

# **EDUKASI MENGENAI POLA KOMUNIKASI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA STAFF FRONT OFFICE HOTEL GRAND SANTHI DENPASAR**

**Ambar Mega Apriliana, Kadek Julia Mahadewi**

Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora, Universitas Pendidikan Nasional  
*ambarmegaapriliana@gmail.com*

## **Abstract**

The purpose of this research is to educate the Front Office Department Staff at the Grand Santhi Denpasar Hotel regarding communication patterns in interacting with guests or consumers in order to improve service to customer satisfaction, maintain a high level of service according to consumer expectations, and compete with other service providers. Communication pattern is very important for business because it is a process that is closely related to communication network. A form or style of information distribution originating from a communicator to a communicant who has the aim of being able to share a detailed description of the hotel in order to realize a service that satisfies customers, this education is carried out for the Grand Santhi Hotel Front Office Department Staff to optimize service to hotel customers, called as a pattern of communication in this study.

*Keywords: Communication, front office, consumer satisfaction.*

## **Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melakukan edukasi terhadap Staff Front Office Department Hotel Grand Santhi Denpasar mengenai pola komunikasi dalam berinteraksi dengan tamu atau konsumen dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan konsumen, mempertahankan tingkat layanan yang tinggi sesuai dengan harapan konsumen, dan bersaing dengan penyedia layanan lainnya. Pola komunikasi sangat penting untuk bisnis karena merupakan proses yang sangat terkait dengan jaringan komunikasi. Suatu bentuk atau gaya penyaluran informasi yang berasal dari komunikator kepada seorang komunikan yang mempunyai tujuan untuk dapat membagikan deskripsi secara detail mengenai hotel guna terwujudnya service yang memuaskan pelanggan, edukasi ini dilakukan bagi Staff Front Office Department Hotel Grand Santhi agar mengoptimalkan layanan kepada pelanggan hotel, disebut sebagai pola komunikasi dalam penelitian ini.

*Kata kunci: Komunikasi, front office, kepuasan konsumen.*

## **PENDAHULUAN**

Peneliti sebagai mahasiswa yang menempuh studi jurusan Ilmu Komunikasi melaksanakan kegiatan pengabdian masyarakat ini di salah satu Perusahaan Hotel yang berada di tengah kota Denpasar yakni Hotel Grand Santhi.

Hotel Grand Santhi merupakan

sebuah Hotel yang berdiri di tengah-tengah kota Denpasar, tepatnya di jalan Patih Jelantik No. 1 Denpasar. Hanya memerlukan waktu 25 menit dari Bandara Ngurah Rai dengan menggunakan kendaraan. Hotel Grand Santhi adalah sebuah hotel yang dimiliki oleh perseorangan, yang mana hotel ini terdiri dari dua lokasi yaitu di

utara dan selatan jalan Patih Jelantik. Adapun dalam hal ini peneliti ditempatkan dan ditugaskan pada bagian *Staff Front Office Departement*.

Hotel merupakan salah satu perusahaan yang bergerak di bidang industri jasa. Usaha ini sangat bergantung pada faktor kualitas layanan, kepercayaan dan daya tarik perusahaan. Tantangan pemasaran pertama bagi penyedia layanan adalah membedakan penawaran, pengiriman, anggaran, atau citra mereka. Mengelola kualitas layanan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan adalah strategi kedua. Ketiga, mengelolah produktivitas karyawan dengan membuat karyawan bekerja lebih terampil dan meningkatkan mutu jasa serta bisa merancang jasa yang lebih efektif.

Pola komunikasi organisasi sangat penting dalam bisnis karena merupakan proses yang sangat terkait dengan jaringan komunikasi. Tujuan dari jaringan komunikasi adalah untuk memastikan bahwa komponen-komponen organisasi berfungsi secara efektif bersama untuk menetapkan tujuan yang benar dan untuk memutuskan jenis komunikasi yang harus dilakukan di sana. Untuk menghasilkan umpan balik, pola komunikasi organisasi dapat dilakukan dengan menyebarkan informasi kepada seluruh konstituen organisasi.

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 tercipta pelayanan kepuasan konsumen.

*Staff Front Office Departement* di hotel memiliki berbagai tugas dan tanggung jawab yang berbeda untuk

melayani kebutuhan tamu saat menginap di hotel tersebut. Salah satunya adalah *Front Office*, terkadang dikenal sebagai meja depan atau kantor depan dan merupakan departemen yang menghadap ke depan hotel.

*Front Office* merupakan pusat pengendalian kegiatan di dalam hotel. Dari *Front Office* seluruh proses administrasi, komunikasi, dan informasi yang berkaitan dengan tamu selama menginap di hotel ditata dan disediakan 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*.

Berdasarkan dari beberapa uraian di atas peneliti ingin mengetahui lebih dalam mengenai edukasi tentang pola komunikasi yang dilakukan *Staff Front Office Departement* di Hotel Grand Santhi Denpasar 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.

## METODE

Gaya komunikasi seseorang atau kelompok dikenal sebagai pola komunikasi. Pola komunikasi dalam tulisan ini adalah cara kerja suatu kelompok ataupun individu dalam berkomunikasi yang didasarkan pada teori-teori komunikasi dalam menyampaikan pesan atau mempengaruhi komunikan.

Pola komunikasi digambarkan sebagai interaksi antara dua orang atau sekelompok kecil orang yang meliputi pengiriman dan penerimaan pesan dan memberikan balasan segera. Pola

komunikasi juga dapat dianggap sebagai semacam interaksi antara dua atau lebih individu yang melibatkan transmisi serta penerimaan pesan tersebut mudah dipahami. Proses menyamakan pandangan, gagasan, dan emosi antara komunikator dan komunikan dapat disimpulkan demikian sebagai komunikasi.

Bentuk komunikasi yang terdapat di dalam penelitian ini bisa ditafsirkan sebagai bentuk komunikasi yang berlangsung di dalam suatu perusahaan atau organisasi, sehingga kesimpulannya dapat membawa komunikasi dalam organisasi tersebut serta disebut sebagai pola komunikasi dalam struktur organisasi. Baik komunikasi verbal maupun nonverbal mengikuti pola komunikasi struktur organisasi.

Komunikasi verbal dan nonverbal digunakan oleh staf departemen kantor depan untuk berinteraksi dengan pelanggan. Komunikasi verbal bersifat terbuka dan dapat berasal dari berbagai sumber, namun proses pengiriman dan penerimaan pesan terjadi secara terus menerus untuk membentuk pemahaman bersama. Komunikasi non-verbal, di sisi lain, mengacu pada komunikasi yang dilakukan dengan gerak tubuh, bahasa tubuh, dan ekspresi wajah daripada kata-kata.

*Staff Front Office Department* menggunakan pola komunikasi dua arah yang berkesinambungan, mirip dengan pola komunikasi transaksional, untuk meningkatkan kepuasan layanan pelanggan. Ketika pola komunikasi ini hadir, pesan dipertukarkan antara komunikator dan komunikan dalam dua cara. Kontak tatap muka akan berlangsung sampai pengirim dan penerima pesan mencapai kesepahaman.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan *Staff Front Office Department* Hotel Grand Santhi dalam mengoptimalkan layanan memberikan komunikasi yang memuaskan kepada para tamu Hotel Grand Santhi dengan memberikan pelayanan prima yang sebanding dengan pelayanan mereka. Kepuasan yang diharapkan sesuai dengan keinginan konsumen, misalnya mereka memberikan penjelasan kepada konsumen layanan yang tersedia di Hotel Grand Santhi Denpasar serta menghadirkan pertunjukkan yang berkkelas dan menarik sesuai dengan Standar *Grooming* Hotel Grand Santhi Denpasar.

Ide pola komunikasi yang dikembangkan oleh Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss menjadi landasan penelitian ini. Teori ini digunakan untuk menjawab perumusan masalah yaitu gaya komunikasi apa yang digunakan oleh *Staff Front Office Department* Hotel Grand Santhi Denpasar untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Adapun beberapa tips yang dapat digunakan dalam membangun komunikasi efektif dan efisien, dengan tujuan agar tidak ada lagi kesalahan atau miskomunikasi yang terjadi dan terulang kembali terhadap tamu atau konsumen :

### 1. Mendengarkan Lawan Bicara

Ketika kita berbicara dengan orang lain, kita dapat mengatakan apa yang kita pikirkan. Tetapi penting juga untuk membiarkan mereka mengatakan apa yang mereka pikirkan. Kita harus mendengarkan mereka dan bersikap sopan. Ini sangat penting ketika kita sedang bekerja.

## 2. Mengajukan Pertanyaan

Untuk melakukan percakapan yang baik dengan seseorang, penting untuk mendengarkan dan menanggapi apa yang mereka katakan. Jika Anda tidak memahami sesuatu, Anda dapat mengajukan pertanyaan untuk memastikan Anda memahaminya. Mengajukan pertanyaan menunjukkan bahwa Anda adalah pendengar yang baik dan peduli dengan apa yang dikatakan orang lain.

## 3. Memberikan Informasi dengan Jelas

Saat kita berbicara dengan seseorang, penting untuk memastikan mereka memahami kita. Kita perlu menjelaskan berbagai hal dengan jelas dan akurat agar mereka tahu apa yang kita maksud. Ini sangat penting di tempat kerja ketika kita harus memberikan informasi kepada orang lain. Jika kita memberikan informasi yang salah, dapat menimbulkan masalah dan pertengkaran dengan orang lain.

## 4. Mengombinasikan Komunikasi Verbal dan Nonverbal

Komunikasi yang baik berarti menggunakan kata-kata dan tindakan untuk berbicara dengan seseorang. Saat Anda mengangguk atau tersenyum, itu membantu menunjukkan bahwa Anda mengerti dan mendengarkan. Dan ketika Anda berbicara dengan jelas dan memberikan jawaban yang baik, itu membantu orang lain memahami Anda dengan lebih baik.

### A. Pola Komunikasi Transaksional

Hotel Grand Santhi Denpasar juga menerapkan pola komunikasi transaksional dimana *staff* dan pelanggan bisa berinteraksi serta memberi tahu sesuatu yang mereka

butuhkan. Proses pengiriman dan penerimaan pesan oleh komunikator dan komunikan ini terjadi secara terus menerus hingga menghasilkan umpan balik, dan kedua belah pihak bertanggung jawab atas akibat serta efektifitas komunikasi yang berlangsung disana.

Stewart L. Tubbs dan Sylvia Moss mengklaim ketiga pola komunikasi tersebut dipertimbangkan, komunikasi *staff front office department* cenderung lebih transaksional. Interaksi, dialog, gerak tubuh, dan bahasa tubuh *Staf Front Office* dengan pelanggan dapat dianggap sebagai komunikasi; misalnya, mereka secara konsisten menjawab pertanyaan yang diajukan oleh pengunjung.

Ada keterbatasan pola komunikasi transaksional ini, termasuk kebutuhan bahwa kedua belah pihak berpartisipasi dalam percakapan dua arah. Umpan balik yang mereka butuhkan untuk komunikasi dihasilkan melalui komunikasi dengan pola transaksional semacam ini, yang memungkinkan karyawan dan pelanggan menjadi komunikator dan komunikan.

Komunikasi verbal dan nonverbal digunakan oleh karyawan *Front Office Department* untuk meningkatkan kepuasan klien layanan:

#### a. Komunikasi Verbal

Komunikasi verbal merupakan jenis komunikasi langsung yang berlangsung baik melalui lisan maupun tertulis. Komunikasi ini memerlukan penggunaan instrumen seperti bahasa, baik lisan maupun tulisan. Hal ini ditunjukkan dengan adanya komunikasi langsung dan dua arah, dimana segala informasi mengenai apa yang tersedia di Grand Santhi Hotel dan apa yang dibutuhkan pelanggan diperoleh langsung dari pihak personalia dan dikomunikasikan kepada konsumen

atau tamu, komunikasi verbal dalam proses komunikasi di Grand Santhi Hotel dianggap efektif. Komunikasi semacam ini dengan jelas mengomunikasikan pesan

**b. Komunikasi Non Verbal**

Komunikasi non-verbal merupakan bentuk komunikasi yang menggunakan simbol bahasa tubuh, gerak tubuh, kontak mata, dan ekspresi wajah daripada kata-kata untuk menyampaikan makna. Pesan tertentu dapat disampaikan dengan komunikasi nonverbal dalam bentuk barang, tetapi tidak menggantikan komunikasi lisan.

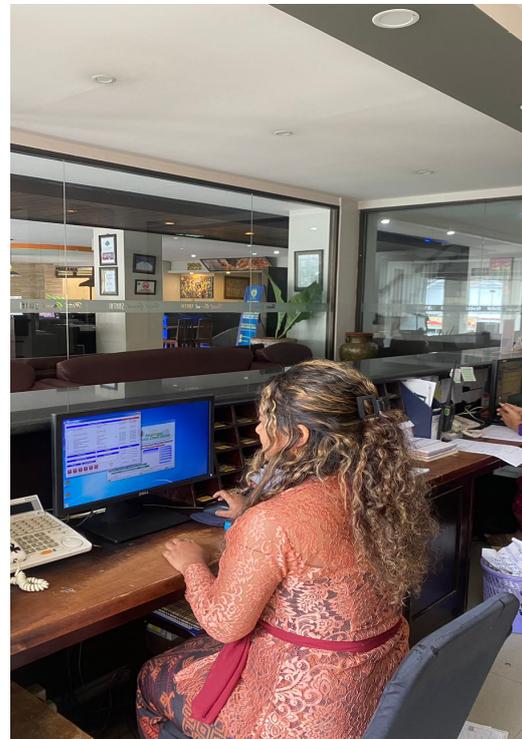
*Staf Front Office Department* juga menggunakan komunikasi non-verbal ini dalam interaksi mereka satu sama lain. Misalnya, seorang resepsionis mungkin tersenyum kepada pelanggan untuk menyambut mereka. Staf departemen kantor depan berkomunikasi dengan klien mereka secara nonverbal melalui gerakan atau bahasa tubuh yang digunakan oleh resepsionis. Hotel Grand Santhi menyambut pengunjung dengan hati yang tulus, terlihat dari gestur dan bahasa tubuh resepsionis.



**Gambar 1: Penerapan Edukasi Mengenai Pola Komunikasi Terhadap Konsumen**



**Gambar 2: Melakukan pemisahan data antara data yang masih terpakai dan data yang sudah tidak terpakai**



**Gambar 3: Komunikasi verbal yang dilakukan terhadap konsumen dengan memberikan informasi terkait fasilitas Hotel Grand Santhi**

## SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, *Staf front office* Hotel Grand Santhi Denpasar dan tamu menggunakan pola komunikasi transaksional, dimana komunikasi terjadi dalam dua cara setiap kali *staf front office* berbicara dengan pengunjung secara tatap muka dan juga satu arah yaitu di *Front Desk*. Kedua belah pihak dalam situasi ini—staf meja depan dan pengunjung—dapat mengembangkan keterampilan komunikasi. Biasanya, komunikasi tatap muka ini menghasilkan harapan bahwa kedua belah pihak akan saling memahami. Proses komunikasi ini akan terus berlanjut hingga klien mengetahui dan berkenan atas layanan yang diberikan serta informasi yang didapat dari Hotel Grand Santhi Denpasar. Adapun juga tips pola komunikasi yang efisien dan efektif yang dilakukan terhadap konsumen agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menghaturkan terima kasih kepada seluruh pihak yang terlibat dalam edukasi ini, khususnya kepada pihak hotel Grand Santhi yang berkenan untuk menjadi tempat praktik kerja lapangan. pembicara dalam kegiatan sosialisasi ini dan segenap unsur pemerintahan desa antara lain, terimakasih kepada dosen pembimbing yang membimbing dari awal pelaksanaan praktik kerja lapangan hingga akhir serta teman-teman mahasiswa PKL yang sudah membantu dalam mempersiapkan kegiatan sosialisasi ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amin, M. A. N., Subroto, S., Susilawati, A. D., Hapsari, I. M., Wahyudi, C., Amalia, M. R., & Irawan, B. P. (2023). Pelatihan Pelayanan Prima dengan Komunikasi Efektif dan Kecerdasan Emosional bagi Karyawan BPRS HIK Bahari Tegal. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 3(1), 201–206. <https://doi.org/10.54082/jamsi.636>
- Agustina, R. (2022). Pola Komunikasi Pelayanan Publik Pt.Pos Indonesiawilayah Kota Palembang. *Jurnal Inovasi*, 16(1), 42–29. <https://doi.org/10.33557/ji.v16i1.2221>
- Grasella, B., Susanto, A. H., & Bisnis, F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Etika Komunikasi Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Simpan Pinjam Perempuan (SPP) di Unit Pengelolaan Kegiatan (UPK) Lancang Penyau Kabupaten Indragiri Hulu Riau Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Sosial, Manajemen, Dan Akuntansi (JISMA)*, 1(4), 409–428.
- Hermawan, D., & Barlian, U. C. (2017). Komunikasi Dalam Organisasi. *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 2(1). <https://doi.org/10.17509/jap.v2i2.6071>
- Mariam, I., Purwinarti, T., Latianingsih, N., & Wartiningsih, E. (2021, December). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Pelayanan Prima. In *Seminar Nasional Hasil Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat*

- (SNP2M) (Vol. 6, No. 1, pp. 25-28).
- Maulidiyah, N. A. (2021). *Analisis Kualitas Pegawai Front Office Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Mojokerto*. 10(1), 1–101. [https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/NurAlifatusMaulidiyah\\_D93217066.pdf](https://digilib.uinsa.ac.id/48603/2/NurAlifatusMaulidiyah_D93217066.pdf)
- Pratiwi, P. D. A., Indrayani, I. G. A. P. W., & Adnyana, I. M. S. (2021). Klasifikasi Keluhan Tamu Mengenai Pelayanan Front Office di The Westin Resort Nusa Dua Bali Berdasarkan Ulasan pada Tripadvisor. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 10(2), 72–83. <https://doi.org/10.52352/jbh.v10i2.620>
- Sudarsana, I. K., Sutaguna, I. N. T., Purnaya, I. G. K., & ... (2017). Jurnal Ilmiah Hospitality Management. *Jurnal Ilmiah Hospitality Managemel*, 7(2), 133–140. [https://simdos.unud.ac.id/upload\\_s/file\\_penelitian\\_1\\_dir/ec9059ed52166d4ae980e36cfc04d295.pdf](https://simdos.unud.ac.id/upload_s/file_penelitian_1_dir/ec9059ed52166d4ae980e36cfc04d295.pdf)
- Yanuar, R., & Cahyono, H. B. (2020). *Pola Komunikasi Interpersonal Antara Orang Tua Dan Anak Dalam Mencegah Penularan Covid 19*. 19(2), 1–15.
- Yunila, F., Cahyani Ermawati, K., Akiriningsih, T., & Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta, S. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya*. 16(1), 1907–2457.