

The influence of front office staff communication skills on guest satisfaction in complaint handling at Savana Hotel & Convention Malang

Pengaruh keterampilan komunikasi *staff front office* terhadap kepuasan tamu dalam penanganan keluhan di Savana Hotel & Convention Malang

Ignasius Wahyu Setiawan*, Dhita Paramita Anggraini, Anisa Zuhria Sugeha

Program Studi Perhotelan, Program Diploma Kepariwisataan, Universitas Merdeka Malang
Jl. Bandung No.1, Penangungan, Kec. Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65113

ARTICLE INFO

Keywords:

front office, guest satisfaction, complaint, communication, service

Katakunci:

front office, kepuasan tamu, keluhan, komunikasi, pelayanan

Corresponding Author:

Ignasius Wahyu Setiawan
ignasiuswahyu0@gmail.com

Received: October 2, 2025

Revised: November 5, 2025

Accepted: December 28, 2025

ABSTRACT

Communication skills are an essential aspect that must be possessed by hotel staff, especially those in the front office department who are directly involved in providing services to guests. Good communication not only create a positive first impression but also plays an important role in effectively handling guest complaints. This study aims to determine the influence of front office staff communication skill on guest satisfaction in handling complaints at Savana Hotel & Convention Malang. This research uses a quantitative method. Data was collected through questionnaires distributed to hotel guests who had submitted complaints. The sample was determined using the slovin formula, resulting in 100 respondents, and analyzed using simple linear regression. The results show that the communication skills of front office staff significantly affect guest satisfaction. This finding is supported by the regression analysis which shows a regression coefficient of 0,777 with a significance level of 0,000 ($p < 0,05$) indicating a strong and significant positive relationship. In other word, the better the communication skills of front office staff, the higher the level of guest satisfaction in complaint handling. This finding highlights the importance of improving communication training for hotel staff to enhance service quality and guest loyalty.

HOW TO CITE ITEM

Setiawan, I. W., Anggraini, D. P., & Sugeha, A. Z. (2025). The influence of front office staff communication skills on guest satisfaction in complaint handling at Savana Hotel & Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 5(2).
<https://doi.org/10.26905/jt.v5i2.16249>

ABSTRAK

Keterampilan komunikasi merupakan aspek penting yang harus dimiliki oleh staf hotel, terutama pada bagian *front office* yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Komunikasi yang baik tidak hanya menciptakan kesan pertama yang positif, tetapi juga berperan penting dalam menangani keluhan secara tepat dan efektif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi staf *front office* terhadap kepuasan tamu dalam penanganan keluhan di Savana Hotel & Convention Malang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada tamu hotel yang pernah menginap dan menyampaikan keluhan. Sampel ditentukan dengan rumus slovin dengan jumlah sampel yang didapat sebesar 100 orang dan dianalisis menggunakan regresi linear sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi staf *front office* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan tamu, hasil ini bisa dilihat di hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Nilai koefisien regresi sebesar 0,777 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$) menunjukkan hubungan yang cukup kuat. Artinya, semakin baik keterampilan komunikasi staf *front office*, maka tingkat kepuasan tamu

dalam penanganan keluhan juga akan semakin meningkat. Temuan ini menegaskan pentingnya pelatihan komunikasi bagi staf hotel dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan saat ini menjadi salah satu sektor yang terus berkembang pesat seiring meningkatnya mobilitas masyarakat, baik untuk tujuan wisata maupun perjalanan bisnis. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga menjadi penyedia layanan yang berperan dalam menciptakan pengalaman berkesan bagi tamu. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama yang menentukan keberhasilan hotel dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan, sedangkan pelayanan yang buruk dapat menurunkan citra hotel. Selain itu, perkembangan gaya hidup masyarakat modern yang semakin dinamis membuat kebutuhan akan akomodasi tidak hanya sebatas pada tempat beristirahat, tetapi juga mencakup kenyamanan, keamanan, serta kualitas interaksi dengan staf hotel. Hal ini menuntut setiap hotel untuk berkompetisi secara sehat dalam memberikan pelayanan yang unggul, profesional, serta memiliki nilai tambah dibandingkan kompetitor lain. Dengan demikian, peran pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga pada loyalitas tamu dalam jangka panjang, yang pada akhirnya mempengaruhi keberlangsungan bisnis hotel itu sendiri.

Salah satu departemen yang memegang peran penting dalam pelayanan hotel adalah front office. Departemen ini menjadi garda terdepan dalam menjalin interaksi dengan tamu, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Tidak hanya itu, front office juga menjadi pusat informasi dan tempat penyampaian keluhan, sehingga keterampilan komunikasi stafnya sangat menentukan keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan. Menurut Pradana (2023) keterampilan komunikasi merupakan kemampuan memahami kebutuhan tamu, menyampaikan informasi dengan tepat, serta memberikan pengalaman positif yang berkesan. Keterampilan ini tidak hanya mencakup kemampuan berbicara secara jelas, tetapi juga sikap ramah, empati, serta kemampuan mendengarkan dengan baik. Lebih jauh, front office juga berfungsi sebagai "wajah" hotel yang pertama kali berinteraksi dengan tamu, sehingga kesan yang ditimbulkan sangat menentukan pandangan tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Apabila staf front office mampu menunjukkan profesionalisme, keramahan, dan komunikasi yang efektif, maka tamu akan merasa dihargai dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, jika staf kurang mampu menjalin komunikasi yang baik, tamu dapat merasa diabaikan atau tidak dipedulikan. Kondisi ini tentu berpotensi menurunkan kepercayaan tamu terhadap kualitas hotel. Oleh karena itu, keberadaan front office menjadi ujung tombak dalam menentukan apakah tamu akan memiliki pengalaman menginap yang menyenangkan atau sebaliknya.

Permasalahan yang muncul pada industri perhotelan sering kali berkaitan dengan penanganan keluhan tamu. Apabila staf tidak memiliki keterampilan komunikasi yang baik, maka tamu akan merasa tidak diperhatikan dan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Sebaliknya, apabila keluhan ditangani dengan baik, tamu justru bisa merasa puas dan loyal meskipun awalnya menghadapi masalah. Hal inilah yang menegaskan pentingnya keterampilan komunikasi staf front office. Savana Hotel & Convention Malang sebagai hotel berbintang masih menghadapi tantangan dalam menjaga konsistensi pelayanan, terutama dalam hal penanganan keluhan tamu. Berdasarkan observasi, ditemukan keluhan terkait keterlambatan respon, komunikasi yang kurang jelas, hingga sikap staf yang dinilai kurang ramah. Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun hotel telah memiliki standar operasional prosedur yang jelas, pelaksanaannya di lapangan masih membutuhkan peningkatan. Ketidakmampuan dalam menanggapi keluhan dengan baik tidak hanya berdampak pada citra hotel, tetapi juga dapat menurunkan tingkat hunian karena tamu cenderung memilih hotel lain yang dianggap lebih responsif. Dalam konteks industri perhotelan yang sangat kompetitif, kemampuan menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat, dan bijak merupakan aset penting yang harus dimiliki setiap staf front office. Oleh sebab itu, perlu adanya pelatihan intensif, pengawasan ketat, serta evaluasi berkelanjutan untuk memastikan setiap staf mampu mengatasi keluhan tamu dengan profesional.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kepuasan tamu merupakan salah satu indikator utama kesuksesan hotel. Kepuasan tamu tidak hanya berdampak pada pengalaman individu, tetapi juga memengaruhi reputasi hotel melalui ulasan di media sosial maupun platform daring. Tamu yang puas cenderung memberikan rekomendasi positif, sedangkan tamu yang tidak puas akan memberikan ulasan negatif yang dapat merugikan hotel. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji pengaruh keterampilan komunikasi staf front office terhadap kepuasan tamu dalam penanganan keluhan di Savana Hotel & Convention Malang. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi pihak manajemen hotel dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas sumber daya manusia. Hasil penelitian dapat dijadikan dasar untuk merancang program pelatihan komunikasi yang lebih efektif, sehingga staf tidak hanya mahir dalam menyampaikan informasi, tetapi juga mampu menghadapi situasi sulit dengan tenang dan solutif. Lebih jauh, penelitian ini juga memiliki nilai akademis karena dapat memperkaya literatur di bidang manajemen perhotelan, khususnya terkait keterampilan komunikasi, kepuasan tamu, dan penanganan keluhan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak

hanya berguna bagi hotel yang diteliti, tetapi juga dapat dijadikan rujukan bagi hotel lain yang menghadapi tantangan serupa dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Lokasi penelitian berada di Savana Hotel & Convention Malang dengan objek penelitian berupa tamu hotel yang pernah menyampaikan keluhan. Populasi penelitian mencakup seluruh tamu yang menginap selama periode April hingga Juni 2025, berjumlah 32.300 orang. Sampel adalah segmen populasi yang dipilih untuk diteliti (Ali, 2022), untuk menentukan jumlah sampel digunakan rumus Slovin dengan margin error 10%, sehingga diperoleh 100 responden. Pemilihan pendekatan kuantitatif dilakukan karena penelitian ini berfokus pada pengukuran data numerik yang dapat diolah secara statistik, sehingga hasilnya bersifat objektif dan terukur. Selain itu, metode survei dipilih sebab dianggap paling sesuai untuk menjangkau data secara langsung dari responden dalam jumlah yang cukup besar dalam waktu relatif singkat. Dengan demikian, data yang dikumpulkan diharapkan dapat menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara representatif.

Pengambilan sampel dilakukan dengan teknik purposive sampling sehingga setiap tamu memiliki kriteria khusus saja yang dipilih. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari sangat tidak setuju (1) hingga sangat setuju (5). Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu keterampilan komunikasi staf front office sebagai variabel X dan kepuasan tamu sebagai variabel Y. Purposive sampling dipilih karena peneliti membutuhkan responden yang sesuai dengan kriteria tertentu, dalam hal ini adalah tamu yang pernah menyampaikan keluhan. Teknik ini memudahkan peneliti untuk memperoleh data yang relevan dan fokus, sebab tidak semua tamu memiliki pengalaman langsung terkait penanganan keluhan. Kuesioner yang digunakan disusun berdasarkan indikator dari teori komunikasi pelayanan dan kepuasan tamu, sehingga butir pertanyaan dapat mengukur variabel secara valid. Setiap item pertanyaan menggunakan skala Likert lima poin yang memungkinkan responden menilai pengalaman mereka mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju.

Teknik purposive sampling dipilih karena penelitian ini membutuhkan responden dengan kriteria tertentu, yaitu tamu yang pernah menginap di Savana Hotel & Convention Malang serta pernah menyampaikan keluhan. Dengan adanya kriteria ini, tidak semua anggota populasi memiliki kesempatan untuk menjadi responden, melainkan hanya mereka yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik purposive sampling dianggap tepat karena dapat menghasilkan data yang lebih fokus dan relevan terhadap permasalahan yang diteliti, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran nyata mengenai hubungan antara keterampilan komunikasi staf front office dengan kepuasan tamu dalam penanganan keluhan. Selain itu, teknik ini juga memudahkan peneliti dalam menentukan responden yang benar-benar memiliki pengalaman langsung, sehingga informasi yang diperoleh lebih mendalam, jelas, dan terukur. Di sisi lain, penggunaan purposive sampling juga bertujuan untuk meningkatkan kualitas data yang dikumpulkan, sebab kriteria responden yang lebih spesifik akan memperkecil risiko adanya jawaban yang tidak relevan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa data yang dianalisis bukan hanya menggambarkan pengalaman umum tamu secara acak, tetapi benar-benar mencerminkan persepsi tamu yang pernah menghadapi situasi terkait pelayanan di Savana Hotel & Convention Malang.

Kelebihan purposive sampling adalah mampu menggambarkan fenomena secara lebih jelas karena responden dipilih berdasarkan kriteria khusus. Hal ini penting untuk penelitian di bidang jasa perhotelan, sebab kepuasan tamu yang pernah menyampaikan keluhan tentu berbeda dengan tamu yang tidak memiliki pengalaman serupa. Dengan demikian, penggunaan teknik ini membuat hasil penelitian lebih mendalam dan sesuai konteks permasalahan.

Selain itu, penggunaan regresi linear sederhana dalam analisis data dipilih karena penelitian ini hanya melibatkan dua variabel utama, yaitu keterampilan komunikasi sebagai variabel X dan kepuasan tamu sebagai variabel Y. Metode ini dinilai tepat karena mampu menunjukkan pengaruh langsung dari keterampilan komunikasi terhadap kepuasan tamu secara terukur. Pemilihan metode ini juga memberikan hasil yang lebih mudah diinterpretasikan untuk kepentingan praktis manajemen hotel.

Indikator keterampilan komunikasi mencakup keterampilan berbahasa, keterampilan bahasa tubuh, keterampilan budaya, dan keterampilan menangani keluhan. Sedangkan indikator kepuasan tamu meliputi kenyamanan, kepercayaan, perhatian penuh, dan minat berkunjung kembali. Dengan demikian, kuesioner penelitian disusun untuk menggali persepsi tamu terhadap masing-masing indikator tersebut. Indikator keterampilan berbicara difokuskan pada penggunaan bahasa yang jelas, ramah, dan profesional saat berinteraksi dengan tamu. Sementara itu, bahasa tubuh meliputi ekspresi wajah, kontak mata, dan sikap tubuh yang mampu menciptakan suasana positif. Kemampuan mendengarkan dinilai penting karena dapat membantu staf memahami kebutuhan dan keluhan tamu dengan lebih baik. Adapun kemampuan menangani keluhan dilihat dari cara staf menanggapi masalah secara cepat, tepat, dan solutif. Pada aspek kepuasan tamu, indikator juga ditambahkan mengenai pengalaman emosional, yaitu sejauh mana tamu merasa nyaman selama menginap.

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS dengan beberapa tahapan uji. Uji validitas digunakan untuk memastikan instrumen benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi jawaban responden. Uji normalitas dilakukan untuk memastikan data terdistribusi normal (Kartika, 2023), sedangkan uji heteroskedastisitas untuk mengetahui apakah terdapat kesalahan yang bervariasi antarobservasi (Maziyya, 2015). Selanjutnya, uji regresi linear sederhana untuk menguji hubungan linier antara variabel X dan variabel Y (Pratomo, 2018), dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh keterampilan komunikasi terhadap kepuasan tamu.

Selain analisis kuantitatif, peneliti juga menyertakan analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden, seperti usia dan jenis kelamin. Hal ini dianggap penting untuk mengetahui latar belakang responden yang dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap pelayanan hotel. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan hasil yang lebih komprehensif. Uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha juga dipertimbangkan untuk memastikan konsistensi antar-item pertanyaan. Hasil analisis nantinya akan diinterpretasikan untuk memberikan rekomendasi praktis bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

HASIL DAN PEMBAHASAN.

Deskripsi responden menunjukkan mayoritas responden penelitian adalah laki-laki (65%), sedangkan perempuan berjumlah 35%. Berdasarkan usia, sebagian besar responden berada pada kelompok usia 25–30 tahun (48%), diikuti oleh usia 20–25 tahun (36%), dan sisanya 16% berusia 30–40 tahun. Hal ini menunjukkan responden didominasi tamu usia produktif yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap pelayanan hotel. Kelompok usia produktif ini umumnya memiliki standar pelayanan yang lebih tinggi karena terbiasa menggunakan jasa perhotelan, baik untuk kepentingan bisnis maupun liburan. Oleh karena itu, respon mereka sangat relevan dalam menilai kualitas komunikasi staf front office, terutama dalam penanganan keluhan.

Analisis deskriptif variabel keterampilan komunikasi menunjukkan bahwa indikator tertinggi terdapat pada keterampilan budaya dengan rata-rata skor 4,63. Hal ini menegaskan pentingnya kemampuan staf dalam menyesuaikan komunikasi dengan tamu dari latar belakang budaya berbeda. Selain itu, indikator keterampilan menangani keluhan juga memperoleh skor tinggi (4,61), menunjukkan bahwa respon cepat dan profesional dari staf sangat diapresiasi tamu. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi bukan sekadar berbicara, melainkan juga kemampuan mendengarkan secara aktif, memahami permasalahan tamu, serta memberikan solusi yang sesuai. Dengan adanya respon cepat, tamu merasa dihargai dan diprioritaskan, yang secara tidak langsung meningkatkan loyalitas mereka terhadap hotel.

Pada variabel kepuasan tamu, indikator tertinggi terdapat pada perhatian penuh dengan skor 4,61. Responden menilai staf front office mendengarkan dengan serius dan aktif membantu menyelesaikan kendala yang dihadapi tamu. Hal ini menjadi bukti bahwa sikap empati dan kepedulian staf berperan penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Empati yang ditunjukkan staf hotel mampu membangun kedekatan emosional dengan tamu. Hal ini sangat penting karena tamu yang merasa diperlakukan dengan baik cenderung memberikan ulasan positif di media sosial maupun platform reservasi online. Dampaknya, reputasi hotel pun semakin meningkat di mata publik.

Selain itu, temuan ini sejalan dengan literatur dalam Tugas Akhir yang menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas fisik, melainkan lebih kuat ditentukan oleh kualitas interaksi. Misalnya, tamu dengan pengalaman negatif terkait keterlambatan respon dapat berubah sikapnya menjadi positif apabila staf menunjukkan empati, kesopanan, dan solusi cepat. Hal ini menguatkan pemahaman bahwa pelayanan berbasis komunikasi memiliki nilai strategis yang tidak dapat digantikan oleh fasilitas semata.

Uji validitas menunjukkan seluruh item kuesioner valid karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel. Uji reliabilitas juga membuktikan instrumen yang digunakan reliabel dengan nilai Cronbach Alpha variabel keterampilan komunikasi sebesar 0,786 dan kepuasan tamu 0,835. Kedua nilai tersebut lebih tinggi dari 0,60 sehingga instrumen dianggap konsisten. Hal ini berarti setiap item pertanyaan pada kuesioner benar-benar mampu mengukur variabel penelitian. Instrumen yang valid dan reliabel memastikan bahwa hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis, sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi pihak hotel dalam memperbaiki kualitas pelayanan.

Hasil uji regresi linear sederhana menghasilkan persamaan $Y = 7,245 + 0,777X$ dengan tingkat signifikansi 0,000 ($p < 0,05$). Nilai koefisien regresi 0,777 menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Artinya, peningkatan keterampilan komunikasi staf akan meningkatkan kepuasan tamu. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,604 menunjukkan bahwa 60,4% variasi kepuasan tamu dapat dijelaskan oleh keterampilan komunikasi staf front office, sedangkan sisanya 39,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Faktor lain tersebut bisa mencakup fasilitas hotel, harga, lokasi, maupun pelayanan departemen lain seperti housekeeping atau food & beverage. Dengan kata lain, meskipun keterampilan komunikasi staf front office terbukti memberikan kontribusi yang dominan, namun kepuasan tamu juga tetap dipengaruhi oleh keseluruhan pengalaman yang mereka rasakan selama menginap, mulai dari kenyamanan kamar, keramahan staf di departemen lain, hingga suasana lingkungan hotel. Namun,

hasil ini tetap menegaskan bahwa komunikasi front office memegang peranan dominan dalam menciptakan kepuasan tamu secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini semakin menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan hotel tidak hanya ditentukan oleh standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga sejauh mana staf mampu menerapkan keterampilan komunikasi dalam situasi nyata. Misalnya, meskipun SOP mengatur alur penanganan keluhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor sikap empatik, keramahan, dan kejelasan komunikasi memiliki pengaruh lebih kuat dalam membentuk kepuasan tamu. Hal ini memperlihatkan bahwa aspek manusiawi dalam komunikasi tidak bisa sepenuhnya digantikan oleh aturan tertulis, melainkan membutuhkan keterampilan interpersonal yang terlatih.

Jika dibandingkan dengan penelitian Pradana (2023), hasil penelitian ini memiliki kesamaan yaitu keterampilan komunikasi terbukti menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Namun, penelitian ini memberikan kontribusi tambahan dengan menekankan peran komunikasi non-verbal, seperti kontak mata, ekspresi wajah, dan bahasa tubuh yang ramah. Indikator ini sering kali terabaikan dalam praktik pelayanan, padahal dapat memperkuat pesan verbal yang disampaikan staf. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman bahwa kepuasan tamu di hotel bukan hanya ditentukan oleh informasi yang diberikan, tetapi juga oleh cara penyampaiannya.

Selain itu, temuan penelitian ini sejalan dengan Yulius (2024) yang menyoroti pentingnya sikap empati dalam meningkatkan loyalitas tamu. Artinya, tamu tidak hanya merasa puas pada saat keluhan mereka ditangani, tetapi juga cenderung memiliki hubungan emosional positif dengan hotel dalam jangka panjang. Hal ini berimplikasi pada meningkatnya potensi kunjungan ulang serta word of mouth positif yang sangat bernilai dalam pemasaran jasa perhotelan. Dengan kata lain, keterampilan komunikasi staf front office tidak hanya memengaruhi kepuasan sesaat, tetapi juga memberikan dampak strategis terhadap keberlanjutan bisnis hotel.

Implikasi lain dari penelitian ini adalah pentingnya memperhatikan faktor budaya dalam komunikasi. Rata-rata skor keterampilan budaya yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tamu menghargai kemampuan staf menyesuaikan diri dengan latar belakang mereka. Hal ini menguatkan teori bahwa industri perhotelan bersifat multikultural, sehingga staf front office dituntut memiliki kepekaan budaya yang baik. Tanpa adanya kepekaan budaya, interaksi bisa menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak negatif pada citra hotel. Oleh sebab itu, penguasaan komunikasi lintas budaya menjadi salah satu aspek penting yang tidak dapat diabaikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Penemuan ini juga menegaskan bahwa angka statistik dalam penelitian bukan sekadar hasil perhitungan, tetapi mencerminkan realitas di lapangan yang dialami oleh tamu. Dalam konteks Savana Hotel & Convention Malang, hubungan signifikan antara komunikasi dan kepuasan tamu menunjukkan bahwa manajemen hotel harus menempatkan aspek komunikasi sebagai prioritas pengembangan sumber daya manusia. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Pradana, (2023) yang menegaskan bahwa keterampilan komunikasi staf hotel berhubungan erat dengan kepuasan tamu. Selain itu, penelitian Yulius, (2024) juga membuktikan bahwa indikator komunikasi non-verbal seperti sikap tubuh dan ekspresi wajah sangat memengaruhi kepuasan tamu. Hal ini semakin menegaskan bahwa komunikasi tidak hanya terbatas pada penyampaian informasi secara verbal, tetapi juga melibatkan kemampuan untuk menampilkan sikap yang ramah, terbuka, serta penuh perhatian terhadap kebutuhan tamu. Dengan demikian, penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa komunikasi efektif adalah kunci utama dalam penanganan keluhan.

Secara praktis, hasil penelitian ini memiliki implikasi bagi manajemen hotel. Staf front office perlu mendapatkan pelatihan komunikasi yang intensif untuk meningkatkan keterampilan berbahasa, bahasa tubuh, empati, serta kemampuan menghadapi tamu dari beragam latar belakang budaya. Selain itu, manajemen juga dapat menyusun program pengembangan soft skill secara berkala, misalnya melalui workshop, role play, maupun simulasi penanganan keluhan tamu agar staf lebih terlatih menghadapi berbagai situasi sulit. Dengan perbaikan keterampilan ini, hotel dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, sekaligus memperkuat citra positif di mata publik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa keterampilan komunikasi staf front office memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu dalam penanganan keluhan di Savana Hotel & Convention Malang. Temuan ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif bukan hanya sekadar sarana menyampaikan informasi, tetapi juga menjadi fondasi penting dalam membangun interaksi yang harmonis antara staf hotel dan tamu.

Hasil analisis regresi membuktikan bahwa semakin baik keterampilan komunikasi yang dimiliki staf, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Hubungan ini menegaskan bahwa faktor non-fisik seperti sikap ramah, kemampuan mendengarkan, serta kejelasan dalam menyampaikan informasi mampu menciptakan pengalaman positif bagi tamu, bahkan ketika mereka menghadapi masalah atau kendala selama menginap. Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa kepuasan tamu bukan hanya ditentukan oleh fasilitas hotel, melainkan lebih banyak dipengaruhi oleh kualitas komunikasi interpersonal yang ditunjukkan oleh staf. Hal ini

sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya komunikasi verbal maupun non-verbal, seperti ekspresi wajah, bahasa tubuh, dan sikap empati, dalam membentuk persepsi tamu terhadap pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa komunikasi yang berkualitas adalah salah satu kunci utama dalam menjaga citra hotel dan menciptakan loyalitas jangka panjang.

Secara akademis, penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat literatur mengenai peranan keterampilan komunikasi di industri perhotelan. Secara praktis, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dapat menjadi strategi penting bagi hotel untuk mempertahankan kepuasan tamu, meningkatkan reputasi, serta menciptakan diferensiasi layanan yang sulit ditiru oleh kompetitor. Dengan demikian, komunikasi yang baik dapat dipandang sebagai pilar utama dalam keberhasilan pelayanan hotel, karena mampu mengubah keluhan menjadi peluang untuk memperkuat hubungan dengan tamu dan meningkatkan pengalaman menginap mereka secara keseluruhan.

DAFTAR RUJUKAN

- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Penerapannya Dalam Penelitian. *Education Journal*, 2(2021).
- Maziyya, P. A., Sukarsa, I. K. G., & Asih, N. M. (2015). MENGATASI HETEROSKEDASTISITAS PADA REGRESI DENGAN MENGGUNAKAN WEIGHTED LEAST SQUARE. *E-Jurnal Matematika*, 4(1), 20. <https://doi.org/10.24843/mtk.2015.v04.i01.p083>
- Pradana, I. Y., Revissa, T. V., & Pradana, T. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KETERAMPILAN KOMUNIKASI FRONT OFFICE TERHADAP KEPUASAN TAMU HOTEL VEGA TANGERANG. *COMSERVA : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, 3(4), 1267–1273. <https://doi.org/10.59141/comserva.v3i4.913>
- Pratomo, N. W. (2018). PENGARUH PERSEPSI SISWA ATAS KOMPETENSI GURU DAN MOTIVASI BELAJAR TERHADAP PRESTASI BELAJAR BAHASA INDONESIA. *Jurnal Mandiri*, 2(2), 299–313. <https://doi.org/10.33753/mandiri.v2i2.45>
- Rahayu Bella Kartika, Edwin Agus Buniarto, & Diana Ambarwati. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Customer pada Hotel Front One Inn Kediri. *Nian Tana Sikka : Jurnal ilmiah Mahasiswa*, 1(5), 50–68. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v1i5.175>
- Yulius, K. G. (2024). PENGARUH KETERAMPILAN KOMUNIKASI STAF KANTOR DEPAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DAN MINAT KUNJUNGAN KEMBALI. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 10(2). <https://doi.org/10.30813/jhp.v10i2.6361>