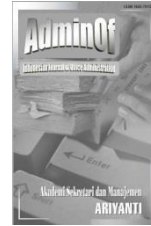




**Indonesian Journal of Office Administration  
ADMINOF  
Volume III, Nomor 1, 2021**



**Manajemen Komunikasi West Point Hotel Bandung Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Terhadap Pelanggan**

Nur Aini Parwitasari  
Akademi Sekretari dan Manajemen Ariyanti  
[nurainiparwitasari@ariyanti.ac.id](mailto:nurainiparwitasari@ariyanti.ac.id)

**Abstrak**

Pandemi COVID-19 berpengaruh besar bagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Bisa dibilang dua tahun terakhir menjadi salah satu tantangan terbesar bagi para pelaku industri akomodasi wisata atau perhotelan di Indonesia, untuk dapat terus bertahan di tengah pandemi. Permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah bagaimana manajemen komunikasi West Point Bandung dalam Menciptakan Pelayanan Prima terhadap Pelanggan. Tujuan penelitian adalah mengetahui bagaimana Manajemen Komunikasi West Point Hotel Bandung dalam Menciptakan Pelayanan Prima terhadap Pelanggan. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa implementasi manajemen komunikasi yang digunakan West Point Hotel Bandung menggunakan 4 tahapan managerial planning Robert E. Simmons, yang terdiri dari *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories* yaitu menyusun visi, misi serta tujuan, mempersiapkan fasilitas, menentukan media, menempatkan tenaga kerja yang ahli dibidangnya dan menyiapkan strategi untuk menghadapi keluhan-keluhan pelanggan. *Differentiate important information and eliminate non essential information*, pembagian tugas karyawan sudah terstruktur dengan jelas. *View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring* yang dilakukan dengan menerapkan moto senyum, sapa, salam, berkomunikasi secara efektif, menyediakan fasilitas dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan. *Formulate strategy that can serve as the basic for plans and their implementations*, yang dilakukan dengan menanggapi keluhan pelanggan secara cepat tanggap, menerapkan sistem maintenance untuk memelihara fasilitas, memperhatikan kinerja karyawan dalam menghadapi pelanggan dan membuat penilaian guna menunjang sumber daya para karyawan.

**PENDAHULUAN**

Pandemi COVID-19 berpengaruh besar bagi sektor pariwisata dan ekonomi kreatif di Indonesia. Bisa dibilang dua tahun terakhir menjadi salah satu tantangan terbesar bagi para pelaku industri akomodasi wisata atau perhotelan di Indonesia, untuk dapat terus bertahan di tengah pandemi. Menurut data dari Buku Tren Pariwisata 2021, jumlah wisatawan

mancanegara yang masuk Indonesia pada bulan Februari 2020 menurun drastis. Bahkan jumlahnya pun terus menurun hingga puncaknya terjadi di bulan April 2020, yang hanya ada 158 ribu wisatawan mancanegara datang ke Indonesia.

Bukan itu saja, pada 2019 hingga 2020, kunjungan wisatawan nusantara pun turun 30%. Kondisi ini pun mengakibatkan hampir 1,58 juta pekerjaan di sektor pariwisata dan ekonomi kreatif terdampak pandemi COVID-19. Penurunan tersebut sangat berdampak pada okupansi hotel di Indonesia.

Menurut data BPS, bulan Januari dan Februari 2020 okupansi hotel masih di rata-rata normal, yaitu 49,71% dan 49,22%. Namun adanya pandemi menyebabkan tingkat okupansi kamar hotel menurun drastis pada Maret menjadi 32,24%, dan terus mengalami penurunan hingga 12,7% pada April. Jumlah penurunan angka okupansi hotel tetap bertahan di bawah 20% hingga memasuki bulan Juni 2020.<sup>1</sup>

Industri perhotelan harus memiliki strategi dalam mengatasi hal ini, jika tidak maka hotel tidak dapat bertahan pada pandemi. Salah satu strategi yang dapat dilakukan adalah dengan meningkatkan pelayanan. Pelayanan pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan kepada pelanggan yang dilayani, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan merupakan produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>2</sup> Dalam pelayanan diperlukan orang-orang yang mempunyai keramahan, kesopanan dan kemampuan berkomunikasi yang baik, profesional dan efektif sehingga konsumen mudah memahami dan mengerti apa yang akan disampaikan. Dengan adanya kemampuan dalam menciptakan pelayanan terbaik maka pelanggan tidak akan mempunyai tanggapan negatif terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Hotel.

West Point Hotel Bandung adalah salah satu hotel yang terletak di kota Bandung tepatnya di Jl. Garuda No. 63. Dalam operasionalnya sehari-hari, West Point Hotel Bandung terdiri dari beberapa departemen, salah satu departemen yang ada adalah Front Office Department yaitu departemen atau bagian yang mempunyai tugas utama menjual kamar hotel dan menangani tamu yang akan menginap di hotel, mulai dari pemesanan kamar (reservation), penyambutan tamu datang (check in), sampai tamu meninggalkan hotel (check out). Divisi ini merupakan salah satu berperan penting dalam mengimplementasikan manajemen komunikasi dalam menciptakan pelayanan prima. West Point Hotel Bandung harus dapat memberi pelayanan sesuai dengan harapan pelanggan sehingga dapat terwujudnya pelayanan prima. Untuk itu pihak manajemen perlu merancang program kerja.

Menurut Cultip (2006), Public Relations (PR) adalah manajemen yang membangun dan mempertahankan hubungan yang baik dan bermanfaat antara organisasi dengan publik yang mempengaruhi kesuksesan atau kegagalan organisasi tersebut.

---

<sup>1</sup> <https://kemenparekraf.go.id/ragam-pariwisata/Strategi-Industri-Akomodasi-Wisata-saat-Pandemi>

<sup>2</sup> Afni Rahmadanti, "Persepsi Siswa terhadap Pelayanan Prima di SMA Negeri 2 Painan", Vol. 3 No. 1, Juni 2015. Hal. 2

Menurut Harlaw, adanya interaksi yang terus menerus antara perusahaan dengan beberapa publiknya, maka dibutuhkan suatu posisi dalam perusahaan yang mampu memfasilitasi dan memelihara interaksi tersebut. Wilcox mendefinisikan public relations sebagai fungsi manajemen tersendiri yang membantu membentuk dan memelihara jalannya komunikasi mutual, pemahaman, penerimaan dan kerjasama antara suatu organisasi dengan publik melibatkan manajemen terhadap berbagai masalah atau isu, dan membantu manajemen tetap terinformasi dan responsif terhadap opini public. Menjelaskan, menekankan tanggung jawab manajemen tetap sepadan dan secara efektif menyesuaikan perubahan dengan menggunakan penelitian dan menyuarkan teknik komunikasi etis sebagai alat-alat dasarnya. Secara lebih khusus, Hotel sebagai salah satu bidang usaha penyedia jasa tidak lepas dari interaksi terus-menerus dengan publiknya tersebut.

Dalam tulisan ini penulis akan menganalisis bagaimana manajemen komunikasi West Point Bandung dalam menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan berdasarkan 4 (empat) tahapan managerial planning Robert E. Simmons.

Robert E. Simmons merumuskan 4 (empat) tahapan managerial planning, yaitu *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories, Differentiate important information and eliminate non essential information, View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring, Formulate strategy that can serve as the basis for plans and their implementations.*

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yang menekankan pada interpretasi berdasarkan teori-teori yang ada. Sebagai penelitian deskriptif kualitatif, peneliti hanya memaparkan situasi atau peristiwa. Tidak mencari hubungan, tidak menguji hipotesis atau membuat prediksi. Sumber data yang digunakan yaitu data primer berdasarkan observasi dan wawancara sedangkan data sekunder didapat dari buku, jurnal dan media-media. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Validasi data yang digunakan yaitu triangulasi data. Triangulasi data adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Dalam penelitian ini penulis menggunakan triangulasi data dengan narasumber dan dokumen, yaitu membandingkan hasil wawancara informan yang satu dengan yang lain, sehingga dapat diperoleh data yang akurat. Triangulasi merupakan cara yang paling umum digunakan bagi peningkatan validitas data dalam penelitian kualitatif.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari analisa manajemen komunikasi West Point Bandung dalam menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan ialah dengan menerapkan implementasi dari manajemen komunikasi dan pendekatan fungsi-fungsi manajemen. Pada tahap pertama, *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories* dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai perencanaan (planning), pada tahap ini pihak Hotel melakukan

penyusunan langkah-langkah mengenai beberapa kebijakan serta aturan yang akan diterapkan, mempersiapkan segala kebutuhan seperti fasilitas kamar, desain interior, menetapkan standar pelayanan hotel, dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang akan digunakan, serta fasilitas yang akan disediakan, menetapkan visi dan misi serta tujuannya yaitu untuk menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan.

Pada tahap kedua, yaitu *Differentiate important information and eliminate non essential information* dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai pengorganisasian (organizing) dalam hal ini pihak menempatkan karyawan yang kompeten dan berkualitas untuk mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan, menerapkan moto senyum, sapa, salam dalam standar pelayanan, memberikan sikap ramah terhadap pelanggan, menunjukkan penampilan yang serasi dengan menggunakan keseragaman dalam berpakaian dengan mengikuti standar SOP perusahaan dan memberikan perhatian penuh kepada pelanggan dengan bertanya mengenai apa saja yang dibutuhkan pelanggan, menerima segala keluhan pelanggan dan berusaha memperbaiki.

Pihak West Point Hotel Bandung memiliki SOP ketika tamu datang atau akan check in maka front office harus melakukan hal ini:

1. Greetings, sesuai dengan waktu: Selamat Pagi/ Selamat Sore/Selamat Malam
2. Tawarkan bantuan
3. Tanyakan apakah sudah reservasi sebelumnya, jika sudah mintalah tamu untuk menunjukkan bukti pemesanan
4. Cek pada system visual hotel program (VHP) apakah reservasinya sudah ada
5. Sebutkan kembali mengenai detail pesanan tamu, seperti: tanggal check in, tanggal check out, jenis kamar, jenis tempat tidur, dan permintaan khusus apabila ada.
6. Pinjam kartu identitas tamu (KTP/SIM) untuk di fotocopy
7. Mintalah tamu untuk mengisi registration form. Tamu hanya mengisi kolom nomer telephone, alamat email, dan tanda tangan
8. Meminta safety deposit
9. Kembalikan kartu identitas tamu beserta tanda bukti deposit
10. Memberikan kunci kamar tamu dan menjelaskan mengenai wifi, fasilitas hotel, dan waktu sarapan
11. Memanggil bellboy untuk membantu membawakan barang bawaan tamu dan mengantarkan tamu ke kamarnya
12. Ucapkan magic word dan terimakasih

Tahap ketiga, yaitu *View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring* dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai penggerakan (actualing). Dalam hal ini pihak sudah melakukan penggerakan sesuai dengan perencanaan yang telah ditetapkan dan menjalankannya dengan baik yaitu dengan menyediakan beberapa fasilitas untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kenyamanan bagi pelanggan, dan memberikan perhatian serta bertanggung jawab penuh terhadap pelanggan dengan menjaga privasi pelanggan, memperkerjakan security, juga mampu menjalin komunikasi yang baik dengan memberikan

penawaran fasilitas yang tersedia di hotel kepada pelanggan berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan pelanggan.

Tahap keempat dari fungsi manajemen yang digunakan pihak hotel adalah *Formulate strategy that can serve as the basic for plans and their implementations* dengan menggunakan pendekatan fungsi manajemen sebagai pengawasan (controlling) diperlukan untuk mengukur keberhasilan yang telah dicapai dan mengevaluasi apakah pergerakan dari organisasi sudah sesuai perencanaan atau belum. Tahap ini melihat apakah strategi yang ditetapkan sudah dilakukan dan dilaksanakan dengan baik, dan melakukan evaluasi mengenai keberhasilan strategi yang sudah direncanakan apa harus direncanakan ulang atau sudah cukup baik untuk diterapkan kembali kedepannya. Selanjutnya Pengawasan yang dilakukan pihak hotel ialah dengan mengumpulkan keluhan-keluhan dari pelanggan dan menanggapi langsung keluhan yang disampaikan oleh pelanggan serta bertindak cepat tanggap dalam menyelesaikan keluhan pelanggan. Pihak hotel juga melakukan penilaian setiap bulan kepada karyawan guna untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan serta melakukan kegiatan maintenance untuk pemeliharaan fasilitas Hotel.

## **SIMPULAN**

Dalam manajemen komunikasi yang dilakukan oleh West Point Hotel Bandung dalam menciptakan pelayanan prima terhadap pelanggan direncanakan oleh berbagai bagian, seperti FOM (Front Office Manajer), Human Resources Development, dan juga bagian Marketing Communication/ Public Relations. Implementasi manajemen komunikasi yang digunakan West Point Hotel Bandung menggunakan 4 tahapan managerial planning Robert E. Simmons, yang terdiri dari *Reorganize large masses of information into simpler yet more meaningful categories* yaitu menyusun visi, misi serta tujuan, mempersiapkan fasilitas, menentukan media, menempatkan tenaga kerja yang ahli dibidangnya dan menyiapkan strategi untuk menghadapi keluhan-keluhan pelanggan. *Differentiate important information and eliminate non essential information*, pembagian tugas karyawan sudah terstruktur dengan jelas. *View problem-connected events, phenomena and concepts in an integrated context that makes it easier to make sense of, or explain what is occurring* yang dilakukan dengan menerapkan moto senyum, sapa, salam, berkomunikasi secara efektif, menyediakan fasilitas dan memenuhi segala kebutuhan pelanggan. *Formulate strategy that can serve as the basic for plans and their implementations*, yang dilakukan dengan menanggapi keluhan pelanggan secara cepat tanggap, menerapkan sistem maintenance untuk memelihara fasilitas, memperhatikan kinerja karyawan dalam menghadapi pelanggan dan membuat penilaian guna menunjang sumber daya para karyawan. Diharapkan manajemen komunikasi yang telah di implementasikan dapat menciptakan kepuasan pelanggan dan timbulnya loyalitas bagi tamu West Point Hotel Bandung.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdurrachman. 2001. *Dasar-dasar Public Relations*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti
- Arikunto, Suharsimi. 2003. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Reineka
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategic Marketing*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Barata, A.A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo

Scoot, Cutlip. 2006. *Effective Public Relations*. Jakarta: Kencana

Soedarsono, Dewi K. 2009. *Sistem Manajemen Komunikasi*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media

Sutopo dan Adi S. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia