

UPAYA KOMUNIKASI UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT ALL STAY HOTEL SEMARANG

Hilman Yosep¹, Syaiful Ade Septemuryantoro^{2*}

^{1,2} Universitas Dian Nuswantoro

*Korespondensi: syaiful.ade@dsn.dinus.ac.id

Diajukan 28-07-2023	Direvisi 31-10-2023	Diterima 23-11-2023
------------------------	------------------------	------------------------

ABSTRACT

Purpose: Front office staff have the responsibility to create good communication by interacting well with guests. The importance of communication skills for hotel employees, especially front office staff, is one of the factors that contribute to improving service quality and influencing customer satisfaction. Therefore, front office employees at Allstay Hotel Semarang's Front Office Department should be equipped with communication efforts to enhance service quality.

Methods : The data collection method used in this study is a qualitative method with a descriptive type. The data collection techniques employed include observation, interviews, and documentation, resulting in accurate data and documents.

Implication : Based on the research findings in this study, the author discovered several factors that emerged from the research and writing, namely: (1) Communication skills, (2) Coordination/Interpersonal Communication skills, (3) Understanding of guest nature and character, (4) Communication media, (5) Interpersonal Communication barriers, (6) Communication media barriers, (7) Efforts to overcome Communication and Communication Media barriers. The communication barriers that occurred were interpersonal communication barriers and communication media barriers. AllStay Hotel Semarang made efforts to address all these barriers.

Keywords : Front Office Department, Communication, Customer Satisfaction.

ABSTRAK

Tujuan: Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kemampuan komunikasi dan hambatan yang terjadi di *Front Office Department* Allstay Hotel Semarang serta untuk mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan komunikasi di *Front Office Department* Allstay Hotel Semarang.

Metode: Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga diperoleh data-data dan dokumen yang akurat.

Implikasi: Berdasarkan hasil penelitian yang ditemukan pada penelitian ini, penulis menemukan beberapa faktor yang menjadi hasil pada penelitian dan penulisan ini, yaitu (1) Kemampuan komunikasi, (2) kemampuan berkoordinasi/Komunikasi Interpersonal, (3) Pemahaman sifat dan karakter tamu, (4) Media Komunikasi, (5) Hambatan Komunikasi Interpersonal, (6) Hambatan Media Komunikasi, (7) Upaya Mengatasi Hambatan Komunikasi dan Media Komunikasi. Hambatan komunikasi yang terjadi merupakan hambatan komunikasi interpersonal dan hambatan media komunikasi, dengan seluruh hambatan yang terjadi AllStay Hotel Semarang dengan memberikan upaya untuk mengatasi hambatan yang terjadi. bersifat optional yang berisikan tentang implikasi hasil penelitian.

Kata Kunci : *Front Office Department*, Komunikasi, Kepuasan Pelanggan

PENDAHULUAN

Dunia bisnis yang berorientasi kepada produk dan jasa secara terus-menerus untuk bersaing untuk meningkatkan kepuasan konsumen agar konsumen loyal terhadap perusahaan. Sama halnya seperti dalam bisnis hotel, para karyawan dibidang pelayanan jasa dituntut untuk menciptakan pelayanan yang prima untuk meraih kepuasan konsumen. Hotel memiliki peran sebagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu yang menjadi semakin penting ketika kepuasan tamu adalah tujuan utama dari hotel, disamping itu pihak hotel harus memperhatikan kualitas pelayanan yang dihasilkan dari salah satu aspek yaitu komunikasi yang baik antara staf dan tamu. Menurut oleh Kotler dan Armstrong dalam Weningtyas (2012: 17) bahwa tamu akan lebih merasa puas akan pelayanan dengan karyawan yang memiliki kemampuan berkomunikasi dan mempunyai kemampuan interaksi sosial untuk membaca perasaan, karakter, dan keyakinan konsumen. Kemampuan berkomunikasi karyawan yang baik menjadi salah satu kunci kepuasan tamu yang menginap di hotel, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan akan langsung dirasakan oleh tamu dari segi pelayanan dan sikap yang diberikan. Salah satu departemen yang sering berkomunikasi dengan tamu adalah bagian dari *FO Department*.

FO Department menjadi sebuah persepsi *first impression* dari hotel. Ketika tamu pertama kali datang ke hotel, tamu akan disambut oleh staf dari *Front Office Department*. *Front Office Department* juga menjadi salah satu pusat informasi yang dibutuhkan oleh tamu ketika kesulitan mencari destinasi wisata, tempat kuliner, tempat oleh – oleh dan sebagainya. Staf *Front Office Department* harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik serta dapat menguasai bahasa asing, seperti bahasa Inggris. Staf *front office* memiliki tanggung jawab untuk menciptakan komunikasi dengan berinteraksi yang baik dengan tamu, karena interaksi yang baik sangat dibutuhkan oleh tamu hotel untuk meningkatkan kedekatan secara personal demi mempertahankan loyalitas dan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh Staf *front office* hotel. Banyak staf *front office* yang belum memiliki kemampuan dalam berkomunikasi yang baik dalam berinteraksi dengan tamu yang bertujuan memberikan rasa kenyamanan terhadap tamu yang menginap. Kemampuan berkomunikasi staf *front office* yang belum maksimal, akan mempengaruhi dalam kualitas pelayanan yang diberikan dan dalam hal menyelesaikan masalah serta memberikan sebuah solusi.

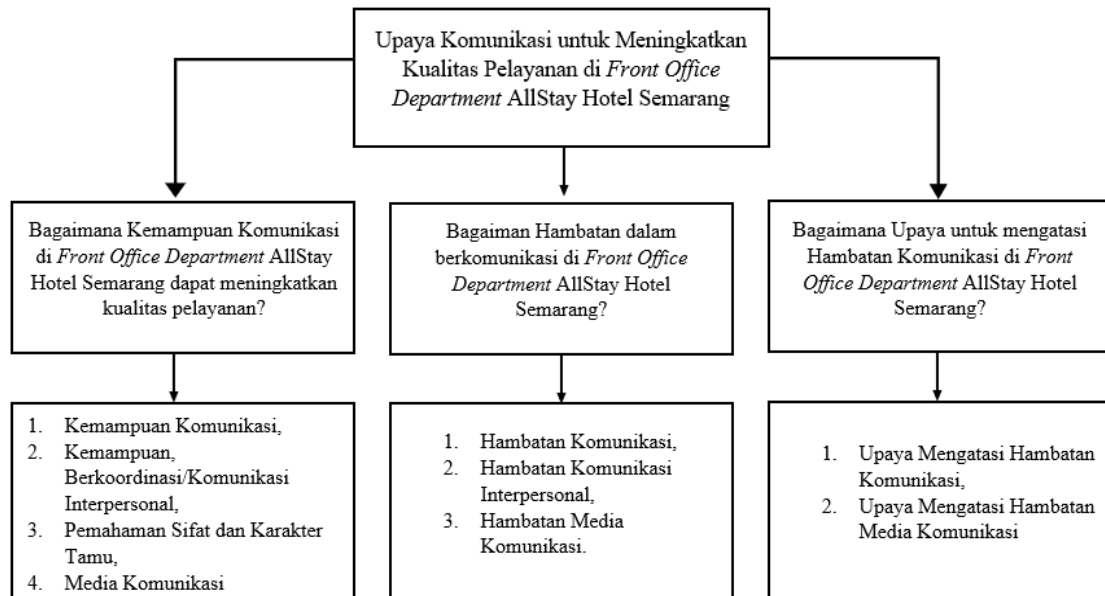
Ketidakmampuan dalam berkomunikasi merupakan salah satu penghambat dalam menyampaikan informasi kepada tamu, hal tersebut juga dapat meminimalkan ketidakpuasan tamu atas pelayanan yang diberikan oleh staf hotel. Terjadinya *miss* komunikasi di antara staf *front office* melakukan *briefing* dan serah terima pada saat pergantian shift yang menimbulkan banyak kasus yang tidak dilakukan oleh *shift* selanjutnya, sehingga mengakibatkan banyak masalah yang terjadi dan adanya komplain dari tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Secara keseluruhan hambatan komunikasi yang sering terjadi di *front office department* AllStay Hotel Semarang adalah hambatan komunikasi interpersonal dan hambatan media komunikasi, dapat disimpulkan bahwa kedua hambatan ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan. Hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi adalah kurangnya koordinasi antar karyawan yang mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman.

METODE

Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode deskriptif kualitatif. Rukin (2019:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan salah satu jenis penelitian yang memiliki sifat deskriptif dan cenderung menggunakan pendekatan analisis induktif. Teknik pengumpulan data pada metode deskriptif kualitatif di AllStay Hotel adalah wawancara, dokumentasi, dan observasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Adapun pola komunikasi yang dibahas pada penelitian ini adalah terkait dengan bagaimana kemampuan komunikasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan pelanggan, serta hambatan komunikasi yang dapat menghambat proses interaksi dengan tamu maupun dengan departemen lain, dan upaya mengatasi hambatan tersebut di AllStay Hotel Semarang khususnya *front office department*. Berdasarkan data-data yang sudah penulis kumpulkan yaitu observasi, wawancara dengan staf *front office department* di AllStay Hotel Semarang, dan menyebarkan daftar pernyataan untuk menjadi data pendukung yang dapat menyempurnakan penelitian. Seluruh staf memiliki pemilihan keputusan dan jawaban masing-masing dalam menjawab beberapa pertanyaan mengenai komunikasi yang terjadi di *front office department*.



Gambar 1 : Faktor Masalah dalam Kemampuan Komunikasi

(Sumber : Dikembangkan oleh Penulis, 2023)

Kemampuan komunikasi di Front Office Department AllStay Semarang dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Seluruh karyawan di *Front Office Department* pada All-Stay Hotel memiliki beragam pengalaman dan pemahaman serta kemampuan komunikasi yang dapat memicu meningkatnya kualitas pelayanan. Menjawab pertanyaan penelitian ini para responden memberikan pemilihan jawaban masing-masing.

Adapun pemilihan jawaban responden terhadap pertanyaan yang dilontarkan oleh penulis telah penulis rangkum menjadi beberapa topik utama terkait bagaimana kemampuan komunikasi karyawan Allstay hotel khususnya pada bagian *Front Office Department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kemampuan komunikasi merupakan hal yang sangat penting terlebih harus dimiliki oleh seorang karyawan *front office*, dikarenakan para karyawan akan langsung bertemu dan berinteraksi dengan tamu pada saat tamu datang. *Front Office* juga merupakan sebuah *first impression* sebuah hotel yang dilihat langsung oleh tamu. Kemampuan komunikasi staf *front office department* AllStay Hotel ternyata masih kurang baik karena ada beberapa staf yang memiliki sifat pendiam. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh *Coordinator Front Office* bahwa kemampuan staf dalam berkomunikasi masih kurang baik, dikarenakan ada beberapa hal yang masih di bawah pengawasan oleh staf itu sendiri contohnya dalam hal kemampuan menyanggah, staf masih perlu banyak belajar untuk menyampaikan ide, menyelesaikan masalah, dimana masih banyak staf yang salah persepsi dan belum memiliki keberanian dalam mencari celah masalah. Kemampuan dalam hal *problem solving* merupakan salah satu aspek yang harus staf *front office* miliki dalam hal berkomunikasi, tentunya hal ini akan sangat berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan sehingga tamu merasa kurang puas atas pelayanan yang didapat. Menurut Ermawati dan Satiti (2023:138) bahwa kurangnya komunikasi akan berdampak buruk. Berdasarkan pernyataan tersebut, 60% staf menyatakan tidak melakukannya dengan alasan malu atau belum percaya diri, dalam hal ini dapat berakibat pada kurangnya informasi yang diterima oleh tamu dalam hal *product knowledge*, maupun tentang regulasi hotel yang seharusnya diinformasikan kepada tamu (Domanik dan Boimau, 2019).

Teori komunikasi yang menguatkan bahwa kemampuan komunikasi merupakan suatu yang penting untuk mendapatkan pemahaman, seperti yang dikemukakan oleh Usman dalam Suzatri (2020:17) bahwa peran komunikasi merupakan salah satu bentuk penyampaian atau dapat dikatakan bahwa mengirim pesan kepada orang lain. Pernyataan tersebut penulis sampai pada pemahaman bahwa seorang staf harus memiliki kemampuan berkomunikasi pada proses penyampaian agar pesan yang disampaikan diterima dengan baik. Teori ahli lain yang mendukung hal ini dikemukakan oleh Ginting (2017:7) bahwa komunikasi sebagai sarana penghubung orang atau tempat. Kedua pendapat diatas penulis sampai pada pemahaman bahwa kemampuan komunikasi di *Front Office Department* AllStay Hotel Semarang kurang maksimal sehingga perlu adanya pelatihan yang dapat mendukung peningkatan kemampuan komunikasi, semua hasil ini didukung oleh data wawancara dan lembar pernyataan diatas yang dikuatkan oleh teori komunikasi yang dikemukakan oleh para ahli.

Kemampuan Berkoordinasi / Kemampuan Interpersonal

Sebagai petugas pelayanan jasa khususnya dalam bidang *front office*, staf dituntut menjadi seseorang yang peka terhadap masalah apapun, dengan selalu berkoordinasi dengan sesama rekan kerja maupun departemen lain. Berdasarkan departemen ini, staf *front office* merupakan seseorang yang berinteraksi langsung dengan tamu, memberikan informasi yang dibutuhkan, serta berinteraksi sekedar mencairkan suasana. Hal tersebut dikatakan sebagai komunikasi interpersonal yang dimana dibutuhkan untuk meginformasikan ide-ide atau masalah yang terjadi baik sesama rekan kerja maupun dengan tamu. Hal ini sangat berpengaruh terhadap kinerja staf dalam memberikan pelayanan, saling berkoordinasi juga akan memberikan kemudahan untuk shift selanjutnya untuk menyelesaikan tugas-tugas yang belum diselesaikan oleh shift sebelumnya. Menurut Ritasari (2019:299) bahwa komunikasi interpersonal itu sangat penting untuk menunjang kinerja para staf demi meningkatkan kualitas pelayanan.

Pada sub-bahasan ini pernyataan yang didasari oleh teori komunikasi yang dikemukakan oleh Ginting (2017:7) bahwa "Selalu bertukar informasi, gagasan, dan berita" dan "Selalu Berkoordinasi pada saat operasional, dimana hasil pernyataan tersebut 100% melakukannya, dalam hal ini penulis sampai pada pemahaman bahwa staf front office di AllStay Hotel Semarang sudah melakukan koordinasi dan berkomunikasi secara Interpersonal yang dimana dapat meningkatkan kinerja karyawan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan. Menurut Harahap (2019:3) Sebuah sumber mengirimkan pesan kepada penerima dengan niat yang disadari untuk mempengaruhi perilaku penerima, sedangkan menurut Mulyana (2016:2) unsur-unsur yang penting dalam berkomunikasi adalah komunikator, media, informasi, *gatekeeper*, dan umpan balik. Ketiga teori di atas menyampaikan bahwa kedekatan komunikasi interpersonal sangatlah mempengaruhi perilaku untuk niat menyadarkan penerima agar menerima pesan dengan baik (Parantikan dan Irawan, 2021:38).

Pemahaman Sifat dan Karakter Tamu

Tingkat kualitas pelayanan sangat berpengaruh akan kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan sendiri merupakan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang baik terhadap tamu. Salah satunya adalah komunikasi, dalam *front office* komunikasi sangat berkaitan dengan kualitas pelayanan, komunikasi yang baik akan mendapatkan *feedback* yang baik pula. Kedekatan personal antara tamu dan staf merupakan salah satu hal yang perlu dilakukan oleh seorang staf guna memberikan rasa kenyamanan tamu ketika menginap di hotel. Akan tetapi, sifat dan karakter dari staf dan tamu yang pada dasarnya berbeda-beda menjadikan ini sebuah masalah. Profesionalisme staf diperlukan guna dapat memberikan pelayanan yang baik, beberapa tamu mungkin tidak nyaman untuk berinteraksi, tetapi ada juga tamu yang menyukai interaksi sosial, oleh karena itu staf harus dapat mengidentifikasi serta memahami sifat dan karakter tamu untuk mengetahui pelayanan yang tepat untuk tamu tersebut.

Staf *front office* yang melayani tamu harus memahami bahwa dalam berkomunikasi perlu mengetahui sifat dan karakter dari lawan bicaranya demi memberikan kenyamanan, dan pelayanan yang tepat untuk mendapat kepuasan pelanggan. Hal ini dikuatkan dengan teori Liliweri (2017:53) bahwa proses komunikasi dimulai Ketika salah satu orang yang dapat disebut sebagai sumber, merumuskan gagasan, kode sebagai pesan, memahami penerima. Setelah itu penerima akan memecahkan kode pesan. Menurut Kusumaningrum, dkk (2019:140) bahwa hambatan komunikasi mempunyai korelasi yang dapat mengakibatkan hambatan perilaku karena staf tidak bisa memahami sifat dan karakter tamu yaitu hambatan perilaku, yang disebabkan dari tidak memahaminya berbagai bentuk sikap atau perilaku, baik dari komunikator maupun komunikan, Wursanto dalam Gani (2014:3). Teori yang dikemukakan oleh Ansari dalam Hodiyanto (2017:3) mengungkapkan bahwa dalam mengembangkan kemampuan komunikasi diperlukan strategi dalam mengidentifikasi yang menuntut seseorang agar berfikir, berdiskusi, dan menjawab permasalahan. Penulis sampai pada pemahaman bahwa komunikasi akan berjalan dengan efektif ketika komunikator (*staf front office*) memahami sifat dan karakter komunikan (tamu).

Media Komunikasi

Pentingnya peran komunikasi bagi sesama rekan kerja maupun tamu sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, hal ini juga menjadikan komunikasi sebagai alat untuk mendorong atau mempertinggi kualitas sebagai sarana yang memungkinkan suatu hotel untuk mencapai tujuannya. Salah satu unsur dari komunikasi antara lain bahwa seorang komunikator mengirimkan pesan komunikasi yang ditujukan melalui media komunikasi agar komunikan atau penerima mendapatkan dan memberikan tanggapan dari informasi tersebut, dari pengiriman informasi tersebut banyak media komunikasi yang bisa dijadikan sebagai alat pengirim informasi.

Hal ini menunjukkan bahwa media sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, dari hasil wawancara yang dilakukan oleh penulis dengan staf *front office department* AllStay Hotel Semarang. Fasilitas media yang dimiliki oleh AllStay Hotel Semarang merupakan sebuah alat pendukung untuk berinteraksi dengan tamu. Ketika tamu tidak berkenan untuk berinteraksi secara langsung, staf *front office* dapat menggunakan media *gadget (Tablet)* untuk mengirimkan pesan singkat melalui aplikasi chat. Unsur komunikasi yang dilakukan oleh staf *Front Office* AllStay Hotel Semarang sudah melakukannya dengan baik, dengan menggunakan media untuk menyampaikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu, hal tersebut dapat memberikan kesan kedekatan secara personal dalam hal pekerjaan.

Hal ini juga dikuatkan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh Effendy dalam Triana (2016:88) bahwa salah satu unsur komunikasi adalah media komunikasi, alat untuk sarana yang diperlukan untuk menyampaikan pesan dari komunikator kepada penerima, alat tersebut dapat berupa surat, papan pengumuman, telepon, email, dan sebagainya. Menurut Mulyana (2016:2) mengemukakan bahwa salah satu unsur penting dalam komunikasi untuk mendapatkan komunikasi yang efektif adalah media. Menurut Effendy (2015:11-16) proses komunikasi merupakan proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada komunikan dengan menggunakan alat atau sarana sebagai media, penulis sampai pada pemahaman bahwa media merupakan suatu hal yang penting dalam proses dan meningkatkan kemampuan berkomunikasi agar menjadi lebih efektif.

Hambatan dalam Berkomunikasi di *Front Office Department* AllStay Hotel Semarang

Komunikasi dapat disebut berhasil ketika komunikan dapat memahami pesan yang diutarakan oleh komunikator. Hambatan merupakan segala campur tangan dalam proses komunikasi yang mengubah atau mengaburkan apa yang diartikan oleh pengirim. Komunikasi tidak selalu berjalan dengan baik, banyak terdapat kesalahan pada penyampaian, penerimaan, bahkan kesalahan ketika harus mengartikan pesan atau informasi yang diterima. Menjawab rumusan masalah penelitian ini, para responden memberikan pemilihan jawaban masing-masing. Adapun pemilihan jawaban responden terhadap pertanyaan yang dilontarkan oleh penulis telah penulis rangkum menjadi beberapa topik utama terkait bagaimana hambatan komunikasi karyawan AllStay Hotel Semarang khususnya pada bagian *Front Office Department* untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang dijabarkan kedalam sub-bahasan sebagai berikut : hambatan komunikasi yang terjadi pada saat berkomunikasi akan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Analisa penelitian ini penulis menemukan bahwa adanya hambatan komunikasi yang sering terjadi di *front office* AllStay Hotel Semarang ada didalam hambatan mekanis, yaitu hambatan yang timbul pada media yang digunakan untuk berkomunikasi.

Hambatan yang sering terjadi disebabkan oleh saluran media yang sering eror, sinyal suara tidak sampai kepada pihak penerima, dan eror nya *tablet* yang digunakan. Hambatan ini sangat mempengaruhi staf *front office* yang dapat mengalami hambatan sematik yaitu kesalahan dalam menafsirkan kalimat. Pemahaman bahwa hambatan komunikasi yang terjadi di *front office department* AllStay Hotel Semarang merupakan hambatan mekanis dan sematik, hambatan ini ditimbulkan karena adanya faktor media yang digunakan untuk berkomunikasi. Seperti yang dikemukakan oleh Effendy dalam Situmeang (2016:15) bahwa hambatan sematik merupakan hambatan yang disebabkan oleh terjadinya salah pengucapan dalam menyalurkan pikiran dan perasaan sehingga menimbulkan salah pengertian atau salah tafsir, yang akhirnya akan menimbulkan tidak tepatnya pesan yang disampaikan.

Hambatan ini juga dikuatkan oleh teori yang kemukakan oleh Wursanto dalam Gani (2014:3) hambatan sematik yang disebabkan kesalahan dalam menafsirkan kesalahan dalam memberikan pesan yang disampaikan melalui media saluran yang terhambat. Sedangkan gangguan mekanik menurut Wright dan Lynch dalam Suzatri (2020:22) mengatakan bahwa gangguan mekanik, disebabkan oleh saluran komunikasi kegaduhan yang bersifat fisik seperti pada media komunikasi. Teori diatas membenarkan bahwa hambatan yang terjadi pada saat operasional dialami oleh staf *front office* AllStay Hotel Semarang merupakan hambatan sematik dan mekanik.

Hambatan Komunikasi Interpersonal

Unsur-unsur komunikasi meliputi adanya komunikator sebagai pengirim, pesan komunikasi, media komunikasi, komunikan, serta efek tanggapan. Komunikasi yang dikategorikan efektif jika kelima unsur tersebut dilakukan secara terstruktur, dalam dunia perhotelan komunikasi atau interaksi sosial sangatlah dibutuhkan demi lancarnya operasional yang di lakukan. Komunikasi yang berhasil ketika komunikan memahami pesan yang diutarakan oleh komunikator dan memberikan tanggapan, jika tidak maka itu dapat dikatakan komunikasi tidak berjalan dengan lancar. Staf *front office* haruslah sering melakukan koordinasi agar operasional berjalan dengan lancar, dalam operasional *front office department* AllStay Hotel Semarang penulis menemukan masalah yang terjadi didalam operasional, yaitu adanya hambatan perilaku, yang di mana hambatan ini merupakan hambatan yang disebabkan oleh bentuk sikap atau perilaku, hal ini dirasakan beberapa responden yang merasakan adanya hambatan komunikasi interpersonal hambatan ini disebabkan oleh beberapa staf *front office* yang di mana mempunyai sifat pendiam yang mempengaruhi kurangnya berkomunikasi.

Hambatan ini didukung oleh teori yang dikemukakan oleh Wright dan Lynch dalam Suzatri (2020:22) seseorang yang memiliki prasangka terhadap pengirim pesan dapat menimbulkan proses komunikasi yang terjadi tidak efektif, emosi yang tidak stabil memaksa seseorang mengambil kesimpulan tanpa menggunakan pikiran yang rasional. Teori lain mengatakan bahwa hambatan sematik merupakan hambatan yang disebabkan oleh terjadinya salah ucap dalam menyalurkan pikiran dan perasaan sehingga menimbulkan salah pengertian atau salah tafsir, yang akhirnya menimbulkan tidak tepatnya pesan yang disampaikan, Effendy dalam Situmeang (2016:15). Menurut Wursanto dalam Gani (2014:4) bahwa hambatan semantik merupakan hambatan yang disebabkan kesalahan dalam penafsiran, kesalahan pahaman dalam memberikan informasi terhadap beberapa aspek seperti Bahasa yang di didalamnya terdapat kata-kata, kalimat, dan kode yang digunakan dalam proses berkomunikasi. Beberapa pendapat diatas, penulis sampai pada pemahaman bahwa hambatan yang terjadi dioperasional *front office department* AllStay Hotel Semarang adalah hambatan sematik, hambatan yang disebabkan oleh perilaku komunikan yang mempengaruhi kinerja staf lainnya dan akan menimbulkan miskomunikasi.

Hambatan Media Komunikasi

Seringkali dijumpai di berbagai perusahaan atau hotel hambatan-hambatan komunikasi yang dapat mempengaruhi kinerja atau kualitas pelayanan, yang dimana hal tersebut juga mempengaruhi kepuasan pelanggan karena dianggap tidak cepat tanggap dalam melayani hal yang berkaitan dengan komunikasi. *Front office* merupakan departemen yang diharuskan dapat berkoordinasi dengan seluruh departemen yang berada dihotel melalui media yang disediakan oleh hotel itu sendiri. Jika terdapat masalah dalam media komunikasinya, maka informasi akan tidak tersampaikan dengan baik. Hal ini juga yang penulis temukan dalam operasional *front office department* AllStay Hotel ketika sesi wawancara, banyak responden yang mengatakan bahwa media komunikasi yang disediakan selalu terjadi masalah, oleh sebab itu hal ini sangat mempengaruhi pesan yang tidak dapat tersampaikan atau dapat terjadi hambatan sematik yang di mana staf salah menafsirkan pesan yang disampaikan.

Pemahaman bahwa hambatan yang sering terjadi merupakan hambatan pada media komunikasi, yang dimana alat komunikasi yang harus diperbaiki untuk kelancaran dalam berkoordinasi. Hambatan pada media komunikasi dapat dikatakan hambatan mekanis, seperti yang dikemukakan oleh Effendy dalam Situmeang (2016:15) bahwa hambatan yang terjadi pada media yang digunakan untuk berkomunikasi, contoh suara yang tidak jelas yang disebabkan sinyal yang tidak stabil. Teori yang mengatakan bahwa hambatan media komunikasi akan menimbulkan miskomunikasi yang mempengaruhi pesan yang tidak tersampaikan dengan baik, Mangkunegara dalam Anjani *et all* (2018:44). Mangkunegara juga mengatakan bahwa kinerja karyawan akan terhambat ketika media yang digunakan oleh *sender* dan *receiver* mempunyai masalah,

Upaya untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi di *Front Office Department AllStay Hotel Semarang*

Komunikasi yang efektif dibutuhkan untuk efektivitas operasional sebuah hotel, komunikasi yang terbuka dan efektif tidak selalu berjalan dengan baik dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang mempengaruhi efektivitas dan kinerja seorang karyawan hotel khususnya *front office department*. Secara keseluruhan dapat dikatakan bahwa hambatan komunikasi sangat berpengaruh terhadap kinerja karyawan *front office AllStay Hotel Semarang*, baik secara individu maupun *team*. Kenyataannya, komunikasi yang terjadi baik antara sesama rekan kerja maupun dengan tamu belum berjalan dengan lancar, dikarenakan adanya hambatan-hambatan yang menjadikan sebuah masalah. Beberapa hambatan yang sudah penulis deskripsikan pada sub-bab sebelumnya, penulis memberikan pertanyaan tentang upaya mengatasi hambatan yang terjadi, apa saja yang sudah dilakukan dalam upaya mengatasi hambatan tersebut. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi secara interpersonal yang dialami oleh semua staf *front office* yaitu dengan melakukan *briefing* secara personal atau grup untuk membahas masalah yang terjadi dan memberikan motivasi agar staf merasa bahwa kemampuannya itu sangat layak. Beberapa hambatan antara lain kurangnya kemampuan berkomunikasi staf tersebut dapat menjadi salah satu hambatan berkomunikasi dan dapat di atasi dengan beberapa macam *training*.

Berdasarkan pernyataan diatas, penulis sampai pada pemahaman bahwa kemampuan staf *front office* yang kurang, sehingga diperlukan berbagai macam *training* yang dapat meningkatkan kemampuan komunikasinya, sehingga memberikan kelancaran dalam hal berkomunikasi antara rekan kerja maupun dengan tamu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Hubungan antara komunikasi dengan kinerja karyawan dapat dideskripsikan bahwa dalam efektivitas komunikasi akan meningkatkan kualitas pelayanan, dikarenakan dalam operasional pada kenyataannya saling berhubungan. Menurut Suranto dalam Gani (2014:8) bahwa kurang baiknya kinerja sebuah divisi akan mempunyai pengaruh yang negatif bagi divisi lain maupun divisi itu sendiri, sehingga tidak tercapai kepuasan pelanggan. Hal ini di dukung oleh teori yang dinyatakan oleh Levy dan Weitz dalam Weningtyas dan Suseno (2012:18) salah satu aspek kepuasan konsumen adalah pelayanan terhadap konsumen yang diberikan penyedia jasa (*Perceived Service*). Berdasarkan upaya yang dideskripsikan, De Vito dalam Weningtyas dan Suseno (2012:19) bahwa faktor pendorong dalam komunikasi interpersonal adalah adanya unsur keterbukaan, empati, keyakinan, kesiapan, profesionalisme yang kemudian muncul kepercayaan untuk mendorong munculnya sikap saling memahami dan menghargai, sehingga komunikasi interpersonal mempunyai saling keterkaitan dalam efektivitas komunikasi.

Upaya Mengatasi Hambatan Media Komunikasi

Salah satu dimensi kualitas pelayanan mengatakan bahwa daya tanggap atau *responsiveness* merupakan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan secara tanggap terhadap kebutuhan dan keinginan tamu, cepat memberikan respon, dan cepat dalam menanggapi panggilan. Media komunikasi yang menjadi alat pengirim informasi yang penting juga untuk diperhatikan, ketika media komunikasi bermasalah maka dapat mempengaruhi informasi yang didapat. Penelitian ini penulis menemukan bahwa di *front office department AllStay Hotel Semarang* memiliki masalah dalam media komunikasi, hal tersebut menyebabkan terhambatnya informasi yang dikirim ataupun yang diterima. Hambatan media komunikasi yang digunakan antara lain *Handie-talkie, Tablet*, dalam hal ini staf mengatakan bahwa sering terjadinya eror pada media komunikasi tersebut. Hambatan yang terjadi merupakan hambatan media yang termasuk kedalam sarana atau alat elektronik yang memungkinkan perlu adanya reparasi atau pergantian unit.

Media komunikasi yang memang sudah memerlukan reparasi, dan upaya para staf *front office* dalam mengatasi hal ini sudah benar untuk melaporkannya kepada pihak yang bersangkutan dalam hal pengadaan barang, upaya mengatasi pada saat operasional pun penulis setuju dengan yang dilakukan oleh staf *front office* yaitu dengan menghubungi nomor personal agar tetap berjalan dengan lancar. Berdasarkan penelitian Anggorowati *et all* (2017:67) mengatakan bahwa salah satu upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan media komunikasi yang termasuk ke dalam sensitifitas kepada penerima komunikasi, hal ini sangat penting dalam menentukan cara berkomunikasi dengan memilih media komunikasi yang tepat, sehingga mengurangi kemungkinan adanya miskomunikasi.

SIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa kemampuan komunikasi staf *front office department AllStay Hotel Semarang* masih kurang maksimal, dikarenakan masih diperlukan banyak pelatihan yang harus diberikan seperti pelatihan dalam *communication skill* dan *problem solving*. Staf *front office* juga masih dianggap kurang maksimal dalam hal menyanggah dan mengidentifikasi masalah. Operasional staf dianggap kurang maksimal dalam berinteraksi dengan tamu maupun rekan kerja yang dapat menyebabkan adanya miskomunikasi. Komunikasi dipengaruhi oleh faktor media seperti *Handie-Talkie* yang susah sinyal, hal tersebut dianggap dapat menurunkan kualitas komunikasi yang dimiliki oleh staf *front office*. Secara keseluruhan hambatan komunikasi yang sering terjadi di *front office department AllStay Hotel Semarang* adalah hambatan komunikasi interpersonal dan hambatan media komunikasi, dapat disimpulkan bahwa kedua hambatan ini memiliki dampak signifikan terhadap kualitas layanan, kinerja karyawan, dan kepuasan pelanggan. Hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi adalah kurangnya koordinasi antar karyawan yang mengakibatkan terjadinya kesalahpahaman.

Selain itu, staf yang cenderung diam dan kurang responsif dalam operasional seperti membaca log book juga menjadi hambatan. Hambatan pada media komunikasi yang sering terjadinya masalah pun menimbulkan masalah tersendiri, *Handie-Talkie* yang dianggap sudah tidak responsif dikarenakan seringnya suara tidak masuk atau tidak terdengar dengan jelas dan *Gadget (Tablet)* yang digunakan sudah dianggap harus pergantian unit. Kedua media komunikasi tersebut merupakan alat komunikasi yang seharusnya dalam kondisi yang baik agar dapat melancarkan informasi yang disampaikan maupun diterima di dalam operasional.

Upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi di *front office department AllStay Hotel Semarang* yang sudah dideskripsikan dengan melakukan pelatihan-pelatihan yang melatih staf *front office* dalam berkomunikasi, adanya *briefing* yang diadakan setiap *daily* (pada saat pergantian *shift*), *weekly*, dan *monthly*. Selalu berkoordinasi agar tidak ada miskomunikasi, upaya yang dilakukan oleh staf *front office* untuk mengatasi hambatan media komunikasi adalah melaporkannya kepada pihak yang bertanggung jawab akan hal reparasi atau pergantian unit.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggorowati, Rokhmah, Noor Ariyani (2017). Komunikasi Efektif dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal of Health Studies*, Vol. 1 No.1, 65-71.
- Anjani, A., Ratnamulyani, I., & Kusumadinata, A. (2018). *Jurnal Komunikatio Volume 4 Nomor 1. Penggunaan media Komunikasi Whatsapp Terhadap Efektivitas Kinerja Karyawan*, 41-50.
- Cresswell, J. (2015). *Research Design : Qualitative & Quantitative Approaches*. Thousand Oaks. CA: Sage Publications.
- Damanik, D., & Boimau, F. A. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Di Human Resource Depatment Hotel Veranda Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 202-214.
- Effendy, O. U. (2015). *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditia Bakti.
- Ermawati, K. C., & Satiti, E. N. (2023). Strategi Pengembangan Lor Sambi Sebagai Wisata Outbound Di Yogyakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(2), 135-144.
- Gani, J. (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi* 2 (1).
- Ginting, D. (2017). *Komunikasi Cerdas - Panduan Berkomunikasi di Dunia Kerja*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Harahap, R. A. (2019). *Komunikasi Kesehatan*. Jakarta : Prenadamedia Group.
- Hodiyanto. (2017). Kemampuan Komunikasi Matematis dalam Pembelajaran Matematika. *AdMathEdu* 7 (1), 9-18.
- Kusumaningrum, D. A., Wachyuni, S. S., Ritasari, R., & Kusumaningsih, R. (2019). Pengaruh Customer Satisfaction dan Brand Image terhadap Brand Loyalty di Pantai Sentosa Restaurant Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(1), 129-143.
- Liliweri, A. (2017). *Komunikasi Antar-Personal*. Jakarta: Prenada media.
- Mulyana, A. (2016). *Modul. Sosiologi Komunikasi*.
- Parantika, A., & Irawan, D. C. (2021). Analisa Kreativitas Up Selling Sebagai Bagian Tugas Dan Tanggung Jawab Server Di Sofia Restaurant The Gunawarman Luxury Residence Jakarta Selatan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 6(1), 35-44.
- Ritasari, R. R. (2019). Peran Guest Relation Officer Dalam Berinteraksi Terhadap Tamu Vip Di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 4(2), 293-312.
- Rukin. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sulawesi: Ahmar Cendekia.
- Setiawan, J., & Anggito, A. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak.
- Situmeang, I. V. (2016). *Komunikasi Organisasi dalam Prespektif Objektif dan Prespektif Subjektif*. Yogyakarta: Ekuilibra.
- Sugiono. (2017). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suzatri, A. (2020). Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia (PERSERO) Palembang. UIN Raden Fatah Palembang.
- Triana, A., Utami, H. N., & Ruhana, I. (2016). Pengaruh Komunikasi Organisasi terhadap Knowledge Sharing dan Kinerja Karyawan 9Studi pada Karyawan Hotel Gajah Mada Graha Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis* 35, 86-93.
- Weningtyas, E., & Suseno, M. N. (2012). Pengaruh Komunikasi Interpesonal dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Psikologika Volume 17 Nomor 1*, 17-26.