

ABSTRAK

Penelitian yang berjudul “Strategi Komunikasi Antara *Greeter* dan *Waiter* Pada *Food and Bavarage Service Departement* Holiday Inn Bandung Pasteur Hotel”. Dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana strategi komunikasi yang dilakukan antara greeter dan waiter dalam mengatasi adanya keluhan-keluhan yang disampaikan oleh tamu.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan metode penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu proses strategi komunikasi yang dilakukan antara *greeter dan waiter food and bavarage service departement* Holiday Inn Bandung Pasteur. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan untuk menjadi dasar penelitian adalah Teori Kewenangan dari Chester Barnard (1938) dan Konsep dari Strategi Komunikasi Hafied Cangara.

Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa Strategi Komunikasi yang telah dilakukan antara *Greeter* dan *Waiter* dalam mengatasi adanya keluhan yang disampaikan oleh tamu yaitu, diawali dengan pemilihan komunikator yang memiliki kredibilitas dan kekuatan serta tanggung jawab terhadap *departemen food and bavarage service*. Target sasaran *greeter dan waiter food and bavarage service departement* adalah seluruh tamu yang datang. Dalam penyusunan pesan yang dilakukan antara *greeter* dan *waiter* dalam mengatasi adanya keluhan yang disampaikan oleh tamu, informasi yang diberikan harus bersifat informatif, persuasive dan edukatif. *Greeter dan waiter food and bavarage service departement* Holiday Inn Bandung Pasteur Hotel, telah memanfaatkan media internet seperti *google review, tripadvisor* dan aplikasi medalia dalam mendapatkan informasi pada ulasan-ulasan yang tamu berikan, ulasan tersebut menjadi evaluasi untuk kedepannya dalam memberikan pelayanan yang lebih baik lagi.

Kata Kunci : Strategi Komunikasi, *Greeter, Waiter, Food and Bavarage Service Departement*

ABSTRACT

Research entitled "Communication Strategy Between Greeters and Waiters in the Food and Beverage Service Department of Holiday Inn Bandung Pasteur Hotel". This was done with the aim of finding out what communication strategies were used between greeters and waiters in dealing with complaints submitted by guests.

The research method used in this research is a qualitative research method. Using this research method is to describe or describe a communication strategy process carried out between greeters and waiters in the food and beverage service department of the Holiday Inn Bandung Pasteur. Data collection was carried out by means of observation, interviews and documentation. The theories used as the basis for the research were Theory of authority from Chester Barnard (1938) and Hafied Cangara's Communication Strategy Theory.

The results of this research explain that the communication strategy that has been carried out between Greeters and Waiters in dealing with complaints submitted by guests is starting with selecting a communicator who has credibility and strength as well as responsibility for the food and beverage service department. The target audience for greeters and waiters in the food and beverage service department is all guests who come. In preparing messages between greeters and waiters to address complaints submitted by guests, the information provided must be informative, persuasive and educational. Greeters and waiters in the food and beverage service department of the Holiday Inn Bandung Pasteur Hotel, have utilized internet media such as Google reviews, Tripadvisor and the Medalia application to obtain information on reviews provided by guests, these reviews become an evaluation for the future in providing better service. .

Keywords: Communication Strategy, Greeter, Waiter, Food and Beverage Service Department

RINGKESAN

Panalungtikan anu judulna “Strategi Komunikasi Antara Penyambut jeung Pelayan di Jurusan Pelayanan Pangan jeung Bavarage Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur”. Hal ieu dilakukeun kalawan tujuan pikeun mikanyaho kumaha stratégi komunikasi anu digunakeun antara panyambut jeung palayan dina ngungkulan aduan anu diajukeun ku sémah.

Métode panalungtikan anu digunakeun dina ieu panalungtikan nyaéta métode panalungtikan kualitatif. Ngagunakeun métode ieu panalungtikan nya éta pikeun ngadéskripsikeun atawa ngagambarkeun prosés stratégi komunikasi anu dilaksanakeun antara panyambut jeung pelayan di bagian jasa kadaharan jeung inuman Holiday Inn Bandung Pasteur. Ngumpulkeun data dilaksanakeun ku cara obsérvasi, wawancara jeung dokuméntasi Tiori anu dijadikeun dadasar dina panalungtikan nya éta Téori Kewenangan ti Chester Barnard (1938) jeung konsep Stratégi Komunikasi ti Hafied Cangara.

Hasil tina ieu panalungtikan nétélakeun yén stratégi komunikasi anu geus dilaksanakeun antara Greeters jeung Waiters dina ngungkulan keluhan anu ditepikeun ku sémah téh dimimitian ku milih hiji komunikator anu boga kredibilitas jeung kakuatan ogé tanggung jawab dina bagian jasa dahareun jeung inuman. Sasaran panongton pikeun greeters sarta waiters di departemen jasa dahareun jeung inuman nyaéta sakabéh tamu nu datang. Dina Nyiapkeun pesen antara greeters na waiters pikeun alamat keluhan dikintunkeun ku sémah, informasi disadiakeun kudu informatif, persuasif jeung atikan. Salam sareng palayan di bagian pelayanan makanan dan minuman Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, parantos ngamanfaatkeun media internet sapertos Google review, Tripadvisor sareng aplikasi Medalia pikeun meunangkeun informasi ulasan anu disayogikeun ku tamu, ulasan ieu janten evaluasi pikeun ka hareup dina. nyadiakeun layanan hadé.

Konci: Stratégi Komunikasi, Greeter, Palayan, Dahareun jeung Bavarage Service Department