

ABSTRAK

Munculnya berbagai macam perusahaan di Indonesia khususnya pada bidang jasa menyebabkan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki perusahaan harus sangat diperhatikan. Pasalnya, masih banyak yang belum menyadari bahwa faktor terpenting untuk menjaga kualitas dari perusahaan komunikasi adalah unsur terpenting dalam sebuah organisasi. Maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisa secara mendalam aktivitas aliran komunikasi organisasi pada divisi *Recovery Management* perusahaan Astra Credit Companies cabang Naripan Bandung. Penelitian ini menggunakan acuan dari teori aliran komunikasi organisasi. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif intepretif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian yang diperoleh dalam penelitian ini adalah divisi *Recovery Management* menerapkan beberapa konsep aliran komunikasi yaitu berupa komunikasi Vertikal, Horizontal, dan Diagonal, dan menunjukkan bahwa yang paling dominan ada pada aliran komunikasi horizontal.

Kata Kunci: Komunikasi Organisasi, Aliran Komunikasi Organisasi