

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

The Hills Batam merupakan salah satu hotel dibawah manajemen Terra Group. Terra Group adalah salah satu manajemen dibidang perhotelan yang cukup besar di Indonesia dan memiliki 9 properti hotel dibawah naungan manajemen yang sama yaitu: Brastagi, Bukit Tinggi, Jakarta, Cipanas, Bandung, Semarang, Bandungan, Bali dan Batam.



Gambar 1.1Kartu nama *The Hills* Batam
Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

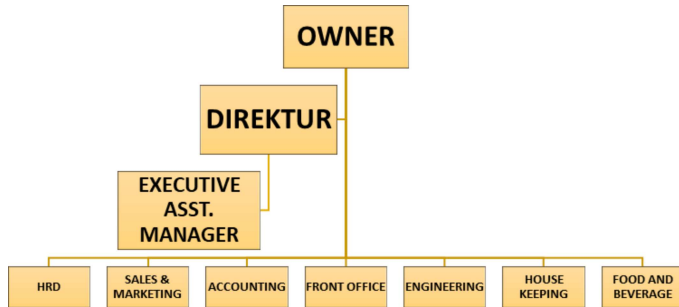
The Hills Batam memiliki 7 departemen dalam manajemen bisnis hotel di antara nya: *Human Resource, Sales & Marketing, Accounting, Front Office, Engineering, House Keeping*. Menurut Balai Bahasa (2015) yang dimaksudkan dengan hotel adalah bangunan kamar yang banyak disewakan sebagai tempat untuk menginap dan membuat sebuah acara atau di event. Hotel merupakan tempat makan, minum, beristirahat dan juga rekreasi bagi orang-orang yang sedang istirahat atau selesai dalam sebuah perjalanan. Hotel juga merupakan bentuk dari

sebuah akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan (Sulastiyono, 2011:5).

Menurut Tarmoezi (2000) Kategori sebuah jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri-ciri atau sifat khas yang dimiliki oleh para wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, sehingga hotel dikelompokkan dalam beberapa jenis berikut ini:

1. City Hotel adalah terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. City Hotel disebut juga sebagai transit hotel atau tempat persinggahan karena biasanya city hotel dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.
2. Resort adalah yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau ditepi aliran sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi.

Adapun struktur organisasi *The Hills* Batam di bawah ini:



Gambar 1.2 Struktur Organisasi *The Hills* Batam

Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

Menurut The Liang Gie dalam Hasibuan (1996) struktur organisasi adalah sebuah kerangka yang mewujudkan suatu pola tetap dari hubungan-hubungan diantara bidang-bidang kerja, maupun orang-orang yang menunjukkan posisi dan juga peranan masing-masing dalam kebutuhan kerjasama. Departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu hotel. Departemen *Sales Marketing The Hills Hotel Batam* memiliki ruang lingkup kerja diantaranya mencari tamu, membuat program event dan paket.

1. Mencari tamu

Mencari tamu adalah suatu kegiatan yang dilakukan demi kepentingan *The Hills Hotel Batam* untuk mendapatkan pemasukan dari pihak luar sehingga operasional hotel dapat berjalan.


2. Event

Event adalah suatu agenda atau kegiatan tertentu yang menunjukkan, menampilkan, dan merayakan untuk memperingati hal-hal penting yang diselenggarakan pada waktu tertentu dengan tujuan mengkomunikasikan pesan-pesan kepada eksternal dan internal. Menurut Sulaksana (2003), event merupakan suatu peristiwa yang diselenggarakan untuk mengkomunikasikan pesan tertentu kepada audiens sasaran.




3. Paket

Paket adalah suatu bentuk penawaran yang diinformasikan kepada para kolega untuk menunjang penjualan *The Hills* Hotel Batam. Paket-paket yang ditawarkan di antaranya: Paket Wedding, Paket Ulang Tahun, Katering, Makan Sepuasnya, Harga kamar, Paket Longstay, Paket Meeting.

Tabel 1.1 Paket-paket *The Hills* Hotel Batam

No.	Program	Gambar	Penjelasan
1.	Event Gathering Eksternal		<i>The Hills</i> Hotel Batam mengundang para kolega dalam event gathering eksternal untuk menjalin silaturahmi serta menginformasikan pesan-pesan tertentu.

2.	Event Gathering Internal		<p><i>The Hills</i> Hotel Batam mengadakan acara gathering bersama karyawan bertujuan untuk menjalin silaturahmi serta meningkatkan rasa kekeluargaan dan solidaritas antar departemen.</p>
3.	Paket Wedding		<p>Paket yang ditawarkan bagi para tamu yang ingin mengadakan acara pernikahan.</p>
4.	Paket Ulang tahun		<p>Paket yang ditawarkan bagi para tamu yang ingin mengadakan acara ulang tahun.</p>
5.	Katering		<p>Paket yang ditawarkan bagi para tamu ataupun kolega yang ingin mengadakan acara diluar tapi makanan dari <i>The Hills</i> Hotel Batam.</p>

6.	Paket Makan Sepuasnya		Paket makan sepuasnya yang ditawarkan kepada tamu, kolega maupun umum setiap hari kamisnya.
7.	Paket Harga Kamar		Paket harga kamar yang ditawarkan kepada para tamu ataupun kolega dengan harga spesial dan ada syarat dan ketentuan.
8.	Paket Longstay		Paket yang ditawarkan kepada para tamu dan kolega, jika ingin untuk jangka panjang.

9.	Paket Meeting	 <p>HALFDAY Includes all: - 1 hour coffee break + snack - 1 hour lunch or dinner - Free usage of meeting room (2 hrs) - Free usage of standard meeting equipment*</p> <p>FULLDAY Includes all: - 2 hours coffee break + snack - 2 hours lunch or dinner - Free usage of meeting room (8 hrs) - Free usage of standard meeting equipment*</p> <p>ONEDAY Includes all: - 2 hours coffee break + snack - 1 hour lunch - 1 hour dinner - Free usage of meeting room (2 hrs) - Free usage of standard meeting equipment*</p> <p>FULLBOARD Includes all: - 2 hours coffee break + snack - 2 hours lunch - 1 hour dinner - Free usage of meeting room (2 hrs) - Free usage of standard meeting equipment*</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Function Room</th> <th>Width (m)</th> <th>Depth (m)</th> <th>Theatre</th> <th>Classroom</th> <th>U-shape</th> <th>Round Table</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Ballroom</td> <td>39 x 14.5</td> <td>5</td> <td>450</td> <td>200</td> <td>70</td> <td>240</td> </tr> <tr> <td>Ballroom 1</td> <td>12 x 14.5</td> <td>5</td> <td>100</td> <td>50</td> <td>20</td> <td>60</td> </tr> <tr> <td>Ballroom 2</td> <td>18 x 14.5</td> <td>5</td> <td>180</td> <td>100</td> <td>40</td> <td>120</td> </tr> <tr> <td>Conference</td> <td>14 x 17.6</td> <td>3.3</td> <td>130</td> <td>45</td> <td>20</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Submarine</td> <td>14 x 5</td> <td>2.00</td> <td>130</td> <td>45</td> <td>40</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>Private</td> <td>7 x 4.5</td> <td>2.82</td> <td>30</td> <td>15</td> <td>12</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>THE HILLS Hotel Batam www.thehills-hotel.com</p>	Function Room	Width (m)	Depth (m)	Theatre	Classroom	U-shape	Round Table	Ballroom	39 x 14.5	5	450	200	70	240	Ballroom 1	12 x 14.5	5	100	50	20	60	Ballroom 2	18 x 14.5	5	180	100	40	120	Conference	14 x 17.6	3.3	130	45	20	40	Submarine	14 x 5	2.00	130	45	40	40	Private	7 x 4.5	2.82	30	15	12	-	Paket yang ditawarkan kepada para tamu dan kolega, jika ingin mengadakan meeting sesuai dengan kebutuhan masing-masing tamu ataupun kolega.
Function Room	Width (m)	Depth (m)	Theatre	Classroom	U-shape	Round Table																																														
Ballroom	39 x 14.5	5	450	200	70	240																																														
Ballroom 1	12 x 14.5	5	100	50	20	60																																														
Ballroom 2	18 x 14.5	5	180	100	40	120																																														
Conference	14 x 17.6	3.3	130	45	20	40																																														
Submarine	14 x 5	2.00	130	45	40	40																																														
Private	7 x 4.5	2.82	30	15	12	-																																														

Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

Berdasarkan arti atau definisi, Sales (selling) adalah aktifitas penjualan dengan teknik marketing praktis, dan orang yang melakukan hal tersebut adalah salesman yaitu orang yang melakukan aktifitas penjualan tersebut. Sedangkan, marketing adalah pemasaran atau promosi dan orang yang melakukan aktifitas marketing adalah marketer orang yang menentukan target penjualan. Menurut J. Stanson, Marketing merupakan keseluruhan sistem mulai dari tujuan atau target penjualan dan penentuan harga hingga proses dan mendistribusikan barang atau jasa kepada konsumen dan calon konsumen. Departemen *Front Office The Hills Hotel Batam* memiliki ruang lingkup kerja diantaranya grooming, greeting dan melayani tamu.



Gambar 1.3 Grooming
Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

Grooming adalah kerapian baik yang di dalam maupun di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok memiliki kebiasaan untuk rapi, sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak terlihat, seperti dalam cara berpakaian dan cara berdandan. Grooming dapat diartikan dengan tampak rapi, bersih dan menarik, baik berhubungan dengan tampilan diri sendiri maupun pakaian yang dikenakan oleh seorang *Front Office* Hotel. Adapun indikator standar grooming menurut Darsono (2011:2) yaitu “Kebersihan dan Kerapian Diri, Sikap Ramah, Mengucapkan Salam, Sopan Berbicara, Melayani Tamu.”

Front office departemen merupakan salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2011:1) *Front Office* departemendikenal “*The First and the last impression of the guest*”, yang artinya

Front Office departemen memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. Menurut Sujatno (2008) “*Grooming* adalah kerapian, baik yang di dalam maupun yang di luar, yang di dalam menyangkut sifat yang peduli kebersihan, tidak jorok memiliki kebiasaan untuk rapi. Sedangkan faktor luar merupakan tampilan yang tampak, seperti dalam berpakaian dan berdandan”. *Grooming* dalam pelayanan prima adalah penampilan diri tenaga pelayan pada waktu kerja, memberikan pelayan kepada kolega dan pelanggan.



Gambar 1.4 Greeting
Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

Greeting adalah salam atau sapaan kepada seseorang dengan standart yang sudah di tentukan oleh perusahaan. Greeting bisa dalam bentuk menerima telephone ataupun berhadapan langsung dengan seseorang.



Gambar 1.5 Pelayanan
Sumber: Data Olahan Pribadi 2019

Menurut Sinambela (2014:4) pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani. Perusahaan yang berbentuk organisasi ini didirikan oleh sekumpulan orang-orang dalam kelompok untuk bekerja sama dalam mencapai visi dan misi perusahaan. Di antaranya banyak departemen yang ada di *The Hills* Hotel Batam, departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office* yang paling sering terjadi konflik.

Departemen *Sales Marketing* adalah departemen yang menangani pekerjaan untuk memperkenalkan, mempromosikan serta menjual produk dari *The Hills* Batam itu sendiri. Departemen ini menjalin komunikasi baik internal (semua departemen) maupun eksternal (*Customers*). Sedangkan departemen *Front office* adalah departemen yang menangani terkait semua informasi mengenai reservasi

kamar, blokingan kamar dan permintaan segala sesuatunya untuk tamu yang dibawa oleh departemen *Sales Marketing*.

Akan tetapi, kurangnya komunikasi yang baik antar kedua belah pihak departemen menimbulkan sebuah konflik di internal perusahaan itu sendiri dikarenakan perilaku departemen *Sales Marketing* yang terkadang tidak memberikan informasi yang jelas namun juga terkadang perilaku departemen *Front Office* yang tidak menanyakan kembali informasi apa yang sebelumnya disampaikan oleh departemen *Sales Marketing*.

Menurut Hunt (1980:29) bahwa "*Communication is involved one person trying to create meaning in another*: Komunikasi merupakan orang yang ingin mencoba menciptakan makna bagi orang lain". Pada dasarnya komunikasi adalah perpindahan informasi dari seseorang kepada orang lain dalam ruang lingkup organisasi. Komunikasi internal pada dasarnya harus memiliki informasi yang sesuai dengan kebutuhan (tidak kelebihan/kelebihan) dan juga kelengkapan informasi yang dibutuhkan bagi karyawan berkaitan dengan tugas-tugasnya, sehingga menghasilkan arti pentingnya suatu komunikasi timbal balik antara atasan dengan karyawan (Putranto, Suryoko, & Waloejo, 2013).

Adjani dan Prianti (2010) menyatakan bahwa komunikasi internal di anggap sebagai salah satu solusi atau jalan keluar dalam memecahkan permasalahan internal yang ada di dalam suatu organisasi atau perusahaan, dimana komunikasi internal tersebut memulai dengan cara memperbaiki hubungan karyawan dengan atasan ataupun sebaliknya, dan hubungan dengan sesama karyawan. Robbins (1996) mengatakan bahwa konflik adalah suatu proses interaksi yang terjadi

akibat adanya ketidaksesuaian antara dua pendapat (sudut pandang) yang berpengaruh atas pihak-pihak yang terlibat baik pengaruh positif maupun pengaruh negative.

Sebuah konflik dalam organisasi dapat berdampak lambannya mencapai visi dan misi. Menjalankan sebuah organisasi harus diatur secara ideal. Menurut Lubis dan Huseini (1987) teori organisasi adalah sekumpulan ilmu pengetahuan yang membicarakan mekanisme kerjasama antara dua orang atau lebih secara sistematis guna untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan.

Table 1.2 Bentuk Konflik *The Hills* Hotel Batam

No.	Bentuk Konflik	<i>The Hills</i> Hotel Batam
1.	Komunikasi yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi.	Departemen <i>Sales Marketing</i> memberikan informasi secara verbal yang kurang jelas kepada Departemen <i>Front Office</i> .
2.	Tidak adanya konfirmasi ulang dari informan kepada penerima informasi maupun sebaliknya.	Departemen <i>Sales Marketing</i> memberikan informasi kepada Departemen <i>Front Office</i> ataupun sebaliknya, akan tetapi antara dua departemen ini tidak ada saling konfirmasi ulang terhadap informasi yang disampaikan dan informasi yang diterima.

3.	Saling menyalahkan	Jika terjadi konflik Departemen <i>Sales Marketing</i> dan Departemen <i>Front Office</i> saling menyalahkan satu sama lain.
----	--------------------	--

Konflik berarti ekspresi permusuhan, sikap negative, antagonism, agresi, persaingan, dan kesalahpahaman, ini juga terkait dengan situasi yang melibatkan kepentingan yang kontraduktif antara dua kelompok yang berlawanan (Thakore, 2013). Orang ketiga dengan mediator, akan mencoba memprovokasi pertemuan tatap muka, mendorong komunikasi terbuka. Dengan cara ini mengurangi emotivisme dan menciptakan kesempatan yang sama bagi kedua belah pihak untuk mengungkapkan perasaan. Mediator memberikan peluang rekonsiliasi pihak lawan dan kemudian menciptakan fasilitas untuk komunikasi (Munteanu, 2016)

Konflik yang terjadi pada diri seseorang di akibatkan adanya komunikasi Internal yang tidak lancar antara seorang informan dan penerima informasi baik secara langsung maupun tidak langsung. Dan konflik yang terjadi dapat menimbulkan adanya perpecahan maupun permusuhan di antara orang tersebut dengan orang lain baik secara individu maupun di dalam organisasi.

Ada beberapa konflik hotel dibatam yang terjadi di antara nya yaitu:

1. Mercure Hotel salah satu hotel bintang 4 yang harus menutup usahanya dikarenakan gulung tikar.
2. Goodway Hotel salah satu hotel bintang 3 yang menutup usahanya dikarenakan kalah bersaing dengan hotel-hotel yang baru.

3. Amir hotel salah satu hotel bintang 3 yang harus menutup usahanya dikarenakan gulung tikar.

1.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah dipaparkan diatas, penulis memfokuskan penelitian ini sebagai berikut:

1. Penyampaian informasi yang kurang jelas dari departemen *Sales Marketing*.
2. Kurangnya penerimaan informasi yang jelas dari departemen *Front Office*.
3. Tidak adanya konfirmasi ulang pada departemen *Sales Marketing* dalam memberikan informasi.
4. Tidak adanya konfirmasi ulang pada departemen *Front Office* dalam menerima informasi.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Konflik apa yang sering terjadi antara departemen *Sales Marketing* dengan departemen *Front Office* The Hills Hotel Batam?
2. Apa penyebab konflik antara departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office*?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk-bentuk konflik yang sering terjadi antara departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office*.
2. Untuk mengetahui penyebab konflik dan solusi antara departemen *Sales Marketing* dan departemen *Front Office*.

1.5 Manfaat Penelitian

Secara teoritis, peneliti berharap dapat memberikan sumbangan keilmuan mengenai komunikasi internal departemen sales marketing dan departemen front office dalam menghadapi konflik organisasi.

Secara praktis, penelitian ini diharapkan membawa manfaat sebagai berikut : (1) memberikan pemahaman kepada sebuah perusahaan atau organisasi mengenai menghadapi konflik organisasi yang ada didalam perusahaan atau organisasi tersebut; (2) sebagai bahan saran/masukan/pertimbangan bagi perusahaan-perusahaan untuk mencapai keberhasilan menghadapi konflik organisasi; (3) menjadi literatur serta acuan bagi mahasiswa dan organisasi yang akan melakukan penelitian terkait menghadapi konflik organisasi.