

**POLA KOMUNIKASI *STAFF FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Hotel The Excelton Palembang)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

**OLEH :**

**Resty Latifah**

**NIM : 1657010185**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
1441 H/2020 M**

**POLA KOMUNIKASI *STAFF FRONT OFFICE*  
DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN  
KEPUASAN KONSUMEN  
(Studi Hotel The Excelton Palembang)**



**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Komunikasi  
Program Studi Ilmu Komunikasi**

**OLEH :**

**Resty Latifah**

**NIM : 1657010185**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
1441H/2020M**

## NOTA PERSETUJUAN PEMBIMBING

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
UIN Raden Fatah

di

Palembang

Assalamualaikum Wr, Wb.

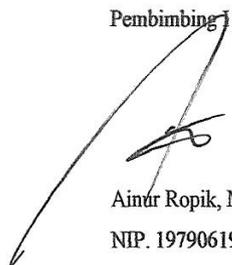
Dengan Hormat,

Setelah mengadakan bimbingan dengan sungguh-sungguh, maka kami berpendapat skripsi saudara **RESTY LATIFAH**, NIM **1657010185** yang berjudul **“POLA KOMUNIKASI *STAFF FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPUASAN KONSUMEN (STUDI HOTEL THE EXCELTON PALEMBANG)”**, sudah dapat diajukan dalam ujian munaqosah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang.

Wassalamualaikum, Wr. Wb

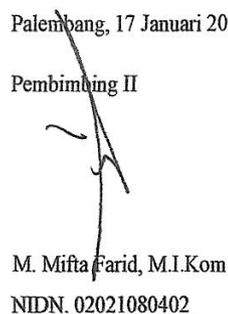
Palembang, 17 Januari 2020

Pembimbing I



Ainur Ropik, M.Si  
NIP. 197906192007101005

Pembimbing II



M. Mifta Farid, M.I.Kom  
NIDN. 02021080402

## PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nama : Resty Latifah  
Nim : 1657010185  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam  
Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen  
(Studi Hotel The Excelton Palembang)

Telah dimunaqosah dalam sidang terbuka Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN  
Raden Fatah Palembang pada:

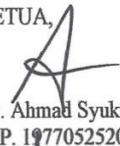
Hari / tanggal : Kamis/ 23 Januari 2020  
Tempat : Ruang Sidang Fisip UIN Raden Fatah Palembang

Dan telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Program Strata 1 (S1) pada Jurusan Ilmu Komunikasi.

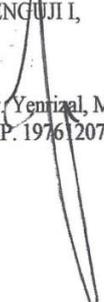
Palembang, 17 Januari 2020  
  
Prof. Dr. H. Izomiddin, MA  
NIP. 196206201988031001

### TIM PENGUJI

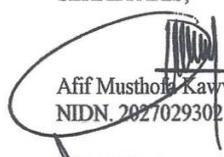
KETUA,

  
Dr. Ahmad Syukri, M.Si  
NIP. 197705252005011014

PENGUJI I,

  
Dr. Yennizal, M.Si  
NIP. 197612072007011010

SEKRETARIS,

  
Afif Musthofi Kawwami, M.Sos  
NIDN. 2027029302

PENGUJI II,

  
Baqarudin Azarkasyi, MM  
NIDN. 2026068402

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Resty Latifah  
Tempat & Tanggal Lahir : Palembang, 05 September 1999  
NIM : 1657010185  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul skripsi : Pola Komunikasi *Staff Front Office Department*  
dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen  
(Studi Hotel The Excelton Palembang)

Menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa:

1. Seluruh data, informasi, pembahasan, dan kesimpulan yang disajikan dalam skripsi ini kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang telah ditetapkan.
2. Skripsi yang saya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah maupun di Perguruan Tinggi lainnya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan adanya bukti ketidakbenaran dalam pernyataan tersebut di atas, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pembatalan gelar akademik yang saya peroleh melalui pengajuan skripsi ini.

Palembang, 17 Januari 2020  
Yang Membuat Pernyataan



Resty Latifah  
NIM. 1657010185

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

***“PELANGGAN ANDA YANG PALING TIDAK BAHAGIA ADALAH  
SUMBER UTAMA UNTUK BELAJAR”***

**-Bill Gates-**

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

- Kedua orang tua saya yang sangat saya sayangi, Mama saya **Kartini** dan Bapak saya **Lukman Hakim**, yang selalu mendukung saya, terimakasih atas doa tulus dari mama dan bapak dan juga terimakasih karena telah mendukung saya sampai sejauh ini baik secara finansial maupun yang lainnya. Serta saudari-saudari saya **Revi Stefani**, **Reny Auliyah** dan **Reina Agustina** yang selalu memberikan dukungan dan melindungi saya. Terimakasih saya sangat menyayangi kalian.
- Adik-Adik saya di **Suicide Squad** : **Sami Laudzag Annisa**, **Dita Pratiwi**, **Riri Wulandari**, **Nela Inna Nurlugina**, **Nopri Herawati**, **Dinda Syapriayati**, **Nafal Yauma**, **Bagus Aryaduta Saputra**, **Muhammad Ridho**, dan **Deka Sutrian**.
- Sahabat-sahabat saya **Rifka Suci Damayanti Elma**, **Nova Rekonsilawati**, **Venny Oktarina**, **Resma Juwinda**, dan **Widia Wati**.
- Teman-teman saya di **DEMA FISIP** seluruh angkatan, **HMPS Ilmu Komunikasi 2018**, **The Melti** dan **Demisioner 2016**.
- Teman-teman kelas saya **Ilmu Komunikasi F** dan **Ilmu Komunikasi Angkatan 2016**.
- Almamaterku Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel The Exceton Palembang)”. Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pola komunikasi apa yang digunakan *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen di Hotel The Excelton Palembang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data adalah dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data primer dari penelitian ini yaitu melalui wawancara dengan *Front Office Manager, Supervisor, Guest Relation Officer, Receptionist, Reservation*, dan *Bellboy/Bellman*. Sumber data sekundernya yaitu berupa dokumen resmi Hotel The Excelton Palembang, jurnal dan buku-buku. Teori yang digunakan adalah teori pola komunikasi yang dikemukakan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, dimana terdapat tiga pola yaitu pola linier, interaktif, dan transaksional. Hasil dari penelitian ini adalah pola komunikasi yang diterapkan oleh *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen ialah pola komunikasi transaksional.

Kata Kunci: Pola, Komunikasi, *Front Office*

## **ABSTRACT**

This research is titled "Pattern Communication Staff Front Office Department in improving customer satisfaction Service ( Study Hotel The Exceton Palembang)". The purpose of this research is to know what communication pattern used by Staff Front Office Department in improving customer satisfaction service at Hotel The Excelton Palembang. The research methods used are qualitative descriptive. Data collection techniques are with observations, interviews, and documentation. The primary data source of this research is through interviews with Front Office Manager, Supervisor, Guest Relation Officer, Receptionist, Reservation, and Bellboy/Bellman. Its secondary data source is The Official document of Hotel The Excelton Palembang, journals and books. The theory used was the theory of communication patterns put forward by Stewart L. Tubbs and Sylvia Moss, where there were three patterns of linear, interactive, and transactional patterns. The result of this research is a communication pattern applied by Staff Front Office Department in improving customer satisfaction service is transactional communication pattern.

Keywords: Pattern, Communication, Front Office

## DAFTAR ISI

COVER LUAR .....	
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN NOTA PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PENGESAHAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFRAR BAGAN .....	xiv
KATA PENGANTAR .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Kegunaan Penelitian .....	6
E. Tinjauan Pustaka .....	7
F. Kerangka Teori .....	9
1. Pola Komunikasi .....	9
2. <i>Public Relation</i> .....	12
3. <i>Customer Relation</i> .....	14
4. <i>Staff Front Office Department</i> .....	17
5. Kualitas Pelayanan Hotel .....	19
6. Kerangka Pemikiran .....	22
G. Metode Penelitian .....	23
1. Pendekatan Penelitian .....	23
2. Data dan Sumber Data .....	23
3. Teknik Pengumpulan Data .....	24
4. Lokasi Penelitian .....	26
5. Teknik Analisis Data .....	26
H. Sistematika Penulisan .....	27

**BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN ..... 28**

A.	Sejarah Hotel The Excelton Palembang .....	28
B.	Visi dan Misi Hotel The Excelton Palembang .....	29
C.	Fasilitas Hotel The Excelton Palembang .....	31
D.	<i>Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang .....	41
E.	Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang .....	45
F.	<i>Job Deskriptor Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang .....	46
	1. <i>Front Office Manager</i> .....	46
	2. <i>Duty Manager</i> .....	47
	3. <i>Supervisor</i> .....	47
	4. <i>Guest Relation Officer</i> .....	48
	5. <i>Reservation</i> .....	49
	6. <i>Receptionist</i> .....	50
	7. <i>Telephone Operator</i> .....	51
	8. <i>Bellboy/Bellman</i> .....	52
	9. <i>Driver</i> .....	53

**BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN ..... 54**

A.	Pola Komunikasi yang Diterapkan <i>Staff Front Office Department</i> dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen .....	60
	1. Pola Komunikasi Transaksional.....	60
	a. Komunikasi Verbal.....	63
	b. Komunikasi Non Verbal.....	74
B.	Struktur <i>Staff Front Office Department</i> dan Tugas dalam Melayani Konsumen dengan Menggunakan Pola Komunikasi Transaksional dengan Dimensi Komunikasi Verbal dan Non Verbal.....	77
	1. <i>Guest Relation Officer</i> .....	79
	2. <i>Receptionist</i> .....	80
	3. <i>Reservation</i> .....	81
	4. <i>Telephone Operator</i> .....	82
	5. <i>Bellboy/Bellman</i> .....	83

**BAB IV PENUTUP ..... 85**

A.	Kesimpulan .....	85
B.	Saran .....	85

**DAFTAR PUSTAKA ..... 87**

**LAMPIRAN**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Daftar Nama Informan .....	24
Tabel 2. Daftar Tipe Kamar dan Jumlah Kamar .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Gedung Hotel The Excelton Palembang .....	28
Gambar 2. Kamar Hotel The Excelton Palembang .....	31
Gambar 3. <i>Ten Ryori Restaurant</i> .....	33
Gambar 4. <i>Perfecto Cafe</i> .....	34
Gambar 5. <i>Symphony Lounge</i> .....	35
Gambar 6. <i>Sky Lounge</i> .....	36
Gambar 7. <i>Club Lounge</i> .....	37
Gambar 8. <i>Bussines Center</i> .....	38
Gambar 9. <i>Eden Health Center</i> .....	39
Gambar 10. <i>Functional Room</i> .....	40
Gambar 11. <i>Front Office Area</i> Hotel The Excelton Palembang .....	41
Gambar 12. <i>Lobby</i> Hotel The Excelton Palembang .....	55
Gambar 13. Seragam Resmi pertama <i>Staff Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang.....	56
Gambar 14. Seragam Resmi Kedua <i>Staff Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang.....	56
Gambar 15. Contoh Proses Komunikasi <i>Staff Front Office Depatment</i> dengan Tamu di <i>Front Office Counter</i> . .....	59
Gambar 16. Contoh Komunikasi Verbal antara <i>Receptionist</i> dan Tamu Hotel The Excelton Palembang.....	64
Gambar 17. Contoh Komunikasi Lisan antara <i>Receptionist</i> dan Tamu Hotel The Excelton Palembang.....	66
Gambar 18. Contoh Iklan yang ditayangkan di <i>Lobby</i> Hotel The Excelton Palembang melalui TV .....	68

Gambar 19. Contoh Surat Resmi Hotel The Excelton Palembang untuk Tamu .....	69
Gambar 20. Contoh Komunikasi Lisan yang di <i>Share</i> melalui <i>Feed</i> Instagram Resmi Hotel The Excelton Palembang .....	71
Gambar 21. Contoh Komunikasi Non Verbal <i>Receptionist</i> yang Memberikan Salam Kepada Tamu .....	74
Gambar 22. Contoh Komunikasi Non Verbal <i>Bellboy</i> Membuka Pintu Saat Tamu Datang ke Hotel The Excelton Palembang .....	76

## DAFTAR BAGAN

Bagan 1. Daftar Nama Informan Wawancara .....	22
Bagan 2. Struktur <i>Front Office Department</i> dan Nama <i>Staff Front Office</i> Hotel The Excelton Palembang .....	45
Bagan 3. Struktur <i>Front Office Department</i> Hotel The Excelton Palembang	78
Bagan 4. <i>Guest Relation Officer</i> .....	79
Bagan 5. <i>Receptionist</i> .....	80
Bagan 6. <i>Reservation</i> .....	81
Bagan 7. <i>Telephone Operator</i> .....	82
Bagan 8. <i>Bellboy/ Bellman</i> .....	83

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum warrahmatullahi wabarakatuh.*

Segala puji dan syukur hanya bagi Allah SWT, Tuhan semesta alam atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Pola Komunikasi Staff Front Office Department dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel The Excelton Palembang)”**. Shalawat beserta salam kepada Rasulullah SAW, beserta para keluarga, sahabat, dan orang-orang yang telah memperjuangkan Islam. Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang. Penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Tugas akhir ini selesai berkat usaha dan kerja keras penulis serta do’a dan semangat dari berbagai pihak. Penulis dengan hati yang tulus mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Drs. H. M. Sirozi, Ma., Ph.D sebagai rektor UIN Raden Fatah Palembang.
2. Prof. Dr. Izomiddin, MA., sebagai Dekan FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
3. Dr. Yenrizal, M.Si., sebagai Wakil Dekan I FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
4. Ainur Ropik, S.Sos., M.Si sebagai Wakil Dekan II FISIP UIN Raden Fatah Palembang sekaligus sebagai Pembimbing I yang telah membantu dalam merevisi dan memberikan arahan dalam menyelesaikan skripsi.
5. Dr. Kun Budianto, M.Si., sebagai Wakil Dekan III FISIP UIN Raden Fatah Palembang sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberikan arahan dan nasihat yang baik.
6. Reza Aprianti, MA., sebagai ketua Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.

7. Gita Astrid, M.Si., sebagai sekretaris Program Studi Ilmu Komunikasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
8. M. Mifta Farid, M.I.Kom., sebagai Dosen Pembimbing II yang telah membantu dalam merevisi serta memberi arahan dalam menyelesaikan skripsi.
9. Seluruh Dosen Serta Pegawai Staf Administrasi FISIP UIN Raden Fatah Palembang.
10. Arief Fathonie Mochtar, sebagai *General Manager* (GM) Hotel The Excelton Palembang.
11. Dewita Ibarani, sebagai *Human Resources Manager* (HRM) Hotel The Excelton Palembang.
12. Tara Wirianjani, sebagai *Human Resources Coordinator* (HRC) Hotel The Excelton Palembang.
13. Ullin Ferdina Wulan Suci, sebagai *Front Office Manager* (FOM) Hotel The Excelton Palembang.
14. Arini Liliani, sebagai *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang.
15. Seluruh *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang.

Semoga semua bimbingan, dukungan dan motivasi yang telah diberikan selama ini menjadi keberkahan dan amal ibadah bagi semua pihak. Penulis tidak dapat membalas semua yang telah diberikan, hanya kepada Allah SWT, penulis memohon agar diberikan balasan yang berlipat ganda di dunia maupun akhirat.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi masih banyak kekurangan dan terdapat hal-hal yang harus diperbaiki. Maka dari itu penulis berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Dan penulis berharap skripsi ini dapat menjadi referensi serta memberikan manfaat bagi semua pihak.

*Walaikumsalam Warahmatullahi Wabarakatuh.*

Palembang, 17 Januari 2020

Penulis

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri jasa dalam suatu perusahaan agar bisa memenangkan sebuah persaingan yaitu dengan cara melakukan penyampaian sesuatu secara konsisten dengan memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi dibandingkan dengan para pesaing lainnya agar bisa memenuhi harapan yang diinginkan oleh konsumen. Perusahaan jasa sendiri menghadapi tiga tugas dalam melakukan pemasaran yang pertama, mendifrensiasi tawaran, penyerahan, dana atau citranya. Kedua, mengelolah mutu jasa agar bisa mencapai target atau melampaui harapan konsumen. Ketiga, mengelolah produktivitas karyawan dengan membuat karyawan bekerja lebih terampil dan meningkatkan mutu jasa serta bisa merancang jasa yang lebih efektif.<sup>1</sup> Salah satu usaha yang bergerak di bidang jasa ialah hotel. Usaha ini sangat bergantung pada faktor kualitas layanan, kepercayaan dan daya tarik perusahaan.

Semakin meningkatnya pelayanan jasa di kota Palembang perusahaan-perusahaan dalam bidang perhotelan melakukan berbagai upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik bagi para konsumen dengan cara menerapkan pola komunikasi yang baik disuatu perusahaan jasa seperti di Hotel The Excelton Palembang.

---

<sup>1</sup> Fandy Tjiptono, (2002), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi, h. 27.

Pola komunikasi yang dimaksudkan pada penelitian ini adalah suatu sistem atau cara kerja penyampaian pesan dari seorang komunikator kepada komunikan dengan tujuan agar bisa memberikan penjelasan yang detail tentang hotel tersebut agar terciptanya pelayanan kepuasan konsumen seperti yang terjadi terhadap *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepada konsumen Hotel The Excelton Palembang.

Suatu perusahaan sangat penting adanya pola komunikasi organisasi yang merupakan proses tersebut sangat berhubungan erat dengan jaringan komunikasi. Maksud dari jaringan komunikasi ialah bagian-bagian yang ada dalam suatu organisasi bekerjasama dengan baik agar terciptanya tujuan yang tepat dan bisa menentukan pola komunikasi yang seharusnya ada dalam suatu organisasi. Pola komunikasi organisasi bisa dilakukan dengan cara menyampaikan suatu informasi secara menyeluruh ke bagian-bagian organisasi sehingga terciptanya timbal balik (*feedback*).

Hotel The Excelton merupakan hotel berbintang lima yang memiliki arsitektur *luxury modern*. Terdiri dari tiga belas lantai dengan letak yang strategis dipusat kota Palembang dan tidak jauh dari *icon* kota Palembang yaitu Jembatan Ampera serta pusat perbelanjaan seperti, Palembang Icon (PI) dan Palembang Square (PS) dan juga sangat dekat dengan stasiun *Light Rail Transit* (LRT) yang mana merupakan transportasi penghubung dari Bandara Sultan Mahmud Badarudin II

sampai stasiun akhir DJKA. Hotel The Excelton merupakan gedung tertinggi ke-8 (delapan) di kota Palembang. Hotel ini memiliki jumlah 149 kamar dengan tipe-tipe kamar yaitu, Kamar *Club-Suite*, Kamar *Deluxe Twin-Twin*, *Junior Suite-Suite*, *Suite-Suite*, *Suite Presidential-Suite*, Kamar *Deluxe Double-Double*.

Hotel memiliki bagian-bagian departemen yang masing-masing sudah memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda untuk melayani kebutuhan tamu saat menginap di hotel tersebut. Salah satunya adalah *Front Office Department*, *Front Office Department* atau kantor depan adalah sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian paling depan. Dengan lokasi dibagian depan maka *Front Office* merupakan departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

*Front Office* dalam dunia perhotelan lebih sering menggunakan istilah yang lain yaitu *Guest Service Area* (area pelayan tamu). Oleh, karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan, petugasnya disebut *Guest Service Agent*. Dan kata *Front Liner* adalah sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*Direct Guest Contact*) seperti *Reception*, *Cashier*, *Guest Relation Officer*, *Doorman* dan *Bellboy*.<sup>2</sup>

---

<sup>2</sup> Endar Sugiarto, (2004), *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*, Jakarta: Gramedia, h.45.

*Front Office Department* merupakan pusat pengendalian kegiatan di dalam hotel. Dari *Front Office Department* seluruh proses administrasi, komunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel diatur dan disajikan sebagai suatu bentuk jasa pelayanan hotel, baik dari keluhan pelayanan kamar, keluhan tentang pelayanan makanan, ataupun keluhan-keluhan lainnya yang selalu disampaikan melalui *Front Office Department*.

Pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut.<sup>3</sup> Tuntutan pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik (*Service Excellence*) tidak dapat dihindari oleh penyelenggara pelayanan jasa. Para penerima layanan dalam memperoleh pelayanan yang lebih baik harus disikapi dengan baik sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Kepuasan pelanggan sangat memiliki hubungan erat dengan kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan yang baik seharusnya diberikan dengan keramahan dengan cara melakukan komunikasi yang baik antara pihak perusahaan kepada konsumennya. Akan tetapi hal ini kurang diterapkan oleh *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang kepada konsumen yang mana seharusnya dilakukan agar bisa terciptanya kualitas pelayanan yang diharapkan oleh tamu Hotel The Excelton Palembang.

---

<sup>3</sup> Philip Kotler, (1994), *Marketing management: Analysis, Planning, Implementation, Control*, edisi. 8, New jersey: Prentice Hall, h. 187.

Berdasarkan dari beberapa uraian di atas maka ada satu hal yang menarik untuk dibahas oleh peneliti lebih dalam mengenai pola komunikasi yang dilakukan *Staff Front Office Department* di Hotel The Excelton Palembang kepada konsumennya dalam rangka meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen agar bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang tinggi sesuai harapan tamu hotel dan mampu berdaya saing dengan perusahaan jasa lainnya.

Setelah mengetahui hal-hal diatas, maka dalam penelitian ini penulis tertarik untuk menyusun penelitian dengan judul “**Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel The Excelton Palembang)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut: “Bagaimana Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen di Hotel The Excelton Palembang?”

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah: “Untuk mengetahui Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen di Hotel The Excelton Palembang”

## **D. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

- a. Menambah wawasan pengetahuan, keilmuan, dan pengalaman bagi penulis dalam penelitian “Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen di Hotel The Excelton Palembang”
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah di bidang perhotelan, terutama yang berkaitan dengan pembentukan citra perusahaan.
- c. Penelitian diharapkan dapat menambah pengetahuan keilmuan komunikasi mengenai Pola Komunikasi.

### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan, khususnya Hotel The Excelton Palembang dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen sehingga dapat meningkatkan *Good Corporate Image* perusahaan.
- b. Bagi hotel The Excelton Palembang penelitian ini diharapkan dapat mengetahui perilaku konsumen dalam memilih Hotel The Excelton sebagai referensi melalui kualitas pelayanan *Staff Front Office Department*.
- c. Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi Hotel The Excelton Palembang dan hotel-hotel lainnya dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan.

## E. Tinjauan Pustaka

Setelah peneliti melakukan telaah terhadap beberapa penelitian, ada beberapa jurnal yang memiliki keterkaitan dengan penelitian yang peneliti lakukan.

Penelitian yang pertama yang berhasil peneliti temukan adalah penelitian dari jurnal yang dilakukan oleh Nandy Dewangga, Wahyu Hidayat dan Widiartanto yang berjudul “Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen jasa Hotel Santika Premiere Semarang”. Sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden dengan teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe *descriptive quantitative* dengan jumlah responden sejumlah 100 responden.

Hasil penelitian dan analisis data yang diperoleh dari penelitian mengenai kelima dimensi kualitas pelayanan meliputi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap kepuasan konsumen jasa hotel, maka dapat diperoleh data bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja Hotel Santika Premiere Semarang sebesar 89,22% yang berarti cukup sesuai, dan tingkat kepuasan sebesar 3,76 yang berarti cukup puas.

Perbedaan penelitian ini yang dilakukan oleh peneliti adalah dalam penelitian ini ingin mengetahui tingkat kesesuaian antara harapan dan kinerja pelaksanaan layanan di Hotel Santika Premiere Semarang. Sedangkan, pada penelitian peneliti ingin mengetahui pola komunikasi

yang dilakukan *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen di Hotel The Excelton Palembang.

Penelitian yang kedua yang berhasil peneliti temukan adalah penelitian dari Jurnal Hasan (2014) yang berjudul “Pengaruh kualitas Jasa Bank Syariah terhadap Nasabah pada Bank Muamalat Cabang Semarang”. Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian dari nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Semarang. Nasabah yang diambil sebagai sampel meliputi nasabah penabung di BMI maupun penerima pembiayaan dan atau produk lain yang ada di BMI Cabang Semarang, dengan teknik *non-probability* sampling metode *convenience sampling*, yaitu memilih sampel dan elemen populasi yang datanya mudah didapatkan.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah dalam penelitian ini ingin mengetahui kinerja kualitas jasa yang dirasakan nasabah Bank Muamalat Indonesia cabang Semarang dan pengaruh enam dimensi yang dicantumkan di jurnal terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan, dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti ingin mengetahui pola komunikasi *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen dengan menggunakan Teori Pola Komunikasi dari Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss.

Penelitian yang ketiga yang berhasil peneliti temukan yaitu penelitian skripsi yang dilakukan oleh Hendrick Thomas Parsaoran Manurung (2017) yang berjudul “Pola Komunikasi *Customer Service* dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pola

Komunikasi *Costumer Service* dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan)”).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pola Komunikasi yang terjadi antara bagian pelayanan dengan pelanggan di Toyota Auto 2000 adalah pola transaksional, dimana komunikasi terjadi secara dua arah dan terdapat pertukaran pesan antara komunikator dan juga komunikan. Selain itu hasil penelitian juga menunjukkan bahwa Pelanggan Toyota Auto 2000 telah puas dengan layanan maupun produk yang disediakan oleh Toyota Auto 2000, di mana kinerja pelayanan baik *Sales*, *Costumer Service* dan juga *Service Advisor* dinilai telah bagus dan juga cepat.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti adalah dalam penelitian ini lebih menekankan teori yang dianggap relevan yang mana tidak menjelaskan secara spesifik teori yang digunakan. Sedangkan, dalam penelitian yang dilakukan peneliti teori yang digunakan ialah teori pola komunikasi dari Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss.

## **F. Kerangka Teori**

### **1. Pola Komunikasi**

Pola komunikasi merupakan bentuk hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman pesan dan penerimaan pesan dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat di pahami dan di mengerti. Sehingga secara sederhana, dapat dikatakan bahwa

komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran, dan rasa antara komunikator dengan komunikan.<sup>4</sup>

Hubungan komunikasi yang terjadi dalam organisasi itu disebut dengan pola komunikasi dalam struktur organisasi. Pola komunikasi dalam struktur organisasi merupakan bentuk interaksi pertukaran pesan antar anggota organisasi, baik komunikasi secara verbal maupun non verbal.

Mengingat banyaknya pola-pola komunikasi yang berkembang pesat saat ini, berikut beberapa pola atau model komunikasi yang dikemukakan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss:

a. Pola Komunikasi Linier

Pola Komunikasi Linier adalah proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan, baik dalam keadaan langsung (*face to face*) atau tidak langsung yaitu dalam komunikasi bermedia seperti, majalah, koran dan televisi. Komunikasi linear hanya terjadi satu arah, tanpa adanya *feedback* atau umpan balik terhadap pesan yang disampaikan komunikator terhadap komunikan.

b. Pola Komunikasi Interkatif

Pola Komunikasi Interkatif adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan yang disertai dengan adanya suatu bentuk aksi atau tanggapan yang dilakukan secara

---

<sup>4</sup> Bahri Syaiful Djamarah, (2004), *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak dalam Keluarga*, Jakarta: PT. Reneka Cipta, h. 71.

langsung ataupun melalui media oleh komunikan. Di dalam komunikasi interaktif ini *feedback*-nya sangat terasa antara komunikator dan komunikan.

c. Pola Komunikasi Transaksional

Pola Komunikasi Transaksional adalah komunikasi yang menggaris bawahi pengiriman dan penerimaan pesan yang berlangsung secara terus menerus dalam sebuah episode komunikasi, dimana pengirim dan penerima pesan sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifnya komunikasi yang terjadi, pola komunikasi transaksional ini terjadi dua arah dan menghasilkan *feedback* atau umpan balik, dalam pola komunikasi ini siapapun bisa menjadi komunikator dan komunikan.<sup>5</sup>

Pola komunikasi merupakan suatu model dari proses komunikasi, dengan adanya berbagai macam proses komunikasi akan dapat ditemukan pola yang cocok dan mudah digunakan dalam berkomunikasi. Oleh karena itu, pola komunikasi sangat identik dengan proses komunikasi itu sendiri, karena pola komunikasi merupakan rangkaian dari aktivitas penyampaian pesan itu sendiri sehingga dapat diperolehnya *feedback* dari penerima pesan. Dari proses komunikasi, akan timbul pola, bentuk, dan juga bagian-bagian kecil yang berkaitan erat dengan proses komunikasi. Dalam melihat

---

<sup>5</sup> Syaiful Rohim, (2016), *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Rineka Citra, h. 15-18.

proses komunikasi terdapat unsur-unsur komunikasi yang berperan di dalamnya. Ada empat unsur-unsur komunikasi, yaitu:

- a. Komunikator merupakan orang yang memberikan pesan yaitu sebagai titik awal dari proses komunikasi dengan membagi informasi atau ide kepada orang lain.
- b. Tujuan, dalam melakukan komunikasi harus memiliki tujuan komunikasi yaitu suatu usaha membawa orang lain (komunikan) ke arah pembicaraan komunikator sehingga pada gilirannya dapat berpartisipasi dalam kegiatan yang diharapkan oleh komunikator.
- c. Komunikan merupakan seseorang yang akan menerima atau mendengarkan pesan yang diberikan komunikator dalam menjelaskan apa yang ia sampaikan dalam pesannya.
- d. Isi pesan atau makna pesan dalam unsur-unsur komunikasi maksudnya adalah isi dari apa yang disampaikan komunikator kepada komunikan dalam bentuk verbal ataupun non verbal yang berupa terjemahan, gagasan, maksud, dan tujuan.<sup>6</sup>

## **2. *Public Relation***

*Public relation* adalah seni menciptakan pengertian publik yang lebih baik sehingga dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap suatu individu atau organisasi. Adapun definisi atau pengertian *Public Relation* yang dikemukakan oleh Glenn dan Denny Griswold (1948) yaitu “*Public Relation* adalah suatu

---

<sup>6</sup> Hafied Cangara, (2015), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 24-29.

manajemen yang menilai sikap publik, menunjukkan kebijaksanaan dan prosedur dari individu atau organisasi atas dasar kepentingan publik dan melaksanakan rencana kerja untuk memperoleh pengertian dan pengakuan dari publik”.<sup>7</sup>

*Public Relation* memiliki posisi yang sangat penting dalam sebuah perusahaan, dalam dunia perhotelan khususnya di *Front Office Department* seorang *Public Relation* biasa disebut dengan *Guest Relation Officer* yang mana bertanggungjawab dalam tugas seperti beramah tamah dengan para tamu dan memberi informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung. *Guest Relation Officer* atau *Public Relation* juga merupakan *Front Liner* penting dalam berkomunikasi dengan konsumen. *Public Relation* menentukan kesan positif sebuah perusahaan di mata konsumen.

Dalam kegiatan *Public Relation*, publik sasaran sangat penting untuk dipahami karena teknik komunikasi yang dilancarkan seorang *Public Relation* dan media yang digunakan ditentukan oleh yang dijadikan sasaran. Publik sasaran dari kegiatan *Public Relation* terbagi menjadi dua yakni publik internal dan publik eksternal.

a. Hubungan dengan Publik Internal

Publik Internal sebagai sasaran *Public Relation* terdiri atas orang-orang yang bergiat dalam organisasi (perusahaan, instansi, lembaga, badan, dan sebagainya) dan secara fungsional

---

<sup>7</sup> Zainal Mukarom, (2015), *Manajemen Public Relations*, Bandung: Pustaka Setia, h.45.

mempunyai tugas dan pekerjaan serta hak dan kewajiban tertentu. Tujuan dari hubungan dengan publik internal ialah untuk meningkatkan kegairahan bekerja para karyawan lembaga dan instansi yang bersangkutan. Di publik internal ini yang menjadi khalayak ialah karyawan dan pemegang saham.

b. Hubungan dengan Publik Eksternal

Publik eksternal sebagai sasaran kegiatan *Public Relation* terdiri atas orang-orang di luar perusahaan, baik yang ada kaitannya dengan perusahaan atau diduga ada kaitannya dengan perusahaan. Publik eksternal perusahaan yang terdiri atas banyak orang itu berbeda-beda kepentingannya karenanya berbeda-beda pula teknik pembinaan hubungan dengan mereka. Macam-macam khalayak di publik eksternal ialah pelanggan, hubungan dengan komunitas, hubungan dengan pemerintah, dan media massa.<sup>8</sup>

**3. *Customer Relation***

Hubungan antara konsumen dan *Public Relation* di dalam sebuah perusahaan merupakan sebuah hal-hal yang alamiah, karena konsumen merupakan bagian dari masyarakat yang harus di respon oleh perusahaan. *Public Relation* juga diuntut untuk mampu mengimprovisasikan komunikasi dua arah agar terjadinya *feedback* antara konsumen dengan perusahaan.

---

<sup>8</sup> Zainal, *Ibid.*, h. 49.

*Public Relation* merupakan salah satu fungsi manajemen untuk mencapai suatu target tertentu di suatu perusahaan yang sebelumnya harus mempunyai program kerja secara jelas dan terperinci. Fungsi manajemen *Public Relation* menjadi efektif apabila menjadi bagian dari keseluruhan manajemen dan didukung oleh top manajemen. Kemudian perusahaan harus mencari fakta, merencanakan, mengkomunikasikan serta mengevaluasi hasil apa yang telah dicapai oleh seorang *Public Relation*.

*Public Relation* berkomunikasi dengan publik internal maupun publik eksternal yang terkait dengan membangun hubungan yang positif dan untuk menciptakan konsistensi antara tujuan perusahaan dan harapan konsumen. Definisi tentang *Customer Relation*, yaitu sebagai berikut :

*Customer Relation* adalah sistem yang terintegrasi dan direncanakan, menjadwalkan serta mengendalikan aktivitas pra jualan dan paska penjualan sebuah perusahaan atau organisasi, melingkupi aspek yang berhubungan dengan calon pelanggan dan pelanggan saat ini.<sup>9</sup>

Seorang *Public Relation* dalam perusahaan harus mampu menerapkan tujuan dari *Customer Relation* yang meliputi :

- a. Terciptanya hubungan yang harmonis antara perusahaan dengan para pelanggannya.

---

<sup>9</sup> Rusdy Ruslan, (1998), *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h. 78.

- b. Terbentuknya citra positif perusahaan di mata pelanggannya yang pada akhirnya mampu mengukuhkan tingkat loyalitas pelanggan terhadap perusahaan.
- c. Perusahaan mampu mempertahankan eksistensinya.<sup>10</sup>

Untuk membangun strategi *Customer Relation* yang efektif, ada empat langkah yang harus dilakukan yaitu :

- a. Mengidentifikasi karakteristik dari setiap pelanggannya.
- b. Membuat model dari nilai setiap segmen pelanggannya.
- c. Menciptakan strategi yang proaktif dan rencana pelaksanaan atau metode bisnisnya agar dapat menjawab kebutuhan konsumennya dimulai dengan segmen pelanggan yang paling potensial.
- d. Mendesain ulang struktur perusahaan sepanjang diperlukan, proses kerja teknologi dan sistem penghargaan untuk pelanggan dalam rangka mengimplementasikan strategi peningkatan hubungan dengan pelanggan.<sup>11</sup>

Seluruh kegiatan perusahaan tersimpan secara historikal pada database yang membentuk suatu *knowledge base*, dan staf pengguna *Customer Relation* di dalam perusahaan dapat mengambil informasi yang diperlukan. Strategi dan sistem *Customer Relation* sangat beragam, baik dari sisi kompleksitasnya maupun ruang lingkup, tetapi

---

<sup>10</sup> Effendy, Onong Uchjana, (2004), *Human Relation dan Public Relations*, Bandung: Penerbit Mandar Maju, h. 39.

<sup>11</sup> Kasmir, (2017), *Customer Services Excellent*, Jakarta: Rajawali Pers, h. 58.

secara garis besar sistem *Customer Relation* akan berusaha mendapatkan, meningkatkan, dan mempertahankan *customer*.

*Customer Relation* merupakan suatu konsep kemitraan yang mendekatkan perusahaan kepada konsumen untuk berinteraksi dengan *brand* atau *merk* secara langsung. *Customer Relation* juga memiliki peran untuk melatih para pimpinan dalam mendidik tenaga kerja untuk mampu memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen.

#### **4. *Staff Front Office Department***

*Staff Front Office Department* merupakan bagian paling depan dari suatu hotel yang merupakan muka awal dari sebuah hotel atau sering disebut resepsionis atau bagian penerimaan yang merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu.<sup>12</sup>

*Front Office* adalah cermin dari kualitas hotel yang akan pertama kali dinilai tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, kecepatan serta kemampuan semua karyawan di *Front Office Department* dalam menjalankan fungsi dan tugas serta tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan yang lainnya saat mereka datang untuk menginap ataupun sekedar berkunjung di suatu hotel.

---

<sup>12</sup> Endar Sugiarto, (2004), *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office operasionals)*, Jakarta: Gramedia, h. 83.

Dalam melakukan tugasnya *Front Office* hotel memiliki tujuan ialah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ke tahun.
- b. Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- c. Memenuhi kebutuhan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
- d. Membentuk citra hotel yang positif.<sup>13</sup>

*Front Office* memiliki fungsi dalam mewujudkan tujuan dari hotel fungsi tersebut dilakukan oleh petugas *Staff Front Office* sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah:

- a. Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain: menerima pemesanan kamar, melakukan pendaftaran tamu, dan memblok kamar.
- b. Memberikan informasi tentang hotel.
- c. Mengkoordinasikan kepada bagian lain untuk memenuhi keinginan tamu.
- d. Melaporkan status kamar yang terkini.
- e. Mencatat, memeriksa pembayaran tamu serta menangani rekening tamu.
- f. Membuat laporan yang dibutuhkan oleh hotel.
- g. Memberikan pelayanan telekomunikasi untuk tamu.

---

<sup>13</sup> Richard Sihite, (2000), *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, Surabaya: Penerbit SIC, h.64.

h. Memberikan pelayanan barang bawaan tamu.<sup>14</sup>

Selain mempunyai fungsi yang penting, *Front Office* juga berperan penting dalam hal pelayanan dan pencapaian tujuan hotel, yakni memberikan pelayanan yang diharapkan oleh tamu, membentuk citra hotel dan pendapatan yang maksimal.

## 5. Kualitas Pelayanan Hotel

### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Menurut Lewis dan Booms (1985) Kualitas Pelayanan merupakan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi (harapan) pelanggan.<sup>15</sup>

Berdasarkan definisi ini, kualitas layanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*Expected Service*) dan persepsi terhadap layanan (*Perceived Service*).

Ada beberapa faktor yang yang perlu dipertimbangkan dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan langkah pertama, yang dilakukan adalah mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran. Kedua, memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran

---

<sup>14</sup> Richard, *Ibid.*, h. 67.

<sup>15</sup> Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2011), *Service, Quality and Satisfaction* (edisi 3). Yogyakarta: Penerbit Andi, h. 87.

terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan tersebut.

- 2) Mengelola harapan pelanggan dilakukan dengan cara jangan memberikan janji yang berlebihan kepada pelanggan, karena semakin banyak janji yang diberikan semakin besar pula harapan yang diharapkan oleh pelanggan.
- 3) Mengelola bukti kualitas pelayanan yaitu memberikan bukti pengolahan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Bukti-bukti kualitas jasa bisa berupa fasilitas fisik, penampilan pemberi jasa, perlengkapan dan peralatan untuk memberikan jasa dan sebagainya.
- 4) Mendidik konsumen tentang jasa membantu pelanggan dalam memahami sebuah pelayanan merupakan usaha positif untuk menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang lebih “terdidik” akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik.
- 5) Mengembangkan budaya kualitas untuk menciptakan budaya kualitas yang baik dibutuhkan komitmen secara menyeluruh dari seluruh anggota, diantaranya melalui seleksi dan pengembangan karyawan.
- 6) Menciptakan *Automating Quality* yaitu adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas jasa yang disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Namun

perusahaan harus melakukan seleksi terlebih dahulu terhadap bagian mana yang membutuhkan otomatisasi dan mana yang membutuhkan sentuhan manusia.

- 7) Menindaklanjuti jasa perusahaan dengan cara melakukan inisiatif untuk menghubungi pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.
- 8) Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa yang merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan.

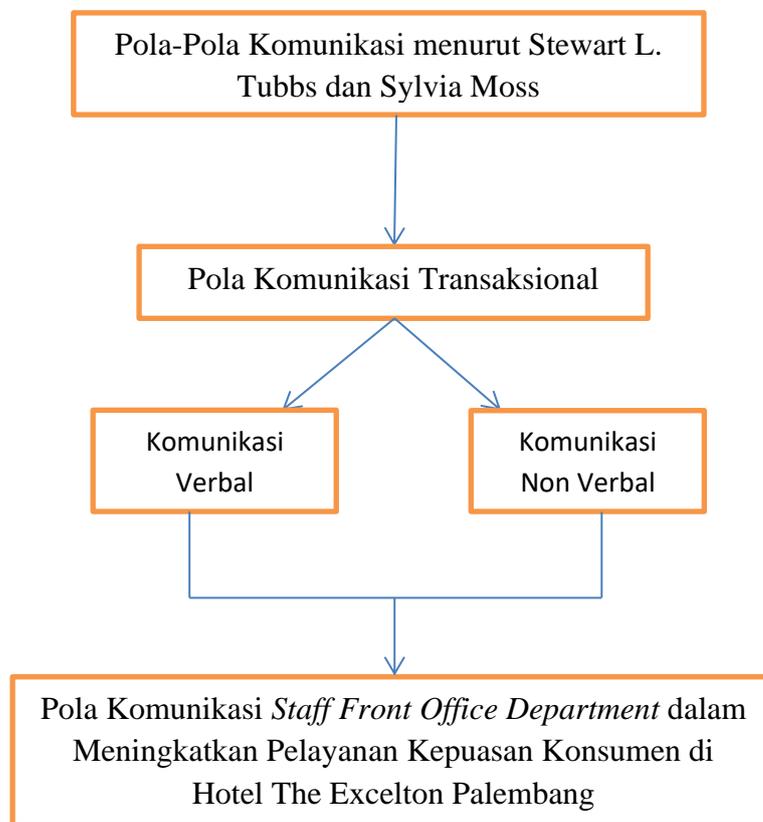
#### **b. Pengertian Kepuasan Konsumen**

Kepuasan pelanggan adalah harapan atau perasaan seseorang atas pembelian suatu barang ataupun jasa. Artinya apa yang diharapkan dapat dicapai oleh pelanggan sesuai dengan kenyataannya. Harapan dengan kenyataan inilah yang akan menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur dengan tingkatan sangat puas, puas, cukup puas, kurang puas dan tidak puas. Adanya tingkat kepuasan ini biasanya diperoleh dari pelanggan membandingkan dengan

pengalaman menggunakan produk atau jasa yang sama dengan produk pesaing.<sup>16</sup>

## 6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran penelitian “Pola Komunikasi *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen di Hotel The Excelton Palembang”:



**Bagan 1. Kerangka Pemikiran**

<sup>16</sup> Kasmir, (2017), *Customer Services Excelent*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, h.235.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, yang mana penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggambarkan suatu situasi dan kondisi yang ada secara kongkrit dari objek penelitian tersebut. Penelitian dengan metode kualitatif deskriptif ini juga berguna untuk memahami fenomena yang dialami dari subjek penelitian tersebut. Menurut Bagdon dan Taylor, pendekatan kualitatif adalah sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif yang berupa kata-kata tulisan atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.<sup>17</sup>

### **2. Data dan Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah darimana seorang penulis memperoleh data tersebut. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data antara lain:

#### **a. Sumber data primer**

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pengamatan yang dilakukan dengan cara mewawacarai *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang.

---

<sup>17</sup> Jalaludin Rakmat, *Metode Penelitian Komunikasi*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007) h.25.

**Tabel 1. Daftar Nama Informan**

<b>NO.</b>	<b>NAMA</b>	<b>JABATAN</b>
<b>1.</b>	Ullin FerdinaWulan Suci	<i>Front Office Manager</i>
<b>2.</b>	Ririn Liliani, A. md	<i>Supervisor</i>
<b>3.</b>	Destri Indra, A. md PAR	<i>Guest Relation Officer</i>
<b>4.</b>	Finka	<i>Receptionist</i>
<b>5.</b>	Radith	<i>Receptionist</i>
<b>6.</b>	Cici	<i>Receptionist</i>
<b>7.</b>	Nadya	<i>Reservation</i>
<b>8.</b>	Cepi	<i>Reservation</i>

b. Sumber data sekunder

Data sekunder merupakan data tambahan untuk memperkuat atau sebagai acuan penelitian untuk melakukan penelitian yang berbentuk tulisan, jurnal, proses wawancara, observasi dan catatan lapangan.

**3. Teknik Pengumpulan Data**

Untuk memperoleh data yang lengkap, akurat, objektif dan dapat dipertanggungjawabkan serta sesuai maksud tujuan penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data primer dan data sekunder sebagai berikut:

a. Teknik Observasi

Teknik pengumpulan data dengan mengamati perilaku. Pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek ditempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang diselidiki disebut observasi langsung. Sedangkan, observasi tidak langsung adalah pengamatan dan

pencatatan yang dilakukan tidak pada saat peristiwa tersebut berlangsung.

b. Teknik Wawancara

Teknik pengumpulan data dengan jalan tanya jawab dengan narasumber yang meliputi penanggung jawab yaitu *Front Office Manager, Staff Front Office* dan Tamu dari Hotel The Excelton Palembang yang dilakukan oleh penulis dalam bentuk pertanyaan baik yang telah dirumuskan atau yang nantinya akan muncul secara spontan. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara bebas terpimpin, karena dalam wawancara bebas terpimpin unsur kebebasan masih dipertahankan, sehingga kewajaran dapat dicapai secara maksimal dan memudahkan diperolehnya data mendalam.

c. Teknik Dokumentasi

Teknik mencari data yang bersumber dari buku-buku dan literatur, serta artikel di internet untuk digunakan sebagai kajian teoritis pada penelitian ini. Sumber-sumber dokumentasi yang paling utama dari penelitian ini adalah catatan lapangan dan dokumen yang digunakan dalam penelitian pada Hotel The Excelton Palembang.

#### 4. Lokasi Penelitian

Objek dalam penelitian ini dilakukan di Hotel The Excelton Palembang yang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun No.58, Demang Lebar Daun, Kecamatan Ilir Barat I, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30137. Telepon: (0711) 416609.

#### 5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis kualitatif. Data kualitatif yaitu data yang bersifat deskriptif. Data yang pada umumnya berbentuk uraian kalimat. Kalimat merupakan informasi mengenai keadaan bagaimana keadaan sumber data, dalam hubungannya dengan masalah yang diselidiki.

Analisis data dilakukan dan dimulai sejak data dikumpulkan sampai akhir penelitian di lapangan. Proses analisis data diawali dari menelaah data yang ada secara keseluruhan baik yang diperoleh dari proses wawancara, observasi, catatan lapangan. Selanjutnya, data disusun dan dirangkum ke dalam satuan-satuan yang dikategorisasikan untuk memudahkan pemahaman dan penjelasan mengenai **“Pola Komunikasi Staff Front Office Department dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen di Hotel The Excelton Palembang”**.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam menyusun penelitian ini maka perlu dikemukakan terlebih dahulu sistematika dan penyusunan secara keseluruhan secara garis besarnya penelitian ini terdiri dari empat bab yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

### **BAB I           Pendahuluan**

Dalam bab ini menjelaskan secara singkat tentang pembahasan yang berhubungan dengan penelitian. Pendahuluan yang terdiri dari, Latar belakang, Identifikasi dan Rumusan masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Tinjauan Pustaka, Kerangka Teori, dan Sistematika Penulisan.

### **BAB II           Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Bab ini berisi penjelasan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti.

### **BAB III          Hasil dan Pembahasan**

Bab ini menguraikan hasil dari rumusan masalah dalam penelitian, dalam bentuk deskripsi secara mendalam mengenai hasil atau fenomena-fenomena yang didapat dari hasil temuan di lapangan.

### **BAB IV          Penutup**

Bab ini menyajikan hasil akhir dari penulisan skripsi berupa kesimpulan yang peneliti dapat dari hasil penelitian.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Hotel The Excelton Palembang



**Gambar 1. Gedung Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Hotel The Excelton Palembang didirikan pada bulan Maret tahun 2017 oleh PT. Pentagon Selaras yang berlokasi di Jalan Demang Lebar Daun No.58 Palembang. Hotel yang berjarak  $\pm$  25 menit dari *International Airport* Sultan Mahmud Badaruddin II merupakan hotel berbintang lima yang memiliki arsitektur *luxury modern*. Hotel The Excelton terdiri dari tiga belas lantai dengan letak yang strategis di pusat kota Palembang dan dekat dengan *icon* kota Palembang yaitu Jembatan Ampera. Pada *soft opening* Hotel The Excelton saat itu di pimpin oleh Bapak Julius Slamet

yang membawahi karyawan sebanyak 120 orang karyawan dengan memiliki berbagai fasilitas hotel.

Hotel The Excelton Palembang sejak awal berdiri hingga saat ini merupakan bagian dari PT. Petangon Selaras dengan direktur utamanya yaitu Bapak Ir. Harriadi Benggawan, M.M. Saat ini Hotel The Excelton Palembang di pimpin oleh Bapak Arief Fathonie Mochtar sebagai *General Manager*. Dibawah kepemimpinan Bapak Arief Hotel The Excelton semakin banyak melakukan perbaikan diri demi meningkatkan pelayanan yang memuaskan untuk tamu Hotel The Excelton Palembang.

## **B. Visi dan Misi The Excelton Hotel Palembang**

### **Visi Misi The Excelton Hotel Palembang**

Misi Perusahaan yang akan memandu tindakan semua orang dalam organisasi. Tujuan, kepercayaan, dan prinsip kami adalah dasar dari pekerjaan yang kami lakukan setiap hari atas nama tamu kami.

#### **Siapa kita?**

Kami telah memilih untuk berspesialisasi dalam industri perhotelan dengan hanya menawarkan pengalaman berkualitas.

Tujuan kami adalah untuk diakui sebagai perusahaan yang mengelolah hotel terbaik dan terdepan. Kami menciptakan properti dengan tata nilai dan estetika yang bertahan lama menggunakan desain dan hasil akhir yang terbaik, dan akan mendukung pelayanan dengan penuh etika agar dapat memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan kami yang cerdas

dan untuk mempertahankan posisi kami sebagai perusahaan perhotelan yang berkualitas.

### **Apa yang kami yakini?**

Aset terbesar kami dan kunci kesuksesan kami adalah karyawan kami. Kami percaya bahwa kita masing-masing membutuhkan rasa martabat, kebanggaan, dan kepuasan dalam apa yang kita lakukan. Karena memuaskan para tamu tergantung pada upaya bersama dari banyak pihak, kami paling efektif ketika kami bekerja sama secara koperatif, saling menghormati kontribusi dan kepentingan satu sama lain.

### **Bagaimana kami berhasil?**

Kita berhasil ketika setiap keputusan di dasarkan pada pemahaman dan keyakinan yang jelas tentang apa yang kita lakukan dan ketika kita memasang keyakinan ini dengan perencanaan keuangan yang sehat. Kami berharap dapat meraih laba demi kemakmuran perusahaan dan bermanfaat bagi pemilik hotel, pelanggan dan karyawan kami.

### **Komitmen pada Budaya Etis**

Kami berkomitmen untuk menjalankan bisnis dengan tidak melanggar hukum yang berlaku dan selalu konsisten dengan standar etika tertinggi.

### **Pernyataan MISI**

Kami percaya dalam melakukan pelayanan tanpa melakukan perbedaan kepada setiap pelanggan, menyambut yang baru dan

memperlakukan setiap orang yang kami temui sebagaimana kami ingin diperlukan sendiri.

### **Pernyataan VISI**

Kami percaya tujuan kami adalah untuk menciptakan tayangan yang akan tetap bersama anda seumur hidup.

Berangkat untuk membuat pernyataan misi perusahaan yang akan memandu tindakan semua orang di organisasi.

Tujuan, kepercayaan, dan prinsip kami adalah dasar dari pekerjaan yang kami lakukan setiap hari atas nama tamu kami.<sup>18</sup>

## **C. Fasilitas Hotel The Excelton Palembang**

### **1. Kamar**



**Gambar 2. Kamar Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

---

<sup>18</sup> Dokumen Visi Misi The Excelton Hotel Palembang, (2017).

Tipe dan jumlah kamar di Hotel The Excelton Palembang bisa dilihat pada tabel dibawah ini :<sup>19</sup>

**Tabel 2. Daftar Tipe Kamar dan Jumlah Kamar**

NO.	Jenis Kamar	Jumlah Kamar	Fasilitas
1.	<i>Deluxe Room</i>	114	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 114 kamar, 25m2 dipisahkan menjadi 46 tempat tidur king, 46 tempat tidur <i>twin</i> &amp; 22 tempat tidur Hollywood.</li> <li>• <i>Extrabed</i> tidak dapat digunakan untuk tipe kamar ini.</li> <li>• <i>Smoking room</i>.</li> </ul>
2.	<i>Club Room</i>	32	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 32 kamar, 38m2 dengan semua tempat tidur king.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8.</li> </ul>
3.	<i>Junior Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 40m2 dengan tempat tidur gaya Hollywood.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi.</li> </ul>
4.	<i>Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 40m2 dengan tempat tidur king.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai 8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi.</li> </ul>
5.	<i>President Suite Room</i>	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tersedia 1 kamar, 210 m2 dengan tempat tidur gaya Hollywood.</li> <li>• Dapat diakses untuk <i>Club Longue</i> di lantai</li> </ul>

<sup>19</sup> Dokumen Hotel The Excelton *Company Profile*, (2017).

			8 untuk Sarapan, <i>check in &amp; check out</i> pribadi dengan ruang tamu.
--	--	--	---

## 2. *Ten Ryori Restaurant*



**Gambar 3.** *Ten Ryori Restaurant*

Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang

*Ten Ryori Restaurant* merupakan tempat makan yang menawarkan spesialisasi masakan Jepang di Hotel The Excelton Palembang yang mana *restaurant*-nya di desain dengan nyaman tetapi canggih dan menciptakan suasana Jepang bagi para tamu hotel atau pengunjung yang sengaja datang hanya untuk menikmati masakan Jepang. Rasa sensasional dari masakan Jepang yang akan memanjakan tamu terdapat banyak item pilihan terutama untuk fitur utama *Tepanyaki* (wajan) dan *Robotayaki* (panggang).

### 3. *Perfecto Cafe*



**Gambar 4.** *Perfecto Cafe*

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Perfecto Cafe* merupakan restoran utama dari Hotel The Excelton Palembang yang mempunyai desain ruangan *Retro* dan *Trendy* dengan konsep *Open Kitchen* (dapur terbuka). *Perfecto Cafe* menyajikan masakan Indonesia dan *Western* (barat) dan buka setiap hari 24 jam. *Perfecto Cafe* terletak di *lobby* Hotel The Excelton Palembang. *Perfecto Cafe* juga menerima tamu yang tidak menginap di Hotel The Excelton Palembang yaitu tamu yang hanya datang untuk melakukan *lunch* atau *dinner*.

#### 4. *Symphony Lounge*



**Gambar 5. *Symphony Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Symphony Lounge* merupakan tempat yang nyaman dan sempurna untuk menikmati makanan ringan, teh sore hari atau *cocktail*. *Lounge* ini menyediakan makanan ringan seperti *sandwich*, dan teh lokal atau barat serta menyediakan *wine* terbaik dan cerutu. *Symphony lounge* terbuka untuk semua tamu yang menginap di Hotel The Excelton Palembang. *Symphony Lounge* buka setiap hari Minggu-Kamis (10.00-12.00) dan Jumat-Sabtu (10.00-01.00).

## 5. *Sky Lounge*



**Gambar 6. *Sky Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Sky Lounge* merupakan tempat yang sangat cocok untuk menikmati pemandangan malam Kota Palembang yang terletak di lantai 10 Hotel The Excelton Palembang. *Sky Lounge* menawarkan berbagai macam pilihan minuman lokal Tapas *Mocktails* seperti *cocktail, liquer, mocktails, wine*, dan berbagai macam jus dingin serta camilan ringan, juga pertunjukan musik *live* dan DJ. *Sky Lounge* juga terbuka untuk semua tamu Hotel The Excelton Palembang dan buka setiap hari mulai jam 11.00 hingga 01.00 malam dengan hiburan langsung.

## 6. *Club Lounge*



**Gambar 7. *Club Lounge***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Club Lounge* merupakan *lounge* pribadi untuk tamu yang menginap di kamar *club room* dan *suite room* yang berada di lantai 8 Hotel The Excelton Palembang. *Club Lounge* akan melayani setiap kebutuhan yang diinginkan oleh tamu dari kamar *club room* dan *suite room*. *Club Lounge* buka setiap hari mulai seperti untuk sarapan pribadi, makan malam pribadi serta meja *check in* atau *check out* pribadi. *Club Lounge* buka setiap hari di jam 06.00 pagi hingga 10.00 malam.

## 7. *Business Center*



**Gambar 8. *Business Center***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Business Center* merupakan tempat yang menawarkan *service scanning*, pengaturan janji temu, layanan sekretaris, penerjemah bahasa, ruang kerja sementara, *fotocopy*, *scanning*, *printing*, *burning CD*, dan *dedicated internet access*. *Business center* terletak di lantai 2 Hotel The Excelton Palembang, layanan *Business Center* terbuka untuk semua tamu hotel yang menginap. Buka setiap hari mulai jam 07.00 pagi – 11.00 malam.

## 8. *Eden Health Center*



**Gambar 9.** *Eden Health Center*

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Eden Health Center* merupakan pusat kesehatan eksklusif khusus tamu Hotel The Excelton yang menawarkan berbagai perawatan untuk memanjakan diri sambil menikmati minuman dan makanan ringan dengan pemandangan Kota Palembang yang luas. *Eden Health Center* terbuka untuk semua tamu yang menginap di Hotel The Excelton dan buka setiap hari di jam 08.00 pagi – 21.00 malam.

## 9. *Functional Room*



**Gambar 10. *Functional Room***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Functional Room* merupakan ruang pertemuan yang luas biasa dengan fasilitas canggih yang bernama *Diamante Ballroom* dirancang untuk memenuhi semua kebutuhan bisnis. *Diamante Ballroom* mampu menampung 1000 tamu. *Diamante Ballroom* bisa di reservasi untuk acara bisnis dan acara pernikahan serta pesta lainnya. Semua acara yang dilakukan di *Diamante Ballroom* akan diurus secara detail oleh tim dari Hotel The Excelton Palembang dan menggunakan fasilitas MICE.

#### **D. *Front Office Department* The Excelton Hotel Palembang**

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang sudah ada sejak Maret 2017 yaitu pada saat berdirinya Hotel The Excelton tersebut. *Front Office Department* adalah kantor depan yang menjadi citra atau *image* pertama hotel yang dikunjungi. *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang bertugas untuk melayani semua kebutuhan tamu terkait informasi yang berhubungan dengan hotel.

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang dalam memberikan pelayanan kepada tamu hotel dituntut untuk memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan terhadap para tamu yang menginap atau yang tidak menginap agar terciptanya kenyamanan dan kepercayaan antara tamu dan hotel. Dengan memberikan kesan yang baik kepada konsumen hal ini berefek pada pencitraan Hotel The Excelton Palembang terhadap penilaian yang diberikan tamu saat berkunjung ke hotel.



**Gambar 11. *Front Office Area* Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang menjadi bagian yang paling utama dalam menangani tamu ketika tamu pertama kali datang ke hotel, melayani proses *check-in* dan *check-out*, datangnya *complaint*, melayani pemesanan kamar baik secara langsung (*walk in*) ataupun tidak langsung (*Reservation*) dan sebagai tempat awal sumber dari segala informasi.

Adapun peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh *Front Office Department* untuk memperlancar operasional dalam melayani tamu di Hotel The Excelton Palembang, yaitu :

1. *Front Office Counter*: Meja panjang yang digunakan untuk menerima kedatangan tamu dan tempat menyimpan sebagian peralatan dan perlengkapan kantor depan.
2. *Computer*: Untuk mendukung sistem hotel yang ada di Hotel The Excelton Palembang secara otomatis. Hotel The Excelton Palembang menggunakan sistem Visual Hotel Program (VHP) dalam operasional kantor depan.
3. *Safe Deposit Box*: Berfungsi untuk menyimpan uang *remittance* yang akan disetorkan ke *Departement Accounting*, dan untuk menyimpan uang tamu yang ditiptkan di *receptionist*.
4. *Paging Board*: Adalah papan yang digunakan untuk mendapatkan tamu pada saat penjemputan di bandara, hal ini mempermudah menarik perhatian tamu.

5. *Guest Folio Rack*: Adalah rak yang digunakan untuk menyimpan *guest folio (bill)* yang tersusun sesuai dengan nomor kamar.
6. *Telephone*: berfungsi sebagai alat komunikasi bagi seluruh staf dalam hal berkoordinasi untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu.
7. *Fax Machine* atau *Mesin Fax*: Berfungsi untuk mengirim *confirmation letter* ke tamu jika tamu memerlukan pengirimannya melalui *fax*, untuk menerima *voucher* atau GL dari perusahaan atau biro perjalanan. Dan untuk mengirim dan menerima penawaran yang diajukan untuk *purchasing section*.
8. *Key Drop Box*: Ketika tamu tidak berada di kamarnya sebaiknya ia menitipkan kunci kamar di bagian *Receptionist* untuk menghindari kehilangan serta diketemukannya kunci oleh orang lain. *Key drop box* ini berupa kotak yang berada di *counter* dan diberi lubang kecil untuk memasukkan kunci yang dititipkan.
9. *Trolley*: Berfungsi untuk membawa barang bawaan tamu yang jumlahnya relatif banyak.
10. *EDC (Electronic Data Capture) Machine*: Berfungsi untuk mencetak kartu kredit tamu, jika pembayaran yang digunakan menggunakan kartu kredit
11. *Petty Cash*: Sejumlah uang tunai yang disediakan untuk membayar pengeluaran yang jumlahnya relatif kecil.

12. *Filling Cabinet*: Berfungsi untuk menyimpan *Reservation Form* tamu yang sudah reservasi atau yang datang ke hotel, dan arsip tamu yang sudah *check out*.

13. *Key Encodermachine*: Berfungsi untuk men-*setting* kunci kamar.<sup>20</sup>

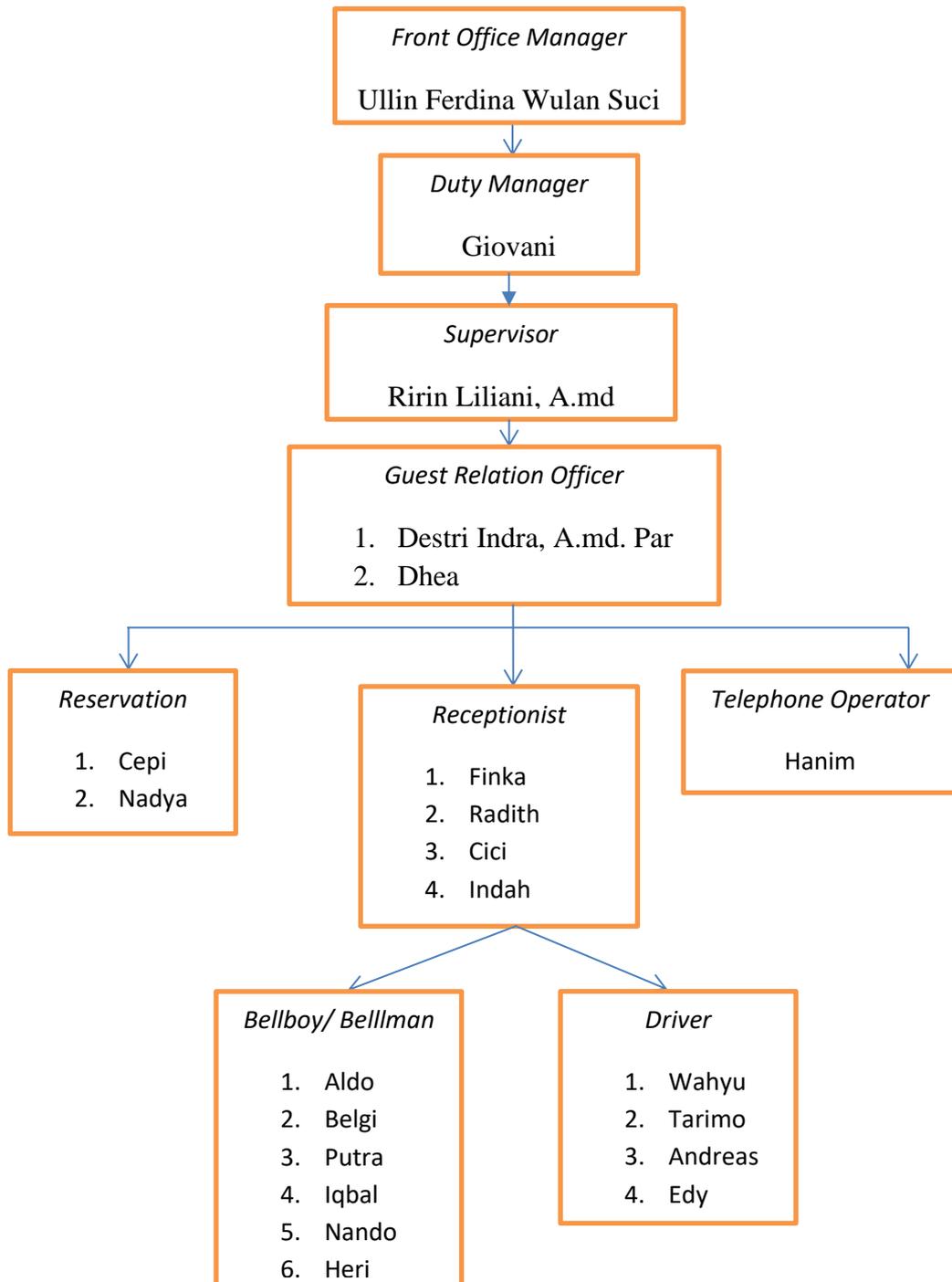
*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang selalu berusaha melakukan upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada tamu agar tercapainya tingkat kepuasan konsumen yang mana merupakan tujuan dari Hotel The Excelton Palembang. *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang tidak hanya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik tapi juga bekerja keras untuk meningkatkan tingkat *occupancy* (hunian) hotel tersebut. Karena semakin banyak konsumen yang puas dengan pelayanan yang di berikan, maka semakin banyak juga konsumen yang menggunakan jasa pelayanan di Hotel The Excelton Palembang.

---

<sup>20</sup> Dokumen *Front Office Department* The Excelton Hotel Palembang, (2017).

## E. Struktur Organisasi *Front Office Department* The Excelton Hotel

### Palembang



**Bagan 2. Struktur *Front Office Department* dan Nama Staf Hotel The Excelton Palembang**

## **F. Job Deskripsi Front Office Department Hotel The Excelton Palembang**

### **1. Front Office Manager**

*Front Office Manager* adalah pemimpin yang tertinggi yang memimpin jalannya aktivitas kantor depan (*Front Office Department*). Tugas dan tanggung jawab *Front Office Manager* adalah sebagai berikut:

- a. Memeriksa dan meneliti *reservation* (pemesanan) individu maupun *group* serta VIP.
- b. Memperhatikan dan menjawab surat-surat yang ditujukan kepada FOM (*Front Office Manager*).
- c. Meneliti ketepatan *daily/weekly/monthly occupancy report*.
- d. Mengadakan *Room Inspection* secara teratur dengan *Executive Housekeeper* dan *Chief Engineer*.
- e. Memeriksa dan meneliti laporan-laporan statistik tamu.
- f. Memonitor kelancaran ketepatan pelayanan *check-in* dan *check-out*.
- g. Mengadakan pengecekan secara teratur terhadap *Competition Rate* dan *Room Occupancy* hotel lain.
- h. Meneliti ketepatan *Room Sales Recapitulation, House Count Sheet, Expected Arrival dan Departure List*.
- i. Mengarahkan, mengawasi pelayanan *Front Desk Staff*.

## **2. *Duty Manager***

*Duty Manager* adalah orang yang bertugas dalam mendukung pekerjaan operasional kantor depan secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk *shift* tertentu.

Tugas dan tanggung jawab *Duty Manager* adalah sebagai berikut :

- a. Membantu tugas *Front Office Manager* dalam melakukan tugas operasional di *Front Office*.
- b. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check out* di *Front Office*.
- c. Menangani kesulitan tamu dan staf di *Front Desk*.
- d. Mengontrol operasional di seputar *Front Office* antara lain *lobby*, restoran, bar, *lounge* koridor dan kamar tamu.
- e. Membuat laporan setiap *shift* tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- f. Menyambut tamu VIP bersama dengan *Front Office Manager*.

## **3. *Supervisor***

*Supervisor* adalah orang yang mengontrol dan mengawasi kinerja karyawan serta membantu dalam proses pelayanan. Tugas dan tanggung jawab *Supervisor* adalah sebagai berikut :

- a. Meneliti seluruh *Staff Front Desk* yang hadir sesuai dengan *Work Time Schedule* yang berlaku.
- b. Membimbing dan mengawasi pelaksanaan kerja di *Front desk*.

- c. Membantu kelancaran tugas di *Front Office* dan menggantikan *Front Office Manager* ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan diskripsi pekerjaannya.
- d. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.
- e. Membuat jadwal kerja *Reservation, Receptionist, GRO, Bel Drive, Bellman/Bellboy, Telephone Operator*.
- f. Meneliti kembali atas semua *Guest Bill* yang ada untuk semua *Guest Active* atau *Guest Ledger* pada *Rack Bill*.

#### 4. *Guest Relation Officer (GRO)*

*Guest Relation Officer (GRO)* adalah orang yang mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel. Tugas dan tanggung jawab *Guest Relation Officer (GRO)* adalah sebagai berikut :

- a. Memantau tamu VIP yang menginap, datang, dan berangkat.
- b. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung.
- c. Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif, dan VIP pada saat kedatangan dan memberikan *welcome drinks* yang disediakan di Hotel The Excelton Palembang.
- d. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (*long staying guest*).
- e. Membuat kartu ucapan selamat datang (*welcome card*) untuk tamu.

- f. Menyambut tamu VIP di *lobby*.
- g. Mengantar tamu VIP dan menjelaskan kamar. yang akan ditempati tamu dengan membawakan kunci kamar.

## 5. *Reservation*

*Reservation* adalah orang yang melaksanakan penerimaan kamar sesuai dengan keinginan tamu, demi mendukung penjualan kamar sebanyak-banyaknya. Tugas dan tanggung jawab *Reservation* adalah sebagai berikut :

- a. Mengetahui secara terperinci "*Lay-out* Hotel" terutama letak kamar beserta jenis atau tipe-tipenya.
- b. Menjawab setiap pemesanan kamar melalui telepon, fax dan surat-surat yang masuk secepat mungkin dengan ramah.
- c. Ikut menawarkan semua *product* hotel kepada tamu atau pelanggan yang melakukan *Reservation*.
- d. Mengetahui setiap perubahan yang ada mengenai status pemesanan kamar, harga khusus (paket-paket), *Discount*, *Credit Policy*.
- e. Memproses, mem-*follow up* dan melakukan *check and re-check* tiap pesanan tamu dengan semua departement yang terkait.
- f. Memproses pembuatan *Group Information*, *Rooming List*, *Expted Arrival* sesuai petunjuk yang telah ditetapkan.
- g. Menata dengan baik dan benar sistem arsip (*Filing System*) di *Reservation Section* setiap saat.

## 6. *Receptionist*

*Receptionist* adalah orang yang melayani tamu secara efisien, ramah tamah dan profesional di *Front Desk* juga selalu meningkatkan dan mempertahankan *standart service* dan keramah tamahan dari waktu ke waktu. Membuat *Night Report* sampai *Balance* dan menyerahkan kepada FOM (*Front Office Manager*) dan GM (*Genaral Manager*). Tugas dan tanggung jawab *Receptionist* adalah sebagai berikut :

- a. Melayani tamu *Check-in* dan *Check-out*.
- b. Input semua transaksi tamu pada *Guest Bill* serta menata secara sistematis *bill outlet* tamu yang bersangkutan pada *guest bill* nya.
- c. Mencatat data "*Forwading Address*" tamu.
- d. Meminta dan meng-*copy* kartu pengenal (Passport) tamu bila merasa perlu.
- e. Mengisi dan menyerahkan *Guest Card* yang lengkap pada tamu.
- f. Menerima dan membuat *Rate Change* dan meneruskan kepada *FO Coord* (*Front Office Manager*) untuk diteliti dan ditandatangani.
- g. Selalu mengetahui jumlah kamar yang terjual dan yang segera dapat dijual pada saat ini E/D (*check out* hari ini) status kamar dan E/A (kamar dipesan).
- h. Mampu menangani atau mengatasi dan mem-*follow up* dengan cepat sesuai standar.

## 7. *Telephone Operator*

*Telephone Operator* adalah orang yang melaksanakan pengelolaan dan pelayanan telepon atau *faxmille* dengan berpedoman kepada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh manajemen. Tugas dan tanggung jawab *Telephon Operator* adalah sebagai berikut :

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun external serta men-*transfer* langsung ke setiap *extension* yang dituju.
- b. Melayani menyambungkan telepon dari departemen keluar maupun dari luar ke dalam hotel.
- c. Memeriksa *bill* telepon dan menyerahkannya langsung ke *FO Cashier*.
- d. Membuat *report telephone summary* setiap hari, dan diserahkan ke *Supervisor* saat pergantian bulan untuk di serahkan ke bagian *Accounting*.
- e. Menangani pelayanan “*Incoming* dan *Outgoing*” *faximille* dan langsung membuat *bill* tersebut.
- f. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain.
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan BEO serta fasilitas hotel.
- h. Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.

- i. Melayani permintaan tamu jika ingin *wake up call* sesuai permintaan mereka.
- j. Membantu memberikan informasi kepada *housekeeping* tentang status kamar.

#### **8. Bellman / Bellboy**

*Bellman/Bellboy* adalah orang yang memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada para tamu pada waktu *Check-in* dan *Check-out* serta tugas lainnya atas permintaan manajemen. Tugas dan tanggung jawab *Bellman/Bellboy* adalah sebagai berikut :

- a. Membuka dan menutup pintu mobil tamu datang.
- b. Mengantar tamu ke *Receptionist* dan membawakan barang-barang tamu *check-in*.
- c. Menerima kunci *Receptionist* kemudian mengantarkan tamu bersama barang bawaannya ke kamar yang telah ditentukan. Memasang *Luggage Tag* pada barang-barang tamu (khususnya tamu group).
- d. Membantu membawakan barang-barang tamu (*Guest In The House*) pada saat *Check-in* dan *Check-out*.
- e. Membuat dan menyusun *Bellboy Control Sheet Floor* pada saat pengantaran tamu *Check-in* dan *Check-out*.
- f. Memberikan keterangan pada tamu yang berhubungan dengan fasilitas hotel serta peralatan dan perlengkapan kamar.

- g. Memeriksa kelengkapan fasilitas kamar pada saat akan mengantar tamu *check-out* dan meminta kunci kamar tamu serta mengembalikan ke *Receptionist*.
- h. Membawakan barang-barang tamu serta mengantar tamu ke petugas *Front Desk* untuk menyelesaikan rekening atau *Guest Bill*-nya.
- i. Melakukan pemanggilan kendaraan tamu melalui *Car Calling*.

#### **9. Driver**

*Driver* adalah orang yang bertugas untuk menghantar dan membantu keperluan *sales* dalam perjalanan *sales call*. Tugas dan tanggung jawab *Driver* adalah sebagai berikut :

- a. Menjemput dan mengantarkan tamu dari bandara sesuai dengan standart hotel.
- b. Menyiapkan daftar tamu dan jam kedatangannya di bandara.
- c. Menyiapkan kendaraan yang sesuai dengan jumlah tamu dan bagasi yang diperlukan.
- d. Menyiapkan papan penyambutan sesuai dengan nama tamu.<sup>21</sup>

---

<sup>21</sup> Dokumen *Job Description Front Office Department The Excelton Palembang*, (2017).

### **BAB III**

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

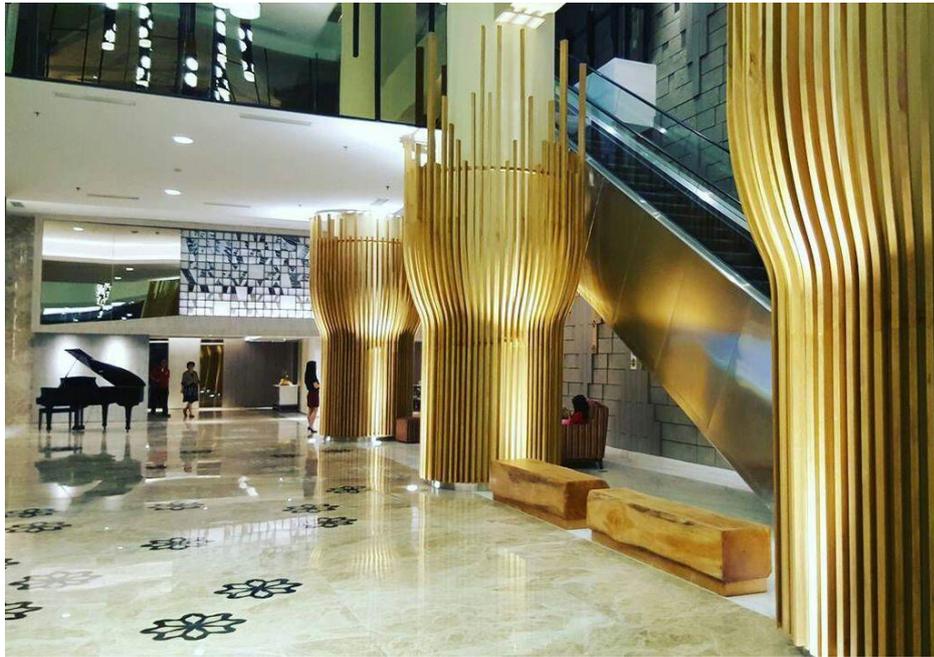
Dalam bab ini, peneliti akan menjelaskan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pola komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen di Hotel The Excelton Palembang. Penelitian ini berlangsung selama 5 bulan dari bulan Agustus sampai bulan Desember untuk mengumpulkan data, wawancara, dokumentasi dan memahami pola komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dengan konsumen di Hotel The Excelton Palembang.

Setelah peneliti melakukan penelitian, ditemukan bahwa proses komunikasi yang dilakukan *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen dengan tamu Hotel The Excelton, yaitu dengan melakukan pelayanan yang prima sehingga terciptanya suatu kepuasan yang diharapkan oleh konsumen. Contohnya, seperti menjelaskan kepada konsumen fasilitas apa saja yang ada di Hotel The Excelton Palembang dan memperlihatkan penampilan yang profesional serta *good looking* kepada konsumen yang sesuai dengan *grooming standart* Hotel The Excelton Palembang.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan *Guest Relation Officer* Hotel The Excelton Palembang mengenai fasilitas yang ada :

“Hotel The Excelton Palembang yang merupakan salah satu hotel bintang lima di Kota Palembang memiliki berbagai fasilitas yang berkelas seperti kamar yang memiliki berbagai macam tipe dengan fasilitas yang umum yaitu terdapat TV, AC, kamar mandi lemari, kasur dan meja rias. Sedangkan, fasilitas lainnya , Hotel The Excelton Palembang menyediakan berbagai macam fasilitas yang bisa dinikmati oleh tamu selama menginap di hotel, yaitu seperti *Breakfast, Room Service 24 jam, Laundry Service,*

dan *Restaurant* utama yang memiliki konsep *Retro* dan *Trendy* dan juga tamu bisa menikmati suasana malam Kota Palembang di *Sky Lounge* Hotel The Excelton Palembang, serta jika ada tamu yang memerlukan ruangan untuk bisnis, Hotel The Excelton juga memiliki ruang pertemuan yang mampu menampung 1000 tamu.”<sup>22</sup>



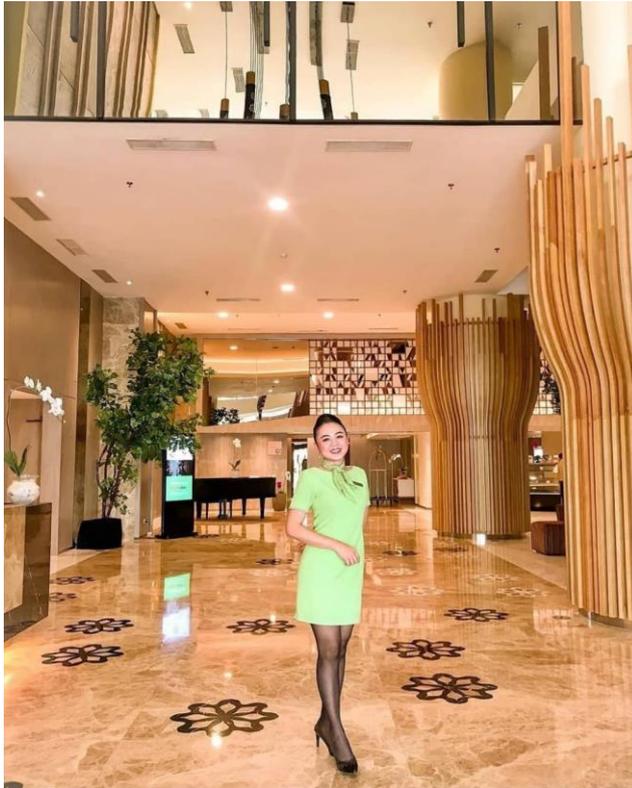
**Gambar 12. Lobby Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Tujuan dengan diterapkannya “*Grooming Standart*” adalah agar tamu merasa senang saat melihat penampilan karyawan dan merasa nyaman dilayani oleh karyawan hotel yang ramah, bersih dan rapi. Dengan berpenampilan rapi dan bersih maka tamu akan merasa yakin atas kualitas pelayanan yang diberikan hotel memang terbaik untuk para tamu.

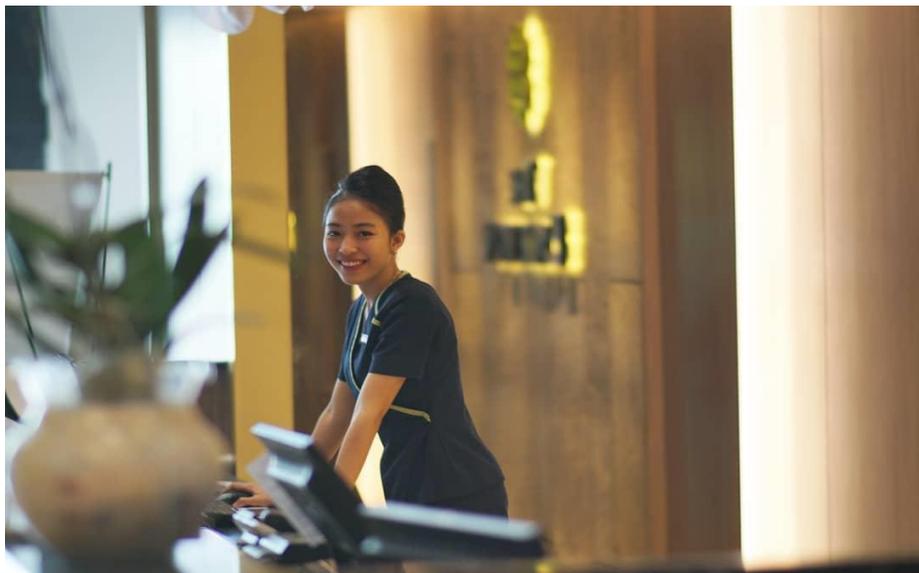
---

<sup>22</sup> Destri Indra, *Guest Relation Officer*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019



**Gambar 13. Seragam Resmi Pertama *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*



**Gambar 14. Seragam Resmi Kedua *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang mengenai *Grooming Standart* :

”*Grooming Standart* yang diterapkan oleh Hotel The Excelton ialah kerapihan seluruh karyawan baik yang di luar maupun yang di dalam. Yang di dalamnya termasuk sifat yang peduli akan kebersihan, memiliki kebiasaan untuk rapih, sedangkan, faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdandan. Faktor dari luar seperti yang dilakukan Hotel The Excelton yaitu memberikan seragam yang sama kepada karyawannya sehingga mereka terlihat rapi dan bersih saat mereka bekerja.”<sup>23</sup>

Berdasarkan dari hasil wawancara dengan *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang di atas bahwa *Grooming Standart* adalah hal yang penting untuk ada di sebuah hotel dan harus selalu diperhatikan, karena *Grooming Standart* akan memberikan kesan pertama kepada konsumen, dengan berpenampilan rapi dan bersih akan lebih membuat konsumen atau merasa yakin atas kualitas pelayanan dan mendapatkan jaminan kebersihan dan keselamatan atas jasa yang diberikan oleh pihak hotel serta membuat nyaman konsumen untuk berkomunikasi langsung dengan staf. Pernyataan mengenai *Grooming Standart* juga di dukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Siska Ramadhanti dalam judul “Analisis Kualitas Pelayanan *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Minat Tamu Menginap di Hotel Imara Palembang”, bahwa dengan adanya *Grooming Standart* secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan konsumen, karena *Grooming Standart* merupakan bagian dalam pelayanan juga, seperti dengan berpenampilan

---

<sup>23</sup> Ririn Liliani, *Supervisor*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

rapi dan bersih sesuai dengan *SOP (Standard Operating Procedures)* yang ada di perusahaan atau instansi.<sup>24</sup>

Komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dengan konsumen bersifat komunikasi verbal dan non verbal. Komunikasi verbal sifatnya terbuka dan diperoleh dari berbagai sumber, namun proses yang terjadi dalam menyampaikan dan menerima pesan terjadi secara terus menerus sehingga terciptanya suatu kesamaan makna. Sedangkan, Komunikasi non verbal merupakan komunikasi yang dilakukan tidak menggunakan kata-kata tetapi menggunakan gerak isyarat, bahasa tubuh dan mimik wajah.

Pola komunikasi yang diterapkan oleh *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen yang sifatnya terus menerus dan dua arah sama dengan pola komunikasi transaksional. Dimana pola komunikasi ini terjadi secara dua arah dan terjadinya proses pertukaran pesan antara komunikator dengan komunikan. Komunikasinya berlangsung secara tatap muka dan akan terus menerus berlangsung hingga mencapai suatu kesepakatan antara penerima dan pengirim pesan.

---

<sup>24</sup> Siska Ramadhanti. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Staff Front Office Departement dalam Meningkatkan Minat Tamu Menginap di Hotel Imara Palembang*, Skripsi Ilmu Komunikasi, Palembang: Perpustakaan Stisipol Candradimuka Palembang, h.77.



**Gambar 15. Contoh Proses Komunikasi *Staff Front Office Department* dengan Tamu di *Front Office Counter***

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Seperti pernyataan dari hasil wawancara dengan informan, berikut kutipannya:

“Jenis komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dengan konsumen biasanya seperti adanya pertanyaan awal yang akan memulai interaksi tersebut, yaitu misalnya staf yang menanyakan terlebih dahulu apa yang dibutuhkan tamu dan kemudian konsumen yaitu tamu tersebut mengatakan apa yang dibutuhkan, setelah menanyakan hal tersebut kemudian kita dengan sigap mendengarkan apa yang dibutuhkan tamu dan apa yang diinginkan tamu”<sup>25</sup>

Pada bagian ini, akan dijelaskan pembahasan mengenai pola komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan kepuasan konsumen di Hotel The Excelton Palembang. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pola komunikasi dari Stewart L. Tubbs dan Sylvia

---

<sup>25</sup> Rinin, *Ibid.*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

Moss. Teori ini digunakan untuk menjawab rumusan masalah yang ditemukan yakni pola komunikasi apa yang digunakan dalam meningkatkan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang.

## **A. Pola Komunikasi yang Diterapkan *Staff Front Office Department* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen**

### **1. Pola Komunikasi Transaksional**

Pola komunikasi didefinisikan sebagai komunikasi yang terjadi antara dua orang atau diantara kelompok kecil orang-orang, dimana terjadi proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan, dengan terjadinya umpan balik secara seketika. Pola komunikasi juga bisa dikatakan sebagai bentuk hubungan dua orang atau lebih dalam proses pengiriman pesan dan penerimaan pesannya dengan cara yang tepat sehingga pesan yang dimaksud dapat dipahami dan dimengerti. Sehingga secara sederhana, dapat dikatakan bahwa komunikasi merupakan proses menyamakan persepsi, pikiran, dan rasa antara komunikator dengan komunikan.

Pola komunikasi dalam penelitian ini dapat dipahami sebagai pola komunikasi yang terjadi dalam organisasi atau perusahaan, yaitu menjelaskan pola apa yang digunakan *Staff Front Office Department* dalam melakukan komunikasi dengan konsumen hingga pada akhirnya akan menimbulkan komunikasi dalam organisasi itu sendiri dan disebut sebagai pola komunikasi dalam struktur organisasi. Pola

komunikasi dalam struktur organisasi itu terjadi secara komunikasi verbal dan non verbal.

Pola komunikasi transaksional adalah suatu proses penerimaan dan pengiriman yang dilakukan oleh komunikator dengan komunikan yang berlangsung secara terus menerus hingga menghasilkan umpan balik atau *feedback*, dalam pengiriman dan penerimaan pesan komunikator dengan komunikan sama-sama bertanggung jawab terhadap dampak dan efektifnya komunikasi yang terjadi

Di Hotel The Excelton Palembang, antara *Staff Front Office Department* dengan konsumen dapat saling berkomunikasi dan menyampaikan pesan apa yang diperlukan secara langsung tanpa memerlukan bantuan orang lain atau perantara. Pola komunikasi transaksional ini bisa terjadi dimana saja dan kapan saja selama itu terjadi di dalam Hotel The Excelton Palembang, komunikasi ini akan terus berlangsung antara *Staff Front Office Department* dengan konsumen yang mana kedua belah pihak tersebut bisa menjadi komunikator dan komunikan.

Seperti pernyataan yang diberikan oleh informan pertama melalui wawancara, sebagai berikut:

“Di dalam berkomunikasi dengan konsumen atau tamu Hotel The Excelton Palembang, saya sebagai resepsionis harus selalu dengan sigap mendengarkan apa yang dikatakan oleh tamu dan mengingatnya dengan baik apa yang mereka perlukan, sehingga tamu merasa mereka didengarkan dengan baik oleh kami dan merasa nyaman saat berkomunikasi dengan kami.”<sup>26</sup>

---

<sup>26</sup> Finka, *Receptionist*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

Diperkuat oleh informan kedua, yakni sebagai berikut:

“Kami juga dalam menanggapi tamu bebas untuk menanyakan apa saja selama itu masih dalam konteks Hotel The Excelton Palembang, tamu juga memiliki hak untuk bertanya apa saja dan memberikan keluhan kesah mereka mengenai hotel, komunikasi yang dilakukan staf dan tamu sifatnya bebas dan fleksibel.”<sup>27</sup>

Pernyataan tersebut juga ditambahkan oleh *Supervisor*, berikut penjelasannya:

“Kalau batasan dalam berkomunikasi antara staf dengan konsumen tidak ada sih, karena komunikasi yang dilakukan juga kami lakukan dalam kehidupan sehari-hari hanya saja kami melakukannya dengan sikap profesional dan sesuai dengan SOP (*Standart Operating Procedure*) Hotel The Excelton Palembang dan selama konteks pembicaraan antara *Staff Front Office Department* dengan tamu tidak keluar dari konteks tentang hotel atau tempat wisata dll, itu sama sekali tidak dipermasalahkan, karena memang juga sudah menjadi tugas kami sebagai staf memberitahu kepada tamu apa saja yang ada di hotel atau hal-hal lainnya yang ingin diketahui oleh tamu.”<sup>28</sup>

Komunikasi yang diterapkan oleh *Staff Front Office Department* jika dilihat dari ketiga pola komunikasi menurut Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss, maka lebih condong ke pola komunikasi transaksional. Komunikasinya bisa dilihat melalui interaksi, percakapan dan gerak isyarat atau bahasa tubuh yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dengan konsumen yaitu dengan selalu menanggapi pertanyaan-pertanyaan yang diberikan oleh tamu. Pola komunikasi transaksional ini memiliki kualifikasi yang mana komunikasi didalamnya bersifat dua arah dan kedua belah pihak

---

<sup>27</sup> Radith, *Receptionist*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

<sup>28</sup> Ririn Liliani, *Supervisor*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

didalamnya terlibat dalam komunikasi tersebut. Komunikasi jenis pola transaksional ini membuat staf dan konsumen dapat menjadi komunikator dan komunikan serta menghasilkan timbal balik (*feedback*) yang diperlukan mereka dalam berkomunikasi.

Adapun komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dalam meningkatkan pelayanan kepuasan konsumen sifatnya verbal dan nonverbal:

#### **a. Komunikasi Verbal**

Komunikasi verbal adalah bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan menggunakan tulisan atau lisan. Komunikasi ini memerlukan alat seperti bahasa yang berupa ucapan atau tulisan kata-kata. Bahasa dapat diartikan sebagai suatu komponen kata yang telah disusun secara terstruktur sehingga menjadi suatu kalimat yang mengandung arti tertentu.

Komunikasi verbal dalam proses komunikasi yang ada di Hotel The Excelton Palembang yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* kepada konsumen terbilang sudah efektif, dibuktikan dengan komunikasi secara langsung dan dua arah dimana semua sumber yang diterima dari staf itu sendiri dan disampaikan langsung kepada konsumen atau tamu mengenai apa yang ada di Hotel The Excelton dan apa yang dibutuhkan oleh tamu. Komunikasi jenis ini memiliki makna yang jelas dalam penyampaian pesan.



**Gambar 16. Contoh Komunikasi Verbal antara *Receptionist* dan Tamu Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Seperti yang disampaikan oleh *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang:

“Saat kita berkomunikasi untuk mendapatkan hasil yang maksimal atau yang sifatnya mengambil sebuah tindakan maka komunikasi verbal akan lebih mendukung, mengapa begitu, karena biasanya pesan yang disampaikan secara langsung akan lebih mudah dipahami dengan cepat oleh penerima pesan tersebut.”<sup>29</sup>

Proses komunikasi verbal yang terjadi diantara *Staff Front Office Department* dengan konsumen yaitu pada saat tamu Hotel The Excelton Palembang bertanya mengenai hotel atau hal lainnya ke *Staff Front Office Department* atau sebaliknya. Komunikasinya bersifat dua arah karena antara *Staff Front Office Department* dan

---

<sup>29</sup> Ririn, *Ibid.*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

konsumen saling merespon satu sama lain yang pada akhirnya menghasilkan umpan balik atau *feedback* dalam percakapan mereka. Proses komunikasi non verbal ini lebih mendukung dalam komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office* dengan konsumen, karena antara komunikator dengan komunikan bertemu secara langsung dan hal itu memudahkan staf dan tamu lebih leluasa dalam berkomunikasi. Hal tersebut juga di dukung oleh Hendrick Thomas Parsaoran Manurung dalam penelitiannya yang berjudul “Pola Komunikasi *Customer Service* dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pola Komunikasi *Customer Service* dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan)”, bahwa komunikasi verbal lebih efektif digunakan dalam berkomunikasi, karena komunikasi yang terjadi secara langsung atau tatap muka akan menimbulkan kepercayaan antara perusahaan dengan konsumennya. Komunikasi verbal akan lebih memudahkan perusahaan atau instansi berkomunikasi dengan konsumennya dan hambatan yang terjadi dalam proses komunikasi tersebut akan berkurang, sehingga pada akhirnya dalam proses komunikasi tersebut akan berakhir dengan kesepakatan yang sama antara komunikator dengan komunikan.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Hendrick Thomas Parsaoran Manurung. (2017). *Pola Komunikasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Pola Komunikasi Customer Service dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Cabang Sisingamangaraja Medan)*, Skripsi Ilmu Komunikasi, Medan: Universitas Sumatra Utara, h.24.

Komunikasi verbal terdiri dari beberapa dua komunikasi yaitu:

1) Komunikasi Lisan



**Gambar 17. Contoh Komunikasi Lisan antara *Receptionist* dan Tamu Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Komunikasi lisan merupakan komunikasi yang dilakukan dengan pengucapan kata-kata melalui mulut yang dikeluarkan oleh komunikator. Komunikasi lisan dapat juga diartikan sebagai suatu proses dimana seorang pembicara berinteraksi secara langsung dengan orang lain untuk mencapai tujuan tertentu. Kebanyakan orang-orang lebih menyukai komunikasi lisan karena mengetahui situasi itu secara langsung dan komunikasi lisan dapat menimbulkan keakraban serta

mampu memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pesan-pesan yang dikirimkan komunikator.<sup>31</sup>

Komunikasi lisan digunakan dalam sehari-hari oleh *Staff Front Office Department* dalam berkomunikasi dengan konsumen untuk meningkatkan kepuasan konsumen dengan lebih tepatnya menggunakan kata-kata dan bahasa. Contohnya, seperti memberikan informasi mengenai paket-paket kamar yang ada di Hotel The Excelton kepada tamu yang ingin menginap di hotel secara langsung tanpa perantara.

## 2) Komunikasi Tulisan

Komunikasi tulisan merupakan komunikasi yang penyampaian pesannya disampaikan melalui tulisan. Komunikasi tulisan memiliki peran dan fungsi yang tidak kalah pentingnya dengan komunikasi lisan. Jika komunikasi lisan bisa saja di maknai oleh berbagai faktor eksternal dan sangat dipengaruhi oleh pelaku komunikasi lisan itu sendiri, maka komunikasi tulisan lebih bersifat tertera, terstruktur, dan ada aturan atau kaidah yang perlu diperhatikan secara bersama.<sup>32</sup>

---

<sup>31</sup> Abdullah Masmuh, (2010), *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Malang: UMM Press, Cet Ke-2, h.9.

<sup>32</sup> Nofrion, (2016), *Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*, Jakarta: Kencana, Cet Ke-1, H.4.



**Gambar 18. Contoh Iklan yang di Tayangkan di Lobby Hotel The Excelton melalui TV**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Dalam proses komunikasi yang dilakukan *Staff Front Office Department* dalam meningkat kepuasan konsumen ini terjadi pada saat pemberian informasi melalui surat, proposal, *welcoming card* maupun postingan yang di-*share* melalui media sosial seperti poster di Instagram hotel serta radio dan media cetak dalam bentuk banner atau baliho. Pemberian surat atau proposal ini biasanya diberikan kepada tamu yang membutuhkan izin resmi untuk menggunakan Hotel sebagai tempat acara atau penelitian. Sedangkan, *welcoming card* biasanya diberikan kepada tamu yang diletakkan langsung

dikamarnya dengan disuguhkan *welcoming snack* juga. Jenis komunikasi ini dilakukan dengan kegiatan atau tindakan dan sifatnya lebih administratif dalam artian tindakan ini terbilang penting karena akan ada arsip yang disimpan sebagai media yang menampung rekam jejak dari komunikasi yang berlangsung.



**Gambar 19. Contoh Surat Resmi Hotel The Excelton untuk Tamu**

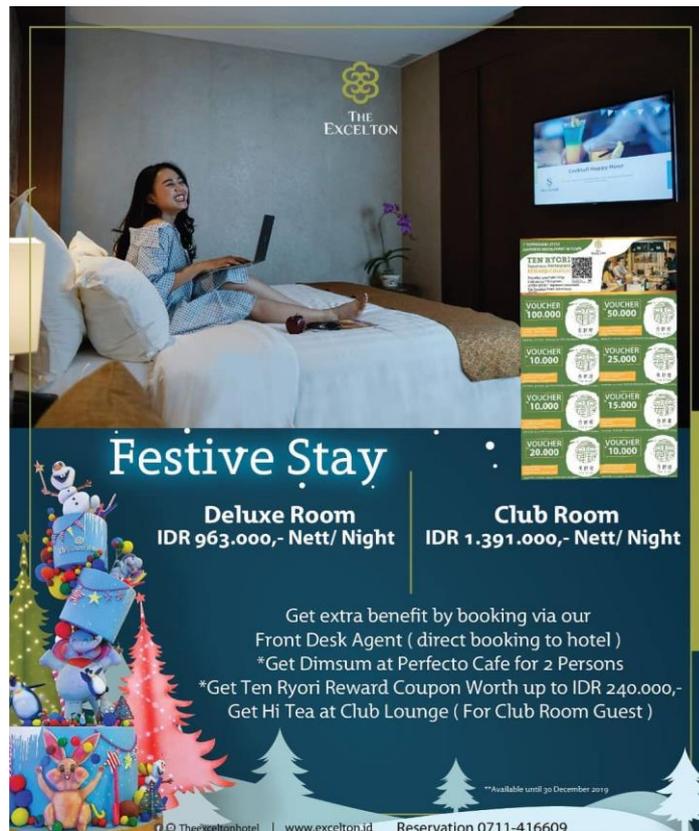
*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Berdasarkan penelitian, pada saat *Staff Front Office Department* melakukan komunikasi verbal juga disertai dengan komunikasi satu arah dan dua arah:

1) Komunikasi Satu Arah

Jenis komunikasi ini hanya menekankan pada penyampaian pesan dan proses penyampaiannya berlangsung secara cepat, komunikasi satu arah ini juga berlangsung hanya satu pihak dan tidak menimbulkan *feedback* atau umpan balik. Komunikasi satu arah ini praktiknya hampir sama dengan komunikasi tulisan yang ada di Hotel The Excelton Palembang.

Terjadinya komunikasi satu arah di Hotel The Excelton Palembang, karena adanya pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh konsumen melalui *feed* instagram resmi Hotel The Excelton Palembang dan rasa penasaran konsumen setelah melihat banner atau baliho yang terpasang di jalan serta radio yang menjadi tempat promosi Hotel The Excelton Palembang. Dengan terpasangnya iklan-iklan di *feed* instagram, baliho atau banner dan radio membuat rasa penasaran konsumen sehingga menimbulkan pertanyaan-pertanyaan dari konsumen tentang iklan tersebut benar atau tidak.



**Gambar 20. Contoh Komunikasi Lisan yang di *share* melalui *Feed* Instagram Resmi Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Dalam proses komunikasi satu arah yang terjadi di Hotel The Excelton Palembang yaitu seperti pada saat penyebaran informasi mengenai hotel kepada masyarakat dengan cara melakukan pemasangan banner atau baliho dengan isi pemberitahuan tentang promo-promo yang ada di hotel serta seperti melakukan promosi melalui *feed* dan *story* di instagram resmi hotel dan radio. Proses komunikasi ini berlangsung satu arah karena tidaknya respon atau tanggapan langsung dari masyarakat yang melihat informasi tersebut.

## 2) Komunikasi Dua Arah

Komunikasi dua arah merupakan komunikasi yang memungkinkan akan terjadinya umpan balik (*feedback*) dalam proses komunikasinya, jenis komunikasi ini menjamin informasi dan penjelasan lebih lanjut akan diperjelas dan diberikan jika dibutuhkan.

Komunikasi dua arah di Hotel The Excelton Palembang yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dengan konsumen dilakukan oleh semua staf. komunikasi dua arah yang bertatap muka langsung akan dilakukan oleh *Guest Relation Officer, Receptionist, dan Bellboy*. Sedangkan, komunikasi dua arah yang tidak secara langsung tetapi melalui telpon atau email dilakukan oleh *Reservation dan Telephone Operator*.

Berikut hasil wawancara dengan *Reservation* pertama Hotel The Excelton Palembang:

“Proses komunikasi yang kami lakukan sama tamu biasanya kami hanya komunikasi melalui telpon saja, karena memang kami (*reservation*) bertanggungjawab adanya telpon masuk dari konsumen yang ingin memesan kamar atau menanyakan kebenaran tentang promo dari iklan yang di pasang oleh pihak manajemen Hotel The Excelton Palembang.”<sup>33</sup>

---

<sup>33</sup> Cepi, *Reservation*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

Diperkuat juga oleh *Reservation* kedua Hotel The Excelton Palembang:

“Kalo kesulitan dalam proses komunikasi sama konsumen melalui telpon sih ada, contohnya, seperti konsumen yang memiliki suara kecil atau terlalu cepat berbicara dan bisa juga ada kesalahan dari sinyal yang buruk dll, tapi meskipun ada hambatan kami selaku *Reservation* harus tetap sabar dan profesional dalam berbicara dengan konsumen, seperti menggunakan intonasi suara yang pas agar konsumen bisa mendengar dengan baik apa yang kami sampaikan.”<sup>34</sup>

Proses komunikasi dua arah ini menimbulkan interaksi yang terjadi antara *Staff Front Office Department* dengan konsumen, komunikasi dua arah ini terjadi pada saat staf memberikan atau menyampaikan informasi kepada konsumen secara langsung tanpa perantara dan yang mana pada akhirnya menghasilkan suatu umpan balik atau *feedback*. Dalam proses komunikasi ini kedua belah pihak bisa saling bertukar pesan mulai dari bertanya dan memberikan tanggapan mengenai apa yang mereka sampaikan.

Komunikasi seperti ini terbilang sangat efektif dalam melakukan peningkatan kepuasan konsumen yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* dikarenakan pesan-pesan yang disampaikan itu berasal dari sumber yang pasti dan berlangsung secara tatap muka sehingga bisa memberikan

---

<sup>34</sup> Nadya, *Reservation*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

pemahaman yang baik kepada konsumen mengenai hal apa yang ingin disampaikan atau ditanyakan.

#### **b. Komunikasi Non Verbal**

Komunikasi non verbal merupakan jenis komunikasi yang penyampaiannya tidak melalui kata-kata tetapi komunikasinya menggunakan gerakan, simbol bahasa tubuh, isyarat, kontak mata dan mimik wajah. Komunikasi non verbal juga berbentuk objek, tetapi komunikasi nonverbal yang berbentuk objek tidak mengganti menggunakan kata-kata melainkan dapat menyampaikan suatu arti tertentu. Misalnya seperti pakaian, aksesoris, harta benda dan hadiah.<sup>35</sup> Dalam kehidupan sehari-hari komunikasi non verbal ini juga digunakan berdampingan dengan komunikasi verbal, karena dalam prosesnya komunikasi non verbal ini juga ikut digunakan sebagai salah satu penunjang dari komunikasi verbal.



**Gambar 21. Contoh Komunikasi Non Verbal Receptionist yang Memberikan Salam Kepada Tamu**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

---

<sup>35</sup> Agus M. Hardjana, (2003), *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, Cet Ke-5, h. 22.

Komunikasi non verbal ini juga digunakan dalam proses komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department*. Contohnya, seperti *receptionist* yang memberikan salam kepada konsumen yang berupa senyuman dan *bellboy* yang membuka pintu utama saat konsumen ingin memasuki *lobby* hotel. Semua gerakan atau bahasa tubuh yang dilakukan oleh *receptionist* dan *bellboy* tersebut merupakan suatu komunikasi nonverbal yang dilakukan oleh *Staff Front Office Department* kepada konsumennya. Gerakan dan bahasa tubuh yang dilakukan *receptionist* dan *bellboy* merupakan suatu isyarat yang memberikan maksud bahwa Hotel The Excelton Palembang menerima tamu dengan hati yang tulus.

Seperti pernyataan yang diberikan oleh informan pertama, yaitu sebagai berikut:

“Saat kami menyambut tamu yang baru tiba di hotel biasanya salah satu dari kami (*receptionist*) akan berdiri di depan *Front Office Counter* sambil mengucapkan selamat datang dengan menggunakan isyarat dan mimik wajah serta memberikan *welcoming drink* kepada tamu dan mengantarkan tamu untuk duduk di sofa yang disediakan di *Front Office Area* selagi tamu menunggu kamarnya siap.”<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Cici, *Receptionist*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019



**Gambar 22. Contoh Komunikasi Non Verbal *Bellboy* yang Membuka Pintu Saat Tamu Datang ke Hotel The Excelton Palembang**

*Sumber: Dokumen Hotel The Excelton Palembang*

Pernyataan juga ditambahkan oleh informan kedua , yaitu sebagai berikut:

“Hotel kami memiliki SOP (*Standard Operating Procedure*) sendiri, jadi kami dalam melayani tamu memang sudah diatur dalam SOP tersebut. Seperti menyambut tamu kami selalu mengutamakan penampilan dan cara berkomunikasi yang baik, seperti penampilan kami selalu sangat detail karena penampilan merupakan pandangan awal yang dilihat oleh tamu maka kami harus rapi dan bersih dalam berpenampilan dan juga dalam berkomunikasi kami selaku pihak hotel selalu berusaha untuk mendengarkan tamu dengan baik maka dengan begitu akan terjalin komunikasi yang baik antara kami selaku pihak hotel dengan tamu.”<sup>37</sup>

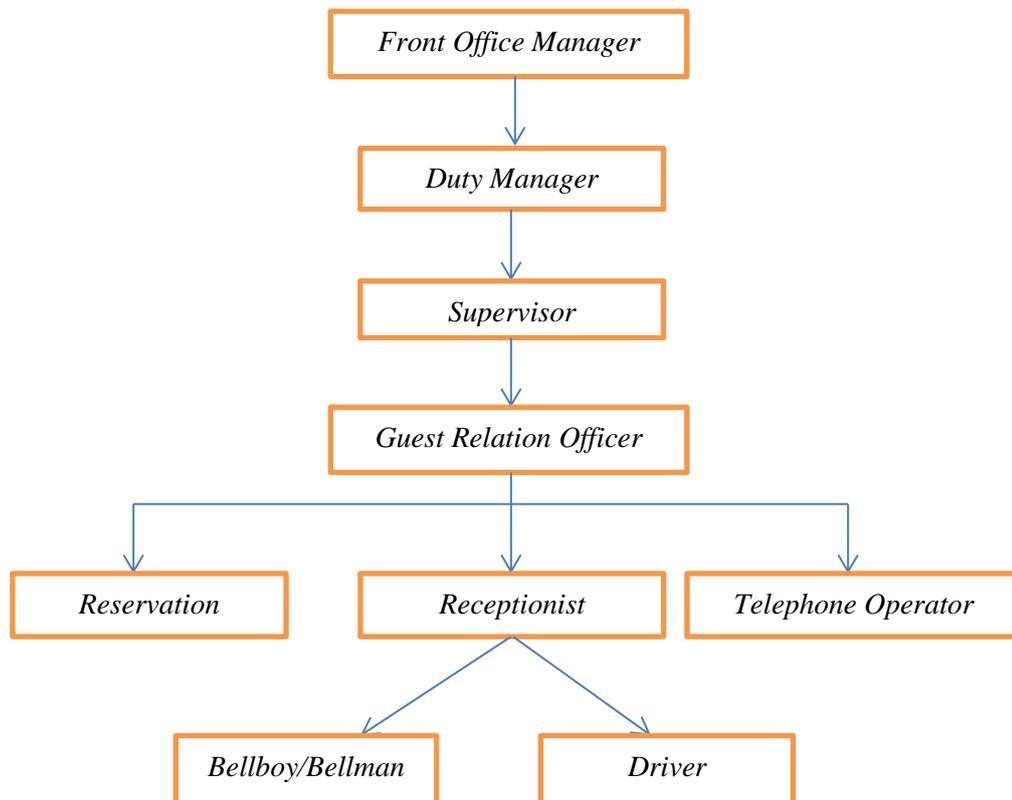
---

<sup>37</sup> Ullin Ferdina Wulan Suci, *Front Office Manager*, Wawancara pada tanggal 25 November 2019

Komunikasi non verbal yang berupa gerakan, bahasa tubuh, dan mimik wajah memiliki tujuan untuk lebih meningkatkan kepekaan *Staff Front Office Department* dalam melayani konsumen, karena pada dasarnya komunikasi non verbal ini merupakan suatu penunjang dalam komunikasi verbal, baik itu komunikasi verbal ataupun sama-sama tidak boleh diabaikan dan harus digunakan untuk kelancaran dalam proses komunikasi tersebut.

**B. Struktur *Staff Front Office Department* dan Tugas dalam Melayani Konsumen dengan Menggunakan Pola Komunikasi Transaksional dengan Dimensi Komunikasi Verbal dan Non Verbal**

*Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang memiliki struktur staf tersendiri yang pertama kali susunannya dibuat oleh *General Manager* pertama Hotel The Excelton Palembang dan digunakan pertama kali pada saat *soft opening* Hotel The Excelton Palembang tahun 2017 lalu dan sampai sekarang susunan struktur tersebut masih digunakan oleh *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang, strukturnya berbentuk sebagai berikut:



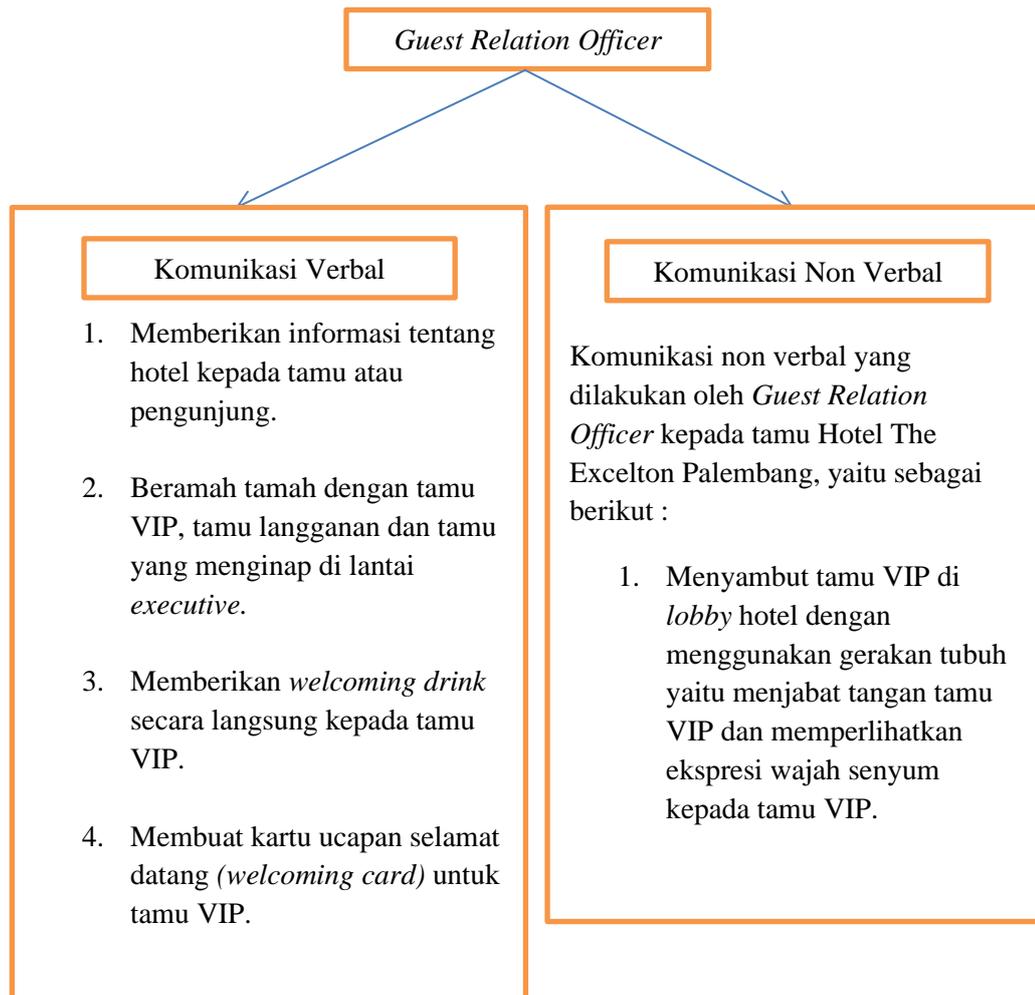
**Bagan 3. Struktur *Front Office Department* Hotel The Excelton Palembang**

Terkait dengan bagan diatas maka bisa dilihat bahwa struktur *Front Office Department* dipimpin oleh *Front Office Manager*, dan memiliki wakil yang disebut sebagai *Duty Manager*, kemudian *Supervisor* yang bertanggung jawab untuk mengatur semua hal mengenai pelayanan dan proses pelayanan tersebut dikerjakan oleh *Guest Relation Officer*, *Receptionist*, *Reservation*, *Telephone Operator* dan *Bellboy/Bellman* yang mana mereka memiliki tugas masing-masing dalam melayani tamu, lalu yang terakhir ialah *Driver*.

Dari penjelasan diatas mengenai proses pelayanan yang dikerjakan oleh *Guest Relation Officer*, *Receptionist*, *Reservation*, *Telephone Operator*, dan *Bellboy/Bellman* maka peneliti akan menjelaskan tugas

yang dikerjakan oleh mereka dengan menggunakan pola komunikasi transaksional dengan dimensi komunikasi verbal dan non verbal, yaitu sebagai berikut:

### 1. *Guest Relation Officer*

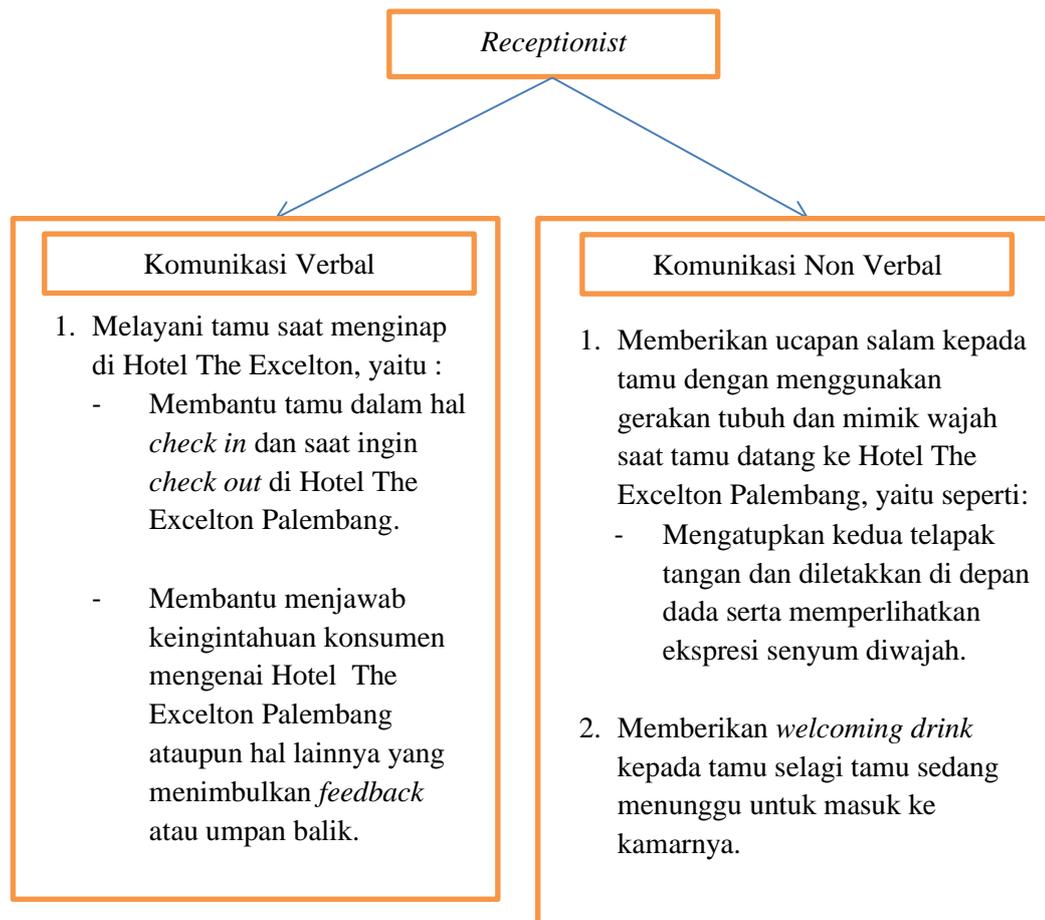


**Bagan 4. *Guest Relation Officer***

*Guest Relation Officer* adalah seseorang yang bertanggungjawab dalam urusan dengan tamu VIP dan memberikan layanan informasi serta bantuan keperluan tamu selama tinggal di Hotel The Excelton Palembang. *Guest Relation Officer* di Hotel The Excelton memiliki beberapa tugas yang berkaitan langsung dengan tamu, seperti yang

dijelaskan pada bagan diatas bahwa *Guest Relation Officer* dalam melayani tamu terdapat komunikasi verbal dan non verbal yang mereka lakukan.

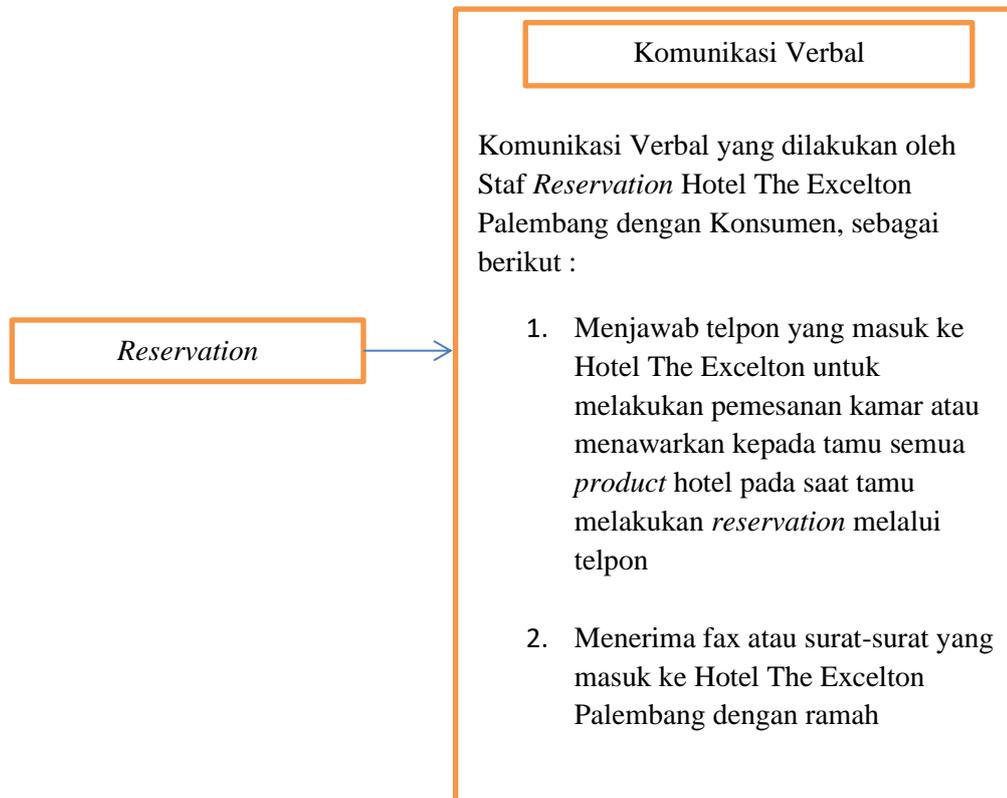
## 2. *Receptionist*



### **Bagan 5. *Receptionist***

*Receptionist* di Hotel Excelton Palembang memiliki tanggungjawab dalam melayani tamu secara efisien, ramah tamah dan profesional. *Receptionist* Hotel The Excelton Palembang dalam melakukan tanggung jawabnya mereka melakukan komunikasi verbal dan non verbal kepada konsumen sesuai dengan penjelasan bagan diatas.

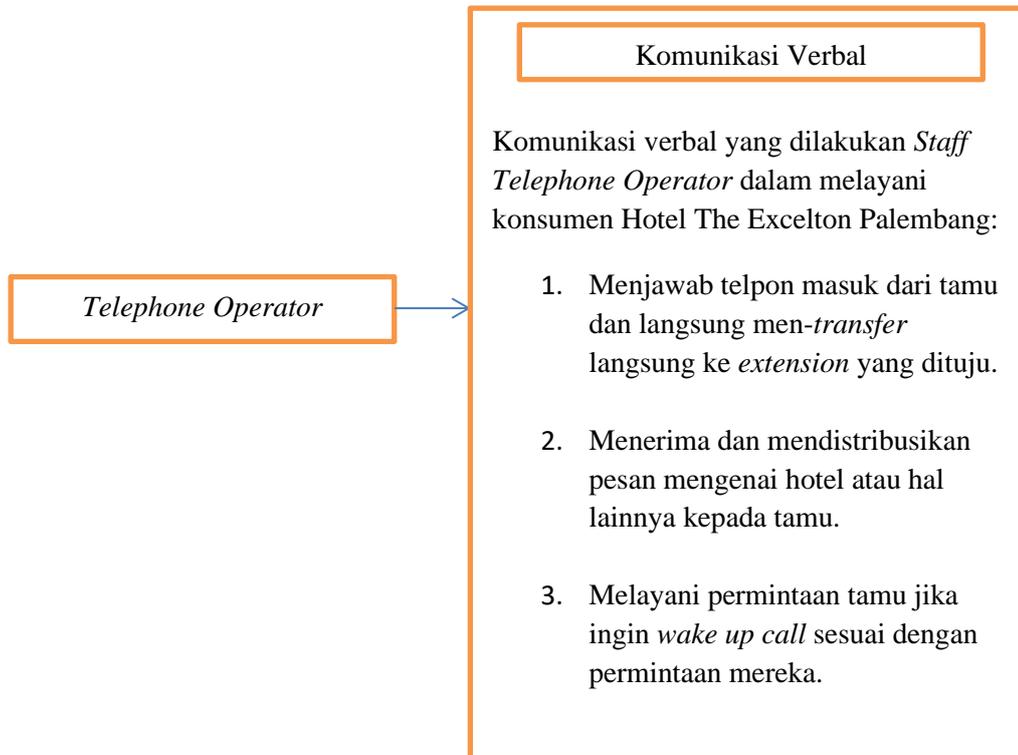
### 3. *Reservation*



#### **Bagan 6. *Reservation***

*Reservation* adalah orang yang menerima tanggungjawab dalam melaksanakan penerimaan kamar melalui via telpon sesuai dengan keinginan tamu. Dalam melakukan tugasnya *Reservation* hanya menggunakan komunikasi verbal yaitu komunikasi lisan, karena *Reservation* tidak bertemu langsung dengan tamu, *reservation* dan tamu hanya berkomunikasi melalui telpon, fax atau surat-surat yang masuk ke Hotel The Excelton Palembang.

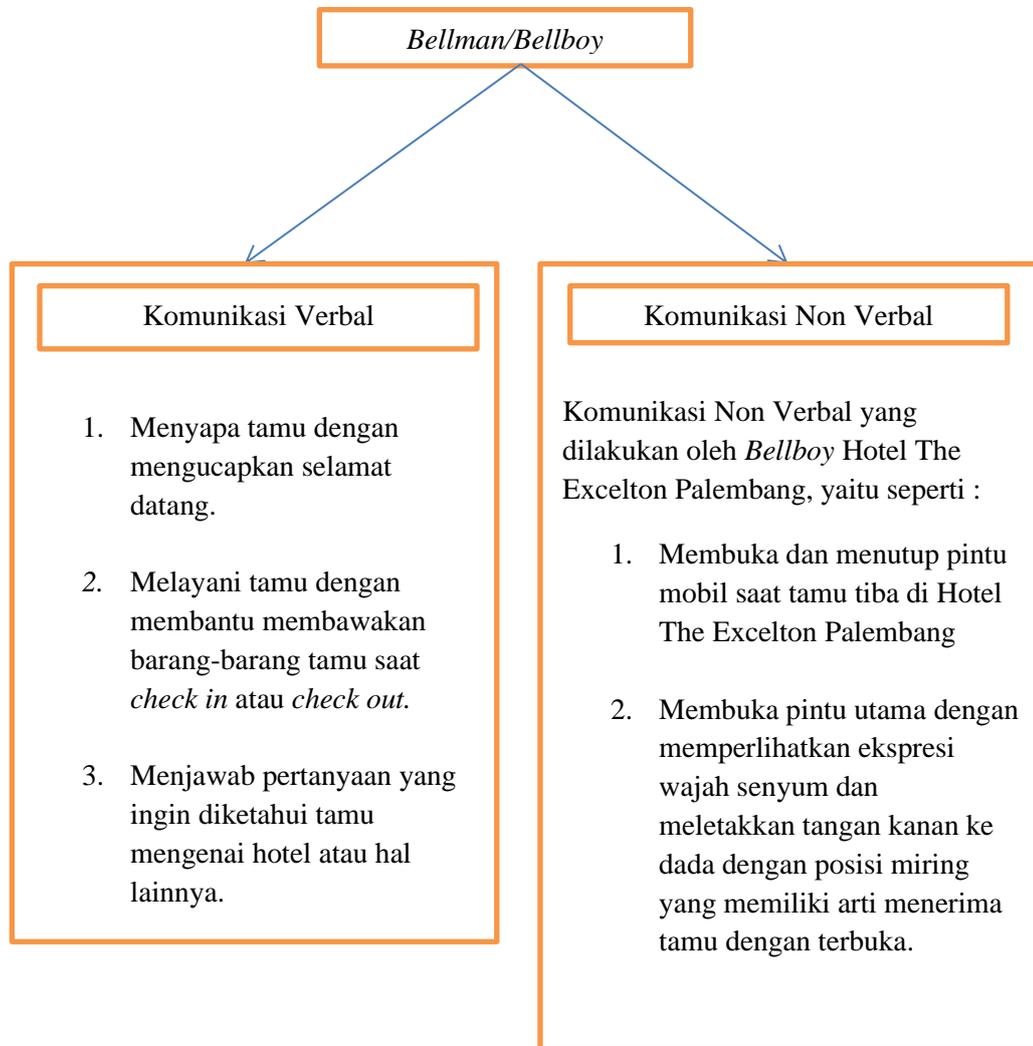
#### 4. *Telephone Operator*



#### **Bagan 7. *Telephone Operator***

*Telephone Operator* adalah orang yang bertanggungjawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pelayanan telpon serta *faxmille* yang berpedoman pada teknis manajemen Hotel The Excelton Palembang. Sama seperti *Reservation*, *Telephone Operator* dalam melakukan tugas hanya menggunakan komunikasi verbal, karena *Telephone Operator* hanya berkomunikasi dengan tamu melalui telpon tidak bertemu langsung dengan tamu Hotel The Excelton Palembang.

## 5. *Bellboy/Bellman*



### **Bagan 8. *Bellboy/Bellman***

*Bellboy/Bellman* adalah seseorang yang memberikan pelayanan kepada tamu pada waktu *check in* dan *check out* serta tugas lainnya sesuai dengan permintaan manajemen. *Bellboy/Bellman* dalam menjalankan tugasnya untuk melayani tamu menggunakan komunikasi verbal dan non verbal sesuai dengan penjelasan bagan di atas.

Penjelasan bagan-bagan diatas memperlihatkan tugas-tugas yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer, Receptionist, Reservation, Telephone Operator, Bellboy/Bellman* dalam melayani tamu Hotel The Excelton Palembang dengan memperhatikan komunikasi verbal dan non verbal sesuai dengan tugas yang dimiliki oleh mereka.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa pola komunikasi yang terjadi diantara *Staff Front Office Department* dengan tamu Hotel The Excelton Palembang adalah pola komunikasi transaksional, dimana komunikasi terjadi secara dua arah ketika *Staff Front Office Department* bertemu langsung dengan Tamu Hotel The Excelton Palembang dan Komunikasinya juga terjadi satu arah yaitu pada saat adanya pemasangan iklan melalui akun Instagram resmi Hotel The Excelton Palembang, radio, dan baliho atau banner. Kedua belah pihak dalam hal ini yaitu *Staff Front Office* dan tamu bisa menjadi komunikator dan komunikan, komunikasi ini biasanya lebih sering berlangsung secara tatap muka dan proses komunikasi diharapkan bisa menciptakan kesepahaman diantara kedua belah pihak, komunikasi akan terus berlangsung hingga konsumen mengerti dan merasa puas dengan pelayanan dan informasi yang mereka peroleh dari pihak Hotel The Excelton Palembang.

#### **B. Saran**

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan, maka sebagai penutup penelitian skripsi ini, peneliti akan memberikan saran antara lain sebagai berikut :

1. Untuk Hotel The Excelton Palembang diharapkan untuk melakukan peningkatan kualitas pelayanan dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *Front Office* yaitu melakukan evaluasi sebelum dan sesudah pergantian jam kerja sesering mungkin. Sehingga bisa mengurangi dan menghindari *complaint*, dan untuk selalu meningkatkan hal-hal positif demi kepuasan tamu serta selalu konsisten dalam bekerja dengan prinsip SOP (*Standart Operating Procedures*).
2. Untuk akademis peneliti berharap penelitian ini bisa berguna bagi mahasiswa yang melakukan penelitian serupa atau melakukan penelitian lanjutan atas topik yang sama. Peneliti juga berharap penelitian ini bisa menjadi bahan pembelajaran untuk mahasiswa lain untuk mengetahui tentang ilmu komunikasi khususnya pola komunikasi.

## DAFTAR PUSTAKA

**Buku** :

- Cangara, Hafied, (2015), *Pengantar Ilmu Komunikasi*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Effeny, Onong Uchjana, (2004), *Human Relations dan public Relations*, Bandung: Penerbit Mandar Maju.
- Djamarah, Bahri, Syaiful, (2004), *Pola Komunikasi Orang Tua & Anak dalam Keluarga*, Jakarta: PT. Rineka Citra.
- Dokumen Visi Misi Hotel The Excelton Palembang, (2017).
- Dokumen *Company Profile* Hotel The Excelton Palembang, (2017).
- Dokumen *Front Office Department* The Excelton Hotel Palembang, (2017).
- Dokumen *Job Description Front Office Department* The Excelton Palembang, (2017).
- Kasmir, (2017), *Customer Services Excelent*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, Philip, (1994), *Marketing Management: Analysis, Planing, Implementation, Control*, Ed.8, New Jersey: Prentice Hall.
- Masmuh, Abdullah, (2010), *Komunikasi Organisasi dalam Perspektif Teori dan Praktek*, Malang: UMM Press, Cet Ke-2.
- M. Hardjana, Agus, (2003), *Komunikasi Intrapersonal dan Interpersonal*, Yogyakarta: Kanisius, Cet Ke-5.
- Mukarom, Zainal, (2015), *Manajemen Public Relations*, Bandung: Pustaka Setia.
- Nofrion, (2016), *Komunikasi Pendidikan Penerapan Teori dan Konsep Komunikasi dalam Pembelajaran*, Jakarta: Kencana, Cet Ke-1.
- Rangkuti, Freddy, (2017), *Customer Cara Excellent : Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia.
- Rakmat, Jalaludin, (2007), *Metode Penelitian Komunikasi*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rohim, Syaiful, (2016), *Teori Komunikasi: Perspektif, Ragam, dan Aplikasi*, Jakarta: PT. Rineka Citra.

Ruslan, Rusdy, (1998), *Manajemen Humas dan Manajemen Komunikasi*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Sihite, Richard, (2000), *Tourism Industry (Kepariwisataan)*, Surabaya: Penerbit SIC.

Sugiarto, Endar, (2004), *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*, Jakarta: Gramedia.

Tjiptono, Fandy, (2002), *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Penerbit Andi.

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra, (2011), *Service, Quality and Satisfaction*, Edisi ke-3, Yogyakarta: Penerbit Andi.

### **Jurnal/ Skripsi :**

Dewangga, Nandy, Hidayat, Wahyu, & Widiartanto, (2014), *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Hotel Santika Premiere Semarang*.

Hasan, (2014), *Pengaruh Kualitas Jasa bank Syariah terhadap Nasabah pada Bank Muamalat cabang Semarang*, Vol. 1 No. 1.

Hendrick Thomas Parsaoran Manurung, (2017), *Pola Komunikasi Customer Services dan Kepuasan Pelanggan (Studi Deskriptif Kualitatif tentang Pola Komunikasi Customer Services dan Kepuasan Pelanggan di Auto 2000 Medan)*.

Siska Ramadhanti. (2017). *Analisis Kualitas Pelayanan Staff Front Office Departement dalam Meningkatkan Minat Tamu Menginap di Hotel Imara Palembang*.

### **Observasi dan Wawancara :**

Wawancara dengan *Front Office Manager* Hotel The Excelton Palembang Ulin Ferdina Wulan Suci.

Wawancara dengan *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang Ririn Liliani.

Wawancara dengan *Guest Relation Officer* Hotel The Excelton Palembang Destri Indra.

Wawancara dengan *Receptionist* Hotel The Excelton Palembang Finka.

Wawancara dengan *Receptionist* Hotel The Excelton Palembang Radith.

Wawancara dengan *Receptionist* Hotel The Excelton Palembang Cici.

Wawancara dengan *Reservation* Hotel The Excelton Palembang Cepi.

Wawancara dengan *Reservation* Hotel The Excelton Palembang Nadya.

# LAMPIRAN

## **Pedoman Wawancara**

1. Apa saja fasilitas yang ditawarkan di Hotel The Excelton Palembang?
2. Adakah *Standard Operating Procedure* (SOP) Hotel The Excelton Palembang dalam melayani tamu?
3. Adakah standar tertentu dalam menentukan penampilan dalam melayani tamu ?
4. Bagaimana proses awal komunikasi yang dilakukan oleh *Staff Front Office* dengan tamu?
5. Apa tindakan awal resepsionis dalam melayani tamu?
6. Adakah batasan dalam berkomunikasi antara *Staff Front Office* dengan tamu?
7. Menurut anda, lebih efektif komunikasi verbal dan nonverbal?
8. Bagaimana proses komunikasi yang dilakukan *Reservation* dengan tamu?
9. Adakah kesulitan dalam berkomunikasi dengan tamu melalui telpon?
10. Bagaimana proses komunikasi non verbal yang dilakukan resepsionis dengan tamu?



# UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)

KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN FATAH PALEMBANG

NOMOR : B.1413/Un.09/VIII/PP.01/10/2019

Tentang

PENUNJUKAN PEMBIMBING SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN FATAH PALEMBANG

**MENIMBANG :**

- 1 Bahwa untuk dapat menyusun skripsi yang baik, mahasiswa perlu dibimbing oleh tenaga ahli sebagai dosen pembimbing pertama dan pembimbing kedua yang bertanggung jawab untuk membimbing mahasiswa dalam rangka penyelesaian penyusunan Skripsi
- 2 Bahwa untuk kelancaran tugas-tugas pokok tersebut perlu dikeluarkan Surat Keputusan Dekan
- 3 Lembar persetujuan judul dan penunjukan pembimbing skripsi oleh Ketua Prodi Ilmu Komunikasi an, Resty Latifah, Tanggal 4 Oktober 2019

**MENGINGAT :**

- 1 Keputusan Menteri Agama RI Nomor 53 tahun 2015 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang
- 2 Keputusan Menteri Agama RI Nomor : 407 tahun 2000
- 3 Instruksi Direktur Bimbaga Islam Departemen RI Nomor KEP/E/PP.00.9/147/1985 Juni 1985 tentang pelaksanaan SKS dan Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah;
- 4 Instruksi Menteri Agama RI No.B/152/1994 tentang Pelaksanaan SKS Program S1 Universitas Islam Negeri Raden Fatah
- 5 Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Raden Fatah No. 585 tahun 2016;
- 6 Kep.Menag RI No. 62 tahun 2015 tentang Statuta Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang;

**MEMUTUSKAN**

**MENETAPKAN:**

Pertama

: Menunjuk Saudara:

N A M A	NIP/NIDN	SEBAGAI
Ainur Ropik, M.si	197906192007101005	Pembimbing I
M.Mifta farid, M.I.Kom	1202108402	Pembimbing II

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang masing-masing sebagai Pembimbing pertama dan Pembimbing kedua Skripsi Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Saudara :

N a m a	: Resty Latifah
N I M	: 1657010185
Prodi	: Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi	: Pola komunikasi Staf Front Departemen dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel The Excetion Palembang)

Masa bimbingan : Satu Tahun TMT. 7 Oktober 2019 s/d 7 Oktober 2020

Kedua

: Kepada pembimbing pertama dan pembimbing kedua tersebut diberi hak sepenuhnya untuk merevisi Judul/kerangka Skripsi tersebut tanpa mengubah substansi penelitian.

Ketiga

: Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan bahwa segala sesuatu akan diubah/dibetulkan sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan dalam penetapannya.

Palembang, 7 Oktober 2019  
Dekan

Prof. Dr. Izomiddin, MA  
NIP. 196206201988031001

Tembusan:

1. Rektor;
2. Dosen Penasehat Akademik yang bersangkutan
3. Pembimbing Skripsi (1 dan 2)
4. Ketua Prodi Ilmu Komunikasi
5. Mahasiswa yang bersangkutan
6. Arsip



**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)**

Nomor : B.1416/Un.09/VIII/TL.01/10/2019  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : Mohon Izin Penelitian

Kepada Yth  
Manager The Excelton Palembang Hotel  
di  
Tempat

*Assalammu'alaikum, Wr. Wb*

Dalam rangka menyelesaikan penulisan Karya Ilmiah berupa Skripsi/makalah mahasiswa kami :

Nama : Resty Latifah  
NIM : 1657010185  
Semester : VII (Tujuh)  
Prodi : Ilmu Kominkasi  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) UIN Raden Fatah Palembang  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi *Staf Front Office Departeme* dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hot The Excelton Palembang)

Sehubungan dengan itu kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin kepada mahasiswa tersebut untuk melaksanakan Penelitian Sehingga memperoleh bahan-bahan yang dibutuhkan beserta penjelasan lainnya dari Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin untuk kemudian digunakan dalam penyusunan tugas dimaksud.

Demikianlah, harapan kami dan atas segala bantuan serta perhatian Bapak/Ibu kami ucapkan terima Kasih.

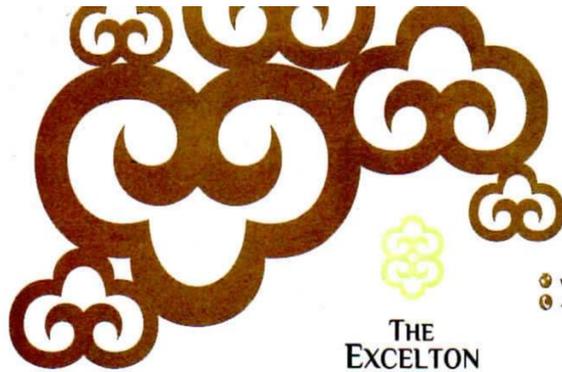
Wassalamu'alaikum Wr, Wb

7 Oktober 2019

Dekan

Prof. Dr. Izomiddin, MA  
NIP.196206201988031001

Tembusan  
1. Ka. Prodi Ilmu Komunikasi  
2. Mahasiswa yang bersangkutan  
3. Arsip



THE  
EXCELTON

**THE EXCELTON HOTEL**

Jl. Demang Lebar Daun No. 58  
Palembang, 30137, South Sumatera, Indonesia

[www.excelton.id](http://www.excelton.id) [information@excelton.id](mailto:information@excelton.id)  
+62 (711) 416 609 +62 (711) 418 195

**Surat Keterangan Penelitian**

HRD/EXCELTON/000124/XI/2019

Dengan Hormat,

Yang bertanda-tangan di bawah ini :

Nama : Tara Wirianjani  
Jabatan : Human Resources Coordinator  
The Excelton Hotel Palembang (PT.Pentagon Selaras)

Dengan ini menerangkan bahwa nama dibawah ini :

Nama : Resty Latifah  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Universitas : UIN Raden Fatah Palembang

Adalah benar bahwa mahasiswa tersebut melakukan penelitian di **The Excelton Hotel** pada **tanggal 23 Oktober 2019**. dengan judul penelitian "*Pola Komunikasi Staff Front Office Departement Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi The Excelton Hotel Palembang)*".

Demikian surat ini dibuat agar dapat dipergunakan dengan semestinya, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Palembang, 14 November 2019  
Hormat Kami,

  
Tara Wirianjani  
Human Resources Coordinator



## DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Resty Latifah  
 NIM : 1657010185  
 Jurusan / Fakultas : Ilmu Komunikasi / FISIP  
 Judul : Pola Komunikasi Staff Front Office Deprtement dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi The Excelton Hotel Palembang)  
 Pembimbing I : Ainur Ropik, M.Si

No	Hari / Tanggal	Permasalahan yang Dikonsultasikan	Paraf
1.		- Perbaiki Latar belakang & Rumusan masalahnya - tinjauan pustaka harus sesuai dengan penelitian	A
2.		- Acc. proposal/bab I. Lanjutkan Bab II.	A
3.		- perbaiki Bab II. - Tambahkan data lapangan ⇒ data geografis. ⇒ struktur organisasi	A
4.		Acc Bab II. untuk lanjut ke Bab III. dengan pembimbing	A
5.		perbaiki Bab III. paketisasi dan pengujian & sistematika penulisan.	A
6		Acc Bab III lanjut ke Bab IV.	A
7		perbaiki kesimpulan fokus dan dengan permasalahan	A
8		Acc Bab IV dan lanjut diujikan pada uji wawancara	A

## DAFTAR KONSULTASI SKRIPSI

Nama : Resty Latifah  
 NIM : 1657010185  
 Jurusan / Fakultas : Ilmu Komunikasi / FISIP  
 Judul : Pola Komunikasi *Staff Front Office* Deprtement dalam Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi The Excelton Hotel Palembang)  
 Pembimbing II : M. Mifta Farid, S.sos., M.I.kom

No	Hari / Tanggal	Permasalahan yang Dikonsultasikan	Paraf
1.	10/11 19	Revisi bab I - acc bab II	✓
2	19/11 19	acc daftar wawancara	✓
3	28/11 2019	acc hasil wawancara	✓
4.		Revisi bab III	✓
5.		Revisi bab III	✓
6.	31/12 19	Acc Bab III - perbaiki bab III	✓

No	Hari / Tanggal	Permasalahan yang Dikonsultasikan	Paraf
7	3/1 <sup>20</sup>	Acc Bab <u>IV</u>	

LEMBAR PERSETUJUAN PERBAIKAN  
SKRIPSI

Nama : Resty Latifah  
NIM : 1657010185  
Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Tanggal Ujian Munaqasah : Kamis, 23 Januari 2020  
Judul Skripsi :

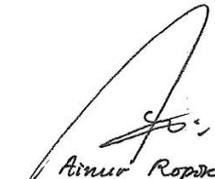
*Pola Komunikasi Staff front Office Departement dalam  
Meningkatkan Pelayanan Kepuasan Konsumen (Studi Hotel  
The Excetlon Palembang)*

TELAH DI REVISI SESUAI MASUKAN DAN SARAN PADA SAAT UJIAN MUNAQASAH DAN TELAH  
DISETUIJI OLEH DOSEN PENGUJI I DAN DOSEN PENGUJI II.

NO.	NAMA DOSEN PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<i>Dr. Yonizal, M.S.</i>	Penguji I	
2	<i>Badanuddin Azarkasy, Mn.</i>	Penguji II	

Palembang, *17 Februari 2020*

Menyetujui,

  
*Aminur Ropok, M.S.*  
NIP. 19790619.2007101005  
Dosen Pembimbing I

  
*M. Mittal Farid, M.I.Kom*  
NIP. 02021080402  
Dosen Pembimbing II



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

**BERITA ACARA**

Pada hari Kamis... tanggal 23... bulan Januari... tahun 2020 Skripsi Mahasiswa :  
N a m a : Resty Latifah  
Nomor Induk Mahasiswa : 1657010185  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Staff Front Office Departemen dalam meningkatkan Pelayanan Konsumen.

**MEMUTUSKAN**

1. Setelah mengumpulkan Nilai Teori dan hasil Munaqasyah pada hari ini Kamis... maka saudara dinyatakan : LULUS/ ~~TIDAK LULUS~~,  
Indeks Prestasi Kumulatif : 3,49, oleh karena itu saudara berhak memakai gelar Sarjana Strata Satu (SI) Sarjana Ilmu Komunikasi (S.I.Kom).
2. Perbaiki dengan Team Penguji selambat-lambatnya 2 (dua) Minggu/ sebelum penutupan pendaftaran Wisuda terhitung sejak ditetapkan.
3. Apabila melanggar point 2 diatas, maka dinyatakan belum bisa diikutsertakan mengikuti Wisuda yang diselenggarakan pada periode berjalan.
4. Apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Team Penguji :

NO.	TEAM PENGUJI	JABATAN	TANDA TANGAN
1	<u>Dr. Ahmad Syukri, M.Si</u>	Ketua Penguji	
2	<u>Afif Musthofa Kawwami, M.Sos</u>	Sekretaris Penguji	
3	<u>Dr. Henrizal, M.Si</u>	Penguji Utama	
4	<u>Badarudin Azarkasyi, MM</u>	Penguji Kedua	
5	<u>Ainur Ropik, M.Si</u>	Pembimbing I	
6	<u>M. Miifta Farid, M.I. Kom</u>	Pembimbing II	

DITETAPKAN DI : PALEMBANG  
PADA TANGGAL : 23 Januari 2020

KETUA,

Dr. Ahmad Syukri, M.Si  
NIP. 197705252005011014

SEKRETARIS,

Afif Musthofa Kawwami, M.Sos  
NIP. / NIDN. 2027029302



**KEMENTERIAN AGAMA RI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
RADEN FATAH PALEMBANG  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Prof. K.H. Zainal Abidin Fikry No.1 Km.3.5 Palembang 30126 Telp: (0711)354668 Website : www.radenfatah.ac.id

**SURAT KETERANGAN**

Yang bertanda tangan dibawah ini, kami Ketua Sidang Munaqasah Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UIN Raden Fatah Palembang dengan ini menerangkan :

Nama : Resty Latifah  
NIM : 1657010185  
Jurusan : Ilmu Komunikasi  
Judul Skripsi : Pola Komunikasi Staff Front Office Departemen dalam meningkatkan Pelayanan Konsumen .

Telah dimunaqasahkan pada hari Kamis tanggal 23 bulan Januari tahun 2020  
dinyatakan ~~LULUS~~ / ~~TIDAK LULUS~~ Dengan Nilai Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) : 3,49

Palembang, 23 Januari 2020

Ketua,

  
Dr. Ahmad Syukri, M.Si  
NIP. 19770525 2005011014

**Tembusan :**

1. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Yang bersangkutan
3. Arsip.



(Wawancara dengan *Supervisor* Hotel The Excelton Palembang)



(Wawancara bersama *Bellboy* Hotel The Excelton Palembang)



(Wawancara bersama *Guest Relation Officer* Hotel The Excelton Palembang)



(Wawancara bersama *Receptionist* Hotel The Excelton Palembang)