

**PERAN KOMUNIKASI ANTAR DEPARTEMEN FO-HK DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL MANGKULUHUR ARTOTEL *SUITES***

TUGAS AKHIR

AHMAD REGI NUR

213404516051



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS NASIONAL
PROGRAM STUDI PARIWISATA
2025**

***THE ROLE OF INTER-DEPARTMENTAL COMMUNICATION IN IMPROVING GUEST
SATISFACTION AT THE MANGKULUHUR ARTOTEL SUITES HOTEL***

FINAL PROJECT

AHMAD REGI NUR

213404516051



**FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
NATIONAL UNIVERSITY
TOURISM STUDY PROGRAM
2025**

LEMBAR PERNYATAAN

Penulis dengan sungguh-sungguh menyatakan bahwa semua pernyataan dalam tugas akhir yang berjudul:

PERAN KOMUNIKASI ANTAR DEPARTEMEN FO-HK DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU HOTEL (STUDI KASUS: *FRONT OFFICE* DEPARTEMEN MANGKULUHUR ARTOTEL SUITES)

Merupakan ide atau hasil penelitian pribadi penulis, kecuali untuk kutipan yang secara jelas dikreditkan. Tugas Akhir ini belum pernah diajukan dalam rangka memperoleh gelar di program serupa di Perguruan Tinggi lain. Apabila terdapat kesalahan atau kelalaian, saya bertanggung jawab sepenuhnya sebagai penulis.

Jakarta, 5 Agustus 2025



Ahmad Regi Nur
Npm 213404516051

UNIVERSITAS NASIONAL

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Tugas Akhir : Peran Komunikasi Antar Departemen FO-HK Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studi Kasus : *Front Office* Departemen Mangkuluhur Artotel Suites)

Nama Mahasiswa : Ahmad Regi Nur

Nomor Pokok : 213404516051

Program Studi : Pariwisata



Jakarta, 5 Agustus 2025

LEMBAR PENGESAHAN

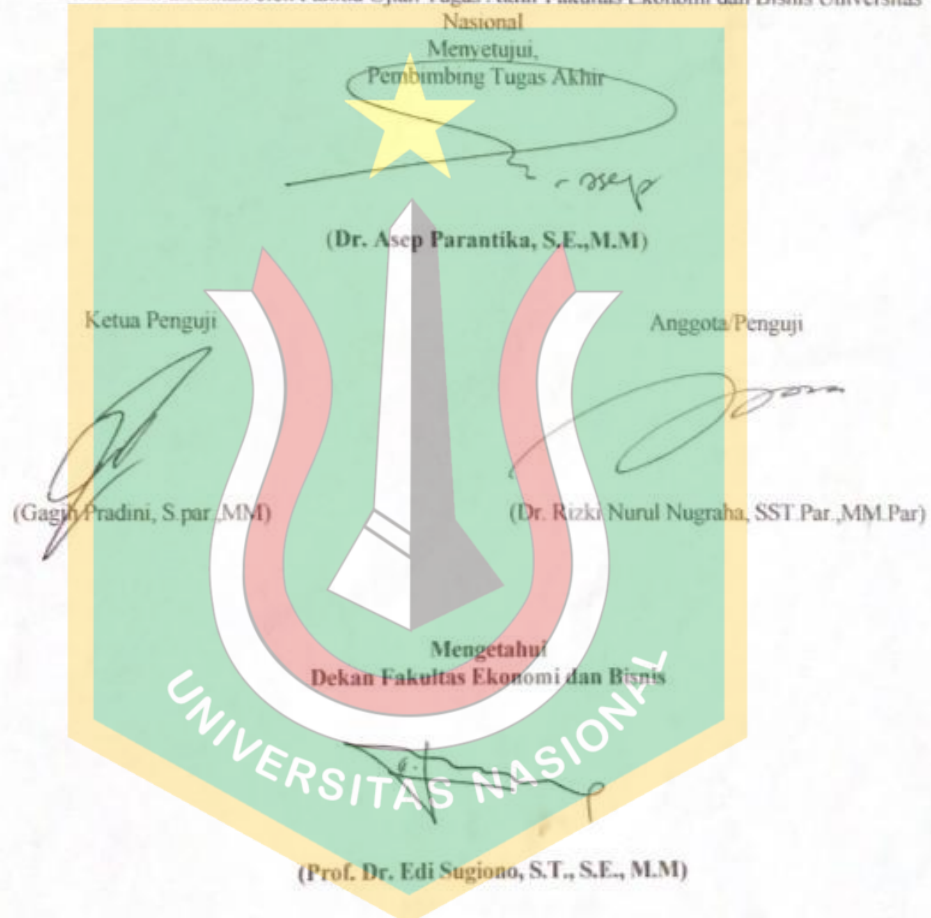
Judul Tugas Akhir : Peran Komunikasi Antar Departemen FO-HK Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Mangkuluhur Artotel Suites Jakarta

Nama Mahasiswa : Ahmad Regi Nur

Nomor Pokok : 213404516051

Program Studi : Pariwisata

Diterima dan disahkan oleh Panitia Ujian Tugas Akhir Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran komunikasi antara Departemen Front Office (FO) dan Housekeeping (HK) dalam meningkatkan kepuasan tamu di Mangkuluhur Artotel Suites Jakarta. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari staf FO, staf HK, serta pihak manajemen yang terlibat dalam koordinasi pelayanan tamu. Analisis data dilakukan dengan bantuan **NVivo** untuk memudahkan proses pengkodean dan pengelompokan data, sehingga tema-tema utama terkait pola komunikasi, hambatan, dan dampaknya terhadap kepuasan tamu dapat diidentifikasi secara sistematis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi FO dan HK berlangsung melalui berbagai media seperti Property Management System (PMS), telepon internal, aplikasi pesan instan, briefing harian, dan komunikasi langsung. Komunikasi ini berperan penting dalam memastikan kelancaran koordinasi status kamar, pemenuhan permintaan tamu, dan penanganan keluhan. Meski demikian, hambatan seperti keterlambatan informasi, miskomunikasi, dan kendala teknis masih ditemukan. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan, evaluasi rutin, dan optimalisasi teknologi komunikasi. Kesimpulannya, komunikasi yang terstruktur, cepat, dan akurat antara FO dan HK berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan tamu. Implikasi praktis penelitian ini adalah perlunya penguatan sistem komunikasi internal serta peningkatan kompetensi staf untuk mendukung kualitas layanan perhotelan.

Kata Kunci: Komunikasi, *Front Office*, *Housekeeping*, Kepuasan Tamu, Perhotelan

ABSTRACT

This study aims to examine the role of communication between the Front Office (FO) and Housekeeping (HK) departments in enhancing guest satisfaction at Mangkuluhur Artotel Suites Jakarta. The research employed a qualitative method with data collected through in-depth interviews, observation, and documentation. Informants included FO staff, HK staff, and management directly involved in guest service coordination. Data analysis was conducted using NVivo, which facilitated the coding and categorization of data, allowing the identification of key themes related to communication patterns, barriers, and their impact on guest satisfaction. The findings reveal that communication between FO and HK is carried out through various channels such as the Property Management System (PMS), internal telephone, instant messaging applications, daily briefings, and direct communication. This communication plays a crucial role in ensuring smooth room status coordination, fulfilling guest requests, and handling complaints effectively. However, challenges remain, including delays in information delivery, miscommunication, and technical system issues. Efforts to address these challenges include training, routine evaluation, and the optimization of communication technologies. In conclusion, structured, timely, and accurate communication between FO and HK significantly contributes to improving guest satisfaction. The practical implication of this research is the need to strengthen internal communication systems and enhance staff competencies to support service quality in the hospitality industry.

Keywords: Communication, Front Office, Housekeeping, Guest Satisfaction, Hospitality

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirahim

Assalamualaikum Wr.Wb

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufiq dan karunia-Nya kepada kita semua sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik yang berjudul “Peran Komunikasi Antar Departemen Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel (Studi Kasus: *Front Office* Departemen Manguluhur Artotel Suites) Untuk Meningkatkan daya Tarik Wisatawan“. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, yang merupakan suri tauladan yang selalu memberikan syafaatnya kelak di yaumul qiyamah. Tugas akhir ini di susun untuk memenuhi salah satu persyaratan penyelesaian program Sarjana Pariwisata pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak dapat terselesaikan secara sempurna tanpa adanya doa, bimbingan, bantuan, dukungan, dan juga semangat dari berbagai banyak pihak selama penyusunan. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih setinggi – tingginya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. EL Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Edi Sugiono, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
3. Ibu Dr. Rahayu Lestari, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Ramang H. Demolingo, S.S., M.Par. selaku Ketua Program Studi Pariwisata Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Nasional.
5. Bapak Dr. Asep Parantika, S.E., M.M selaku dosen pembimbing saya yang saya hormati, yang telah bersedia membantu menyempurnakan kekurangan, memberikan solusi dan juga memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Terima Kasih banyak atas waktu dan bimbingan kepada dosen penguji saya yaitu Bapak Gagih Pradini. S.Par.,MM. dan Ibu Dr.Rizki Nurul Nugraha,SST.Par.,MM.Par. masukan dan saran yang diberika kepada saya sangat berharga bagi saya.
7. Seluruh Dosen Universitas Nasional khususnya Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada anak didik nya sehingga bisa tumbuh dan berkembang dalam proses belajar.

8. Panutanku papah saya, yang saya sayangi tidak henti-hentinya memberikan doa, dukungan dan kekuatan kepada peneliti dalam proses menyelesaikan skripsi ini.
9. Pintu surgaku, ibu Nur Rahmawwati terima kasih sebesar-besarnya penulisan berikan kepada beliau atas segala bentuk bantuan, semangat dan doa yang diberikan selama ini terima kasih selalu menjadi alasan penulis bertahan meski di Tengah keputusan setiap doa yang ibu panjatkan, setiap pengorbanan yang ibu lakukan selalu menjadi Cahaya yang menerangi Langkah penulis.
10. Untuk kakak-kaka kandung, Maulid, Fahriz, Rosita, Alm.Robby yang membantu dari perjalanan awal kuliah sampai untuk selesainya skripsi ini.
11. Untuk teman seperjuangan 2021 yang mensupport dan selalu menemani dengan penuh kesabaran untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini semoga kelak kita semua dapat menjadi orang yang berguna bagi nusa dan bangsa indonesia.
12. Kepada seluruh narasumber yang telah bersedia membantu dan memeluangkan waktunya dalam melakukan penelitian ini.
13. Setiap Langkah yang saya ambil adalah hasil dari keberanian untuk bangkit dari keterpurukan. tetapi saya percaya bahwa tekad, doa dan kerja keras bisa membawa saya ke tempat yang lebih baik. Perjalanan ini penuh liku, namun saya bersyukur, karena di setiap kesulitan, saya tumbuh menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih besar, dan lebih bijak
14. *Last but not least, I wanna thank to me, I wanna thank to me for believing to me, I wanna thank to me for doing all this hard work, I wanna thank to me for having no days off, I wanna thank to me for never quitting, I wanna thank to me for always being a giver and try give more than I receive, I wanna thank to me for try and do more right than wrong, I wanna thank to me for just being me at all times.*

Meskipun telah berusaha menyelesaikan skripsi ini sebaik mungkin saya menyadari bahwa skripsi ini masih ada kekurangan. Oleh, karena itu saya mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Akhir kata, saya berharap semoga hal ini berguna bagi para pembaca dan pihak pihak lain yang berkepentingan



Jakarta, 5 Agustus 2025

Ahmad Regi Nur

DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PERNYATAAN</u>	ii
<u>LEMBAR PERSETUJUAN</u>	iii
<u>KATA PENGESAHAN</u>	iv
<u>ABSTRAK</u>	iv
<u>ABSTRACT</u>	vi
KATA PENGANTAR	ivii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	iviii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	11
A. Latar Belakang Masalah	11
B. Perumusan Masalah	15
C. Tujuan Penelitian	15
BAB II KAJIAN PUSTAKA	18
A. Komunikasi	18
1. Komunikasi Yang Efektif	18
2. Kemampuan Berkoordinasi / Kemampuan Interpersonal	22
B. Front Office	23
C. Kepuasan Tamu (Costumer Satisfaction)	24
D. Penelitian Terdahulu	26
E. KERANGKA BERFIKIR	28
F. MIND MAPPING	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Objek Penelitian Dan Jenis Penelitian	32

B. Rencana dan Tahapan Penelitian	33
C. Data Penelitian.....	34
1. Sumber dan Jenis Data Penelitian.....	34
2. Jenis Data Penelitian.....	35
3. Populasi dan Sampel Penelitian.....	35
D. Teknik Pengumpulan Data.....	36
E. Teknik Analisi Data	37
F. Teknik Pengolahan Data	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan	65
BAB V PENUTUP	71
A. Kesimpulan.....	71
B. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN	77



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mind Mapping	30
Gambar 2.2 Kerangka Berfikir	31
Gambar 4.1 Mangkuluhur Artotel Suites	43
Gambar 4.2 Word Cloud	45
Gambar 4.3 Visualisasi Project Map Komun.....	47
Gambar 4.4 Visualisasi Project Map Media.....	49
Gambar 4.5 Visualisasi Project Map Mekan	51
Gambar 4.6 Visualisasi Project Map Hubun	52
Gambar 4.7 Visualisasi Project Map Dampa	54
Gambar 4.8 Visualisasi Project Map Kontr	56
Gambar 4.9 Visualisasi Project Map Hamba	58
Gambar 4.10 Visualisasi Project Map Stra	60
Gambar 4.11 Cluster Analisis	62



DAFTAR TABEL

Table 3.1 Rencana dan Tahapan Penelitian	34
Table 4.1 Data Narasumber	43
Table 4.2 Correlation Coefficient	65
Table 5.1 Hasil Wawancara	86



