Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



HAMBATAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL ANTAR STAF FRONT OFFICE DI ATRIA HOTEL MALANG

Diva Fiza Meilina Suhesti[1], Raesita Rakhmawati Rosadi[2]

[12]Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Terbuka

ARTICLE INFO

Article history:
Received Desember, 2025
Revised Desember, 2025
Accepted Desember, 2025
Available Desember, 2025

043060415@ecampus.ut.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2025 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Atria Hotel Malang sebagai hotel berbintang empat menuntut profesionalisme dan koordinasi kerja yang optimal dari seluruh staf Front Office sehingga komunikasi interpersonal menjadi elemen kunci dalam pelaksanaannya. Namun, beberapa hambatan komunikasi masih ditemukan dan mempengaruhi kinerja tim. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik individu, tekanan pekerjaan, serta ketidakjelasan penyampaian pesan. Upaya yang dilakukan manajemen untuk mengatasi hambatan tersebut meliputi pelatihan keterampilan kerjasama dan komunikasi tim, serta budaya komunikasi terbuka. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi dan faktor penyebabnya.

Kata kunci: *Front office*, Hambatan komunikasi, Hotel, Hubungan kerja, Komunikasi interpersonal.

A B S T R A C T

As a four-star hotel, Atria Hotel Malang demands professionalism and optimal work coordination from all Front Office staff, making interpersonal communication a key element in its implementation. However, several communication barriers persist, impacting team performance. This study employed a descriptive qualitative method, collecting data through interviews, observation, and documentation. The results indicate that communication barriers are influenced by differences in individual characteristics, work pressure, and unclear message delivery. Management efforts to address these barriers include training in teamwork and communication skills, as well as a culture of open communication. This study aims to identify communication barriers and their contributing factors.

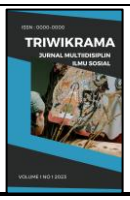
Keywords: Front Office, Communication Barriers, Hotel, Work Relationships, Interpersonal Communication

1. PENDAHULUAN

Komunikasi merupakan bagian penting dalam kehidupan manusia karena melalui komunikasi seseorang dapat saling bertukar informasi, membangun hubungan, dan mencapai tujuan bersama. Dalam konteks organisasi, terutama di dunia kerja yang bersifat pelayanan seperti industri perhotelan, komunikasi memiliki peran yang sangat vital (Wulanda et al., 2024). Keberhasilan pelayanan kepada tamu sangat bergantung pada efektivitas komunikasi antar staf, baik secara vertikal antara atasan dan bawahan maupun horizontal antar rekan kerja setingkat(Pratama & Sari, 2023).

*Corresponding author
E-mail addresses: 043060415@ecampus.ut.ac.id

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11 No 9, 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Komunikasi interpersonal menjadi bentuk komunikasi yang paling sering terjadi dalam aktivitas kerja sehari-hari di hotel. Dalam dunia perhotelan, komunikasi interpersonal tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga melibatkan aspek empati, kerja sama, serta kemampuan memahami emosi dan sikap rekan kerja (Fitriani & Wahyudi, 2024). Komunikasi yang baik dapat menciptakan suasana kerja yang harmonis, meningkatkan koordinasi, dan pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada tamu (Hidayat & Permatasari, 2022)..

Front Office merupakan salah satu departemen utama di hotel yang berperan penting dalam menciptakan kesan pertama bagi tamu. Staf Front Office bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan prima dan mengakomodasi berbagai kebutuhan tamu selama menginap (Utami & Maulana, 2025). Aktivitas kerja di bagian ini sangat bergantung pada koordinasi tim, baik dalam hal penyampaian informasi tamu, pembagian tugas, maupun penyelesaian masalah yang muncul secara tiba-tiba. Oleh karena itu, komunikasi interpersonal yang efektif menjadi kunci utama kelancaran operasional di Front Office (Sugiarto & Sulartiningrum, 2022).

Dalam praktiknya sering muncul hambatan komunikasi yang dapat mengganggu hubungan kerja antar staf. Hambatan tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti perbedaan karakter individu, tekanan pekerjaan, kesalahpahaman dalam penyampaian pesan, maupun perbedaan latar belakang sosial dan budaya (Rahmawati & Nugroho, 2022). Menurut Liliweri (2011), hambatan komunikasi dapat muncul karena perbedaan persepsi, bahasa, maupun gangguan emosional yang membuat pesan tidak tersampaikan dengan baik. Kondisi seperti ini dapat memicu konflik internal, menurunkan semangat kerja, dan berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Atria Hotel Malang sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Malang memiliki standar pelayanan tinggi dan menuntut profesionalisme dari seluruh stafnya, termasuk bagian Front Office. Dalam situasi kerja yang dinamis, tekanan waktu, serta interaksi dengan berbagai tipe tamu, staf Front Office dihadapkan pada tantangan komunikasi yang kompleks. Oleh karena itu, penting untuk meneliti secara mendalam bagaimana bentuk hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antar staf Front Office di Atria Hotel Malang, apa faktor penyebabnya, dan bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasinya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi komunikasi interpersonal di lingkungan kerja hotel serta menawarkan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antar staf. Dengan demikian, diharapkan tercipta lingkungan kerja yang lebih terbuka, harmonis, dan produktif demi mendukung pelayanan hotel yang berkualitas tinggi.

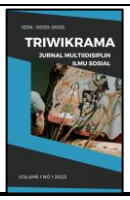
2. METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif-deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berupaya memahami fenomena komunikasi secara mendalam melalui interaksi dan pengalaman langsung dari para staf Front Office di Atria Hotel Malang. Menurut Moleong (2017), penelitian kualitatif bertujuan memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks alamiah, serta dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Metode deskriptif kualitatif digunakan karena penulis ingin menggambarkan bentuk-bentuk hambatan komunikasi interpersonal yang terjadi antar staf Front Office, faktor penyebabnya, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya tanpa melakukan pengujian hipotesis atau perhitungan statistik. Pendekatan ini dinilai relevan untuk penelitian komunikasi organisasi di sektor jasa perhotelan (Putri & Handayani, 2021).

Penelitian dilaksanakan di Atria Hotel Malang, yang beralamat di Jalan Letjen S. Parman No. 87–89, Kota Malang, Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena Atria Hotel merupakan salah satu

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



hotel berbintang empat di Malang yang memiliki struktur kerja tim Front Office yang kompleks dan aktivitas komunikasi yang intens antar staf. Waktu penelitian dilaksanakan selama Oktober hingga November 2025, dengan subjek penelitian adalah staf Front Office Atria Hotel Malang dengan berbagai posisi meliputi: resepsionis, concierge, Front Office Supervisor, dan Front Office Manager. Pemilihan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi relevan. Kriteria informan dalam penelitian ini adalah:

a) Telah bekerja di bagian Front Office selama lebih dari enam bulan
b) Terlibat langsung dalam interaksi dan komunikasi selama bertugas
c) Bersedia memberikan informasi secara terbuka dan jujur

Dan diperoleh enam informan utama yang terdiri dari: 3 Resepsionis, 2 Concierge, dan 1 Front Office Supervisor. Selain itu, terdapat informan pendukung yaitu Human Capital Manager dan Front Office Manager untuk memperkuat data hasil wawancara utama. Dan untuk memperoleh data yang akurat dan mendalam, penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama:

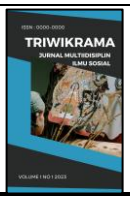
1. Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*)
   Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur agar peneliti dapat menggali informasi lebih luas sambil tetap berpedoman pada daftar pertanyaan pokok. Pertanyaan meliputi: bagaimana staf berkomunikasi antar shift, bentuk hambatan yang sering muncul, faktor penyebabnya, serta strategi yang dilakukan untuk mengatasinya. Setiap wawancara berlangsung sekitar 20-30 menit dan direkam dengan izin informan.
2. Observasi Langsung (*Direct Observation*)
   Peneliti melakukan pengamatan langsung di area Front Office untuk melihat bagaimana interaksi dan komunikasi antar staf terjadi selama jam kerja. Observasi dilakukan selama 5 hari kerja pada waktu berbeda (pagi, siang, malam) untuk melihat variasi situasi komunikasi. Hasil pengamatan dicatat dalam jurnal lapangan sebagai data pendukung wawancara.
3. Dokumentasi
   Data sekunder dikumpulkan berupa dokumen internal hotel seperti struktur organisasi, job description, standar operasional prosedur (SOP), buku catatan shift, dan laporan briefing staf. Dokumentasi juga digunakan untuk memverifikasi keakuratan informasi dari hasil wawancara dan observasi. Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi, yaitu:
   a. Triangulasi sumber: membandingkan informasi dari berbagai informan dengan posisi berbeda.
   b. Triangulasi metode: membandingkan hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.
   c. Member check: memberikan hasil sementara kepada informan untuk memastikan kesesuaian data dengan pengalaman mereka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pengumpulan data, ditemukan adanya tiga jenis utama hambatan komunikasi interpersonal antar staf, yaitu:

A. Hambatan Psikologis
   Hambatan psikologis dalam komunikasi di tim Front Office sangat dipengaruhi oleh kondisi emosional, suasana hati, serta tekanan kerja yang muncul terutama pada jam-jam sibuk seperti saat check-in dan check-out, ketika staf harus melayani banyak tamu secara tepat dan

*Corresponding author
E-mail addresses: 043060415@ecampus.ut.ac.id



bersamaan. Situasi ini juga dapat menjadi semakin tegang sehingga terkadang penyampaian pesan menjadi tidak terlalu jelas dan menimbulkan kesalahpahaman antar rekan kerja. Salah seorang staf resepsionis mengungkapkan bahwa keramaian tamu dapat meningkatkan ketegangan dan tak jarang memeranguhi cara mereka berkomunikasi. Dalam kondisi stress atau tidak stabil, staf juga menjadi lebih defensif, mudah tersinggung, atau bahkan enggan berkomunikasi dengan ramah seperti misalnya ketika permintaan bantuan yang diucapkan dengan terburu-buru atau dengan nada yang sedikit lebih tinggi dan selanjutnya dianggap sebagai sikap kasar walaupun padahal tidak bermaksud demikian. Hal ini menunjukkan bahwa factor psikologis seperti emosi, persepsi, asumsi, dan juga beban kerja berperan penting dalam menentukan lancar tidaknya komunikasi interpersonal di lingkungan Front Office (Kurniawan & Lestari, 2023).

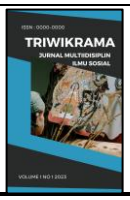
B. Hambatan Teknis

Hambatan teknis dalam komunikasi di tim Front Office seringnya muncul dikarenakan adanya keterbatasan alat komunikasi, sistem kerja bergilir, serta prosedur penyampaian informasi yang belum konsisten. Gangguan pada handy talky (HT) dan juga telepon internal menjadi salah satu kendala utama, terlebih ketika sinyal mulai melemah di area tertentu seperti basement atau lift service, sehingga pesan penting tidak dapat segera diteruskan, misalnya saat bellboy ingin menginformasikan keberadaan bagasi tamu kepada resepsionis namun komunikasi terputus dan menyebabkan keterlambatan pelayanan. Selain itu, pencatatan informasi antar shift yang seharusnya dilakukan melalui briefing dan logbook seringkali tidak berjalan optimal, sehingga permintaan tamu dari shift malam tidak diketahui oleh staf shift pagi dan memicu kesalahan pelayanan bahkan komplain dari tamu. Hambatan teknis ini juga diperparah oleh koordinasi yang kurang efektif dengan departemen lain seperti Housekeeping dan Food & Beverage; misalnya seorang staf resepsionis menjanjikan early check-in akan tetapi tim Housekeeping belum mendapatkan informasi sehingga kamar belum siap. Seluruh kondisi ini menunjukkan bahwa kekurangan dalam media komunikasi, alur informasi, dan koordinasi antar departemen dapat menghambat kelancaran pelayanan serta menurunkan kualitas kerja tim Front Office secara keseluruhan (Pratama & Sari, 2023).

C. Hambatan Semantik

Hambatan semantik dalam komunikasi di tim Front Office muncul terutama karena perbedaan pemahaman terhadap istilah atau makna pesan yang digunakan antar staf. Dalam industri perhotelan, banyak sekali istilah teknis berbahasa inggris yang harus dipahami secara seragam, namun kemampuan bahasa antar staf tidak selalu sama sehingga interpretasi bias berbeda. Selain itu, gaya bahasa informal yang digunakan dalam komunikasi sehari-hari juga dapat menimbulkan kesalahpahaman terutama bagi staf junior dan staf senior, ditambah dengan perbedaan intonasi serta ekspresi wajah yang memengaruhi cara pesan ditafsirkan. Hambatan ini juga semakin diperparah oleh berbagai faktor hal lain, seperti beban kerja tinggi dan tekanan waktu yang membuat komunikasi sering dilakukan secara terburu-buru dan kurang efektif, serta perbedaan latar belakang dan pengalaman kerja menciptakan jarak dan mungkin rasa sungkan atau tidak enak bagi karyawan baru. Kurangnya pelatihan komunikasi interpersonal dan manajemen emosi membuat staf kurang siap dalam menghadapi dinamika interaksi. Sementara keterbatasan media komunikasi yang masih mengandalkan logbook dan HT tanpa pemanfaat optimal aplikasi digital serta minimnya evaluasi komunikasi dan supervisi oleh supervisor atau Front Office Manager menyebabkan kesalahan kecil berulang kali terjadi dan memengaruhi kelancaran koordinasi. Semua faktor ini menunjukkan bahwa hambatan semantik tidak hanya terkait dengan bahasa dan istilah tetapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan media komunikasi internal.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 11, Number 9 2025
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Dari hasil penelitian tentang komunikasi interpersonal di Atria Hotel Malang ini, banyak ditemukan bahwa banyak faktor hambatan komunikasi seperti tersebut diatas memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja tim Front Office. Miskomunikasi menyebabkan menurunnya efektivitas kerja, seperti kesalahan informasi yang memicu keterlambatan check-in, penanganan keluhan yang tidak dapat serta penurunan kepuasan tamu. Selain itu, konflik antar staf muncul karena saling menyalahkan saat terjadi kesalahan, yang kemudian menciptakan suasana kerja tidak kondusif dan hubungan interpersonal yang renggang. Dampak lebih lanjut terlihat dalam citra hotel, dimana pelayanan yang tidak konsisten akibat kurangnya koordinasi dapat memicu ulasan negatif dari tamu yang memungkinkan dipublish akun jejaring sosial dan memengaruhi reputasi hotel secara keseluruhan.

Untuk mengatasi seluruh hambatan tersebut, Atria Hotel Malang menerapkan beberapa langkah strategis, seperti briefing rutin setiap pergantian shift, pelatihan komunikasi interpersonal dan handling tamu, pengelolaan emosi, serta penggunaan media komunikasi digital internal berbasis PMS (Property Management System) untuk mempercepat penyebaran informasi. Selain itu, evaluasi kerja melalui umpan balik personal dan kegiatan team building dilakukan untuk memperkuat hubungan antar staf dan meningkatkan kemampuan mereka dalam berkomunikasi. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa hambatan komunikasi tidak hanya bersumber dari hambatan teknis, namun juga hambatan psikologis dan semantik seperti tekanan emosional dan perbedaan karakter. Oleh karena itu, dibutuhkan penguatan budaya komunikasi terbuka agar setiap staf memiliki rasa aman dan nyaman dalam menyampaikan pendapat, menerima masukan, maupun mengakui kesalahan tanpa rasa takut sehingga koordinasi meningkat, konflik menurun, dan kualitas pelayanan kepada tamu dapat terjaga dengan baik.

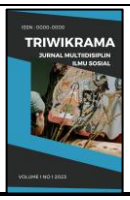
4. SIMPULAN DAN SARAN

Penelitian mengenai hambatan komunikasi antar staf di Atria Hotel Malang menunjukkan bahwa hambatan utama yang ada adalah meliputi aspek psikologis, teknik, dan semantik yang dipengaruhi oleh tekanan kerja, perbedaan karakter tiap individu, gangguan alat komunikasi, sistem kerja shift, serta kurangnya pemahaman terhadap istilah teknis. Faktor psikologis menjadi penyebab dominan yang dampaknya mengganggu kinerja tim seperti menjadi adanya penurunan efektivitas kerja, munculnya kesalahpahaman dalam pelayanan, serta meningkatnya potensi konflik. Untuk mengatasinya, manajemen hotel sudah mempersiapkan untuk memberikan briefing rutin antar shift, pelatihan tentang komunikasi interpersonal, evaluasi gaya komunikasi, dan juga team building. Dengan ini terbukti akan semakin meningkatnya hubungan dan koordinasi antar staf. Penelitian ini menegaskan pentingnya budaya komunikasi terbuka dan pengelolaan emosi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Manajemen hotel disarankan untuk terus memperkuat budaya komunikasi terbuka dan suportif di lingkungan kerja Front Office. Pelatihan komunikasi interpersonal dan manajemen emosi perlu dilakukan secara berkelanjutan, tidak hanya sebagai kegiatan insidental. Selain itu, manajemen juga diharapkan dapat mengoptimalkan penggunaan media komunikasi digital internal agar informasi antar shift dan antar departemen dapat tersampaikan secara cepat, jelas, dan terdokumentasi dengan baik.

Staf Front Office diharapkan dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya komunikasi interpersonal yang efektif, terutama dalam kondisi kerja yang penuh tekanan. Sikap saling menghargai, empati, keterbukaan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan mengelola emosi perlu terus dikembangkan agar dapat meminimalkan konflik dan kesalahpahaman dalam

*Corresponding author
E-mail addresses: 043060415@ecampus.ut.ac.id



bekerja. Supervisor dan pimpinan Front Office disarankan untuk lebih aktif dalam melakukan monitoring, evaluasi komunikasi, serta memberikan umpan balik yang konstruktif kepada staf. Peran pimpinan sebagai mediator dalam menyelesaikan konflik komunikasi sangat penting untuk menjaga keharmonisan tim dan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji hambatan komunikasi interpersonal dengan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (mixed methods) agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif. Selain itu, penelitian dapat diperluas pada departemen lain di hotel atau pada industri jasa lainnya guna membandingkan pola hambatan komunikasi dan strategi penanganannya.

5. DAFTAR PUSTAKA

Fitriani, M., & Wahyudi, T. (2024). Komunikasi interpersonal dan konflik kerja karyawan hotel. *Jurnal Ilmu Komunikasi Makna, 15*(1), 1–13.

Hidayat, R., & Permatasari, L. (2022). Efektivitas komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja pelayanan hotel. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia, 8*(3), 267–278.

Kurniawan, A., & Lestari, R. (2023). Hambatan komunikasi kerja dan dampaknya terhadap kepuasan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Pesona, 8*(2), 120–132.

Liliweri, A. (2011). *Komunikasi serba ada serba makna*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Moleong, L. J. (2017). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Pratama, R. A., & Sari, D. P. (2023). Komunikasi interpersonal karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel berbintang. *Jurnal Ilmu Komunikasi Acta Diurna, 19*(2), 85–98.

Putri, N. A., & Handayani, S. (2021). Pengaruh komunikasi interpersonal terhadap kinerja karyawan hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis, 11*(2), 134–145.

Rahmawati, E., & Nugroho, Y. (2022). Hambatan komunikasi interpersonal dalam organisasi jasa pariwisata. *Jurnal Kajian Komunikasi, 10*(1), 55–68.

Sugiarto, A., & Sulartiningrum, S. (2022). Peran komunikasi internal dalam meningkatkan pelayanan front office hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 9*(1), 45–56.

Utami, S. R., & Maulana, I. (2025). Tantangan komunikasi interpersonal karyawan front office hotel berbintang. *Jurnal Pariwisata Terapan, 5*(1), 33–45.

Wulanda, O. D., Wibowo, A., Lubis, A. L., & Fatimah, Z. (2024). Peran komunikasi interpersonal front office dalam meningkatkan pengalaman tamu hotel. *Jurnal Mekar, 3*(1), 19–24.