Jurnal Darma Agung
Volume:xy, Nomor: xxx, 20xx, xx-yy *P-ISSN:0852-7296,*
https://doi.org. 10.46930/v.31.i3/ *E-ISSN:2654-3915*

ANALISIS KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTARA HEAD OF DEPARTMENT DENGAN COST CONTROLLER RESORT BATAM

Rahel Br Sukatendel[1*], Ismarini Hutabarat[2] , Mona Tionaro Dorothy Nababan[3] , Moniko Ramdani[3]

[1234]Fakultas Ilmu Sosial,Ilmu Politik,dan Sastra , Universitas Darma Agung dan Universitas, Medan, Indonesia
Corresponding Author: rahel.sukatendel@gmail.com[1*],
ismarini.hutabarat23@gmail.com[2] ,moonwerewolf@gmail.com[3] ,
niko_ku_ni_niko@yahoo.com

Abstract

This study aims to determine the effectiveness of interpersonal communication between Heads of Department and the Cost Controller regarding operational cost control at Harris Resort Waterfront Batam. The study employs a descriptive method with a qualitative approach to gain an in-depth understanding of the communication processes within the work environment. The results indicate that interpersonal communication between Heads of Department and the Cost Controller is effective and contributes positively to the hotel's operational cost control. This effectiveness is measured by indicators such as openness in sharing information, ideas, concepts, suggestions, and criticisms honestly and transparently. Furthermore, the empathy demonstrated by both parties fosters mutual understanding in resolving various issues. A supportive attitude in carrying out departmental duties and responsibilities also strengthens work coordination. Effective communication is further supported by a positive mindset, respect for differing opinions, and equality among employees, regardless of rank. Consequently, the interpersonal communication relationship is harmonious, conducive, and sustainable, thereby enhancing coordination, streamlining the operational cost control process, and supporting the achievement of organizational goals more efficiently and effectively.

Keywords*: Communication, Interpersonal, Head of Department, Cost Controller.*

PENDAHULUAN

History:
Received : 25 Februari 2023
Revised : 10 Maret 2023
Accepted : 23 April 2023
Published: 25 Juli 2023

Publisher: LPPM Universitas Darma Agung
Licensed: This work is licensed under Attribution-NonCommercial-No Derivatives 4.0 International (CC BY-NC-ND 4.0)

Harris Resort Waterfront Batam merupakan perusahaan di bidang perhotelan yang menyediakan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas bagi tamu. Sebagai perusahaan jasa, tujuan utamanya adalah memperoleh laba agar operasional tetap berjalan dan perkembangan perusahaan dapat terus ditingkatkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, perusahaan perlu menerapkan perencanaan dan pengendalian biaya operasional secara efektif. Biaya operasional memiliki pengaruh besar terhadap laba perusahaan. Semakin efisien pengelolaan biaya, semakin besar peluang perusahaan memperoleh keuntungan. Seiring meningkatnya aktivitas operasional, biaya yang dikeluarkan juga bertambah sehingga diperlukan pengendalian yang baik agar tidak terjadi pemborosan. Di Harris Resort Waterfront Batam masih terdapat selisih antara anggaran dan realisasi biaya operasional yang menyebabkan kondisi over budget. Hal ini dipengaruhi oleh strategi bisnis yang kurang tepat, perencanaan biaya yang kurang akurat, serta lemahnya koordinasi dan komunikasi antar departemen. Salah satu contohnya terdapat pada Sales & Marketing Department yang lebih berfokus pada pencapaian target penjualan dibandingkan efisiensi biaya, sehingga pendapatan meningkat tetapi laba tidak mencapai target karena tingginya biaya operasional. Kondisi serupa juga terjadi pada beberapa departemen lain. Oleh karena itu, peran cost controller sangat penting dalam membangun komunikasi yang efektif dengan para pemimpin departemen agar pengendalian biaya dapat berjalan optimal. Komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung koordinasi, pengambilan keputusan, serta terciptanya kerja sama yang baik di lingkungan perusahaan. Melalui komunikasi yang terbuka, setiap pihak dapat menyampaikan ide, masukan, dan solusi sehingga pengendalian biaya operasional menjadi lebih efektif dan tujuan perusahaan dapat tercapai.

Dalam industri perhotelan yang semakin kompetitif, kemampuan perusahaan untuk mengelola sumber daya secara efisien menjadi salah satu faktor penentu keberlangsungan usaha. Industri hospitality memiliki karakteristik unik di mana margin laba cenderung tipis karena tingginya komponen biaya operasional yang harus dikeluarkan setiap harinya. Biaya-biaya seperti penggunaan energi listrik dan air, pembelian bahan baku makanan dan minuman, perawatan fasilitas, serta pengelolaan sumber daya manusia merupakan beban tetap yang harus dipertanggungjawabkan secara berkala. Oleh karena itu, pengendalian biaya bukan lagi sekadar fungsi akuntansi, melainkan strategi bisnis yang harus diintegrasikan dalam setiap keputusan operasional di seluruh tingkatan manajemen. Konteks Harris Resort Waterfront Batam sebagai salah satu destinasi akomodasi di wilayah Batam menghadapi tantangan tersendiri. Lokasi strategis yang berdekatan dengan Singapura dan Malaysia menjadikan Batam sebagai tujuan wisata favorit, namun di sisi lain persaingan antar hotel dan resort juga sangat ketat. Kondisi ini menuntut Harris Resort Waterfront Batam untuk tidak hanya meningkatkan kualitas layanan kepada tamu, tetapi

juga mengoptimalkan efisiensi internal agar mampu bersaing dalam penetapan harga yang kompetitif tanpa mengorbankan kualitas. Dalam situasi seperti ini, peran cost controller menjadi sangat vital karena mereka bertugas memastikan setiap rupiah yang dikeluarkan memberikan nilai tambah bagi perusahaan. Namun demikian, pengendalian biaya yang efektif tidak dapat dilakukan secara unilateral oleh cost controller saja.

Cost controller memerlukan dukungan penuh dari seluruh pemimpin departemen dalam menjalankan fungsi pengawasan anggaran. Sebagaimana diketahui, dalam struktur organisasi perhotelan, setiap departemen memiliki otoritas dan tanggung jawab atas area operasionalnya masing-masing. Food and Beverage Department mengelola dapur, restoran, dan bar; Housekeeping Department bertanggung jawab atas kebersihan dan kenyamanan kamar*; Front Office Department menangani check-in, check-out,* dan layanan tamu; sementara *Sales & Marketing Department* berfokus pada penjualan dan promosi. Setiap keputusan yang diambil oleh pemimpin departemen tersebut memiliki implikasi langsung terhadap alokasi dan realisasi biaya. Akibatnya, apabila tidak terjalin komunikasi yang baik antara cost controller dengan para pemimpin departemen, maka informasi mengenai penyimpangan anggaran akan sulit dideteksi secara dini dan korektif pun tidak dapat dilakukan tepat waktu. Komunikasi interpersonal dalam konteks organisasi hotel merupakan proses pertukaran informasi, ide, dan umpan balik antar individu yang saling berinteraksi secara langsung. Komunikasi yang efektif tidak hanya bersifat one-way, di mana cost controller sekadar menyampaikan laporan dan meminta pertanggungjawaban, namun harus bersifat two-way communication yang melibatkan dialog aktif, pemahaman bersama, dan komitmen untuk mencapai tujuan yang sama. Ketika cost controller mampu menjalin hubungan interpersonal yang positif dengan pemimpin departemen, maka resistensi terhadap pengawasan biaya dapat diminimalisir. Sebaliknya, jika komunikasi berjalan kaku dan bersifat konfrontatif, maka pemimpin departemen cenderung defensif dan menganggap cost controller sebagai pihak yang menghambat operasional, bukan sebagai mitra strategis. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kegagalan dalam pengendalian biaya seringkali disebabkan oleh faktor non-teknis, khususnya masalah komunikasi dan koordinasi antar bagian.

Dalam konteks perhotelan, cost controller seringkali menghadapi dilema antara menegakkan disiplin anggaran dan mempertahankan hubungan kerja yang harmonis dengan rekan-rekan di departemen lain. Kompleksitas ini menjadi lebih menantang mengingat para pemimpin departemen umumnya memiliki latar belakang dan prioritas yang berbeda-beda. Sales & Marketing Department misalnya, cenderung mengutamakan revenue growth dan market share, sehingga pengeluaran untuk promosi, familiarization trip, dan discount program seringkali dianggap sebagai investasi yang tidak boleh ditunda.

Sementara dari sudut pandang cost controller, pengeluaran tersebut harus

dievaluasi berdasarkan return on investment (ROI) dan dampaknya terhadap bottom line perusahaan. Perbedaan perspektif inilah yang jika tidak dikelola melalui komunikasi yang efektif, dapat menimbulkan konflik horizontal antar bagian. Selain itu, dinamika operasional hotel yang berjalan 24 jam sehari, 7 hari seminggu, menambah kompleksitas pengendalian biaya. Keputusan operasional seringkali harus diambil secara cepat dan mendadak, seperti penambahan staff overtime saat occupancy tiba-tiba meningkat, pembelian bahan baku darurat karena supplier utama mengalami keterlambatan, atau perbaikan fasilitas yang tidak terjadwalkan. Dalam kondisi demikian, pemimpin departemen seringkali mengambil keputusan berdasarkan urgensi operasional tanpa sempat berkonsultasi dengan cost controller. Ketika keputusan tersebut menyebabkan over budget, maka sulit untuk melakukan intervensi karena biaya sudah terlanjur dikeluarkan. Oleh karenanya, diperlukan sistem komunikasi yang memungkinkan cost controller untuk tetap terlibat dan mendapatkan informasi secara real-time, sehingga pengawasan anggaran bersifat proaktif bukan reaktif.

Aspek komunikasi interpersonal yang relevan dalam penelitian ini meliputi kejelasan penyampaian pesan (clarity), kemampuan mendengarkan aktif (active listening), empati terhadap posisi lawan bicara (empathy), dan kemampuan memberikan umpan balik yang konstruktif (constructive feedback). Cost controller yang memiliki kompetensi komunikasi interpersonal yang baik akan mampu menyajikan data dan analisis biaya dengan bahasa yang mudah dipahami oleh pemimpin departemen yang mungkin tidak memiliki latar belakang keuangan. Mereka juga akan lebih peka terhadap tantangan yang dihadapi oleh masing-masing departemen, sehingga solusi yang ditawarkan tidak hanya berorientasi pada penghematan biaya secara matematis, tetapi juga realistis dan dapat diimplementasikan dalam konteks operasional. Lebih jauh lagi, efektivitas komunikasi interpersonal juga dipengaruhi oleh struktur organisasi dan budaya perusahaan. Dalam beberapa organisasi hotel, cost controller diletakkan di bawah struktur *Finance & Accounting* Department yang secara hierarkis berada setara dengan departemen operasional lainnya. Posisi setara ini dapat menjadi kekuatan sekaligus kelemahan. Di satu sisi, cost controller memiliki independensi untuk melakukan pengawasan tanpa tekanan hierarki dari departemen yang diawasi.

Di sisi lain, karena tidak memiliki wewenang langsung untuk memberikan perintah, maka keberhasilan pengendalian biaya sangat bergantung pada pengaruh dan kemampuan negosiasi personal (personal influence) dari cost controller itu sendiri. Dalam situasi seperti ini, kualitas hubungan interpersonal antara cost controller dan para pemimpin departemen menjadi aset strategis yang tidak kalah pentingnya dengan kompetensi teknis akuntansi manajemen. Berdasarkan uraian di atas, maka menjadi jelas bahwa permasalahan over budget yang terjadi di Harris Resort Waterfront Batam tidak dapat dipandang semata-mata

sebagai masalah ketidakcukupan anggaran atau kesalahan perhitungan. Lebih dalam dari itu, terdapat isu fundamental mengenai bagaimana komunikasi interpersonal antara cost controller dan pemimpin departemen dapat dioptimalkan untuk mendukung tercapainya pengendalian biaya operasional yang efektif.

Penelitian ini menjadi relevan untuk dilakukan mengingat masih minimnya kajian empiris yang secara spesifik mengaitkan dimensi komunikasi interpersonal dengan efektivitas pengendalian biaya di sektor perhotelan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi manajemen Harris Resort Waterfront Batam dalam memformulasikan strategi komunikasi internal yang lebih baik, serta memberikan rekomendasi bagi cost controller dalam mengembangkan pendekatan interpersonal yang mampu mendukung tujuan efisiensi biaya operasional secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara mendalam dalam konteks yang alamiah tanpa bermaksud melakukan generalisasi hasil penelitian. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan subjek penelitian berdasarkan data yang diperoleh melalui proses wawancara dan observasi (Moleong, 2014). Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengungkap makna mendalam yang tidak dapat dijelaskan secara kuantitatif, terutama terkait pengalaman, pandangan, dan interpretasi subjek terhadap fenomena yang diteliti. Penelitian deskriptif kualitatif lebih menekankan pada proses daripada hasil, sehingga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi setiap aspek permasalahan secara holistik dan kontekstual. Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama sekaligus pengumpul data. Peran peneliti tidak terlepas dari proses interaksi dengan subjek penelitian, sehingga diperlukan sensitivitas dan pemahaman yang memadai terhadap setting dan kondisi lapangan. Peneliti turut terlibat secara langsung dalam aktivitas di lokasi penelitian guna membangun kedekatan dan kepercayaan dengan informan, sehingga data yang diperoleh lebih otentik dan mencerminkan kondisi yang sebenarnya.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Harris Resort Waterfront Batam yang berlokasi di Jalan K.H. Ahmad Dahlan No. 1, Sekupang, Batam, Kepulauan Riau 29422. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Harris Resort Waterfront Batam merupakan salah satu resor berbintang yang memiliki berbagai departemen operasional, sehingga dinilai memiliki kompleksitas organisasi yang relevan untuk diteliti. Selain itu, lokasi ini memiliki

riwayat operasional yang cukup lama dan telah memiliki struktur organisasi yang jelas, termasuk keberadaan para Head of Department sebagai pimpinan departemen yang memahami dinamika operasional harian. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada periode Juli hingga Agustus 2024. Waktu penelitian ditentukan setelah memperoleh izin dari pihak manajemen resor dan disesuaikan dengan kesiapan informan. Penelitian dilakukan secara bertahap, dimulai dari persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan. Penjadwalan wawancara dan observasi disesuaikan dengan jadwal kerja informan agar tidak mengganggu aktivitas operasional resor.

Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini merupakan individu yang memiliki pengetahuan dan pengalaman sesuai dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang relevan. Penentuan informan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian (Sugiyono, 2021). Teknik ini dipilih dengan pertimbangan bahwa tidak semua individu di lokasi penelitian memiliki wawasan dan pengalaman yang dibutuhkan dalam menjawab permasalahan penelitian. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) berstatus sebagai karyawan tetap di Harris Resort Waterfront Batam, (2) menjabat sebagai Head of Department atau pimpinan departemen, (3) memiliki masa kerja minimal dua tahun sehingga dianggap telah memiliki pengalaman yang cukup, (4) bersedia menjadi informan dan memberikan informasi secara jujur, serta (5) memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang diteliti. Berdasarkan kriteria tersebut, informan penelitian terdiri atas sembilan orang Head of Department yang berperan sebagai key informants. Informan dianggap sebagai sumber data utama karena memiliki otoritas dan tanggung jawab langsung terhadap pengelolaan departemen masing-masing.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui dua sumber, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi dan wawancara semi-terstruktur. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas dan kondisi di lokasi penelitian. Observasi partisipatif dilakukan untuk memperoleh gambaran menyeluruh mengenai aktivitas kerja, interaksi antar departemen, serta kondisi fisik dan nonfisik di Harris Resort Waterfront Batam. Selama observasi, peneliti mencatat hal-hal yang dianggap penting dan relevan dengan fokus penelitian, termasuk perilaku, tata letak ruang, suasana kerja, serta dokumentasi visual berupa foto sebagai pendukung data. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memberikan keluwesan kepada peneliti dan informan untuk mengembangkan jawaban sesuai dengan pengalaman masing-masing.

Pedoman wawancara disusun berdasarkan rumusan masalah penelitian dan terdiri dari pertanyaan terbuka yang memungkinkan informan bercerita secara leluasa. Sebelum pelaksanaan wawancara, pedoman diujicobakan untuk memastikan kejelasan dan kesesuaian pertanyaan. Setiap sesi wawancara berlangsung selama 45 hingga 90 menit dan direkam menggunakan aplikasi perekam suara dengan izin dari informan. Hasil rekaman selanjutnya ditranskripsi secara verbatim untuk memudahkan proses analisis data. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari berbagai sumber pendukung, seperti buku, jurnal ilmiah, dokumen perusahaan, laporan, serta referensi lain yang relevan dengan topik penelitian. Dokumen perusahaan yang diakses meliputi struktur organisasi, standard operating procedure (SOP), laporan kinerja, serta dokumen internal lainnya yang mendukung pemahaman peneliti terhadap kondisi objek penelitian. Data sekunder berfungsi untuk melengkapi, memperkuat, dan membandingkan hasil temuan dari data primer.

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai informan untuk melihat konsistensi informasi. Selain itu, triangulasi teknik juga dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dengan hasil observasi dan dokumen. Apabila terdapat ketidakkonsistenan data, peneliti melakukan clarifikasi atau wawancara ulang kepada informan terkait. Dengan demikian, tingkat kepercayaan terhadap data yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan.

Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini mengacu pada model Miles dan Huberman (Sugiyono, 2021), yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak penelitian berada di lapangan hingga tahap penyusunan laporan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Data hasil wawancara dan observasi yang telah ditranskripsi dibaca secara menyeluruh, kemudian dipilah berdasarkan tema dan sub-tema yang sesuai dengan rumusan masalah. Data yang tidak relevan dikelompokkan secara terpisah dan tidak diikutsertakan dalam pembahasan. Proses reduksi data bertujuan untuk memfokuskan analisis pada hal-hal yang esensial serta memudahkan peneliti dalam mengelola data yang jumlahnya cukup besar. Selanjutnya, data disajikan secara sistematis agar memudahkan proses interpretasi. Penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa teks naratif, matriks, bagan, atau tabel.

Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif yang dilengkapi dengan kutipan langsung dari informan untuk memberikan gambaran yang lebih nyata

dan mendalam. Penyajian data dilakukan berdasarkan kategori dan tema yang telah ditentukan sehingga memudahkan peneliti dalam melihat pola dan keterkaitan antar data. Tahap akhir berupa penarikan kesimpulan dilakukan melalui interpretasi terhadap temuan penelitian yang disertai proses verifikasi untuk memastikan validitas dan konsistensi hasil penelitian. Kesimpulan bersifat sementara dan terus diuji melalui data yang terus mengalir selama penelitian berlangsung. Apabila ditemukan data yang tidak mendukung kesimpulan awal, peneliti melakukan revisi terhadap kesimpulan tersebut hingga diperoleh temuan yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Penelitian ini memperhatikan aspek etika penelitian secara serius. Beberapa hal yang dijamin dalam penelitian ini meliputi: (1) informan diberikan penjelasan mengenai tujuan dan manfaat penelitian sebelum menyetujui menjadi informan, (2) kerahasiaan identitas informan dijaga dengan menggunakan kode atau inisial selama pelaporan, (3) informan memiliki hak untuk menolak atau mengundurkan diri kapan saja, (4) data yang diperoleh hanya digunakan untuk kepentingan akademik, dan (5) hasil wawancara disampaikan kembali kepada informan sebagai bentuk member checking untuk memastikan keakuratan data. Pendekatan ini dilakukan untuk membangun kepercayaan dan menghormati hak-hak informan sebagai subjek penelitian.

PEMBAHASAN

Komunikasi interpersonal antara Head of Department (HOD) dengan Cost Controller di sebuah resort di Batam memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung efektivitas pengendalian biaya operasional dan pencapaian tujuan perusahaan. Hubungan komunikasi yang terjalin tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga mencakup koordinasi, pengambilan keputusan, penyelesaian masalah, serta evaluasi terhadap penggunaan sumber daya di setiap departemen. Komunikasi yang berlangsung secara terbuka dan dua arah memungkinkan kedua belah pihak untuk saling memahami kebutuhan, kendala, dan solusi yang diperlukan dalam proses operasional.

Dalam praktiknya, Cost Controller bertanggung jawab untuk memantau pengeluaran, melakukan analisis biaya, serta memberikan laporan dan rekomendasi kepada Head of Department. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor utama agar informasi mengenai anggaran, realisasi biaya, maupun potensi pemborosan dapat dipahami dan ditindaklanjuti dengan baik. Apabila Head of Department memberikan umpan balik yang jelas serta bersedia berdiskusi mengenai temuan Cost Controller, maka proses pengendalian biaya dapat berjalan lebih optimal.

Komunikasi interpersonal yang baik juga ditunjukkan melalui adanya sikap saling percaya, keterbukaan, empati, dan rasa saling menghargai. Head of Department perlu

memberikan kesempatan kepada Cost Controller untuk menyampaikan hasil analisis tanpa adanya tekanan atau rasa takut. Sebaliknya, Cost Controller harus mampu menyampaikan informasi secara objektif, akurat, dan berdasarkan data sehingga rekomendasi yang diberikan dapat diterima dengan baik. Sikap profesional dari kedua belah pihak akan menciptakan hubungan kerja yang harmonis serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan komunikasi. Perbedaan persepsi terhadap prioritas operasional sering kali menyebabkan Head of Department lebih berfokus pada kualitas pelayanan kepada tamu, sedangkan Cost Controller lebih menekankan efisiensi biaya. Selain itu, keterbatasan waktu, tingginya aktivitas operasional resort, serta penyampaian informasi yang kurang lengkap dapat menghambat efektivitas komunikasi. Jika hambatan tersebut tidak segera diatasi, maka berpotensi menimbulkan kesalahpahaman, keterlambatan pengambilan keputusan, hingga meningkatnya biaya operasional.

Untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal, diperlukan adanya pertemuan rutin, koordinasi yang terjadwal, serta penggunaan media komunikasi yang mendukung penyampaian informasi secara cepat dan akurat. Selain itu, pengembangan keterampilan komunikasi, seperti kemampuan mendengarkan secara aktif, memberikan umpan balik yang konstruktif, dan menyelesaikan konflik secara profesional, perlu diterapkan oleh seluruh pihak yang terlibat. Dengan demikian, komunikasi interpersonal antara Head of Department dan Cost Controller di resort Batam dapat menjadi sarana yang efektif dalam membangun kerja sama, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendukung tercapainya tujuan organisasi secara berkelanjutan

Komunikasi interpersonal antara Head of Department dan Cost Controller di Harris Resort Waterfront Batam telah berjalan efektif dalam mendukung pengendalian biaya operasional. Hal ini terlihat dari adanya keterbukaan dalam menyampaikan ide, empati terhadap tugas masing-masing, sikap saling mendukung, berpikir positif, serta kesetaraan dalam proses komunikasi. Kelima aspek tersebut menciptakan koordinasi yang baik sehingga mempermudah penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan. Temuan ini sejalan dengan teori Devito (2016) yang menyatakan bahwa komunikasi interpersonal bertujuan membangun pemahaman, menjalin hubungan, meyakinkan pihak lain, menciptakan suasana yang kondusif, dan membentuk citra diri.

Dalam konteks penelitian ini, komunikasi yang terjalin membantu setiap departemen memahami kebutuhan operasional sekaligus menjaga efisiensi biaya melalui diskusi dan koordinasi yang berkesinambungan. Selain itu, hasil penelitian juga sesuai dengan pendapat Arni (2014) dan Devito yang menjelaskan bahwa komunikasi interpersonal merupakan proses pertukaran informasi secara langsung yang menghasilkan

umpan balik serta memperkuat kerja sama. Meskipun demikian, kualitas komunikasi tetap perlu ditingkatkan agar koordinasi antardepartemen semakin optimal dalam mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu oleh Arwan (2018) serta Yudwy Pradipta, Kusnul Arifin, dan Abdul Fadhil (2014), yang menunjukkan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh keterbukaan, empati, dukungan, sikap positif, dan kesetaraan. Dengan demikian, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi faktor penting dalam menciptakan hubungan kerja yang harmonis sekaligus mendukung keberhasilan pengendalian biaya operasional di Harris Resort Waterfront Batam.

Berdasarkan hasil penelitian, komunikasi interpersonal antara Head of Department dan Cost Controller di Harris Resort Waterfront Batam telah berjalan efektif. Hal ini terlihat dari adanya keterbukaan, empati, sikap saling mendukung, sikap positif, dan kesetaraan dalam proses komunikasi sehingga mempermudah koordinasi dan pengambilan keputusan terkait pengendalian biaya operasional. Temuan ini sejalan dengan teori Devito (2016) yang menyatakan bahwa efektivitas komunikasi interpersonal dipengaruhi oleh lima aspek tersebut. Dalam praktiknya, aspek keterbukaan *(openness*) tercermin dari kedua pihak yang bersedia menyampaikan informasi secara transparan mengenai kondisi riil operasional masing-masing departemen, termasuk kendala anggaran maupun potensi pemborosan yang perlu segera ditangani. Adanya sikap empati membuat Head of Department memahami posisi Cost Controller yang harus menjaga kedisiplinan anggaran, sementara Cost Controller juga memahami kebutuhan operasional departemen yang tidak selalu dapat diprediksi. Sikap saling mendukung (*supportiveness*) menumbuhkan lingkungan kerja di mana solusi dicari bersama-sama, bukan saling menyalahkan ketika terjadi penyimpangan anggaran.

Sikap positif menjaga motivasi tim dalam menghadapi tekanan efisiensi, sedangkan kesetaraan memastikan bahwa setiap masukan dari kedua belah pihak dihargai setara tanpa memandang hierarki organisasi. Komunikasi interpersonal yang baik pada akhirnya berperan penting dalam meningkatkan kerja sama antardepartemen serta mendukung tercapainya efisiensi biaya dan tujuan perusahaan. Ketika Head of Department dan Cost Controller memiliki saluran komunikasi yang lancar, proses perencanaan anggaran menjadi lebih realistis karena didasarkan pada data lapangan yang akurat. Selain itu, pengawasan dan evaluasi penggunaan anggaran dapat dilakukan secara proaktif, sehingga potensi over *budget* dapat diminimalisir sejak dini. Penelitian ini mengonfirmasi bahwa aspek human relations dalam manajemen hotel tidak kalah pentingnya dengan aspek teknis, karena keberhasilan pengendalian biaya sangat bergantung pada sejauh mana individu-individu kunci dalam organisasi mampu berkomunikasi secara efektif, saling mempercayai, dan bekerja sama demi kepentingan bersama.

SIMPULAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, peneliti memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Harris Resort Waterfront Batam maupun penelitian selanjutnya. Bagi manajemen Harris Resort Waterfront Batam, efektivitas komunikasi interpersonal yang telah terjalin antara head of department dan cost controller hendaknya terus dipertahankan dan ditingkatkan. Manajemen disarankan untuk secara rutin mengadakan pertemuan atau briefing antardepartemen guna memastikan keterbukaan informasi tetap terjaga. Selain itu, program pelatihan komunikasi dan kerja sama tim dapat dijadikan agenda berkala agar hubungan kerja yang harmonis tidak hanya terjalin pada tingkat head of department dan cost controller, melainkan juga merembet ke seluruh jenjang organisasi.

Bagi head of department dan cost controller, kedua pihak perlu terus memelihara sikap empati, dukungan, dan kesetaraan dalam berkomunikasi. Head of department disarankan untuk tetap terbuka terhadap masukan dari cost controller mengenai efisiensi biaya, sementara cost controller diharapkan dapat terus mengembangkan kemampuan analisis dan penyampaian informasi secara proaktif sehingga pengendalian biaya operasional menjadi lebih optimal. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini hanya berfokus pada aspek komunikasi interpersonal antara head of department dan cost controller dalam pengendalian biaya operasional. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan kajian ini dengan menambahkan variabel lain, seperti motivasi kerja, kepuasan kerja, atau pengaruh budaya organisasi terhadap efektivitas pengendalian biaya. Selain itu, penggunaan metode campuran (*mixed method*s) dengan menambah jumlah responden dari berbagai departemen diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

Roudhonah.2015. Ilmu Komunikasi. Jakarta : Fakultas Ilmu Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Syarif Hidayatullah

Cangara, Hafied. 2016. Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Kedua. Jakarta: Rajawali Pers. Devito, J. A. (2016). The Interpersonal Communication Book -14th Edition.England: Pearson Education.

Devito, Joseph A. 2011. Komunikasi Antar Manusia (Edisi 5). Kharisma Publishing.

Glenn, Ronald dan Gordon. 2016, Cost Management, Manajemen Biaya. diterjemahkan oleh Tim Penerjemah Penerbit Salemba. Edisi Ketiga. Buku Kedua. Salemba Empat. Jakarta Hendra Kusuma. 2008. Sistem Perencanaan dan Pengendalian. PT. Gramedia Widia Sarana Indonesia. Jakarta

Manurung, Elvy Maria. 2011. Akuntansi Dasar (Untuk Pemula). Jakarta:Penerbit Erlangga. Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. In Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

M. Sobry Sutikno, 2012. Manajemen Pendidikan: Langkah Praktis Mewujudkan Lembaga Pendidikan yang Unggul (Tinjauan Umum dan Islami), (Lombok: Holistica.

Mulyadi dan Johny Setiawan. 2015, Akuntansi Manajemen Dasar-Dasar Konsep Biaya Dan Pengambilan Keputusan. Edisi revisi kelima. Jakarta : RajaGrafindo Persada.

Mulyadi. 2010. Akuntansi Biaya. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta. Ngalimun. (2018). Komunikasi Interpersonal. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Purwanto, Djoko. 2011. Komunikasi Bisnis, Edisi 4. Jakarta: Erlangga.

Suranto Aw, 2010. Komunikasi Interpersonal, Yogyakarta: Graha Ilmu. Ed.1

Sugiyono, P. L. (2021). Metode Penelitian Komunikasi (Kuantitatif, Kualitatif dan Cara Mudah Menulis Artikel pada Jurnal Internasional). Alfabeta.

Usry dkk. 2007. Akuntansi Biaya. Salemba Empat. Jakarta.

JURNAL :

Ade Marlina dan Isniar Budiarti, 2018, Pengendalian Diri dan Komunikasi Interpersonal Pengaruhnya terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada PT.Len Industri (Persero), Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Komputer Indonesia.

Arwan, A. (2018). Efektivitas Komunikasi Interpersonal Dalam Mewujudkan Keharmonisan Keluarga Di Masyarakat Nelayan Meskom Bengkalis. Jurnal Dakwah Risalah, 29(1), 32–47.

Janna, E., & Arni, A. (2021). Efektivitas Komunikasi Interpersonal: Studi Kasus SMAN 3 Luwu Timur. Jurnal Komunikasi Dan Organisasi (J-KO), 3(2), 1–6.

Pradipta, Y., Arifin, K., & Fadhil, A. (2014). Efektifitas Komunikasi Interpersonal Umat Beragama di Perumahan Bekasi Jaya Indah Rt 10/14. Jurnal Studi Al-Qur'an, 10(2), 109–118.