

Abstrak

Yogyakarta sebagai kota pariwisata mengalami pertumbuhan tingkat hunian 1.68% pada tahun 2023. Banyaknya hotel dan lowongan pekerjaan membuat pencari kerja dengan mudah berpindah-pindah. Perpindahan ini mempersingkat proses karyawan hingga menjadi seorang pimpinan yang memperoleh posisi dengan berpindah hotel. Peran kepemimpinan dalam organisasi perhotelan sangat penting untuk menumbuhkan kohesivitas anggota, pembagian kerja, penyampaian nilai-nilai pekerjaan dan memposisikan diri sebagai bagian dari Ayaartta Hotel. Pemimpin berperan dalam menciptakan iklim komunikasi organisasi. Tujuan penelitian ini adalah menemukan model komunikasi kepemimpinan dalam menciptakan kepuasan karyawan dan efektivitas organisasi melalui pendekatan CCO. Penelitian ini dilakukan dengan studi kualitatif melalui pendekatan etnografi. Teori yang digunakan adalah teori kepemimpinan hibrida dan *Communication Contitative Organization*. Pengumpulan data dilakukan dengan interview semi terstruktur dan obeservasi. Uji validitas yang dilakukan menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menyebutkan bahwa sebagian besar *Departemen Head* di Ayaartta Malioboro belum memiliki kemampuan dalam keterlibatannya di operasional yaitu keterlibatan, memotivasi karyawan, pengelolaan konflik, kemampuan non-verbal, keterampilan berbicara, keterbukaan dan sikap empati. Selain itu ditemukan keterlibatan pemilik perusahaan dalam proses manajerial sampai dengan pembagian uang jasa pelayanan yang tidak merata. Hal ini menyebabkan iklim komunikasi organisasi kurang kondusif sehingga banyak terjadi keluar masuk karyawan.

Kata Kunci: pariwisata perhotelan, komunikasi kepemimpinan, *Communication Contitative Organization*, komunikasi organisasi.

Abstract

Yogyakarta as a tourism city experienced a growth in occupancy rate of 1.68% in 2023. The number of hotels and job vacancies makes job seekers easily move around. This move shortens the process of employees to become a leader who obtains a position by moving hotels. The role of leadership in hospitality organisations is very important to foster member cohesiveness, division of labour, delivery of work values and positioning oneself as part of Ayaartta Hotel. Leaders play a role in creating an organisational communication climate. The purpose of this research is to find a leadership communication model in creating employee satisfaction and organisational effectiveness through the CCO approach. This research was conducted with a qualitative study through an ethnographic approach. The theories used are hybrid leadership theory and Communication Constitutive Organization. Data collection was done with semi-structured interviews and observations. The validity test was conducted using source triangulation. The results of the study stated that most of the Department Heads at Ayaartta Malioboro did not have the ability in their involvement in operations, namely involvement, motivating employees, conflict management, non-verbal abilities, speaking skills, openness and empathetic attitude. In addition, it was found that the involvement of the company owner in the managerial process up to the distribution of service fees was uneven. This has led to an unequal distribution of service fees.

Keywords : *hospitality industry, leadership communication, Communication Constitutive Organization, organizational communication,*