

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah mengkaruniakan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga akhirnya penulisan skripsi ini dapat juga terselesaikan oleh penulis.

Shalawat beriring salam penulis persembahkan kepada Junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa khabar tentang pentingnya ilmu bagi hari kemudian.

Skripsi penulis ini berjudul **“KOMUNIKASI TATAP MUKA FRONT OFFICE DI GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN (Studi Deskriptif Tentang Komunikasi Tatap Muka Front Office Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Garuda Plaza Hotel Medan) “**. Adapun maksud yang utama dalam penyelesaian skripsi ini adalah sebagai pemenuhan persyaratan untuk mencapai gelar kesarjanaan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

Dalam penulisan skripsi ini penulis telah banyak meminta waktu dan perhatian dari berbagai pihak maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Drs. Usman Tarigan MS, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.

- Ibu Dra. Effiati Juliana Hasibuan, selaku Ketua Jurusan Program studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan juga sekaligus sebagai Dosen Pembimbing I penulis.
- Bapak Drs. Syafruddin Ritonga sebagai Dosen Pembimbing II penulis.
- Bapak Hendra Arbie, SE sebagai Managing Director Garuda Plaza Hotel
- Bapak dan Ibu General Manager beserta Staff Garuda Plaza Hotel yang banyak membantu penulis
- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staff administrasi Universitas Medan Area.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada Ayahanda Dr. Zainul Bahri Noer (Alm) dan Ibunda Hj Suryati Zainul, bagi keduanya, bakti dan doa penulis semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, serta Abangda, Kakanda, Adinda, Keponakanda dan Someone Special yang telah banyak memberikan bimbingan, dorongan semangat, nasihat dan bantuan lainnya kepada penulis hingga terselesaikannya skripsi ini

Demikian penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Februari 2004

Penulis

**Denny S. Wardhana**

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR TABEL .....	v
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Pembatasan Masalah .....	5
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	6
E. Kerangka Pemikiran .....	7
F. Hipotesis .....	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Pengertian dan Proses Komunikasi .....	13
B. Pengertian Komunikasi Tatap Muka .....	19
C. Pengertian Front Office .....	24
D. Kedudukan Front Office Dalam Organisasi Perhotelan ..	27
BAB III. METODOLOGI PENELITIAN .....	32
A. Populasi dan Sampel .....	32

B.	Metode Pengumpulan Data .....	34
C.	Variabel dan Definisi Operasional .....	35
D.	Teknik Analisis Data .....	37
BAB IV.	GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN .....	38
A.	Gambaran Umum Perusahaan .....	38
B.	Struktur Organisasi dan Uraian Pembagian Tugas ....	40
BAB VI.	PELAKSANAAN PENELITIAN, PENYAJIAN DAN ANALISA DATA .....	53
A.	Pengantar Penelitian .....	53
B.	Analisis Terhadap Variabel Penelitian .....	53
1.	Data Umum Responden .....	54
2.	Komunikasi Tatap Muka .....	56
3.	Pelayanan Kepada Tamu .....	60
C.	Pengujian Hipotesis .....	65
BAB VI.	KESIMPULAN DAN SARAN .....	74
A.	Kesimpulan .....	74
B.	Saran .....	75

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Diagram Variabel .....	37
2. Jenis Kelamin Responden .....	54
3. Suku Bangsa .....	55
4. Pendapatan Responden .....	56
5. Komunikasi Tatap Muka Yang Dilakukan Oleh Petugas Front Office Garuda Plaza Hotel Medan .....	56
6. Hal-Hal Yang Dikomunikasikan Tamu Dengan Petugas Front Office ..	57
7. Petugas Front Office Selalu Melakukan Komunikasi terhadap Pelaksanaan Pelayanan Yang Diberikan Hotel .....	58
8. Tepat Tidaknya Frekuensi Tatap Muka Yang Dilakukan Petugas Front Office Terhadap Tamu Hotel .....	58
9. Waktu Komunikasi Yang Diterapkan Oleh Petugas Front Office Telah Sesuai Dengan Responden Inginan .....	59
10. Komunikasi Yang Dilakukan Oleh Front Office Telah Sesuai Dengan Kebutuhan Informasi Para Tamu Hotel .....	59
11. Komunikasi Yang Dilakukan Juga Didasarkan Kepada Tugas-Tugas Dari Front Office .....	60
12. Sikap Petugas Front Office Dalam Melayani Tamu .....	61
13. Sikap dan Pelayanan Yang Diberikan Front Office Kepada Tamu Telah Memenuhi Konsep Pelayanan Yang Baik .....	61
14. Perhatian Petugas Front Office Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Para Tamu Hotel .....	62
15. Perhatian Kepada Para Tamu Dilakukan Karena Tugas Semata .....	62

16. Responden Merasa Puas Atas pelayanan Yang Diberikan Front Office Kepada Tamu .....	63
17. Front Office Selalu Menanyakan Keinginan Tamu Dalam Pelayanan ..	63
18. Tindakan Front Office Dalam Melayani Tamu Bertindak Sigap .....	64
19. Responden Mengetahui Tindakan Yang Diambil Petugas Front Office Dalam Meningkatkan penilaian Tamu Hotel .....	64
20. Tabulasi Jawaban Responden Atas Variabel X .....	66
21. Tabulasi Jawaban Responden Atas Variabel Y .....	68
22. Distribusi Koefisien Korelasi .....	70



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Struktur Organisasi Garuda Plaza Hotel Medan .....	42

