

INTISARI

Komunikasi merupakan hal yang sangat penting digunakan dalam bekerja, mencari ilmu, dan bersosialisasi. Komunikasi akan menciptakan hubungan yang baik antar manusia sehingga dapat mencapai tujuan tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pentingnya peran *Front Office* dan kemampuan komunikasi interpersonal staff Departemen *Front Office* dalam menunjang kelancaran operasional dan kepuasan tamu Hotel Grand Dafam Rohan Jogja (GDRJ) dengan mengacu pada teori-teori dari berbagai sumber. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi partisipatori, wawancara tidak terstruktur, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa staff Departemen *Front Office* Hotel GDRJ memiliki beberapa macam media komunikasi yaitu *briefing*, *logbook*, dan *note* disistem. Staff Departemen *Front Office* Hotel GDRJ mempunyai kemampuan komunikasi interpersonal, yaitu dengan menerapkan lima efektivitas komunikasi interpersonal antara lain sikap terbuka, sikap empati dan inisiatif yang tinggi, perilaku positif, sikap mendukung, dan kesetaraan. Kelima kemampuan komunikasi interpersonal tersebut dapat menciptakan komunikasi interpersonal yang efektif antar staff sehingga dapat menunjang kelancaran operasional dan meningkatkan kepuasan tamu.

Kata kunci: Komunikasi Interpersonal, Kelancaran Operasional, Kepuasan Tamu, Grand Dafam Rohan Jogja

ABSTRACT

Communication is a very important thing to use in working, seeking knowledge, and socializing. Communication will create a good relationship between people so they can achieve certain goals. This study aims to determine the importance of the role of the Front Office and the interpersonal communication skills of Front Office Department staff in supporting the smooth operation and satisfaction of Grand Dafam Rohan Jogja (GDRJ) Hotel guests by referring to theories from various sources. This research uses descriptive qualitative methods. This study uses data collection techniques participant observation, unstructured interviews, and documentation research. The results of this study show that Front Office Department of GDRJ Hotel staff have several types of media communication, such as briefing, logbook, and system notes. Front Office Department of GDRJ Hotel staff have interpersonal communication skills, namely by applying five interpersonal communication effectiveness including open attitude, high empathy and initiative, positive behavior, supportive attitude, and equality. That five interpersonal communication skills can create effective interpersonal communication between staff so it can support smooth operations and increase guest satisfaction.

Keywords: *Interpersonal Communication, Smooth Operation, Guest Satisfaction, Grand Dafam Rohan Jogja*