

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi : corporate social responsibility pada hotel transit : studi kasus hotel transit dariza jaya

Firza Elvira, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=110209&lokasi=lokal>

Abstrak

Pembangunan kota dan industrialisasi telah mendorong mobilitas manusia. Mobilitas ini sangat terasa di tempat-tempat yang menjadi pusat lalu lintas seperti Terminal Pulo Gadung. Terminal yang menghubungkan tempat-tempat antar kota antar propinsi maupun dalam kota ini selalu ramai siang maupun malam. Frekuensi keberangkatan dari terminal ini termasuk besar. Namun demikian terkadang penumpang tertinggal bisnya, dan memerlukan tempat bermalam. Padatnya jadwal keberangkatan juga membuat para awak bis hanya bisa beristirahat sejenak di terminal.

Kebutuhan akan tempat bermalam dan tempat beristirahat tersebut dilihat sebagai kesempatan unik untuk membuka sebuah hotel transit bagi para awak bis serta penumpang yang kemalaman. Sehingga didirikanlah Hotel Transit Dariza sekitar 20 tahun yang lalu, dengan lokasi di depan terminal Pulo Gadung.

Terkait dengan organisasi hotel transit, sangat menarik untuk diteliti kepuasan karyawan dan penduduk sekitar organisasi dalam hubungannya dengan organisasi, dengan komunikasi interpersonal sebagai komunikasi organisasi. Hal ini menjadi lebih menarik mengingat organisasi berlokasi di tempat yang terkenal dengan tingkat kriminalitas yang tinggi. Menarik untuk dilihat dan diteliti bagaimana organisasi berhubungan dengan elemen sekitar organisasi dan karyawannya untuk mengembangkan diri serta melestarikan organisasi selama lebih dari 20 tahun.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif dengan melakukan analisis proses komunikasi yang berlangsung di dalam organisasi, dimana komunikasi interpersonal dan non formal digunakan untuk mendelegasikan tugas maupun pelaporan-pelaporan. Demikian pula komunikasi yang dijalin dengan lingkungan sekitar organisasi. Organisasi yang dimotori oleh seorang pemegang kunci menggunakan pendekatan komunikasi interpersonal dalam hubungannya dengan masyarakat sekitar. Dimana hubungan yang Penelitian dilakukan dengan cara wawancara mendalam, observasi dan studi pustaka.

Dan setelah dilakukan penelitian, ditemukan bahwa komunikasi interpersonal diterapkan untuk berkomunikasi dengan banyak individu yang memiliki beragam latar belakang baik ekonomi maupun budaya, Serta berbagai kepentingan. Dengan mengacu bahwa interaksi yang berjalan secara interpersonal menghadirkan sensitivitas organisasi kepada masyarakat sekitar dalam bentuk Corporate Social Responsibility. Aktivitas CSR yang dilakukan organisasi mempererat kerjasama dan komunikasi antar komunikator. Dimana kedekatan interpersonal telah menumbuhkan kepekaan masing-masing pihak akan kebutuhan pihak yang lain. Sehingga masing-masing pihak merasa puas dengan perannya masing-masing, baik untuk karyawan, pemilik maupun masyarakat di sekitar organisasi. Pada akhirnya mereka akan bersama-sama melestarikan keberadaan organisasi.

Rekomendasi praktis dari penelitian ini adalah organisasi perlu menyiapkan kemandirian bagi karyawan dan masyarakat sekitar yang kehidupannya bergantung pada keberadaan organisasi. Kepekaan organisasi akan kebutuhan karyawan dan masyarakat sekitar perlu dikritisi agar tidak menimbulkan ketergantungan.