam menerima informasi awal mengenai reservasi, berkomunikasi dengan tamu, mengoordinasikan kesiapan kamar bersama *room division* dan *housekeeping*, serta menjalin komunikasi dengan *food and beverage* dan *security* ketika situasi pelayanan memerlukan keterlibatan kedua divisi tersebut. Sementara itu, hubungan antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping* memperlihatkan keterkaitan operasional yang lebih intensif karena pertukaran informasi di antara ketiganya berhubungan langsung dengan perubahan status kamar dan kesinambungan pelayanan kepada tamu.

Visualisasi tersebut juga memperlihatkan bahwa pola jaringan komunikasi tidak dapat dipahami sebagai alur informasi satu arah dari reservasi menuju seluruh divisi. Informasi yang diterima dapat mengalami pembaruan, memperoleh tanggapan, dan diteruskan kembali sesuai perkembangan situasi operasional. Dalam konteks ini, komunikasi antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping* menunjukkan hubungan timbal balik yang memungkinkan

setiap divisi menyesuaikan pelaksanaan tugasnya berdasarkan informasi terbaru. Adapun keterlibatan *food and beverage* dan *security* menunjukkan bahwa hubungan komunikasi lintas divisi terbentuk berdasarkan fungsi serta kebutuhan pelayanan, sehingga tidak seluruh aktor memiliki intensitas komunikasi yang sama.

Dengan demikian, pola jaringan komunikasi yang teridentifikasi memperlihatkan keterhubungan antar divisi dengan posisi strategis *front office* sebagai penghubung utama dan hubungan koordinasi yang intensif pada pengelolaan kamar. Karakteristik tersebut berkaitan dengan kebutuhan pembaruan informasi secara berkelanjutan dalam penerapan konsep *24 Hours Stay*. Meskipun demikian, visualisasi ini merupakan representasi kualitatif atas pola komunikasi berdasarkan wawancara dan observasi, bukan hasil pemetaan matematis jaringan. Oleh karena itu, arah dan intensitas hubungan dalam gambar perlu dipahami sebagai gambaran analitis atas temuan penelitian, bukan sebagai ukuran statistik mengenai sentralitas atau kepadatan jaringan.

Meskipun demikian, karakteristik jaringan yang saling terhubung tersebut tidak secara otomatis membuktikan bahwa jaringan memiliki tingkat kepadatan (*density*) yang tinggi. Kepadatan jaringan merujuk pada perbandingan antara hubungan komunikasi yang benar-benar terbentuk dan hubungan yang mungkin terjadi di antara seluruh aktor. Dalam penelitian ini, penggunaan grup *WhatsApp* dan keterlibatan berbagai divisi menunjukkan adanya sarana keterhubungan komunikasi, tetapi penentuan tingkat kepadatan jaringan secara kuantitatif memerlukan pemetaan hubungan antaraktor yang lebih sistematis. Oleh karena itu, konsep *density* digunakan untuk membantu memahami tingkat keterhubungan jaringan, bukan untuk menetapkan nilai kepadatan tertentu yang belum diukur.

Temuan penelitian juga dapat dianalisis melalui konsep dinamika jaringan (*network dynamics*), yaitu perubahan hubungan komunikasi dan pola interaksi seiring perubahan kondisi operasional. Implementasi konsep *24 Hours Stay* menuntut setiap divisi untuk menyesuaikan koordinasi berdasarkan waktu kedatangan, keberangkatan, dan kesiapan kamar yang dapat berubah sewaktu-waktu. Ketika terdapat perubahan jadwal tamu, informasi yang sebelumnya disampaikan perlu diperbarui agar setiap divisi dapat menyesuaikan pelaksanaan tugasnya. Dengan demikian, jaringan komunikasi tidak bersifat statis, melainkan berlangsung melalui pembaruan informasi dan penyesuaian koordinasi secara berkelanjutan. Pembahasan mengenai jaringan sebagai struktur yang dapat mengalami perubahan sejalan dengan perhatian terhadap sifat dinamis jaringan komunikasi dalam karya yang diulas oleh Frantz (2018). *WhatsApp* mendukung proses tersebut dengan memungkinkan pembaruan informasi disampaikan secara cepat kepada pihak yang berkepentingan, sedangkan keberhasilan koordinasi tetap bergantung pada penerimaan dan tindak lanjut dari setiap divisi.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, *front office* merupakan aktor yang menempati posisi strategis dalam jaringan komunikasi implementasi konsep *24 Hours Stay* di Janevalla Bandung karena memiliki intensitas komunikasi tinggi dan menjadi penghubung informasi antara divisi reservasi, *room division*, *housekeeping*, *food and beverage*, *security*, serta tamu hotel. Posisi tersebut dapat dijelaskan melalui konsep sentralitas secara kualitatif, sedangkan hubungan antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping* memperlihatkan relasi komunikasi timbal balik yang mendukung kesinambungan pelayanan. Secara keseluruhan, jaringan komunikasi yang terbentuk memiliki karakteristik saling terhubung, dinamis, dan memiliki ketergantungan operasional antar divisi. Arus informasi dimulai dari divisi reservasi sebagai sumber informasi awal mengenai pemesanan dan kebutuhan tamu, kemudian diteruskan kepada *front office* sebagai penghubung utama, selanjutnya mengalir kepada divisi

terkait sesuai kebutuhan operasional. Arus informasi tersebut diperkuat melalui penggunaan grup *WhatsApp* yang memungkinkan pembaruan informasi secara *real time*, sehingga setiap divisi dapat merespons perubahan kondisi tamu dan operasional hotel secara lebih terkoordinasi.

Dengan menggunakan perspektif jaringan komunikasi organisasi yang dibahas dalam buku Monge dan Contractor (2003) dan diulas oleh Frantz (2018), temuan penelitian ini dapat dipahami melalui keterkaitan antara aktor, relasi komunikasi, struktur jaringan, posisi relatif aktor, keterhubungan antaraktor, pertukaran informasi timbal balik, arus informasi, dan perubahan pola komunikasi. Konsep-konsep tersebut digunakan sebagai perangkat analisis penelitian untuk menjelaskan bagaimana komunikasi antar divisi mendukung koordinasi pelayanan dalam implementasi konsep *24 Hours Stay*. Dengan demikian, keberhasilan implementasi pelayanan berbasis fleksibilitas waktu tidak hanya ditentukan oleh fasilitas hotel dan pembagian tugas masing-masing divisi, tetapi juga oleh kualitas hubungan komunikasi dan kemampuan jaringan dalam menyesuaikan diri terhadap perubahan kebutuhan tamu. Semakin akurat, terkoordinasi, dan tepat sasaran arus informasi yang terbentuk, semakin besar peluang hotel untuk memberikan pelayanan yang responsif dan konsisten kepada tamu.

4. PENUTUP

Hasil penelitian penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi konsep *24 Hours Stay* di Hotel Janevalla Bandung membentuk pola jaringan komunikasi antar divisi yang saling terhubung (*interconnected network*), dengan *front office* sebagai aktor yang menempati posisi strategis sebagai penghubung utama informasi dan koordinasi operasional. Posisi tersebut terlihat dari keterlibatan *front office* dalam menerima informasi awal dari divisi reservasi, berkomunikasi langsung dengan tamu, serta mengoordinasikan kebutuhan pelayanan dengan *room division*, *housekeeping*, *food and beverage*, dan *security*. Dengan demikian, karakteristik utama jaringan komunikasi yang ditemukan bukan sekadar keberadaan komunikasi antar divisi, melainkan terbentuknya keterhubungan lintas fungsi yang menjadikan *front office* sebagai titik penghubung antara informasi mengenai kebutuhan tamu dan pelaksanaan pelayanan oleh divisi terkait.

Temuan berikutnya memperlihatkan bahwa hubungan komunikasi paling intensif terjadi antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping*. Ketiga divisi tersebut memiliki keterkaitan operasional melalui pertukaran informasi mengenai waktu *check in* dan *check out*, status kamar, proses pembersihan, serta kesiapan kamar untuk digunakan kembali. Hubungan ini berlangsung secara timbal balik karena informasi dari satu divisi menjadi dasar bagi divisi lainnya untuk melakukan tindakan dan memberikan pembaruan informasi. Sementara itu, *food and beverage* dan *security* terlibat dalam jaringan komunikasi sesuai kebutuhan operasional yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, dan aktivitas tamu. Temuan ini menunjukkan bahwa jaringan komunikasi hotel memiliki pembagian peran dan intensitas hubungan yang berbeda, tetapi tetap saling berkaitan dalam mendukung rangkaian pelayanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa komunikasi formal dan informal berlangsung secara berdampingan, dengan grup *WhatsApp* sebagai salah satu media utama pertukaran informasi operasional. Media tersebut digunakan untuk menyampaikan pembaruan mengenai reservasi, kondisi tamu, status kamar, serta perubahan kebutuhan pelayanan. Namun, arus informasi tidak sepenuhnya bersifat satu arah dari reservasi menuju divisi lain. Informasi

dapat diperbarui melalui komunikasi dengan tamu maupun koordinasi antar divisi selama pelayanan berlangsung. Kondisi ini memperlihatkan bahwa jaringan komunikasi bersifat dinamis karena hubungan komunikasi dan tindak lanjut pesan menyesuaikan perubahan situasi operasional yang muncul dalam penerapan konsep *24 Hours Stay*.

Secara keseluruhan, temuan penelitian menegaskan bahwa karakteristik jaringan komunikasi antar divisi di Hotel Janevalla Bandung terletak pada posisi strategis *front office*, intensitas koordinasi antara *front office*, *room division*, dan *housekeeping*, serta arus informasi yang terus diperbarui melalui komunikasi formal dan informal. Pola tersebut menggambarkan bagaimana fleksibilitas waktu pelayanan berkaitan dengan kebutuhan koordinasi yang berkelanjutan. Dengan demikian, penelitian ini memperlihatkan bahwa implementasi konsep *24 Hours Stay* tidak hanya melibatkan pembagian tugas antar divisi, tetapi juga pembentukan hubungan komunikasi yang memungkinkan setiap divisi menyesuaikan pelaksanaan tugasnya berdasarkan informasi operasional terkini.

DAFTAR PUSTAKA

Addeo, Felice, and Giuseppe Masullo. 2021. "Studying the Digital Society: Digital Methods between Aji, D. S., & Arianto, I. D. (2023). Analisis jaringan komunikasi Holywings pada promosi Muhammad-Maria di Twitter. *Jurnal Pustaka Komunikasi, 6*(1), 56–71.

Akbar, M. A., Amril, M. A. B., Syahira, R., Latisha, F. R., & Jihan, N. (2022). Analisis struktur jaringan komunikasi #Seagames2022 di Twitter menggunakan pendekatan social network analysis (SNA). *Jurnal Studi Komunikasi dan Media, 26*(1), 1–16.

Boissevain, J., & Mitchell, J. C. (Eds.). (2018). *Network analysis: Studies in human interaction*. Walter de Gruyter GmbH & Co KG.

Kandampully, J., Zhang, T., & Jaakkola, E. (2018). Customer experience management in hospitality: A literature synthesis, new understanding and research agenda. *International Journal of Contemporary Hospitality Management, 30*(1), 21–56.

Kim, J., & Hastak, M. (2018). Social network analysis: Characteristics of online social networks after a disaster. *International Journal of Information Management, 38*(1), 86–96.

Mahmud, D., & Swarnawati, A. (2020). Pola jaringan komunikasi organisasi pada Havara Organizer PT. Havara Ruhama Ramadhani di Tangerang Selatan. *Perspektif Komunikasi: Jurnal Ilmu Komunikasi Politik dan Komunikasi Bisnis, 4*(1), 50–60.

Nadyawati, L. (2024). Komunikasi organisasi bidang reservasi penginapan Gili Cemara Bungalows di Desa Gili Indah. *Jurnal Ilmiah Detubuya, 1*(2), 161–174.

Nurfajriani, W. V., Ilhami, M. W., Mahendra, A., Afgani, M. W., & Sirodj, R. A. (2024). Triangulasi data dalam analisis data kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan, 10*(17), 826–833.

Prayoga, D. P., Palupi, M. T. F., & Ayodya, B. P. (2023). Pola komunikasi customer relationship management di Vasa Hotel Surabaya. *Prosiding Seminar Nasional Mahasiswa Komunikasi (SEMAKOM), 1*(2), 278–283.

Sari, A. A., & Syaifullah. (2018). *Komunikasi organisasi*. BuatBuku.com.

Sari, R., & Rahayu, E. (2025). Analisis komunikasi antar departemen front office dan housekeeping di Sapphire Boutique Hotel Kudus. *Media Bina Ilmiah, 19*(10), 5987–5994.

Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Tobing, E. C. L., & Arianto, I. D. (2022). Analisis jaringan komunikasi gerakan digital #PERCUMALAPORPOLISI di Twitter. *Jurnal Nomosleca, 8*(2), 146–159.

Zusrony, E., Purnomo, H. D., & Prasetyo, S. Y. J. (2019). Analisis pemetaan jaringan komunikasi karyawan menggunakan social network analysis pada perusahaan multifinance. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi, 3*(2), 145–158.