



PENDAHULUAN

Latar Belakang

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam berlangsungnya kehidupan di dunia ini. Menurut Cangara (2016:20) komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada saatnya akan tiba rasa saling pengertian yang mendalam. Manusia membutuhkan komunikasi dalam kehidupan sehari-hari sebagai makhluk sosial. Manusia akan selalu memiliki keinginan untuk berbicara, tukar-menukar gagasan, mengirim serta menerima informasi, bekerja sama dengan orang lain untuk memenuhi kebutuhan, dan lain sebagainya. Effendy dalam Ruliana (2014:3) mendefinisikan komunikasi sebagai proses penyampaian pesan oleh komunikator kepada komunikan melalui suatu media yang menimbulkan efek. Berdasarkan definisi tersebut, maka komunikasi dapat dikatakan efektif apabila penerima pesan (komunikan) memahami dan memberikan timbal balik dari apa yang disampaikan oleh pengirim pesan (komunikator). Komunikasi yang efektif melibatkan adanya pertukaran informasi, ide, kepercayaan, dan sikap antara kedua belah pihak agar berjalan sesuai yang diharapkan.

Proses komunikasi dapat terjadi dalam segala jenis yang bersifat personal, organisasional, maupun sosial. Rustan dan Hakki (2017:2) menjelaskan bahwa “Komunikasi bersifat *omnipresent* (hadir dimana-mana) kapan saja, dimana saja, dan dengan siapa saja”. Salah satu konteks komunikasi yang lekat dalam kehidupan manusia sehari-hari yaitu komunikasi antar pribadi (*interpersonal*). Komunikasi antarpribadi berasal dari dua kata yang membentuk istilah tersebut, yaitu komunikasi dan pribadi. Komunikasi secara sederhana bisa diartikan sebagai proses pertukaran pesan antara komunikator dengan komunikan, sedangkan antarpribadi dapat diartikan sebagai hubungan yang melibatkan relasi personal. Menurut De Vito dalam Edi dan Syarwani (2016:2) komunikasi interpersonal adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan-pesan antara dua orang, atau di sekelompok kecil orang dengan beberapa *effect* atau umpan balik seketika. Agar komunikasi interpersonal berjalan efektif, seseorang perlu memiliki keterampilan komunikasi. Keterampilan untuk dapat berkomunikasi secara interpersonal dibutuhkan oleh beberapa bidang, salah satunya dalam sebuah perusahaan. Hal ini dikarenakan, apabila terjadi kesalahan dalam komunikasi akan berpengaruh pada tujuan perusahaan salah satunya kepuasan pelanggan.

Pelanggan yang merasa kurang puas terhadap produk atau jasa dari sebuah perusahaan cenderung akan menyampaikan berbagai keluhan. Somad & Priansa (2014:154) menjelaskan bahwa keluhan dari pelanggan berupa kritik, masukan, saran, maupun berbagai hal yang dirasakan pelanggan atas produk atau jasa yang dihasilkan oleh perusahaan. Keluhan yang tidak diselesaikan dengan baik dapat memberikan dampak negatif bagi perusahaan. Rahmayanti (2012) menyatakan alasan-alasan mengapa pelanggan meninggalkan suatu produk atau jasa dari perusahaan yaitu jika pelanggan tidak puas terhadap *handling customer complaint* (penanganan keluhan), maka 95% mereka akan memilih langsung pergi ke *competitor* lain, selain itu jika satu orang yang keluhannya tidak ditangani dengan baik maka akan menyampaikan ke orang lain sebanyak 10-20 orang bahkan sampai ke ratusan orang, sedangkan jika satu pelanggan puas maka akan menyampaikan ke

lima orang saja. Berdasarkan hal tersebut, ketidakpuasan pelanggan akan menyebar lebih cepat dan lebih luas dibandingkan kepuasan pelanggan, sehingga penanganan keluhan harus diselesaikan secara optimal agar tidak menjadi dampak negatif bagi sebuah perusahaan.

Banyak perusahaan yang sedang berkembang di Indonesia salah satunya di sektor pariwisata dan perhotelan (*hospitality industry*). Merujuk data yang dipublikasikan oleh Badan Pusat Statistik tahun 2020, hotel di Indonesia berjumlah 3.644 dengan total 367.696 kamar. Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta merupakan salah satu perusahaan yang termasuk dalam kelompok "*hospitality industry*" di Daerah Istimewa Yogyakarta. Ciri dalam kelompok ini adalah adanya unsur pelayanan (jasa) yang ditawarkan kepada pelanggan atau tamu. Tujuan dalam bisnis *hospitality industry* adalah menciptakan keuntungan melalui penciptaan dan pemeliharaan kepuasan tamu. Demi mencapai tingginya kepuasan tamu, pelayanan atau *service* merupakan hal yang sangat penting, sehingga seluruh staf hotel khususnya seorang resepsionis yang melayani tamu secara langsung sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel harus memberikan pelayanan terbaik.

Menurut Richard Komar (2014:9) Resepsionis adalah tempat paling depan dalam sebuah hotel dengan berbagai koneksi dengan tamu. Resepsionis atau *front office* sering diibaratkan sebagai ujung tombak serta wakil manajemen sebuah hotel karena seorang resepsionislah yang pertama kali ditemui oleh tamu sehingga menjadi kesan pertama tentang baik atau buruknya citra hotel tersebut. Berdasarkan hal tersebut, keterampilan komunikasi yang baik sangat diperlukan oleh seorang resepsionis dalam memberikan pelayanan terutama pada saat mengatasi keluhan sehingga tercapainya kepuasan tamu. Hal ini yang mendasari penulis memilih "Proses Komunikasi Resepsionis dalam Menangani Keluhan dari Tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta" sebagai judul dalam penulisan Laporan Akhir.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah yang dibahas dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah :

- 1) Apa saja tugas resepsionis di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta?
- 2) Apa saja aspek keluhan di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta?
- 3) Bagaimana proses komunikasi yang terjadi serta prosedur dalam penanganan keluhan di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta?
- 4) Apa saja hambatan yang dihadapi dalam proses komunikasi penanganan keluhan, dan bagaimana solusi untuk mengatasinya?

Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan yang akan dibahas dalam penulisan Laporan Akhir ini adalah :

- 1) Menjelaskan tugas resepsionis di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta
- 2) Menjelaskan aspek keluhan di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta
- 3) Menjelaskan proses komunikasi yang terjadi serta prosedur dalam penanganan keluhan di Hotel Yellow Star Ambarukmo Yogyakarta
- 4) Membahas hambatan yang dihadapi resepsionis dalam proses komunikasi penanganan keluhan serta solusi untuk mengatasinya

