

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL *FRONT OFFICE* DALAM MENINGKATKAN PENGALAMAN TAMU DI ASIALINK HOTEL BY PRASANTHY BATAM

Olivia Diva Wulanda
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
olivia@gmail.com

Andri Wibowo
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

Arina Luthfini Lubis*
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
a.luthfinilubis@gmail.com

Zahara Fatimah
Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
Zaravirgo2579@gmail.com

ABSTRACT

This study discusses the critical role of interpersonal communication carried out by the front office team in enhancing the guest experience at the Asialink Hotel in Batam. Through qualitative research methods, data were collected via interviews and direct observations of both front office staff and hotel guests. The findings reveal that effective and friendly communication from the front office not only strengthens relationships with guests but also significantly contributes to guest satisfaction and loyalty. These results underscore the essential nature of communication skills within the hospitality industry and highlight their impact on service quality. The study suggests that management should prioritize training programs focused on enhancing these skills to improve overall guest experience. Furthermore, the front office staff demonstrated high levels of empathy, showing keen sensitivity to guest needs and a proactive approach to addressing complaints. Their supportive and positive attitudes were evident as they responded to guest concerns with spontaneity and clarity, using polite language and maintaining friendliness while providing information. The staff's ability to offer relevant supporting information further enhances guest experience. Additionally, the study found that the front office staff exhibited fairness and equality in their service delivery, ensuring that all guests received consistent, high-quality service without discrimination. This comprehensive approach to communication highlights its vital role in the success of the hospitality industry.

Keywords: Interpersonal Communication, Hospitality, Guest Experience.

PENDAHULUAN

Kontribusi industri perhotelan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) Indonesia pada tahun 2023 mencapai 4,48%, menjadikannya sebagai salah satu sektor penting dalam perekonomian nasional (BPS, 2023). Keberhasilan industri ini tidak terlepas dari upaya untuk memenuhi kepuasan tamu, yang merupakan kunci utama dalam mempertahankan dan meningkatkan pangsa pasar. Kepuasan tamu dapat dicapai melalui berbagai cara, salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang prima dan konsisten. Dalam hal ini, peran komunikasi interpersonal yang efektif dari staf front office menjadi sangat vital. Staf front office adalah garda terdepan dalam menjalin komunikasi dengan tamu, dan interaksi pertama kali yang terjadi di meja

resepsionis sangat menentukan kesan pertama tamu terhadap hotel. Staf front office diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, menjawab pertanyaan dengan ramah, serta menyelesaikan masalah dengan sigap dan profesional (Yosep & Syaiful, 2023).

Komunikasi interpersonal yang efektif antara staf front office dan tamu memiliki banyak manfaat, terutama dalam meningkatkan kepuasan tamu. Tamu yang merasa dihargai dan dihormati melalui komunikasi yang baik cenderung akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Kepuasan ini tidak hanya berpengaruh pada pengalaman tamu selama menginap, tetapi juga pada keputusan mereka untuk kembali menginap di hotel yang sama di masa depan. Selain itu, komunikasi interpersonal yang efektif juga dapat membangun citra

positif hotel sebagai tempat yang ramah dan profesional. Citra positif ini sangat penting untuk menarik tamu-tamu baru dan mempertahankan tamu-tamu yang sudah pernah menginap. Menurut penelitian Estikowati (2016), tamu yang puas dengan pelayanan hotel cenderung akan kembali lagi ke hotel tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga menciptakan lingkaran umpan balik positif yang berkelanjutan.

Kepuasan tamu merupakan kunci dalam industri perhotelan, karena tidak hanya mendorong loyalitas, tetapi juga menghasilkan rekomendasi positif yang berharga bagi hotel. Menurut Susnita (2020), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu, yaitu kualitas pelayanan, nilai yang diterima, keadilan dalam perlakuan, dan kepuasan emosional. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keramahan staf, kebersihan kamar, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespon permintaan tamu. Nilai yang diterima berkaitan dengan persepsi tamu tentang keseimbangan antara harga yang mereka bayar dengan kualitas layanan yang mereka terima. Sementara itu, keadilan dan kepuasan emosional lebih banyak berhubungan dengan bagaimana tamu diperlakukan secara personal dan bagaimana perasaan mereka selama menginap di hotel. Kepuasan tamu sangat dipengaruhi oleh kinerja pengawas, karena pengawas yang efektif dapat memonitor dan meningkatkan standar pelayanan, memastikan bahwa seluruh aspek layanan memenuhi harapan tamu, serta menangani masalah dengan cepat dan efisien untuk menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memuaskan (Putri, Wibowo and Lubis, 2023).

Komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran informasi dan makna antara dua orang atau lebih, yang sangat berperan dalam membangun hubungan positif dan saling percaya. Menurut Harapan et al. (2022), komunikasi interpersonal yang efektif memiliki beberapa ciri-ciri utama, yaitu keterbukaan, kejujuran, rasa hormat, empati, dan keterampilan komunikasi yang baik. Dalam konteks industri perhotelan, terutama di departemen front office, komunikasi yang baik dapat membuat tamu merasa lebih nyaman dan dihargai. Staf front office yang mampu berkomunikasi dengan baik dapat lebih mudah memahami kebutuhan tamu, memberikan solusi yang tepat, dan menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan.

Sebaliknya, hambatan komunikasi yang terjadi dapat berdampak negatif, tidak hanya pada kualitas layanan yang diterima tamu, tetapi juga pada performa karyawan dan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Penguasaan ilmu hospitality yang mendalam sangat berpengaruh dalam mengasah kemampuan seorang front office, memungkinkan mereka untuk berkembang menjadi hotelier profesional yang mampu memberikan pelayanan unggul dan menghadirkan pengalaman positif bagi setiap tamu (Lubis *et al.*, 2024).

Hambatan komunikasi interpersonal di departemen front office, seperti yang sering terjadi di

Asialink Hotel, dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan. Hambatan ini bisa berupa kesalahpahaman, ketidaktepatan dalam menyampaikan informasi, atau kurangnya empati dalam berkomunikasi dengan tamu. Hambatan-hambatan semacam ini perlu diidentifikasi dan diatasi untuk memastikan bahwa komunikasi yang terjadi antara staf front office dan tamu selalu berjalan dengan lancar. Dengan memperbaiki komunikasi interpersonal, hotel dapat meningkatkan kualitas layanan, meningkatkan kepuasan tamu, dan pada akhirnya, berkontribusi lebih besar lagi terhadap kesuksesan industri perhotelan di Indonesia. Pengalaman magang memiliki pengaruh besar terhadap profesionalitas seorang front office, terutama dalam meningkatkan kemampuan komunikasi interpersonal yang sangat penting untuk berinteraksi efektif dengan tamu dan kolega (Andriyatno, Lubis and Fatimah, 2023).

TINJAUAN PUSTAKA

Front office adalah departemen vital dalam hotel yang memiliki peran krusial dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif, karena stafnya berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga check-out, sehingga kualitas komunikasi dan pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi impresi dan kepuasan tamu (Yosep & Syaiful, 2023). Fungsi utama front office meliputi menyambut, melayani, dan membantu tamu selama mereka menginap. Tanggung jawab utama mereka mencakup penerimaan tamu dengan ramah, pengelolaan proses check-in dan check-out, serta registrasi dan administrasi yang mencakup verifikasi identitas dan pencatatan data tamu. Selain itu, front office bertanggung jawab atas penanganan reservasi, penyimpanan barang berharga tamu, penanganan keluhan dan permintaan dengan profesionalisme, serta pemberian informasi akurat mengenai fasilitas hotel dan tempat wisata. Mereka juga bertugas dalam penjualan layanan hotel tambahan dan pembangunan hubungan yang baik dengan tamu untuk menciptakan suasana ramah dan nyaman selama menginap.

Kemampuan staf front office dalam berkomunikasi, baik secara verbal maupun nonverbal, sangat penting dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu dan menciptakan pengalaman yang positif. Efektivitas komunikasi interpersonal ini dipengaruhi oleh berbagai keterampilan, termasuk kemampuan mendengarkan dengan penuh perhatian untuk memahami kebutuhan dan keinginan tamu, serta kemampuan berbicara dengan jelas, sopan, dan mudah dipahami. Staf front office juga harus mampu menyampaikan informasi yang akurat dan relevan, serta menunjukkan empati dengan memahami perasaan dan sudut pandang tamu. Selain itu, kemampuan mengelola emosi, terutama dalam situasi sulit atau stres, dan penggunaan bahasa tubuh yang positif, seperti tersenyum, menjaga kontak mata, dan gestur terbuka, juga merupakan faktor penting yang

mendukung keberhasilan komunikasi interpersonal di front office.

Pengetahuan yang luas tentang hotel, fasilitas, layanan, dan kebijakan sangat penting bagi staf front office untuk memberikan informasi yang akurat dan membantu tamu selama mereka menginap. Staf front office harus menguasai pengetahuan tentang berbagai fasilitas dan layanan hotel, seperti jenis kamar, restoran, spa, dan fasilitas lainnya. Selain itu, mereka harus memahami kebijakan hotel, termasuk kebijakan check-in/check-out, pembatalan reservasi, dan penggunaan fasilitas. Pengetahuan tentang destinasi wisata di sekitar hotel, seperti objek wisata, restoran, dan tempat hiburan, juga diperlukan agar staf dapat memberikan rekomendasi yang tepat kepada tamu. Selain itu, pemahaman tentang budaya lokal, termasuk adat istiadat, bahasa, dan norma-norma setempat, sangat penting untuk menciptakan pengalaman tamu yang lebih personal dan berkesan.

Berdasarkan kajian pustaka, beberapa strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi interpersonal front office guna memperbaiki pengalaman tamu di hotel. Pertama, rekrutmen dan seleksi staf front office yang tepat sangat penting untuk mendapatkan staf dengan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik dan motivasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik. Kedua, pelatihan dan pengembangan berkala dalam komunikasi interpersonal, termasuk simulasi, teknik komunikasi nonverbal, dan penanganan situasi sulit, sangat penting untuk meningkatkan kemampuan staf dalam berinteraksi dengan tamu. Selain itu, budaya organisasi yang menekankan pentingnya pelayanan pelanggan dan komunikasi interpersonal yang efektif akan mendorong staf untuk memberikan layanan terbaik. Pemberian umpan balik konstruktif dan pengakuan atas kinerja yang baik juga membantu staf front office meningkatkan kemampuan komunikasi mereka. Teknologi, seperti sistem CRM, dapat digunakan untuk meningkatkan personalisasi layanan dengan menyimpan data dan preferensi tamu. Terakhir, penilaian dan evaluasi berkala terhadap efektivitas komunikasi interpersonal sangat penting untuk memastikan bahwa strategi yang diterapkan berjalan dengan baik.

Kepuasan tamu adalah kunci keberhasilan dalam industri perhotelan, karena dapat mendorong loyalitas dan menghasilkan rekomendasi positif. Menurut Susnita (2020), faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan tamu meliputi kualitas pelayanan, yang mencakup keramahan staf, kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, dan kecepatan respons terhadap permintaan tamu; nilai yang diterima, yaitu perbandingan antara harga yang dibayarkan dengan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diterima; keadilan, yang merujuk pada perlakuan yang adil dan hormat kepada semua tamu tanpa diskriminasi; serta kepuasan emosional, yang melibatkan perasaan senang dan nyaman selama berada di hotel, menciptakan pengalaman positif yang tak terlupakan.

METODE

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu di hotel. Desain penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami ke dalam pengalaman, persepsi, dan interaksi antara tamu hotel dengan staf front office dalam konteks yang alami dan situasional.

Penelitian ini mengumpulkan data primer dan sekunder untuk mendapatkan informasi yang relevan. Data primer diperoleh langsung dari sumber utama melalui observasi dan wawancara dengan subyek penelitian, yaitu manajer, supervisor, dan staf front office di Asialink Hotel Batam. Data sekunder dikumpulkan dari buku, literatur kepustakaan, internet, serta sumber tertulis lainnya yang relevan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan wawancara mendalam, observasi langsung, dokumentasi, dan studi pustaka sebagai metode utama.

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi terkait pelaksanaan prosedur pengaduan dan praktik komunikasi interpersonal di front office. Wawancara terstruktur dengan staf yang dipilih berdasarkan pengalaman kerja dan keahlian komunikasi ini membantu peneliti memahami tantangan dan strategi yang digunakan untuk meningkatkan pengalaman tamu. Observasi langsung juga dilakukan untuk melihat interaksi antara staf dan tamu tanpa menggunakan pedoman khusus agar informasi yang didapat lebih alami dan mendalam. Selain itu, analisis dokumentasi dari pedoman komunikasi internal, pelatihan staf, dan feedback tamu memberikan wawasan tambahan tentang bagaimana komunikasi interpersonal diatur dalam hotel.

Data yang dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis kualitatif, yang memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tema-tema dan pola-pola yang muncul dari wawancara dan observasi, serta mengembangkan pemahaman mendalam tentang komunikasi interpersonal di hotel tersebut. Penelitian ini dilakukan di Asialink Hotel Batam, yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.22, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau.

PEMBAHASAN

Penelitian ini membahas pola komunikasi yang berfokus pada kemampuan komunikasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan demi mencapai kepuasan pelanggan. Selain itu, penelitian juga menyoroti hambatan komunikasi yang dapat mengganggu interaksi dengan tamu maupun dengan departemen lain, serta langkah-langkah untuk mengatasi hambatan tersebut di Asialink Hotel by Prasanthy Batam, khususnya di departemen front office. Berdasarkan data yang telah penulis

kumpulkan melalui observasi, wawancara dengan staf departemen *front office* di Asialink Hotel by Prasanthy Batam, serta data pendukung, ditemukan bahwa setiap staf memiliki pandangan dan jawaban yang berbeda dalam menanggapi beberapa pertanyaan terkait komunikasi yang terjadi di departemen *front office*.

Kemampuan komunikasi Staf Front Office dalam 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. 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. *Front office* juga merupakan sebuah *first impression* sebuah hotel yang dilihat langsung oleh tamu.

Kemampuan komunikasi staf *front office* department Asialink Hotel by Prasanthy Batam ternyata masih belum cukup baik karena ada beberapa staf yang memiliki sifat pendiam. Berdasarkan pernyataan yang disampaikan oleh supervisor *Front Office* bahwa kemampuan staf dalam berkomunikasi masih belum cukup baik, dikarenakan ada beberapa hal yang masih di bawah pengawasan 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, 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. Lingkungan kerja yang kondusif berperan penting dalam mempengaruhi performa kerja *front office*, menciptakan suasana yang mendukung produktivitas dan kualitas pelayanan yang optimal kepada tamu (Sagala, Lubis and Supardi, 2023).

Kemampuan Interpersonal Staf Front Office dalam berkoordinasi

Di dalam menjalankan tugas 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 menginformasikan 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. Komunikasi interpersonal itu sangat penting untuk menunjang kinerja para staf demi meningkatkan kualitas pelayanan. kedekatan komunikasi interpersonal sangatlah mempengaruhi perilaku untuk niat menyadarkan penerima agar menerima pesan dengan baik (Parantikan dan Irawan, 2021:38).

Komunikasi Interpersonal Staf Front Office Asialink Hotel by Prasanthy Batam

Komunikasi interpersonal adalah komunikasi yang dilakukan oleh satu orang yang mengirimkan pesan dan orang lain atau sekelompok kecil orang yang menerimanya, dengan berbagai dampak dan kesempatan untuk mendapatkan umpan balik. Komunikasi interpersonal sangat penting untuk menciptakan hubungan yang baik antara tamu dan staf Asialink hotel by Prasanthy Batam. Komunikasi interpersonal yang efektif dapat meningkatkan kepercayaan tamu, meminimalkan konflik, dan meningkatkan citra hotel, dalam hal ini komunikasi interpersonal sangat penting untuk diterapkan di bagian *front office* guna meningkatkan kepuasan tamu. Dari perspektif tersebut, saya mengulas teori komunikasi interpersonal yang meliputi keterbukaan, empati, dukungan, dan sikap positif.

Aspek-aspek tersebut dialami oleh Staff Asialink hotel by Prasanthy Batam dan tamu Hotel. Saat proses pelayanan dilakukan oleh Staff Hotel terhadap konsumen terjadi interaksi. Interaksi terjadi melalui kontak komunikasi. Staf harus bisa menciptakan kontak komunikasi yang baik dengan konsumen karena komunikasi yang baik tersebut menjadi salah satu faktor yang menentukan puas atau tidaknya konsumen terhadap pelayanan yang diberikan. Komunikasi interpersonal menunjukkan bahwa staff *front office* sudah memiliki keterampilan berkomunikasi yang cukup baik, sehingga komunikasi interpersonal yang terjalin antara staf *front office* dengan tamu dapat berhasil.



Gambar 1. Asialink hotel by Prasanthy Batam (2023).

Berdasarkan gambaran jawaban dari manager, supervisor dan staf *front office* sebagai responden dapat disimpulkan bahwa komunikasi interpersonal memainkan peran krusial dalam meningkatkan pengalaman tamu. Staf *front office* tidak hanya mengenali pentingnya memiliki kemampuan komunikasi yang baik untuk membangun hubungan positif dengan tamu dan memahami kebutuhan mereka, tetapi juga mampu mengatasi situasi sulit dengan empati dan profesionalisme. Staf *front office* menunjukkan kemampuan yang luar biasa dalam membangun *rapport* dengan tamu dari berbagai latar belakang budaya, menekankan pentingnya sikap ramah, sopan, dan personal dalam interaksi mereka.

Kemampuan untuk menangani keluhan dengan tenang dan mencari solusi yang memuaskan menunjukkan komitmen mereka terhadap kepuasan tamu, sementara penggunaan komunikasi nonverbal seperti senyum dan bahasa tubuh terbuka menambahkan dimensi positif dalam pengalaman tamu. Selain itu, mereka juga terampil dalam memberikan pelayanan yang luar biasa dengan memberikan kejutan kecil yang personal kepada tamu. Dalam situasi stres, staf menunjukkan kemampuan untuk tetap profesional dan fokus pada penyelesaian masalah, sambil terus memprioritaskan kebutuhan tamu. Dukungan terhadap pembelajaran dan pengembangan diri juga terlihat kuat, menunjukkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pengukuran keberhasilan melalui umpan balik tamu dan ulasan online memungkinkan mereka untuk terus memperbaiki kinerja mereka dan mempromosikan budaya layanan pelanggan yang unggul di seluruh hotel.

Secara keseluruhan, hasil wawancara ini menggambarkan komitmen Asialink Hotel Batam by Prasanthy dalam menyediakan pengalaman menginap yang istimewa bagi setiap tamu, didukung oleh staf *front office* yang tidak hanya profesional tetapi juga berorientasi pada pelayanan yang memuaskan dan personal.

Upaya untuk Mengatasi Hambatan Komunikasi di Front Office Department

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* Asialink hotel by Prasanthy Batam, 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.

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. Pelatihan kerja memiliki peran krusial dalam mengembangkan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan oleh seorang *front office* untuk meningkatkan performansi secara keseluruhan, sehingga mampu memberikan pelayanan yang lebih efisien, profesional, dan memuaskan bagi para tamu (Putri, Wibowo and Lubis, 2024). Menurut 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.

SIMPULAN

Komunikasi interpersonal antara staf *front office* dengan tamu di Asialink hotel by Prasanthy Batam sangat baik, hal ini dikarenakan staf *front office* tersebut sangat terbuka dalam memberikan informasi. Dimana staf *front office* tersebut memberikan informasi dengan jujur dan sanggup bertanggung jawab atas informasi tersebut. Selain itu mereka juga sangat empati. Karena mereka sangat peka terhadap kebutuhan tamu jika tamu tersebut merasa tidak nyaman saat tinggal di hotel pasti keluhan tersebut akan ditindaklanjuti dengan cepat oleh *front office*. Staf juga sangat mendukung dan positif, dalam hal ini mereka merespon keluhan tamu dengan spontan dengan kata yang baik, bahkan memberi informasi yang baik dan positif. Staf *front office* sangat setara, dalam hal ini mereka tidak berbeda perlakuan dalam memberikan informasi dan layanan kepada tamu.

Kepuasan tamu terhadap pelayanan Staff Front office di Asialink hotel by Prasanthy Batam sangat baik, karena kinerja dan komunikasi Staff Front office di Asialink hotel by Prasanthy Batam mencapai ekspektasi tamu. Performance yang sesuai SOP yang telah ditetapkan, seperti penampilan yang rapih, percaya diri, menyapa, sopan santun dan menjadi pendengar yang baik, antusias dalam melayani dan mampu menimbulkan hubungan yang baik dengan tamu. Produk yang diiklankan sesuai dengan sebenarnya, kamar hotel memiliki kualitas yang baik.

Disimpulkan bahwa ada pengaruh yang positif dan signifikan antar komunikasi interpersonal staf *front office* Asialink hotel by Prasanthi Batam terhadap kepuasan tamu. Peningkatan kemampuan komunikasi interpersonal di front office sangat penting dalam pengembangan karir karyawan, karena hal ini berkontribusi langsung terhadap produktivitas mereka dan kualitas layanan yang diberikan, yang pada akhirnya meningkatkan pengalaman tamu dan reputasi hotel (Lubis, Gunawan and Wardhani, 2023).

DAFTAR PUSTAKA

- Andriyatno, V. D., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2023). The Influence of Internship on The Professionalism of Students Departement of Room Division at Batam Tourism Polytechnic. *Media Wisata*, 21(2), 314–328. <https://doi.org/10.36276/mws.v21i2.535>
- Angraini, C., Ritonga, D. H., Kristina, L., Syam, M., & Kustiawan, W. (2022). Komunikasi Interpersonal. *Jurnal Multidisiplin Dehasen (MUDE)*, 1(3), 337–342. <https://doi.org/10.37676/mude.v1i3.2611>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Sage Publications Ltd.
- Estikowati, E. (2016). Pentingnya Komunikasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Tugu Malang. *Jurnal Pariwisata Pesona*, 1(1), 1–12. <https://doi.org/10.26905/jpp.v1i1.367>
- Gani, J. (2014). Pengaruh Hambatan Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan Hotel Midtown Surabaya. *Jurnal E-Komunikasi* 2 (1).
- Happy Mefri, Y. dan Y. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu Menginap. *Universitas Negeri Padang*, 7(1), 37–72.
- Harapan, E., Pd, M., Ahmad, S., & MM, D. (2022). Komunikasi antarpribadi: Perilaku insani dalam organisasi pendidikan. PT. RajaGrafindo Persada-Rajawali Pers.
- Lubis, A. L., Gunawan, A. A., & Wardhani, G. S. (2023). Implikasi Program Pengembangan Karir Terhadap Produktivitas Karyawan di Hotel HS Batam. *Jurnal Manajemen Rekayasa Dan Inovasi Bisnis*, 2(1), 1–11. Retrieved from <https://journal.iteba.ac.id/index.php/jmrib/article/view/143>
- Lubis, A. L., Supardi, Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2024). Sosialisasi Ilmu Pengetahuan Hospitality Agar Menjadi Hotelier Profesional Di SMAN 19 Batam. *JURNAL KEKER WISATA*, 2(2), 224–236. <https://doi.org/10.59193/jkw.v2i2.261>
- 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.
- Putri, M., Andri Wibowo, & Luthfini Lubis, A. (2024). IMPLEMENTASI PELATIHAN KERJA DALAM MENANGANI GUEST COMPLAINT PADA FRONT OFFICE DI OS HOTEL TANJUNG UNCANG. *JURNAL MEKAR*, 3(1), 6–13. <https://doi.org/10.59193/jmr.v3i1.285>
- Putri, S. P. A., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2023). ANALISIS PENGARUH KINERJA PENGAWAS KAMAR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL PACIFIC PALACE BATAM. *JURNAL MATA PARIWISATA*, 2(1), 29–33. https://doi.org/10.59193/terapan_pariwisata_5
- Sagala, R., Lubis, A., & S. (2023). The Effect of The Work Environment on Front Office Employees' Performance at The Pacific Palace Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 798-822. doi:10.37484/jmph.070211
- Sandra, T. A., Ervina, E., & Maulida, R. G. (2023). Preferensi Dan Pengalaman Tamu Menginap Di Hotel. 07(02), 1–13.
- Sayin, K. (2018). The Effect Of Communication Problems On Productivity In Hotel Operations: A Qualitative Application. How to Cope With Disrupted Times, 1020. Association of Economists and Managers of the Balkans, Belgrade, Serbia; Faculty of Management Koper, Slovenia; Doba Business School - Maribor, Slovenia; Integrated Business Faculty - Skopje, Macedonia; Faculty of Management - Zajecar, Serbia. <https://doi.org/10.31410/EMAN.2018.1020>
- Sugiarto, Endar. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Jakarta: Gramedia
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *Juripol (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Suzatri, A. (2020). Pengaruh Komunikasi, Komitmen Organisasi dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. POS Indonesia (PERSERO) Palembang. UIN Raden Fatah Palembang.
- Yosep, H., & Syaiful Ade Septemuryantoro. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*, 8(3), 187–196. <https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274>