

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu mengenai *study* komunikasi dari wilson (2008) yang berjudul **“Penguasaan Dan Peningkatan Kemampuan Berbahasa Inggris Bsgi Pelaku Pariwisata”** dan peneliti mengambil judul **“Peranan Komunikasi Bahasa Inggris Bagi Resepsionis Guna Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Sahid Surabaya”**.

Hasil dari penelitian terdahulu adalah sesuai perkembangannya, para ahli bahasa (*linguist*) menyarankan bahwa cara terbaik untuk menguasai bahasa asing dapat diperoleh dengan mendiskusikan isi dari suatu buku, artikel, pamphlet dan brosur. Henry Sweet dalam bukunya *The Practical Study of Language* pada tahun 1899 menyarankan ada 4 prinsip utama dalam meningkatkan dan menguasai suatu bahasa Inggris yaitu : pemilihan materi belajar yang menarik, batasan materi belajar, kemampuan mendengar, berbicara, membaca dan menulis dan mengganti bahan belajar yang sederhana menjadi lebih *kompleks* secara bertahap. Sebagai tambahan bahwa dalam penguasaan bahasa Inggris ini, seorang sarjana dari Jerman F. Franke pada tahun 1884 bahwa cara terbaik dalam penguasaan bahasa adalah aktifitas berbahasa yang aktif daripada terfokus mempelajari tata bahasa. Berbicara secara sistematis dan otomatis akan memperhatikan cara pengucapan (*pronunciation*), perbendaharaan kata, gerak tubuh dan mimik wajah (*mime*), bermain peran (*role play*), Serta penggunaan gambar (*picture*). Dan bentuk ini sebaiknya diterapkan dalam pembelajaran secara berkelanjutan. Pada akhirnya

bahwa penguasaan tata bahasa (*grammar rules*) dapat dilakukan secara induktif dalam percakapan berbahasa.

Sedangkan Proyek Akhir yang peneliti tulis menekankan pada komunikasi bahasa Inggris yang ada di lingkungan *Front Office* harus selalu mengalami peningkatan yang signifikan dengan melakukan *training - training* yang bertujuan memberikan pelayanan yang terbaik kepada para tamu.

Adapun persamaan dan perbedaan di dalam penelitian terdahulu dengan Proyek Akhir, yaitu :

Perbedaan

Pada penelitian terdahulu peneliti membahas peningkatan berbahasa Inggris bagi pelaku pariwisata yang memiliki cakupan yang lebih luas. Sedangkan di dalam Proyek Akhir membahas mengenai peningkatan berbahasa Inggris pada lingkungan *Front Office* yaitu pada resepsionis hotel yang cakupannya lebih sempit.

Persamaan

Sama – sama membahas mengenai peningkatan bahasa Inggris.

2.2 Landasan Teori

Landasan teori yang dibahas dalam Proyek Akhir mengenai definisi komunikasi, jenis - jenis komunikasi dan teori – teori yang terkait.

2.2.1 Pengertian Komunikasi

Setiap perusahaan yang bergerak di bidang jasa pasti mempunyai banyak cara dalam memperlancar usahanya. Segala cara telah diwujudkan guna mencapai sasaran yang diinginkan. Penerapannya yaitu melalui komunikasi yang baik. Komunikasi yang baik tentunya dapat menjadikan suatu usaha jasa berjalan dengan lancar dan baik.

Istilah komunikasi berasal dari kata latin *Commicatio* berarti “sama” atau “sama makna”. Jadi komunikasi baru akan terjalin apabila sudah terjadi persamaan pengertian tentang sesuatu yang dikomunikasikan antara dua pihak yang terlibat. Pengertian komunikasi yang seperti ini baru bersifat mendasar, karena hanya bersifat informatif, sekedar orang lain mengetahui apa yang disampaikan oleh satu pihak ke pihak lain.

Menurut Susanto (Citroboto, 1982:1), pengertian komunikasi adalah suatu proses yang mempunyai 3 komponen. Pertama, komunikator yaitu seseorang yang memindahkan arti. Kedua, simbol untuk memindahkan arti. Ketiga, penerima yaitu seseorang yang menerima simbol dan menterjemahkan artinya. Dari beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan beberapa hal :

1. Bahwa dalam komunikasi terjadi penyampaian pengertian dari seseorang ke orang lain.
2. Bahwa penyampaian tersebut merupakan suatu proses (urutan kejadian).
3. Bahwa penyampaian tersebut menggunakan lambang.

Dengan kesimpulan – kesimpulan tersebut dapat dirumuskan bahwa “komunikasi adalah penyampaian pengertian dari seseorang kepada orang lain, dengan menggunakan lambang – lambang dan penyampaiannya tersebut merupakan suatu proses”.

Secara jelas dapat diketahui bahwa komunikasi juga mempunyai hubungan yang sangat penting dengan dunia bisnis termasuk hotel. *Front office* sebagai salah satu departemen yang ada di hotel, mempunyai peranan untuk berkomunikasi secara langsung dengan tamu. Operasional *Front Office* merupakan pelayanan pertama yang diberikan kepada tamu. Dalam aktifitasnya, komunikasi memerlukan sarana yang dapat menunjang operasional dari *Front Office*. Sarana - sarana atau media komunikasi yang melengkapi operasional *Front Office* adalah memo, komputer, *faximille*, *telephone*, dan sebagainya tergantung dari kualitas suatu hotel.

2.2.2 Komponen – Komponen Komunikasi

Menurut Citroboto (1982:2), terdapat 4 komponen – komponen komunikasi, yaitu :

1. Komunikator adalah tempat asal sumber pengertian yang dikomunikasikan, atau orang yang menyampaikan berita.
2. Berita adalah “pengertian” dari komunikator yang penyampaiannya diubah menjadi lambang – lambang.
3. Saluran adalah sarana tempat berlalunya lambang – lambang tersebut. Saluran tersebut adalah pendengaran, penglihatan, dan penciuman.
4. Penerima adalah orang yang menerima berita (lambang pengertian). Lalu lambang pengertian itu oleh penerima ditafsirkan. Penerimaan tersebut dapat melalui pendengaran, penglihatan dan sebagainya. Komunikasi dikatakan berhasil bila tafsiran penerima tersebut dapat menerima maksud si komunikator bila tidak sesuai maka disebut salah komunikasi.

2.2.3 Jenis – Jenis Komunikasi

Menurut Sihite (2000:100), terdapat 3 jenis komunikasi, yaitu :

1. Komunikasi personal adalah komunikasi antara seseorang dengan orang lain ataupun antara seorang komunikator dengan seorang komunikan secara langsung, baik secara tatap muka atau melalui media. Komunikasi personal terbagi atas, komunikasi antar personal, komunikasi dengan isyarat, komunikasi dengan diri sendiri, dan komunikasi transedental.
2. Komunikasi kelompok atau organisasi adalah proses komunikasi antara seseorang komunikator dengan sejumlah komunikan yang membentuk kelompok, misalnya pertemuan, ceramah, kuliah, *briefing*, dan lain – lain. komunikasi dalam organisasi terdiri dari empat arah yang berbeda, yaitu :
 - a. Komunikasi ke bawah (*downwards communication*)
 Komunikasi ini mengalir dari seorang pemimpin (*manager*) pada jenjang hirarki yang lebih tinggi ke jenjang yang lebih rendah.
 Contohnya : pendelegasian tugas.
 - b. Komunikasi ke atas (*upwards communication*)
 Arus komunikasi dari bawahan kepada atasan atau pimpinan, lebih menekankan segi pertanggungjawaban antara hubungan pimpinan dan bawahan.
 Contohnya : laporan pertanggungjawaban kerja
 - c. Komunikasi horizontal
 Komunikasi secara mendatar, misalnya antara seorang *supervisor* dengan *supervisor* lainnya.

Contohnya : diskusi mengenai program pengembangan reastaurant,
diskusi mengenai hasil *meeting*.

d. Komunikasi diagonal

Komunikasi silang (*cross communication*), contohnya komunikasi antara pimpinan bagian dengan *staff* pada bagian lain.

3. Komunikasi massa adalah proses komunikasi dengan menggunakan media massa. Komunikasi massa mencakup antara lain penerangan, pameran, propaganda, jurnalistik, *public relation*, dan lain – lain.

2.2.4 Hambatan – Hambatan Komunikasi

Menurut Sihite (2000:103), terdapat 5 hambatan – hambatan komunikasi, yaitu :

1. Hambatan semantik yaitu hambatan yang disebabkan faktor bahasa yang digunakan oleh para pelaku komunikasi.
2. Hambatan mekanik yaitu Hambatan yang disebabkan oleh faktor elektrik, mesin, media, dll.
3. Hambatan Ekologis yaitu Hambatan dalam proses komunikasi yang berasal dari lingkungan sekitar proses komunikasi tersebut berlangsung.
4. Hambatan Antropologis yaitu Hambatan dalam proses komunikasi yang disebabkan oleh perbedaan pada diri manusia.
5. Hambatan Psikologis yaitu Hambatan yang disebabkan oleh faktor-faktor kejiwaan.

2.2.5 Hal – Hal yang Mempengaruhi Komunikasi

Menurut Citrobroto (1982:2), terdapat 4 faktor yang mempengaruhi komunikasi, yaitu :

1. Dilihat dari komunikator (asal berita)

a. Kecakapan komunikator (pengirim berita)

Pengirim berita yang baik harus menguasai cara – cara menyampaikan buah pikiran baik secara lisan maupun secara tertulis.

b. Sikap komunikator

Hasil komunikasi dipengaruhi pula oleh sikap komunikator. sikap sombong, angkuh menyebabkan si pendengar muak dan menolak uraian komunikator.

c. Pengetahuan komunikator

Hasil komunikasi dipengaruhi oleh kekayaan pengetahuan pihak komunikator, oleh karena itu agar cakap berkomunikasi, seseorang perlu rajin membaca dan mencari pengalaman.

d. Saluran dan alat

Akhirnya komunikasi dipengaruhi oleh saluran dan alat tubuh dari komunikator, terutama dalam kondisi lisan. Suara harus mantap dan jelas.

2. Dilihat dari segi *reseptor*

a. Kecakapan berkomunikasi *reseptor*

Hasil komunikasi ditentukan pula oleh kecakapan berkomunikasi *reseptor* terutama kecakapan mendengarkan dan membaca.

b. Sikap *reseptor*

Hasil komunikasi dipengaruhi pula oleh sikap *reseptor*. Kadang – kadang *reseptor* bersikap curiga terhadap komunikator dengan menentukan kesimpulan sendiri.

c. Pengetahuan *reseptor*

Hasil komunikasi dipengaruhi oleh kekayaan pengetahuan *reseptor*. Dengan pengetahuan yang banyak *reseptor* dapat dengan cepat menangkap isi dari suatu pembicaraan.

d. Sistem Sosial

Reseptor harus memahami kedudukan apa – siapa si komunikator bersangkutan.

e. Saluran komunikasi

Komunikasi dipengaruhi pula oleh saluran komunikasi (pendengaran, penglihatan, dan sebagainya).

2.2.6 Komunikasi Efektif

Menurut Susanto (1989:143), efektifitas komunikasi selain ditentukan oleh isi pesan serta teknik penyebaran, ditentukan pula oleh pradisposisi untuk menerima isi pesan. Pradisposisi ini dapat diadakan, apabila pesan memperhatikan beberapa faktor berikut ini :

1. Isi pesan

Merupakan pendapat yang sesuai atau tidak bertentangan dengan kesediaan psikologi komunikan.

2. Isi diarahkan pada harapan dan tuntutan dasar (*basic need's*) dari individu, seperti :

- a. Harga diri
 - b. Dapat diterima oleh komunikan
 - c. Memenuhi kebutuhan psikologi
 - d. Dapat memberikan perasaan aman kepada individu
 - e. Memberikan kesan
3. Isi pesan menunjukkan keserasian antara tuntutan sosial individu maupun kelompok.
 4. Isi pesan memiliki nilai kebenaran

2.2.7 Menguasai Teknik Berkomunikasi

Menurut Ruslan (1999:40), tahapan menguasai teknik komunikasi dapat dicapai melalui hubungan komunikasi dua arah yang efektif dengan teknik dan metode tertentu, “ *what is communication* “ and “ *how to communicate* “. Bagaimana memanfaatkan media sebagai sarana (*tool*) atau saluran (*channel*) dalam teknik penyampaian pesan? Yaitu melalui formula “AIDDA” yang merupakan kesatuan singkatan dari tahapan–tahapan komunikasi persuasif, yaitu:

A – <i>attention</i> ,	menarik perhatian.
I – <i>interest</i> ,	membangkitkan minat
D – <i>desire</i> ,	menumbuhkan hasrat
D – <i>decision</i> ,	membuat keputusan.
A – <i>action</i> ,	melakukan kegiatan

2.2.8 Peranan Komunikasi

Menurut Sihite (2000:108), terdapat 4 peranan komunikasi, yaitu :

1. Sebagai radar sosial

Berperan sebagai alat untuk mencari atau mengumpulkan informasi atau alat untuk menyampaikan informasi

2. Pengolahan untuk pembuatan keputusan

Komunikasi melalui iklan yang dipasang oleh pengusaha produk tertentu dapat mempengaruhi masyarakat untuk mengambil keputusan.

3. Pengajaran

Komunikasi dapat dipakai sebagai alat untuk menyampaikan atau menerima pelajaran .

4. Penghibur

Komunikasi dapat digunakan sebagai alat untuk menghibur orang atau pihak lain, misalnya melalui media.

2.2.9 Proses Komunikasi dalam Perspektif Psikologis dan Mekanistik

Menurut Effendy (1992:32), komunikasi dapat ditelaah dalam 2 perspektif, yaitu perspektif psikologis dan perspektif mekanistik.

1. Proses komunikasi dalam perspektif psikologis

Proses komunikasi dalam perspektif psikologis terjadi pada komunikator ketika ia melakukan penyandian (*encoding*) pesan dan pada komunikan tatkala ia melakukan pengawasandian (*decoding*) pesan yang ia terimadari komunikator tadi. Prose encoding terdiri dari 2 tahap,yaitu : persepsi dan ideasi.persepsi adalah proses pengindraan hal – hal di luar

diri komunikator yang menimbulkan kesan. proses persepsi ini terjadi dalam alam sadar.

Sesudah proses persepsi itu kini berlangsung proses ideasi yang terjadi pada alam bawah sadar. Pada tahap ini komunikator memformulasikan hasil persepsi tadi dengan simbol – simbol yang dimengerti oleh komunikator. Ketika komunikator memformulasikan hasil persepsi dengan simbol – simbol disaat itulah “ pematangan “ membentuk suatu interpretasi dari komunikator yang bersangkutan.

2. Proses komunikasi dalam perspektif mekanistik

Proses komunikasi dalam perspektif mekanistik terjadi ketika pesan yang diformulasikan komunikator mulai ditransmisikan dengan mulut atau tangan, dan diterima oleh komunikator dengan indera telinga atau mata.

2.2.10 Pentingnya Pengetahuan Komunikasi bagi Karyawan Hotel

Menurut Sihite (2000:105), terdapat 13 *Action Toward Effective for Guiding “Communication”*, yaitu :

1. **C**, *Clarify your thinking*
Dapat memberikan penjelasan dengan baik.
2. **O**, *Obtain favorable attention*
Bisa menguasai suasana sehingga dapat memperoleh perhatian.
3. **M**, *Make it simple and specific*
Bisa menjelaskan dengan singkat, praktis, dan dapat dimengerti.
4. **M**, *Make effective use feed back*
Bisa dan berusaha untuk mendapatkan daya tarik dan yang dihargai.

5. **U**, *Use “you” appeal*

Rendah hati dan bersedia memohon, dan tidak bersifat memaksa atau memerintah.

6. **N**, *Note social climate and specific situation*

Bisa melakukan suasana persahabatan yang harmonis.

7. **I**, *Include benefit to the receiver*

Bermanfaat bagi wisatawan.

8. **C**, *Consider tone as well as content*

Pembicaraan yang dapat didengar secara jelas oleh semua para tamu.

9. **A**, *Always plants mental picture as goal images*

Tertanamnya mentalitas yang baik sebagai duta perusahaan untuk mencapai hasil yang maksimal.

10. **T**, *Talk only in positive term*

Pembicaraan harus selalu bermanfaat, dan tidak berspekulasi atau mengada - ada membuat cerita sendiri.

11. **I**, *Impress, repeat, associate, to get retention*

Mengesankan dan tak terlupakan oleh para tamu-tamu yang membuatnya akan tertarik ke fasilitas lain atau kembali pada saat yang lain lagi.

12. **O**, *Offer and ear linking and respect*

Menghargai kesukaan tamu – tamu walaupun yang ditawarkan lain.

13. **N**, *Nulify barriers to transmission and reception*

Menghindarkan segala rintangan untuk bisa berhubungan, yang dapat diterima oleh para tamu.

2.2.11 *Job Description* Resepsionis

Menurut Darsono (1992:18), Tugas dan tanggung jawab resepsionis adalah sebagai berikut :

1. Mengucapkan salam kepada tamu – tamu dengan sopan, gembira, dan senyum yang ramah.
2. Mengecek *log book* sebelum memulai bekerja dan apabila ada pesan atau instruksi supaya diselesaikan.
3. Menjawab semua telepon dengan cepat dan ramah.
4. Memberi informasi secara singkat dan jelas.
5. Menghitung persediaan kamar.
6. Memeriksa semua pesanan hari itu.
7. Mempersiapkan kamar–kamar untuk tamu biasa, tamu *vip*, dan tamu rombongan.
8. Bekerjasama dengan bagian lain, seperti *house keeping*, *front office cashier*, *operator* telepon dan. *uniform service*.
9. Mengecek laporan status kamar (*room report*), laporan perbedaan status kamar (*discrepancy report*).
10. Menghadiri rapat atau *meeting* dengan *manager front office*.
11. Menangani tamu yang *check – in* dan *check – out*.
12. Menangani tamu yang pindah kamar.
13. Membuat laporan harian dan menangani kunci kamar.

2.2.12 Telephone Handling

Menurut Agusnawar (2002:154) petunjuk menangani telepon dalam bertugas di hotel adalah sebagai berikut :

1. Setiap telepon yang berdering segera diangkat maksimal pada deringan ketiga.
2. Saat mengangkat gagang telepon pertama kali, sebutkan nama dan bagian dimana anda bekerja. Hindari menjawab dengan kata hallo. contoh :

“Shangrila Hotel, *good morning, afternoon, night, may i help you ?*“.

3. Nada atau volume suara wajar, enak didengar dan mencerminkan sikap sopan santun serta ramah tamah.
4. Dengarkan baik – baik apa yang dikatakan lawan bicara kita. Apabila kurang jelas katakan kepada si penelepon, dengan kalimat, “maaf bapak/ibu, dapat diulang sekali lagi karena penerimaan agak kurang jelas”.
5. Beri informasi yang jelas, apabila ada pertanyaan yang memang ditujukan kepada kita.
6. Apabila si penelepon menginginkan berbicara pada karyawan lain, kita dapat mengatakan dengan kalimat, “harap bapak/ibu menunggu sebentar, akan kami sambungkan kepada...”.
7. Apabila karyawan yang diminta tidak ada di tempat, kita dapat menjawab dengan kalimat “maaf bapak/ibutidak ada di tempat, apakah ada pesan yang ingin disampaikan ?“.
8. Apabila si penelepon tersebut ingin meninggalkan pesan, kita harus mencatatnya dengan jelas, nomor telepon, tanggal dan jam, nama yang

menerima pesan, dan cantumkan apakah pesan tersebut penting/segera/biasa. Setelah dicatat sebaiknya diulang kembali agar tidak ada kesalahan.

9. Apabila ingin mengetahui lawan bicara, sebaiknya mengucapkan “maaf bapak/ibu, dapatkah kami mengetahui nama bapak/ibu“. Setelah mengetahui nama lawan bicara, selanjutnya ucapkan/sebutkan namanya.
10. Apabila pembicaraan telah selesai, dan sebelum lawan bicara ingin menutup pembicaraan, sebaiknya ucapkan kalimat berikut, “terima kasih bapak/ibu, dan selamat pagi/siang/malam”.
11. Menutup pembicaraan sebaiknya dilakukan apabila lawan bicara sudah menutupnya, dan harus dilakukan dengan hati – hati. Gagang telepon diletakkan setelah kita ketahui bahwa lawan bicara kita sudah memutuskan sambungan teleponnya.

2.2.12 Pelayanan

Menurut Sihite (2000:105) pelayanan adalah jasa yang diberikan oleh orang – orang yang bekerja di dalam industri *hospitality*, contohnya yang menjual akomodasi. Bahkan dapat dikatakan maju mundurnya usaha hotel tergantung tingkat pelayanannya, jika pelayanannya baik maka semakin baik pula citra hotel tersebut.

Berikut ini adalah beberapa tata cara pelayanan di *Front Office Department*, yaitu :

2.2.13.1 Pelayanan *Check – In* untuk Tamu Perorangan

Menurut Sihite (2000:106) petunjuk dalam menangani pelayanan *check – in* untuk tamu perorangan adalah :

1. Tamu yang baru datang begitu turun dari kendaraan di *main antrance* akan disambut pertama kali oleh *doorman*. *Doorman* membuka pintu kendaraan dengan hati - hati, menyapa */greeting* dengan ramah, sopan dan senyum serta mengucapkan selamat datang di hotel. Kemudian menurunkan semua barang - barang tamu dari bagasi kendaraan dan meletakkannya sekitar *main entrance*. Setelah itu *doorman* mempersilahkan tamu masuk ke *lobby* hotel.
2. *Bell Boy* menjemput tamu tersebut dari *main entrance* dan mengantarkannya ke *reception desk* serta membawakan barang – barang bawaan tamu ke *reception counter*.
3. Tamu yang diantarkan oleh *bell boy* tiba di *front desk*, disambut oleh *receptionist* yang sudah siap di *front desk*. Petugas *reception* telah siap dengan sopan, *greeting* dengan ramah dan senyuman sambil mengucapkan selamat datang di hotel serta menanyakan apakah sudah *reservation* sebelumnya atau apakah tamu tersebut membawa *voucher* dari *travel agent* atau *guarantee letter* dari instansi atau kantornya.
4. Tamu yang belum melakukan *reservation*, maka *reception* melakukan *selling teqnique* (teknik menjual kamar), baru menyodorkan *registration card*.
5. Pada saat tamu mengisi *registraion card*, *receptionist* mencocokkan *voucher* atau *guarantee letter* yang diberikan oleh tamu dengan data-data yang ada di *front office desk* yang diberikan oleh petugas

reservation apakah sesuai dengan pesanan tamu yang dibuat oleh *travel agent* sebelumnya.

6. Resepsionis memeriksa kembali *registration card* yang sudah diisi oleh tamu, apakah pengisiannya sudah lengkap dan benar. Apabila ada kekurangannya, agar meminta tamu untuk melengkapinya.
7. Resepsionis mengisi dan menyiapkan *guest card* untuk tamu yang merupakan identitas sementara bagi tamu sekaligus sebagai alat bukti bagi tamu untuk transaksi *credit card* atau fasilitas hotel.
8. Resepsionis menjelaskan nomor kamar dan harga kamar lengkap dengan *service and tax* serta menyerahkan *guest card* kepada tamu tersebut.
9. Resepsionis memanggil *bell boy* dan menyerahkan kunci kamar serta memberitahukan untuk mengantar tamu ke kamar.
10. Saat melalui *lift*, *bell boy* harus mempersilahkan tamu masuk ke *lift* terlebih dahulu dan diikuti oleh *bell boy* serta menjelaskan tingkat berapa yang akan dituju sesuai dengan nomor kamar tamu.
11. Saat *lift* terbuka, maka *bell boy* mempersilahkan tamu keluar terlebih dahulu diikuti oleh *bell boy* dengan barang-barang sambil menunjukkan arah yang harus diikuti untuk menuju ke kamar.
12. Di depan kamar yang dituju, *bell boy* mengetuk pintu terlebih dahulu, tunggu sebentar kemudian membuka pintu dan menyalakan lampu kamar tersebut. *Bell boy* mempersilahkan tamu masuk ke kamar terlebih dahulu.
13. Barang - barang tamu dimasukkan dan diatur rapi di atas *luggage/ baggage rack*.

14. *Rooming the guest* dilengkapi dengan menjelaskan kepada tamu mengenai barang - barang yang ada di dalam kamar hotel tersebut.
15. Menanyakan kepada tamu apakah barang-barang bawaannya sudah lengkap atau belum. Jika semua sudah beres maka kunci kamar diserahkan ke tamu. *Bell boy* permisi dengan sopan, ramah sambil senyum serta menawarkan kalau ada keperluan agar memanggil *bell boy* melalui telepon.
16. *Bell boy* menutup kamar dengan hati – hati.
17. Setelah *bell boy* kembali dari kamar, langsung menuju ke *counter uniformed service* dan mengisi *bell boy errand card* kemudian meyerahkannya ke *bell captain* sebagai laporan bahwa tugasnya sudah selesai.
18. Sedangkan resepsionis memberitahukan kepada *department* yang lain melalui telepon bahwa nomor kamar sekian sudah *check – in* atas nama bapak/ibukemudian memproses *registration card* itu (memasukkan ke dalam *arrival book, bill, whitney slip* dan mendistribusikannya ke bagian – bagian yang diperlukan).
19. Menyerahkan bill yang sudah siap dengan *voucher* sebagai lampirannya ke *front office cashier* dengan *expedition book*.

2.2.13.2 Pelayanan *Check – in* Tamu Rombongan

Menurut Sihite (2000:110) petunjuk dalam menangani pelayanan *check – in* untuk tamu rombongan adalah :

1. Tamu yang baru datang begitu turun dari kendaraan di *main antrance* akan disambut pertama kali oleh *doorman*. Jika group besar akan

disambut oleh *manager*. *Doorman* membuka pintu kendaraan dengan hati-hati, menyapa/*greeting* dengan ramah, sopan dan senyum serta mengucapkan selamat datang di hotel.

2. Mempersilahkan *tour leader* membawa rombongan ke *lobby*, sedangkan barang – barang bawaan tamu rombongan biasanya diangkut dengan *luggage truck*, langsung diurus oleh *bell captain* yang selanjutnya akan dibawa ke *lobby* oleh beberapa petugas *bell boy*.
3. Di *lobby*, *tour leader* didampingi oleh *manager* atau *staff purel* menuju ke *reception desk* untuk memeriksa kamar, serta mengisi *registration card* untuk rombongan yang ditanda tangani oleh *tour leader*.
4. Sementara anggota rombongan beristirahat di *lobby* sambil menikmati *welcome drink*.
5. *Bell captain* dibantu oleh *bell boy* mengurus barang – barang bawaan tamu yang telah dikumpulkan semuanya, satu persatu kemudian diberi *luggage tag*.
6. Setelah *tour leader* menyelesaikan pengisian *registration card* dan menetapkan pemberian kamar kepada anggota rombongan berdasarkan *guest list*. Satu lembar diberikan kepada *bell captain* untuk mengisi nomor dan nama tamu sesuai dengan masing – masing barang tamu tersebut.
7. Resepsionis meminta *voucher* yang dibawa oleh *tour leader*, dan pada *registration card* tersebut dijelaskan mengenai jumlah kamar dan nomor kamar pada daftar nama – nama, jumlah tamunya, harga kamar dan fasilitas sesuai dengan perjanjian dalam *reservation*.

8. *Bell captain* mengatur para *bell boy* untuk mengantar para tamu ke kamar.
9. Setelah sampai di kamar barang – barang diatur rapi di atas *luggage rack* oleh *bell boy*.
10. Menjelaskan kepada tamu mengenai penggunaan fasilitas – fasilitas yang ada di dalam kamar.
11. Kunci kamar diberikan kepada tamu kemudian *bell boy* akan permisi dengan sopan, ramah sambil senyum serta menawarkan kalau ada keperluan untuk menghubungi *bell boy* melalui *telephone*.
12. *Bell boy* menuju *counter uniform service* dan mengisi *bell boy errand card*, kemudian menyerahkan *card* tersebut kepada *bell captain* sebagai laporan bahwa tugas *rooming the guest check – in* rombongan sudah selesai.
13. Resepsionis memberitahukan kepada bagian – bagian yang lain melalui telepon bahwa rombongan dengan nomor kamar – kamarnya sudah *check – in*. Kemudian memproses *registration card* dengan *rooming list* (memasukkan ke dalam *arrival book*, membuat *master bill* dan *personal bill*, *whitney slip* untuk didistribusikan ke seluruh bagian yang memerlukan).
14. Menyerahkan *bill* yang sudah siap dengan *voucher* dan *rooming & guest list* sebagai lampirannya kepada *front office cashier* dengan *expedition book*.

2.2.13.3 Pelayanan *Check – Out* untuk *Tamu Perorangan*

Menurut Sihite (2000:114) petunjuk dalam menangani pelayanan *check – out* untuk tamu perorangan adalah :

1. Tamu yang siap untuk *check – out* akan memberitahu atau menelepon petugas *front desk* yang menyatakan bahwa ia siap untuk *check – out*.
2. Resepsionis memberitahu *bell boy* untuk pergi ke kamar tamu yang siap untuk *check – out* tadi, kemudian memberitahukan *front office cashier* agar mempersiapkan *bill*. Lalu memberitahu *house keeping* , *room service*, *telephone operator*, *restaurant* dan lain – lain untuk mengirim *bill ke front office cashier*.
3. *Bell boy* menuju ke kamar tamu dan membawa barang – barang bawaan tamu tersebut ke bawah, yaitu di *lobby*.
4. *Front office cashier* akan membuat *bill* tamu tersebut, kemudian menyerahkannya kepada tamu untuk diteliti terlebih dahulu sebelum dibayar atau ditandatangani.
5. Setelah menyelesaikan pembayaran di *front office cashier*, tamu menuju *reception desk* untuk menyerahkan kunci kamar.
6. Resepsionis mengucapkan terima kasih atas kunjungannya dan mengharap lain waktu agar kembali lagi, dan mengucapkan selamat jalan.
7. *Bell boy* mengantar tamu menuju *main entrance*.
8. *Doorman* membuka pintu kendaraan yang sudah siap di *main entrance* dan *greeting* kepada tamu tersebut.

2.2.13.4 Pelayanan *Check – Out* Untuk Tamu Rombongan

Menurut Sihite (2000:117) petunjuk dalam menangani pelayanan *check – out* untuk tamu rombongan adalah :

1. Sehari sebelum tanggal keberangkatan rombongan, *tour leader* biasanya memberitahu *front desk* waktu keberangkatannya serta waktu untuk pengumpulan barang – barang dari kamar, dan juga melakukan penyelesaian rekening ke *front office cashier* sebelum para anggota berkumpul di *lobby* untuk *check – out*.
2. Resepsionis memberitahukan ke *department* lain untuk mempersiapkan diri sesuai dengan bidangnya untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin pada waktu keberangkatan rombongan tersebut.
3. Pada waktu yang telah ditetapkan, *bell captain* dengan *rooming list* akan memimpin para *bell boy* untuk berangkat ke kamar – kamar untuk membawa barang – barang tamu.
4. Sebelumnya *receptionist* menghubungi *house keeping*, *restaurant*, dan *room service* apakah masih ada *bill* atas nama kamar – kamar dari anggota rombongan yang masih tertinggal, agar segera dikirim ke *front office cashier*.
5. Pada saat tamu rombongan sudah tiba di *counter front office cashier*, petugas harus *greeting*, sopan dan ramah dan menanyakan nomor kamar dan mengambil *personal bill* untuk di *posting* di *personal master bill*.
6. *Master bill* rombongan akan ditagih sesuai dengan *voucher* yang telah dilampirkan di dalam *bill* itu, ditandatangani oleh *tour leader*.

7. Resepsionis menyampaikan terima kasih atas kunjungan rombongan itu ke hotel dan mengharapkan di lain waktu untuk kembali lagi, dan mengucapkan selamat jalan.
8. *Tour leader* rombongan dan *bell captain* akan memeriksa jumlah barang anggota rombongan apakah sudah tepat sesuai dengan jumlah terdaftar pada waktu *check – in*, jika sudah sesuai barulah diserahkan kepada yang akan mengantarkan *luggage* rombongan itu ke *airport* (*travel agent, guide* yang bertugas).
9. Anggota rombongan meninggalkan *lobby* menuju *main entrance*, tempat kendaraan yang sudah siap untuk mengangkut rombongan tersebut.
10. *Doorman* membuka pintu kendaraan dan menyapa tamu dengan sopan dan senyum ramah.
11. *Bell captain* mengucapkan terimakasih atas kunjungan rombongan itu, menyampaikan selamat jalan dan mengharapkan kedatangannya di lain waktu.

2.2.13.5 Pelayanan *Menghandle Complaint*

Menurut Sihite (2000:151) petunjuk dalam menangani pelayanan *menghandle complaint* adalah :

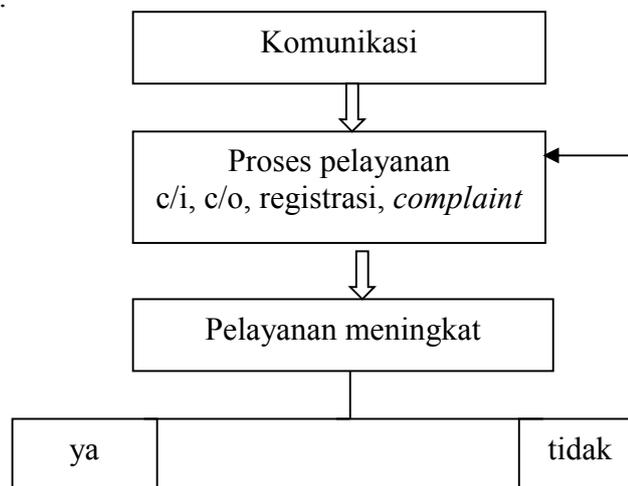
1. Ingat bahwa tamu adalah raja dan selalu benar (*the guest is king*).
2. Beri kesempatan kepadanya mengemukakan apa saja unek – unek dihatinya.
3. Selalu ramah dan menerima dengan baik *complaint* tersebut.

4. Walaupun selama mengajukan *complaint* tersebut tamu mungkin agak kasar, atau memberikan fakta yang tidak benar tapi tetaplah terima *complaint* tersebut dengan tenang.
5. Jangan menginterupsi walaupun kita tidak setuju.
6. Apabila dia atau tamu berdiri terus, usahakan secara baik agar tamu tersebut itu duduk dengan tenang (ajak tamu tersebut di *lobby area*)
7. Apabila kemudian sudah agak sedikit reda maka mulailah untuk menjawab secara lembut, sambil kita menunjukkan bahwa kita sudah mengerti persoalannya.
8. Jangan menjawab terlalu cepat.
9. Walaupun tamu menyakiti hati kita, jangan berkomentar atau menambahkan apa – apa agar jangan menambah panasnya persoalan/ suasana.
10. Akuilah bahwa kita salah. Hal ini sangat berat pelaksanaannya, tetapi ini akan membuat tamu akan menjadi tenang.
11. Jangan coba - coba membela diri dan mencari alasan dan jangan menyalahkan orang lain atau *department* lain. Hal ini tidak akan meredakan suasana, atau menyelesaikan masalah.
12. Berbuatlah sesuatu. Ambil catatan dan catatlah itu sambil mengatakan akan menyelesaikan secepatnya.
13. Mengucapkan terima kasih kepada tamu atas *complaint* itu.
14. Bilamana kita tidak dapat *menghandle complaint* itu (karena mungkin masalah agak sulit), maka sebaiknya sampaikan atau salurkan kepada atasan dengan memberitahu si tamu akan memanggil atasan agar tamu itu berbicara dengan atasan tersebut.

15. Apabila kejadiannya agak sulit, biasanya tamu tersebut akan *check – out* dari hotel, maka *management* akan mengirimkan surat untuk minta maaf atas kejadian tersebut, disamping usaha pendekatan lainnya agar si tamu mau memaafkan dan suatu saat masih mau datang ke hotel kita.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dengan mempunyai teknik komunikasi yang baik pesan dari maksud yang disampaikan akan dapat diterima oleh tamu sehingga tidak akan terjadi kesalahpahaman yang akan menghambat proses kerja ataupun meminimalkan adanya *complaint*.



Bagan 1
Proses Komunikasi di *Front Office Department*

Kerangka pemikiran ini menunjukkan proses komunikasi di lingkungan *Front Office Department*, yang pada akhirnya dapat diketahui hasil dari komunikasi itu sendiri dalam menentukan peningkatan pelayanan. Apabila hasil dari komunikasi itu positif, artinya pada proses pelayanan berjalan dengan baik. Akan tetapi apabila hasil dari komunikasi itu negatif, artinya pada proses pelayanan masih ada kekurangan yang membuat tamu merasa tidak puas sehingga perlu diadakan evaluasi dan peningkatan pelayanan.