

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar merupakan hotel bintang lima yang dikenal dengan pemandangan alam yang indah, suasana yang tenang, serta fasilitas premium yang cocok untuk wisatawan maupun pebisnis. Tamu yang biasanya datang ke hotel adalah wisatawan menengah keatas hingga orang penting yang mencari pengalaman menginap mewah di atas bukit. Adapun individu atau keluarga yang mengutamakan kenyamanan, fasilitas eksklusif, dan pemandangan alam yang dapat memanjakan mata, hotel ini juga memiliki fasilitas yang ramah anak, seperti kolam renang, *Kids Club* dan tempat beraktifitas bermain lainnya. Selain itu, hotel InterContinental Bandung Dago Pakar juga biasanya menarik perhatian para pebisnis dan korporat yang membutuhkan fasilitas pertemuan, *ballroom*, serta untuk perjalanan bisnis atau acara perusahaan. Selain sebagai destinasi bisnis dan liburan, hotel InterContinental Bandung Dago Pakar juga sering menjadi pilihan utama bagi pasangan yang ingin mengadakan pernikahan atau bulan madu romantis, hotel ini sering digunakan untuk acara pernikahan berkelas. Di sisi lain, hotel ini juga menjadi pilihan bagi penggemar golf, karena lokasinya yang dekat dengan *Mountain View Golf Club*. Para tamu dapat menikmati permainan golf sambil merasakan udara sejuk khas Bandung. Secara keseluruhan, hotel InterContinental Bandung Dago Pakar ditujukan kepada tamu yang mencari

kemewahan, ketenangan dan fasilitas yang lengkap, baik untuk bisnis, liburan, maupun acara khusus.

Hotel memiliki beberapa departemen untuk mendukung keberlangsungannya operasional, dalam hotel InterContinental Bandung Dago Pakar terdapat departemen *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Finance*, *Sales and Marketing*, *Human Resources*, dan *Engineering*. *Front Office* memiliki peran penting dalam suatu hotel, departemen ini adalah representasi dari hotel yang langsung menangani tamu dan dapat memberikan kesan pertama atau dapat disebut mencerminkan wajah hotel. *Front Office* juga menjadi pusat informasi dan komunikasi antara tamu dengan departemen lain. Departemen *Front Office* juga terbagi lagi menjadi beberapa divisi, seperti *Front Desk*, *Guest Relation Officer*, *Telephone Operator*, dan *Concierge*. Menurut Prakoso (2017:117) *Guest Relation Officer* adalah salah satu jabatan di *Front Office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu terutama tamu VIP dengan pihak hotel. Maka dari itu dibutuhkan seseorang yang mampu berhubungan dan berkomunikasi baik dengan semua orang. Divisi *Guest Relation Officer* bertanggung jawab untuk menjalin hubungan positif dengan tamu hotel untuk membuat pengalaman tamu menjadi lebih baik. *Guest Relation Officer* bertugas untuk menangani berbagai permintaan tamu meliputi menyapa, membantu, menjawab pertanyaan, memberikan penjelasan tentang informasi hotel, memenuhi permintaan khusus tamu dan menangani keluhan tamu saat berada di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar. *Guest Relation Officer* diawasi oleh *Asst. Front Office Manager* dan *Duty Manager*. Untuk

menjalin hubungan yang positif dengan tamu, tentu saja membutuhkan komunikasi yang efektif antar staf maupun dengan tamu.

Memahami aliran komunikasi dengan baik sangat penting untuk memastikan efektivitas komunikasi, kolaborasi yang baik, serta pencapaian tujuan organisasi. Menurut Cahyono (2019:33) komunikasi dapat dianggap efektif ketika terjadi aliran informasi dua arah antara komunikator (pengirim pesan) dan komunikan (penerima pesan). Dalam konteks ini, informasi yang disampaikan harus mendapatkan respons yang sesuai dengan harapan dari kedua belah pihak yang terlibat dalam proses komunikasi tersebut. Menurut Sutardji (2019:2) komunikasi adalah proses penyampaian informasi atau makna yang dikandungnya agar dapat dipahami, diterima dan ditindaklanjuti oleh penerimanya. Adapun dimensi dalam komunikasi efektif yaitu pemahaman, kesenangan, pengaruh pada sikap, hubungan yang makin baik, dan tindakan. Informasi yang jelas, keramahan staf, dan kemampuan menangani keluhan dengan baik berkontribusi besar terhadap kepuasan tamu. Komunikasi yang baik divisi *Guest Relation* sangat penting untuk meningkatkan kepuasan tamu di hotel. Menurut Cahyadi et al. (2022:80) menunjukkan bahwa keterampilan komunikasi staf *front office*, baik verbal maupun nonverbal, memiliki hubungan positif yang signifikan terhadap kepuasan tamu serta minat mereka untuk kembali menginap. Komunikasi yang efektif meningkatkan persepsi tamu terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Staf *Guest Relation Officer* sebagai penghubung antara tamu dan manajemen, sehingga mereka harus bisa memahami dengan baik kebutuhan, harapan, dan keluhan para tamu.

Dengan komunikasi yang ramah, jelas, dan responsif, kesan positif dapat terbentuk, yang memperkuat hubungan emosional tamu dengan hotel. Melalui komunikasi yang efektif, masalah dapat diatasi dengan cepat, dan pengalaman tamu lebih menyenangkan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif dalam divisi ini tidak hanya meningkatkan kepuasan tamu, tetapi juga membantu membangun loyalitas pelanggan dan citra positif hotel secara keseluruhan.

Jika komunikasi yang efektif divisi *Guest Relation Officer* dapat meningkatkan kepuasan tamu, maka komunikasi yang tidak efektif sangat berpotensi menurunkan kepuasan tamu di hotel. Kesenjangan ini, jika tidak ditangani dengan baik akan mengarah pada ketidakpuasan bahkan keluhan atau ulasan negatif dari tamu.

Divisi *Guest Relation Officer* di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar memiliki peranan penting dalam menciptakan kesan pertama yang positif, membangun hubungan jangka panjang dengan tamu, serta menangani keluhan tamu. Pada divisi *Guest Relation Officer* terdapat 3 shift dalam satu harinya, yaitu 1 staf *morning*, 2 staf *middle*, dan 1 staf *afternoon*. Namun demikian, berdasarkan observasi awal penulis, masih ditemukan adanya praktik komunikasi yang kurang efektif dalam pelaksanaan tugas di divisi ini. Komunikasi yang tidak efektif tersebut ditandai dengan munculnya kesalahpahaman antara staf dan tamu, keterlambatan dalam merespon permintaan, serta informasi yang tidak tersampaikan secara utuh dan jelas. Berikut merupakan tabel yang menggambarkan permasalahan yang diidentifikasi pada staf divisi *Guest Relation Officer*:

Tabel 1. 1 Permasalahan Komunikasi *Guest Relation Officer*.

No.	Jumlah Staf	Permasalahan
1.	2 dari 4 staf	Mengalami kendala dalam memahami serta merespons pesan secara efektif, baik dari rekan kerja maupun tamu
2.	1 dari 4 staf	Memiliki masalah dalam struktur dan gaya bahasa dalam berkomunikasi sehingga berpengaruh pada kesenangan tamu saat berkomunikasi dengan staf
3.	1 dari 4 staf	Memiliki masalah perbedaan persepsi yang berpengaruh pada sikap penerima pesan,
4.	2 dari 4 staf	Staf memiliki masalah dalam memahami dan merasakan perspektif dan emosi tamu yang dapat membuat tamu merasa tidak dipedulikan dan berpengaruh pada hubungan dengan tamu,
5.	1 dari 4 staf	Memiliki masalah dalam mengambil tindakan saat berkomunikasi, contohnya tidak patuh terhadap intruksi yang diberikan oleh Duty Manager saat menangani keluhan tamu.

Hal ini tentu berdampak negatif terhadap tingkat kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Ketika komunikasi tidak berjalan baik, hal ini dapat merusak hubungan dengan tamu dan berpotensi menimbulkan keluhan tamu. Berikut merupakan beberapa keluhan tamu yang penulis temui:

Tabel 1. 2 Keluhan Tamu.

Bulan	Jenis Keluhan Tamu	Keluhan Tamu
Juni 2024	Kurangnya informasi yang diberikan kepada tamu.	“Nginep disini untuk merayakan <i>wedding anniversary</i> , disini staff agak kurang informatif tentang fasilitas apa saja yang ada di hotel ini. <i>A bit disappointed</i> disini tidak ada <i>a piece of cake</i> ”

		atau setangkai bunga untuk <i>special occasion</i> kita. Bahkan untuk <i>welcome card</i> disusulkan kemudian.”
Juli 2024	Tamu merasa tidak disambut.	“Tidak ada interaksi antara staff dan tamu, tidak ada yang menyambut ketika memasuki lobi hanya ada sepasang boneka badut yang menyapa saat memasuki lobby.”
Agustus 2024	Keinginan tamu tidak sesuai dengan informasi yang disampaikan.	“saya pesan 4 kamar rencana untuk acara anniversary orang tua saya, jam 7 pagi saya request resepsionis untuk set-up kamar untuk orang tua saya yang sedang anniversary, saya juga menitipkan hand bouquet untuk ditaruh keatas ranjang nanti setelah set-up untuk memberikan surprise. Ternyata pas kita masuk kamar ranjangnya masih berantakan tidak dibereskan dan tidak ada set-up anniversary, hanya ada tulisan di kaca dan hand bouquet yang saya titipkan tidak seperti set-up yang sudah diberi tahu dari awal.”
September 2024	Tamu merasa diabaikan.	1. “Saya sempat menunggu di lobby sambil bekerja dengan laptop saya, namu tidak ada satupun staff yang menghampiri dan menawarkan minuman selamat datang, hingga saya harus bertanya terlebih dahulu. Sepertinya hal seperti ini harus ditingkatkan, jika ada tamu yang sedang menunggu dan duduk mungkin bisa ditawarkan.” 2. “Ketika kami menunggu antrian

		check in yang lama, kami tidak mendapatkan compliment berupa welcome drink atau mungkin handuk dingin untuk menyegarkan wajah kami yang lelah setelah bepergian. Ketika saya melihat semua orang mendapatkan penawaran dan saya dan putri saya tidak. Saya merasa sedikit hmmm.”
--	--	---

Sumber: TripAdvisor

Berdasarkan keluhan tamu diatas, beberapa penyebab utama dari komunikasi tidak efektif di lingkungan kerja *Guest Relation Officer* ini antara lain terbatasnya pelatihan komunikasi profesional yang diberikan kepada staf secara rutin. Keterampilan komunikasi sangat diperlukan dalam menangani tamu dengan latar belakang yang beragam. Selain itu, hambatan bahasa juga menjadi faktor tidak efektifnya komunikasi, mengingat hotel InterContinental Bandung Dago Pakar melayani tamu domestik maupun internasional. Perbedaan bahasa dan budaya bisa menghambat penyampaian informasi. Di sisi lain, kurangnya koordinasi lintas divisi, khususnya antara *Guest Relation Officer* dengan front office dan housekeeping, menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian informasi yang diberikan kepada tamu. Ditambah lagi, beban kerja yang meningkat pada masa okupansi yang tinggi sering kali membuat staf *Guest Relation Officer* kurang fokus dan

cenderung terburu-buru dalam melayani, yang berujung pada miskomunikasi. Oleh karena itu, penting bagi manajemen hotel melakukan evaluasi menyeluruh dan meningkatkan komunikasi staf agar dapat menjaga citra hotel sebagai penyedia layanan. Komunikasi yang tidak efektif tersebut dapat menimbulkan keluhan tamu, hal tersebut dapat berdampak merusak citra hotel karena keluhan tamu yang tidak tertangani dengan baik dapat menyebar melalui ulasan negatif di media sosial atau platform reservasi online, seperti contoh keluhan tamu yang sudah penulis dapat dari situs web yang bisa di akses dan dilihat oleh semua orang.

Dalam menjalankan tugasnya sebagai penghubung antara tamu dan manajemen, seorang *Guest Relation Officer* dituntut untuk mampu menerapkan prinsip komunikasi efektif untuk menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkesan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pemahaman komunikasi yang dilakukan oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?
- b. Bagaimana *Guest Relation Officer* (GRO) menciptakan komunikasi yang menyenangkan di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?
- c. Bagaimana pengaruh komunikasi yang dilakukan oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) terhadap sikap tamu di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?

- d. Bagaimana peran komunikasi dalam membangun hubungan yang makin baik oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?
- e. Bagaimana komunikasi divisi *Guest Relation Officer* (GRO) dapat mendorong tamu mengambil tindakan dalam memberikan umpan balik positif untuk hotel InterContinental Bandung Dago Pakar?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini memiliki tujuan untuk:

- a. Untuk mengetahui pemahaman komunikasi yang dilakukan oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.
- b. Untuk mengetahui *Guest Relation Officer* (GRO) menciptakan komunikasi yang menyenangkan di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.
- c. Untuk mengetahui pengaruh komunikasi yang dilakukan oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) terhadap sikap tamu di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.
- d. Untuk mengetahui peran komunikasi dalam membangun hubungan yang makin baik oleh divisi *Guest Relation Officer* (GRO) di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.

- e. Untuk mengetahui komunikasi divisi *Guest Relation Officer* (GRO) dapat mendorong tamu mengambil tindakan dalam memberikan umpan balik positif untuk hotel InterContinental Bandung Dago Pakar.

D. Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono (2021:2) Metode penelitian sejatinya adalah pendekatan ilmiah yang digunakan untuk mengumpulkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Dalam usulan penelitian ini, penulis memilih menggunakan metode penelitian deskriptif.

Menurut Purba, et al. (2021:54-55) Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan beragam situasi, kondisi, atau beberapa variabel yang ada. Pada usulan penelitian ini penulis akan menjelaskan kondisi dan permasalahan yang terjadi ketika penulis melakukan Praktik Kerja Nyata.

2. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Djaali (2020:2) Teknik pengumpulan data adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh peneliti untuk mengkaji dan menyelidiki permasalahan tertentu dengan menggunakan alat ukur yang sesuai. Dalam usulan penelitian ini, penulis akan menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Studi Pustaka

Menurut Wardana, dkk (2020:13) Studi pustaka adalah metode pengumpulan data yang melalui beberapa tahapan, mulai

dari penentuan topik, melakukan kajian, hingga mengumpulkan teori. Proses ini juga melibatkan rekonstruksi penelitian berdasarkan teori atau konsep yang telah diperoleh, dan bertujuan untuk menghasilkan informasi yang relevan dan bermanfaat sesuai dengan tujuan penelitian. Dari pendapat ahli diatas studi pustaka sangat penting bagi penulis karena digunakan sebagai referensi agar penelitian ini dapat diselesaikan. Pada usulan penelitian ini penulis melakukan pengumpulan data studi pustaka sebagai referensi dari berbagai buku, jurnal, penelitian, dan teori para ahli yang relevan dengan efektivitas komunikasi.

b. Observasi

Menurut Abdussamad (2021:147) observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat, serta dilakukan secara sengaja. Dalam usulan penelitian ini penulis melakukan observasi pada saat praktik kerja nyata di hotel InterContinental Bandung Dago Pakar selama 6 bulan, mulai dari 10 Januari 2024 sampai dengan 10 Juli 2024 dan melakukan observasi kembali dalam rentan waktu Maret 2025 hingga Juni 2025.

c. Wawancara

Menurut Berger dalam Kriyantono (2020:289) Wawancara merupakan suatu bentuk percakapan yang dilakukan oleh peneliti atau individu yang berusaha mengumpulkan informasi. Di sisi lain,

informan adalah orang yang dianggap memiliki pengetahuan berharga mengenai suatu topik atau objek tertentu. Pada usulan penelitian ini penulis akan menggunakan pedoman wawancara untuk mewawancarai *Front Office Supervisor* terkait dengan efektivitas komunikasi pada divisi *Guest Relation Officer*.

d. Penyebaran Kuesioner

Menurut Sujarweni (2020:94) Kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan dengan memberikan sejumlah pernyataan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Dalam konteks ini, penulis akan menyebarkan kuisisioner kepada *Front Office Supervisor* dan beberapa staf *Front Office* untuk mengetahui bagaimana efektivitas komunikasi pada divisi *Guest Relation Officer*, penulis memanfaatkan kuesioner untuk mendapatkan data yang akurat.

E. Lokasi dan Waktu

Penulis melakukan pengumpulan data di Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar yang beralamat di Jl. Resor Dago Pakar Raya 2B, Resor Dago Pakar, Mekarsaluyu, Kecamatan. Cimenyan, Kota Bandung, Jawa Barat 40198. Penelitian ini berlangsung pada Maret 2025 hingga Juni 2025.

Gambar 1.1 Peta Lokasi Hotel InterContinental Bandung Dago Pakar

