

PENTINGNYA KOMUNIKASI DALAM UPAYA MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI HOTEL TUGU MALANG (Studi Kasus di *Front Office Department*)

Veronica Wibiksana¹

Estikowati²

Hotel Tugu¹

Jalan Tugu No.3, Kauman, Klojen, Malang, Jawa Timur 65119
Program Diploma Kepariwisata Universitas Merdeka Malang²
Jl. Bandung No. 1 Malang

Korespondensi dengan Penulis:

Veronica Wibiksana: Telp: 085 234 158 071

E-mail: wibiksana-veronica@yahoo.co.id

Abstract

Guest satisfaction is the main core of the service which is provided in hospitality industry. Guests will feel very appreciated and respected to hotel where every employee has a good communication. Communication is very important for every department, especially in the Front Office Department. Because Front Office is the most important part when guests arrive at the hotel. Thus guests will feel comfortable to stay in the hotel. The purpose of this study was to determine the importance of good communication in maintaining and improving guest satisfaction at Hotel Tugu Malang. The research method which was used in this research were interviews and observation. The conclusion shows that the communication has a very important role to support all kinds of needs in order to avoid a miss communication.

Keywords : *Guest Satisfaction, Communication, Front Office.*

Abstraksi

Kepuasan tamu merupakan inti pokok dari pelayanan yang diberikan di dalam perhotelan. Tamu akan merasa sangat dihargai dan dihormati apabila setiap karyawan hotel memiliki komunikasi yang baik. Komunikasi sangat penting bagi setiap departemen terutama di bagian *Front Office*. Karena *Front Office* adalah bagian yang paling utama disaat tamu tiba di hotel. Dengan demikian tamu akan merasa nyaman untuk tinggal di dalam hotel tersebut. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui betapa pentingnya komunikasi yang baik dalam menjaga dan meningkatkan kepuasan tamu selama berada di Hotel Tugu Malang. Metode penelitian menggunakan wawancara, observasi dan kepustakaan. Kesimpulan yang didapat bahwa komunikasi mempunyai peran yang sangat penting untuk menunjang segala macam kebutuhan tamu agar tidak terjadi miss communication.

Kata Kunci: Kepuasan Tamu, Komunikasi, *Front Office*.

Dunia perhotelan semakin maju dan berkembang dengan pesatnya, terutama di daerah kota Malang. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1087).

Hotel butik yang sangat menarik dengan berbagai macam koleksi barang-barang antik dan digemari sejarah-sejarahinya adalah Hotel Tugu Malang. Hotel ini memiliki bintang lima yang hanya ada di Malang. Penulis melakukan *on the job training* di bagian departemen *Front Office*. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen dihotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka

Front Office termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006:21).

Selama melakukan kegiatan tersebut dapat di ketahui bahwa setiap staff tidak memiliki komunikasi yang baik, bahkan terjadi komunikasi yang hilang dan berbeda. Hal itu sangat membuat kekacauan di antara staff *Front Office* dengan departemen lainnya dan para tamu. Sehingga penulis merasa ini adalah hal yang paling penting agar operasional kinerja dapat berjalan dengan sebaik mungkin. Maka hal tersebut merupakan masalah yang harus dibahas dengan sebaik mungkin.

Dalam berkomunikasi tidak memiliki batasan, sehingga banyak kosakata yang harus sedemikian rupa untuk dipahami. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan siapa? mengatakan apa? dengan saluran apa? kepada siapa? dengan akibat atau hasil apa (Lasswell, 1960).

Hanya dalam berkata-kata saja akan menimbulkan pemikiran yang

positif dan negative. Sehingga diperlukannya pelayanan prima untuk sebagai pondasi di dalam hotel ataupun restoran. Komunikasi tidak hanya pada saat *briefing* di pagi hari atau di saat pergantian *shift* saja, melainkan setiap saat harus saling dibicarakannya. Walaupun sudah ditulis di dalam *log book* tetap saja komunikasi di antara staff harus dapat berjalan dengan sebaik mungkin.

METODE

A. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat dari orang, obyek atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Definisi kedua variabel tersebut yaitu:

1. Variabel Dependen (dependent variable) atau variabel tidak bebas, yaitu variabel yang nilainya dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen sering pula disebut variabel respon yang dilambangkan dengan huruf Y.

2. Variabel Independen (independent variable) atau variabel bebas, yaitu variabel yang menjadi sebab terjadinya (terpengaruhnya) variabel dependen (variabel tidak bebas). Variabel Independen sering disebut *predicator* yang dilambangkan dengan huruf X.

Berkaitan dengan penelitian ini, maka variabel dependen dan independen diuraikan sebagai berikut:

1. Variabel Independen/X yaitu komunikasi yang baik
2. Variabel Dependen/Y yaitu kepuasan tamu

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini diadakan di Hotel Tugu Malang yang berada di jalan Tugu No 3 Malang, East Java, Indonesia. Dengan nomor telepon +62 341 3638 91, *mobile* +2681 334 919 097, +6281 796 441 19 dan fax +62341362747. Dan *website* Hotel Tugu Malang malang@tuguhotels.com. Waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian tersebut yaitu tanggal 25 Mei 2015-25 Agustus 2015.

C. Ruang Lingkup Penelitian

Kepuasan tamu didapatkan dari pelayanan yang berkualitas melalui komunikasi yang baik antara staff hotel dengan para tamu.

D. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer merupakan data yang didapatkan dari sumber pertama di lokasi penelitian, data ini diperoleh dari wawancara dan observasi tanggapan tamu selama berada di Hotel Tugu Malang. Dan data sekunder adalah data yang diperoleh secara langsung, data dapat berupa buku-buku, referensi-referensi ataupun artikel yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data antara lain menggunakan teknik observasi, wawancara dan kepustakaan. Pengamatan atau observasi adalah aktivitas yang dilakukan makhluk cerdas, terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan

dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian. Ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam pengamatan oleh amatir. Di dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara.

Wawancara (bahasa Inggris: interview) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi di mana sang pewawancara melontarkan pertanyaan-pertanyaan untuk dijawab oleh orang yang diwawancarai.

Studi Kepustakaan yaitu mengadakan penelitian dengan cara mempelajari dan membaca literatur-literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang menjadi obyek penelitian.

F. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif yaitu data yang dalam penjabarannya tidak menggunakan angka. Analisa yang dibahas mengenai pentingnya komunikasi yang baik dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Tugu Malang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Sejarah Singkat

Hotel Tugu Malang berdiri pada tahun 1991 di Jalan Tugu No 3 Malang, Jawa Timur. Hotel ini termasuk hotel kecil karena hanya memiliki 49 kamar saja. Hotel Tugu Malang yang biasa disebut HTM ini tidak hanya dihiasi dengan benda-benda purbakala yang membuat para tamu seperti di museum, tetapi design arsitektur, suasana dan gaya pelayanannya yang khas membuat sulit menemukan hotel serupa di manapun juga. Pada tahun 2003 dilaksanakannya pembangunan untuk menambah outlet baru yaitu L'Amour Fou, Art Shop, Bisnis Centre dan

Fitness Centre. Tugu ini merupakan butik hotel yang memberikan pelayanan pada tamu secara personal. Konsep rumah besar atau rumah kedua dihadirkan kepada setiap tamu agar tamu merasa seperti pulang ke rumah masa lalunya, anggota Hotel Tugu menyambut dan melayani tamu selayaknya keluarga yang datang dari jauh.

Tamu-tamu menyebut HTM sebagai museum antik dengan suasana yang sangat romantic dan ada juga yang menyebutnya sebagai kehidupan masa lalu yang begitu eksotis terhidupkan terhidupkan kembali. Bapak Anhar Setjadibrata merupakan perancang dan penggagas dalam pembangunan Hotel Tugu Malang ini dengan berbagai macam fasilitas pendukung seperti Restaurant Melati, Warung Old Shanghai Galery, Business Centre, Apsara Spa, Fitness Centre, Boutique Shanghai Noon, High Tea, Keraton Ball Room, Tirta Gangga atau The Silk Road, Bangsal Merah Boepati, The Sugar Baron room, Und Corner, Swimming Poll, The Sahara, Babah Dining Room dan Ban Lam Bar.

2. SOP dalam berkomunikasi

Berkomunikasi merupakan satu hal yang sederhana dan sangat penting dan harus dapat dijangkau. Komunikasi yang baik digunakan untuk menjaga agar segala macam kebutuhan dan keinginan tamu dapat tercapai dengan sebaik mungkin. Tetapi penulis mengamati bahwa komunikasi ini nilainya sudah sangat berkurang. Banyak staff hotel terutama di bagian *front office* yang tidak begitu mementingkan komunikasi. Semua hanya ingin yang serba *instan* dan praktis. Untuk memberikan pelayanan kepada tamu hanya menmgandalkan pesan yang

tertulis di dalam *log book front office* saja. Tetapi staff *front office* hanya menulis beberapa hal yang bagi mereka penting saja. Kegiatan dan kebutuhan tamu yang seharusnya dapat segera terlaksana menjadi terhambat dan bahkan tamu tidak mendapatkan apa yang seharusnya beliau dapatkan. Dan sering terjadi *miss communication*.

3. Tingkat Kepuasan Tamu

Penulis melakukan observasi dan tanya jawab kepada beberapa tamu selama tamu menginap di Hotel Tugu Malang.

Tabel 1. Intrumen Penelitian Variabel X

Variabel	Intrumen Penelitian	Pertanyaan	Nomor
Komunikasi Yang Baik	1. Ketanggapan	1. Cepatnya merespon dan umpan balik	1
		2. Cara bertanggung jawab terhadap pekerjaannya	2
	2. Ketelitian	1. Tingkat kefokusn	3
		2. Adanya kecermatan	4
	3. Kesopanan	1. Menjaga tingkah laku dan tutur kata	5
		2. Menjaga nama baik tamu ataupun hotel	6
	4. Pengetahuan	1. Pengetahuan sudah sesuai dengan tanggung jawab pekerjaannya	7
		2. Pengetahuan tentang hotel dan departemen lainnya	8

Tabel 2. Instrumen Penelitian Variabel Y

Variabel	Intrumen Penelitian	Pertanyaan	Nomor
Kepuasan Tamu	1. Kepuasan keseluruhan tamu	1. Secara keseluruhan tamu puas dengan fasilitas dan restoran	1
	2. Kepuasan tamu yang menginap	1. Tamu merasa puas dengan layanan kamar dan minibar serta room service	2
	3. Ketersediaan tamu kembali datang	a. Tamu berkeinginan akan menginap atau makan kembali ke hotel	3
		b. Tamu bersedia ikut membantu memperkenalkan Hotel Tugu Malang	4

B. PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

a. Sebab Masalah

Komunikasi merupakan faktor utama yang wajib untuk dilakukan dalam berinteraksi dan berhubungan. Hal ini harus benar-benar ditekankan kepada para staff hotel agar dapat mengaplikasikan dengan sebaik mungkin. Ini dimasukkan supaya tidak terjadi kesalahpahaman dan

kehilangan komunikasi atau *miss communication*. Dikarenakan adanya tamu yang complain karena adanya kebutuhan yang sudah di pesan tidak terpenuhi dengan baik.

b. Bukti Masalah

Bukti yang didapatkan dengan adanya penelitian ini melalui proses tanya jawab atau wawancara kepada beberapa staff hotel di Hotel Tugu Malang

Tabel 3. Tentang pendapat staff terhadap penyampaian komunikasi yang baik

No	Pernyataan	Penilaian			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Komunikasi sangat penting bagi kepuasan tamu	8	80%	2	20%
2.	Komunikasi berjalan dengan baik antar staff dalam satu departemen	4	40%	6	60%
c.	Komunikasi berjalan dengan baik antar departemen	4	40%	6	60%
d.	<i>Miss communication</i> membuat tamu merasa kecewa	7	70%	3	30%

Sumber : Staff Front Office Department Hotel Tugu Malang

Jumlah data sumber : 10 orang

Rumus yang digunakan : $f/n \times 100\%$

Keterangan : f adalah jumlah penilaian

: n adalah jumlah responden

Keterangan :

1. Komunikasi sangat penting bagi kepuasan tamu, sebanyak 80% responden yang mengatakan iya dan 20% yang mengatakan tidak, dapat disimpulkan bahwa komunikasi sangat penting bagi tamu.
2. Komunikasi berjalan dengan baik antar staff dalam satu departemen, sebanyak 40% responden yang mengatakan iya dan 60% mengatakan tidak, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berjalan kurang baik dalam satu departemen

3. Komunikasi berjalan dengan baik antar departemen, sebanyak 40% menyatakan iya dan 60% mengatakan tidak, dapat disimpulkan bahwa komunikasi berjalan kurang baik antar departemen
4. *Miss communication* membuat tamu merasa kecewa, sebanyak 70% responden menyatakan iya dan sebanyak 30% menyatakan tidak, dapat disimpulkan *miss communication* membuat tamu kecewa

Tabel 4. Tentang kepuasan tamu terhadap *service* Hotel Tugu Malang

No	Pernyataan	Penilaian			
		Ya		Tidak	
		F	%	F	%
1.	Tamu puas akan service yang diberikan Hotel Tugu Malang	8	80%	2	20%
2.	Tamu senang dan nyaman dengan kamar dan fasilitas yang disediakan	8	80%	2	20%
3.	Tamu merasa nyaman seperti di rumah sendiri	8	80%	2	20%
4.	Tamu akan bersedia untuk datang kembali ke	7	70%	3	30%

Hotel Tugu Malang					
5.	Adanya <i>miss communication</i> antara tamu dengan staff <i>Front Office</i>	4	40%	6	60%

Sumber : tamu yang menginap di Hotel Tugu Malang

Jumlah data sumber : 10 orang

Rumus yang digunakan : $f/n \times 100\%$

Keterangan : f adalah jumlah penilaian

: n adalah jumlah responden

Keterangan :

1. Tamu puas akan service yang diberikan Hotel Tugu Malang, sebanyak 80% responden menyatakan iya dan 20% menyatakan tidak, dapat disimpulkan tamu merasa puas
2. Tamu senang dan nyaman dengan kamar dan fasilitas yang disediakan, sebanyak 80% responden menyatakan iya dan 20% menyatakan tidak, dapat disimpulkan tamu merasa nyaman dengan fasilitas kamar hotel
3. Tamu merasa nyaman seperti di rumah sendiri, sebanyak 80% responden menyatakan iya dan 20% menyatakan tidak, dapat disimpulkan tamu merasa nyaman seperti di rumah sendiri
4. Tamu akan bersedia untuk datang kembali ke Hotel Tugu Malang,

sebanyak 70% responden menyatakan iya dan 30% menyatakan tidak, dapat disimpulkan tamu bersedia datang kembali

5. Adanya *miss communication* antara tamu dengan staff *Front Office*, sebanyak 40% responden menyatakan iya dan 60% menyatakan tidak, dapat disimpulkan adanya *miss communication*

c. Akibat Masalah

Melihat dari hasil penelitian diatas tamu puas akan *service* di Hotel Tugu terutama di bagian *Front Office*. Tetapi ada beberapa tamu yang merasa kebutuhannya tidak terpenuhi dengan baik. Karena tidak adanya penyampaian komunikasi yang sesuai dan tepat. Sehingga terjadi *miss communication*. Dan itu semua

mempengaruhi nilai kepuasan tamu. Sehingga dikhawatirkan tamu tidak akan kembali ke hotel lagi.

d. Langkah Pemecahan Masalah

Berdasarkan masalah yang ada, maka diperlukannya suatu komunikasi yang komunikatif dengan makna kedua belah pihak antara penyampaian pesan dengan penerima pesan dapat saling memahami dan mengerti maksud dan tujuan. Adanya pengontrolan yang rutin atas segala aktivitas dan permintaan tamu sehingga hal yang diinginkan oleh tamu dapat diterima dengan sebaik mungkin. Dan agar tidak lupa atas pesan yang telah diterima sebaiknya langsung di koordinasikan dan di konsultasikan secara bersama-sama, jika perlu tulis pula secara detail dalam *log book* yang sudah tersedia. Antara staff pergantian jam kerja harus saling menyampaikan situasi dan kondisi tamu dan hotel secara detail dan benar.

e. Hasil Yang Diharapkan

Penulis sangat berharap agar kepuasan tamu dapat dijaga dan di pertahankan dengan sebaik mungkin. Sehingga tidak akan terjadi penurunan

tingkat hunian kamar. Semua staff dapat saling terbuka dan lebih mengutamakan sikap kerjasama dan saling tolong menolong. Sehingga tamu benar-benar akan terpenuhi segala macam kebutuhannya. Dan tamu tidak akan segan-segan untuk kembali datang dan menginap di hotel ini.

KESIMPULAN

1. Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis bahwa komunikasi sangatlah penting dalam meningkatkan kepuasan tamu selama di Hotel Tugu Malang. Komunikasi antara sesama departemen dan antar departemen lainnya kurang berjalan dengan baik. Adanya sering terjadi *miss communication miss communication* yang membuat tamu menjadi kecewa.

Tetapi di sisi lain tamu merasa senang atas pelayanan yang telah diberikan oleh staff Hotel Tugu Malang. Tamu senang dengan kamar dan fasilitasnya yang telah didapat. Tamu merasa nyaman untuk tinggal di hotel ini dan merasa seperti di rumahnya sendiri. Namun sebagian

tamu juga merasa adanya *miss communication* antara tamu dengan staff *front office* dalam memenuhi segala kebutuhan tamu.

2. Saran

Adapun saran yang dicantumkan oleh penulis dapat digunakan sebagai pertimbangan dan masukan berdasarkan penelitian adalah :

a. Bagi pihak hotel

1. *Front Office Manager* diharapkan lebih mampu untuk memberikan informasi mengenai komunikasi yang baik dan jelas. Cara menyampaikan pesan dari tamu ke staff lainnya. Hal ini dilakukan agar tidak terjadi *miss communication*.

2. Semua staff harus saling mau untuk bekerjasama dan menumbuhkan sikap tenggang rasa, serta sikap tolong menolong. dan harus menjaga kepuasan tamu.

b. Bagi pihak lembaga

Memberikan rasa persaudaraan dalam hubungan kerja terhadap hotel agar dapat memudahkan peneliti untuk melakukan penelitian

c. Bagi pihak lain

Menambah wawasan ilmu pengetahuan dan menambah referensi untuk pembuatan penulisan penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Londong, Dedy. 2012. *Kepuasan Pelanggan*. ((online) <http://dedylondong.blogspot.com>. Diakses pada tanggal 2 Desember 2015).
- Setyawan, Aditya. 2009. *Variabel Penelitian dan Definisi Operasional*. ((online) <https://adityasetyawan.files.wordpress.com>. Diakses pada tanggal 15 September 2015).
- Suwithi, Ni Wayan. 2008. *Akomodasi Perhotelan*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Wikipedia. 2008. *Komunikasi*. ((online) <https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2016).
- Wikipedia. 2008. *Pengamatan*. ((online) <https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2016).
- Wikipedia. 2008. *Wawancara*. ((online) <https://id.wikipedia.org/wiki/Komunikasi>. Diakses pada tanggal 15 Januari 2016).

