



## Strategi Komunikasi Pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi Dalam Melayani Tamu

**Dinda Rahmadani Putri**

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, UIN Sjech M. Djambek Bukittinggi

Email: [dindarahmadani549@gmail.com](mailto:dindarahmadani549@gmail.com)

**Tomi Hendra**

Fakultas Ushuluddin Adab dan Dakwah, UIN Sjech M. Djambek Bukittinggi

Email: [tomihendra05@gmail.com](mailto:tomihendra05@gmail.com)

**Abstract.** *The development of the hotel business is currently very rapid in Indonesia. So communication has become an important part in hotel companies as a medium for companies whose targets are guests. As time goes by, sharia principles have entered the hotel business. This is what makes researchers interested in analyzing what kind of management communication strategies are used by the Mutiara Syariah Bukittinggi Hotel which uses sharia principles in serving guests. This research aims to determine the communication strategy of Mutiara Syariah Bukittinggi Hotel Managers in serving guests. This research uses a descriptive method with a qualitative approach. The subject of this research is the Mutiara Syariah Bukittinggi Hotel Manager and the object is the communication strategy of the Mutiara Syariah Bukittinggi Hotel Manager in serving guests. Meanwhile, in collecting data in this research, researchers collected data from observation, interviews and documentation. Based on the results of research with the Mutiara Syariah Hotel Bukittinggi, the strategy for serving guests is first, the manager makes a plan as to what kind of communication strategy will be used to serve guests of the Mutiara Syariah Hotel Bukittinggi. Second, employees carry out communication strategies as planned by the management of the Mutiara Syariah Bukittinggi Hotel. Third, the manager looks at the results of the communication strategy in serving guests, whether the communication strategy implemented is good or not. Fourth, the management of the Mutiara Syariah Hotel Bukittinggi reports every activity carried out to the leadership regarding communication strategies in serving guests of the Mutiara Syariah Hotel Bukittinggi.*

**Keywords:** *Communication Strategy, Service*

**Abstrak.** Perkembangan bisnis perhotelan sekarang ini sangat pesat di Indonesia. Maka komunikasi menjadi bagian yang penting dalam perusahaan perhotelan sebagai media bagi perusahaan dengan sarasannya yaitu tamu, seiring berjalan zaman, prinsip syariah sudah memasuki bisnis perhotelan. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk menganalisa, strategi komunikasi Pengelola seperti apa yang digunakan oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yang menggunakan prinsip syariah dalam melayani tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi komunikasi Pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam melayani tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Subjek penelitian ini adalah Pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dan objeknya yaitu strategi komunikasi Pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam melayani tamu. Sedangkan dalam pengumpulan data pada penelitian ini peneliti mengumpulkan data dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian dengan pihak Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi, Strategi untuk melayani tamu yaitu pertama, pengelola membuat perencanaan seperti apa strategi komunikasi yang akan dilakukan untuk melayani tamu Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Kedua, karyawan melakukan strategi komunikasi sesuai yang direncanakan oleh pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Ketiga, pengelola melihat hasil dari strategi komunikasi dalam melayani tamu apakah strategi komunikasi yang dilakukan baik atau tidak. Keempat, pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi melaporkan setiap kegiatan yang dilakukan kepada pimpinan mengenai strategi komunikasi dalam melayani tamu Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

**Kata Kunci:** Strategi Komunikasi, Pelayanan

## PENDAHULUAN

Di kehidupan kita sehari-hari tanpa disadari kadang kita melakukan segala aktifitasnya dengan menggunakan strategi. Pada hakikatnya strategi merupakan sebuah perencanaan dengan manajemen yang ada untuk mencapai target dari strategi tersebut. “Strategi komunikasi sangat diperlukan dalam menentukan sebuah langkah agar pesan dapat tersampaikan secara efektif hingga tercapai tujuan secara umum”. Dengan kata lain komunikasi adalah suatu proses dimana dua orang atau lebih membentuk atau melakukan pertukaran informasi dengan satu sama lainnya, yang pada gilirannya akan tiba pada saling pengertian.

Sejalan dengan perkembangan ilmu komunikasi sebagai ilmu pengetahuan sosial yang multi disipliner, definisi-definisi yang diberikan para ahli menjadi semakin banyak dan beragam, dari sekian banyak definisi komunikasi tersebut antara lain salah satunya adalah menurut Barelson dan Steiner 1964, “komunikasi adalah proses penyampaian informasi, gagasan, emosi, keahlian dan lain-lain. Melalui penggunaan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar dan angka”.

Menurut Moekijad, komunikasi memiliki tanggung jawab dan fungsi yang sangat penting dan karena itu komunikasi merupakan bagian struktur organisasi yang formal, karena karena tanpa adanya suatu komunikasi didalamnya, maka akan terjadi kekacauan dalam organisasi itu sendiri karena apa yang diinginkan dan apa yang menjadi tujuan tidak akan dapat terpercayai secara maksimal. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 104 yaitu:

وَأَتَىٰكُمْ مِنْكُمْ أُمَّةٌ يَدْعُونَ إِلَى الْخَيْرِ وَيَأْمُرُونَ بِالْمَعْرُوفِ وَيَنْهَوْنَ عَنِ الْمُنْكَرِ ۗ وَأُولَٰئِكَ هُمُ الْمُفْلِحُونَ

Artinya: *Dan hendaklah ada di antara kamu segolongan umat yang menyeru kepada kebajikan, menyuruh kepada yang ma'ruf dan mencengah dari yang mungkar, merekalah orang-orang yang beruntung.*

Dari ayat diatas dapat penulis pahami bahwa Allah SWT memerintahkan seorang manusia untuk senantiasa melakukan kebaikan sesuai dengan ajaran Allah SWT. dan selalu mengingatkan untuk tidak melakukan kemungkaran. Dalam prinsip komunikasi jika menjadi seorang komunikator yang terkandung dalam Al-Qur'an merupakan dengan perkataan yang baik dan mengandung beberapa makna dari pengertian benar. Dengan demikian yang dimaksud dengan komunikasi adalah “suatu proses pembentukan, penyampaian, penerimaan dan pengolahan pesan yang terjadi didalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu”. Manusia dalam komunikasi menggunakan simbol-simbol seperti kata-kata, gambar, angka dan juga menggunakan akalnya dengan menciptakan bahasa agar dapat berkomunikasi dengan manusia lainnya. Bahasa inilah yang digunakan dalam berkomunikasi

dan berhubungan dengan makhluk lainnya sehingga kebutuhannya dapat dipahami oleh pihak lain.

Komunikasi bahasa memegang peranan yang sangat penting karena tanpa penguasaan bahasa hasil pemikiran yang bagaimanapun baiknya tidak akan dapat dikomunikasikan kepada orang lain secara tepat, banyak kesalahan informasi dan interpretasi yang disebabkan oleh bahasa itu sendiri. Tujuan dari definisi tersebut adalah berfokus pada satu tujuan yang dibuat menjadi lebih spesifik dan terencana. Tidak hanya terbatas pada saling pengertian saja tetapi perlu mengubungkan tujuan-tujuan khusus lainnya yang berkaitan dengan rasa saling pengertian itu.

Tujuan khusus yang dimaksud yaitu seperti penanggulangan masalah-masalah komunikasi, misalnya kesalahpahaman atau persepsi negatif seseorang yang diubah menjadi ke positif. Sistem komunikasi pada saat ini melalui media massa telah tumbuh berkembang pesat, baik dalam media cetak maupun elektronik. Maka dari itu dalam suatu perusahaan salah satunya dibidang perhotelan membutuhkan strategi yang akan menjadi tuntutan atau pedoman dalam bertindak yang berisi rumusan-rumusan program-program menuju tujuan yang telah ditentukan. Strategi sendiri tidak hanya ada pada ranah perhotelan saja, namun juga diperlukan dalam tiap-tiap lini dan sektor kehidupan. Dalam melakukan strategi komunikasi pengelola hotel maka harus ada kualitas pelayanan karena dengan kualitas pelayanan inilah akan menentukan kualitas hotel tersebut. Dimulai dari pelayanan yang diberikan kepada tamu, fasilitas yang ada, bagaimana dalam penggunaan media dan lain sebagainya. Maka dari itu tamu akan merasa apakah pelayanan yang diberikan itu baik atau bukan dan itu tergantung dari kualitas yang diberikan.

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Dalam hal ini perusahaan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi bergerak dibidang jasa dan pelayanan yang beralamat di Jalan Kusuma Bhakti, Gulai Bancah No. 78, RT.03/RW.03, Campago Ipuh, Kec. Mandiangin Koto Senayan, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Memiliki 3 lantai dan memiliki 200 kamar, memiliki ruang pertemuan, Restaurant serta kafe. Perkembangan hotel ini cukup pesat sesuai dengan perputaran ekonomi saat ini.

Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi merupakan salah satu hotel berbasis syari'ah yang mempunyai 150 karyawan-karyawati baik kontrak maupun yang sudah permanen. Tuntutan demi tuntutan, pihak manajemen atau perusahaan hotel Mutiara Syariah Bukittinggi terus

membuat kebijakan-kebijakan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi itu sendiri yang disebut kesepakatan kerja bersama. Kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan hotel Mutiara Syariah Bukittinggi terhadap karyawan tentunya untuk mencapai tujuan kebersamaan. Sebagai hotel yang berkembang, hal ini tentu tidak mudah untuk mempromosikan hotel syariah ditengah masyarakat yang masih sangat kurang pengetahuan mengenai Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yang mengemban tugas sebagai fasilitator tamu dengan instusinya, dalam hal ini Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi memerlukan publik sebagai tamunya, dan tamu memerlukan kepercayaan serta jaminan bahwa tempat yang dipromosikan merupakan tempat yang terbaik yang harus dipilih dari yang baik.

Tamu sebagai publik memerlukan adanya kepercayaan atas kenyamanan dan fasilitas yang tersedia oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi menggunakan prinsip syariah terhadap penerapan manajemen hotel kepada tamunya. Ditunjukkan dari fasilitas yang Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi sediakan misalnya, dari segi penerima tamu (reception) dengan tidak menerima pasangan yang tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol, pada kamar hotelnya menyediakan fasilitas seperti petunjuk arah kiblat, buku doa, dan Al-Qur'an. Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi tidak menolak menerima tamu yang beragama non-Muslim, hanya saja tamu tersebut tidak merasa keberatan dengan peraturan dan fasilitas yang tersedia di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Sebagai hotel yang memiliki saingan, hal ini tidak mudah untuk Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi di tengah masyarakat yang masih sangat kurang pengetahuan mengenai hotel syariah. Hal ini akan menjadi tugas besar seorang pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yang mengemban tugas sebagai fasilitator tamu dengan istimewanya, dalam hal ini Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi memerlukan publik sebagai tamunya, dan tamu memerlukan adanya kepercayaan atas kenyamanan dari fasilitas yang tersedia oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

Semuanya itu akan menjadikan peran seorang pengelola semakin penting dan bahkan semakin strategis karena tidak hanya sebagai hiasan saja. Sebagai seorang pengelola harus terus menerus mendengar apa yang dikatakan oleh setiap tamu dan secara teratur mengukur opini masyarakat terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang ditawarkan. Untuk lebih memantapkan keberadaannya dalam masyarakat, suatu hotel harus melakukan pengelolaan diri dan berusaha mendapatkan pengakuan dan kepercayaan dari masyarakat, terutama dari mereka yang hampir selalu memerlukan pelayanan dari suatu hotel. Hal ini dianggap perlu karena sebuah hotel mempunyai komitmen tertentu terhadap masyarakat dan semuanya itu harus dipenuhi oleh seseorang yang tepat dalam mengelolanya. Dalam program studi yang penulis

ambil yaitu Komunikasi dan Penyiaran Islam dengan tempat penelitian di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi, penulis menyimpulkan bahwa mahasiswa program studi Komunikasi dan Penyiaran Islam tidak hanya berfokus kepada broadcasting, dakwah, perfilman dan lain sebagainya, namun tidak menutup kemungkinan untuk bekerja di bidang perhotelan karena pada perusahaan perhotelan ini sangat membutuhkan strategi komunikasi apalagi di bidang pelayanan agar tamu hotel merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian dalam bentuk kualitatif yaitu suatu pendekatan penelitian yang melahirkan data deskriptif berupa data-data tertulis atau lisan dari objek penelitian (orang-orang/pelaku) yang diamati.<sup>1</sup> Adapun bentuk penelitiannya ialah deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan hanya bertujuan menggambarkan keadaan atau status fenomena dalam situasi tertentu termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan serta proses berlangsungnya fenomena.<sup>2</sup> Metode penelitian fenomenologi adalah metode penelitian yang berupaya mendapatkan pemaknaan individu atau kelompok terhadap suatu fenomena. Teknik wawancara yang digunakan adalah teknik wawancara mendalam terhadap beberapa pihak yaitu pegawai hotel dan beberapa tamu di hotel. Sementara itu untuk teknik observasi dilakukan untuk mengamati perilaku-prilaku masyarakat majemuk. Sedangkan untuk teknik dokumentasi digunakan untuk mendapatkan catatan informasi tentang nilai komunikasi antarbudaya. Sementara itu untuk teknik validasi data yang digunakan adalah triangulasi metode.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Strategi Komunikasi Pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Tamu**

Penelitian yang telah dilakukan di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yaitu berupa observasi dan wawancara untuk mendapatkan data mengenai strategi komunikasi pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam melayani tamu. Proses pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa objek salah satunya yaitu pengelola. Dari hasil penelitian ini diperoleh hasil yang dilakukan oleh peneliti yang kemudian dianalisis dan dikumpulkan dalam bentuk pertanyaan dengan metode wawancara dari beberapa informan dan

---

<sup>1</sup> Lexy Moleong, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Bandung :Remaja Rosda Karya, 1990), hal.3

<sup>2</sup> Sugeng Pujileksono, *Metode penelitian Komunikasi Kualitatif*, (Malang: Kelompok Intrans Publishing, 2016), hal. 20

observasi langsung ke lokasi penelitian. Penelitian ini menggunakan teori Hafied Cangara dengan fokus penelitian yang terdiri dari penelitian, perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan.

Penelitian Tahapan ini bertujuan untuk mencari fakta atau permasalahan yang terjadi untuk dijadikan bahan penelitian sebelum mengetahui strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi untuk mencapai tujuannya. Setiap perusahaan mempunyai tujuan untuk dapat tetap hidup dan berkembang, tujuan tersebut hanya dapat dicapai melalui usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas yang dimiliki oleh perusahaan tersebut. Apabila tujuan ini dilakukan maka perlu mengetahui terlebih dahulu siapa saja tamu-tamu yang akan menginap sebelum melakukan strategi komunikasi dalam melayani tamu. Sebelum menentukan strategi komunikasi dalam melayani tamu yang akan dilakukan oleh pengelola hotel, maka dilakukan penelitian dahulu terhadap mayoritas tamu yang menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh pengelola hotel berdasarkan hasil observasi tamu yang menginap di hotel terdapat bahwa mayoritas tamu yang menginap adalah keluarga yang sedang liburan dari luar kota dan tamu hotel yang sedang dinas luar kota, baik didalam maupun luar Sumatera Barat. Penelitian tersebut dapat digunakan untuk menentukan strategi apa yang cocok untuk dilaksanakan agar dapat menghasilkan feedback dan kepuasan yang maksimal untuk setiap tamu yang menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi. Apabila tamu merasa puas dengan strategi komunikasi yang dilakukan maka tamu akan merasakan kenyamanan dan mengajak teman atau rekan untuk menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

Perencanaan Pada tahapan ini akan melakukan proses penyusunan langkah-langkah yang dimaksudkan untuk menetapkan tujuan strategis, serta merancang strategi untuk mencapai tujuan tersebut. Hal pertama yang harus dilakukan yaitu melakukan penelitian awal kemudian direncanakan dengan tujuan yang jelas agar dapat mengolah data dari beberapa narasumber secara cepat, tepat dan sederhana sehingga terkoordinasi dengan baik dan yang paling penting dari penelitian ke perencanaan adalah dengan menentukan tindakan komunikasi yang diambil yang dilakukan sebelumnya untuk mencapai strategi komunikasi yang baik dalam melakukan pelayanan terhadap tamu. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh pengelola hotel yang mengatakan bahwa mayoritas tamu yang menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi adalah tamu yang sedang liburan dan sedang melakukan dinas luar maka strategi komunikasi yang cocok untuk tamu tersebut adalah komunikasi formal dan komunikasi non formal. Komunikasi formal akan digunakan untuk tamu yang berasal dari luar Sumatera Barat menggunakan bahasa Indonesia, sedangkan tamu yang berasal dari luar daerah dalam

Sumatera Barat sendiri menggunakan bahasa daerah (Minang). Selanjutnya dalam melakukan pelayanan kami juga akan berencana untuk memberikan informasi kepada tamu yang akan menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dengan menjelaskan tentang fasilitas yang disediakan oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi serta larangan yang tidak diperbolehkan saat menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

Perencanaan yang dilakukan seperti yang dikatakan oleh M. Sirjoni Muslim yang mengatakan bahwa Sebelumnya kami membuat kesepakatan bahwa pelayanan yang kita diberikan harus memiliki ciri khas atau hal yang menarik karena semua pelayanan kami ikuti berdasarkan ajaran Islam. Makanya setiap pasangan kami minta bukti nikah agar dapat memastikan pasangan yang akan melakukan chek-in sudah menikah atau belum. Kami juga tidak menyediakan minuman yang mengandung alkohol dan makanan yang berbau seperti durian karena makanan tersebut takutnya mengganggu tamu yang lain. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dipahami bahwa perencanaan yang akan dilakukan oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi sudah tergambarkan yaitu memperkenalkan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi ke media sosial, memberikan gambaran bagaimana pelayanan yang akan diberikan dan memberikan kenyamanan kepada tamu hotel dengan menggunakan strategi komunikasi yang telah direncanakan.

Salah satu pendukung yang dapat menjaga minat dan ketertarikan pengunjung terhadap sesuatu tempat yaitu dengan melakukan pelayanan kepada tamu hotel dengan nuansa Minang yang berbasis Syariah. Dalam hal ini, upaya yang dilakukan oleh pihak Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam melayani tamu hotel dengan memberikan pelayanan yang berbeda dengan hotel konvensional seperti pelayanan yang diberikan berbasis syariah atau sesuai dengan ajaran Islam, makanan dan minuman yang halal serta ketentuan dan peraturan yang dilakukan juga berlandaskan ajaran Islam.

Pelaksanaan Pada tahap pelaksanaan pengelola hotel melakukan strategi komunikasi yang telah disiapkan dari hasil penelitian dan perencanaan yang sudah disusun. Tahapan ini merupakan tahapan yang penting karena dapat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola dalam melayani tamu. Seorang pengelola harus mengetahui strategi komunikasi dalam melayani tamu. Hal ini bertujuan untuk dapat memberikan pelayanan kepada tamu yang akan menginap di hotel tersebut., sehingga tamu dapat memberikan tanggapan dan respon (feedback) yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh penulis pada tanggal 15 Juni 2022 yaitu penulis melihat resepsionis Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi memberikan strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola kepada tamu hotel yang sedang berlibur dan

menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dengan menggunakan komunikasi non formal atau bahasa daerah, karena itu pengelola meminta kepada resepsionis ketika melakukan registrasi menggunakan bahasa Indonesia terlebih dahulu sebagai bentuk menyambut tamu ketika melakukan check in. Dan penulis juga melihat bahwa pengelola sedang berbicara kepada salah satu tamu hotel yang merupakan tamu yang sedang dinas luar dengan menggunakan bahasa Indonesia. Jadi dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi adalah komunikasi formal dan non formal, karena dengan menggunakan komunikasi tersebut dapat memberikan respon dari tamu hotel dapat memberikan kenyamanan selama menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

Hal ini didukung oleh hasil wawancara dari Muhammad Taufik selaku resepsionis Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yang mengatakan bahwa strategi komunikasi yang diberikan untuk melakukan pelayanan kepada tamu yang digunakan adalah komunikasi formal jika resepsionis sedang bertemu dengan tamu pertama kali, maka komunikasi formal sangat penting untuk melakukan arahan kepada tamu yang akan menginap di hotel. Selanjutnya komunikasi informal bisa digunakan apabila tamu sedang menginap dan menanyakan sesuatu, maka resepsionis atau karyawan lainnya bisa menggunakan komunikasi informal tergantung kondisi dan situasi di hotel. Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa strategi komunikasi yang dilakukan oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi yaitu komunikasi formal dan komunikasi informal, karena dengan menggunakan dua jenis komunikasi tersebut maka inilah yang akan menjadi salah satu cara untuk memberikan kenyamanan kepada tamu hotel. Baik dari fasilitas yang diberikan dan dari segi strategi komunikasi, maka akan menjadi sesuatu strategi yang dilakukan oleh Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi dalam melayani tamu.

Evaluasi Pada tahap evaluasi merupakan tahap akhir dari strategi yang dilakukan, berawal dari penelitian, perencanaan dan pelaksanaan apakah strategi yang dilakukan tercapai, apakah pesan yang dilakukan dapat diterima dengan baik oleh sasaran. Dari tahapan evaluasi ini akan menjadi alat ukur dalam tercapainya strategi apakah sudah berhasil atau belum. Berdasarkan hasil wawancara dengan Agung Saputra yang mengatakan bahwa Secara keseluruhan seluruh karyawan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi sudah melakukan strategi komunikasi dalam melayani tamu dengan baik.

Kendala dan hambatan karyawan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi pasti ada tetapi akan menjadi bahan evaluasi agar dapat memperbaiki dan menjadi sebuah pelajaran agar tidak terulang hal yang sama. Walaupun pada diri masing-masing mempunyai masalah pribadi tapi kita harus profesional dalam bekerja apalagi melakukan strategi komunikasi dalam melayani tamu. Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa pada tahap evaluasi perlu dilakukan

agar dapat mengetahui apakah strategi komunikasi yang dilakukan untuk melayani tamu berhasil atau belum, karena jika strategi komunikasi yang dilakukan belum berhasil maka harus membuat strategi yang baru agar tidak terjadi kesalahan yang sama. Evaluasi tidak hanya ditujukan dari beberapa informan, pihak Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi juga memiliki andil dalam melakukan strategi komunikasi dalam melayani tamu. Maka pada tahap ini menunjukkan hasil evaluasi dari beberapa informan diantaranya beberapa tamu hotel yang sudah menginap di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi, hal ini terdapat hasil wawancara yaitu sebagai berikut: Selama menginap di Hotel ini tamu hotel merasakan kenyamanan selama menginap disini. Karena sedang melakukan check-in resepsionisnya ramah dan suasananya bernuansa islami.

Selain itu dari fasilitas yang digunakan untuk 5 orang juga bagus dan nyaman untuk menginap. Nadia yang merupakan salah satu tamu hotel sempat diwawancarai oleh penulis yang mengatakan bahwa karena baru pertama kali menginap di hotel karena ada urusan kerja keluar kota, ketika hendak tidur sempat bingung kenapa TV nya tidak hidup, akhirnya langsung bertanya ke resepsionis dan direspon dengan menggunakan bahasa Minang karena dari Nadia pun awalnya menggunakan bahasa Minang juga. Dan akhirnya setelah dibantu oleh resepsionis akhirnya TV yang di kamar Nadia hidup juga. Dan penulis juga mewawancarai salah satu tamu hotel yang bernama Yogi yang merupakan pendatang dari luar Sumatera Barat yang mengatakan bahwa hotel ini untuk lokasinya tidak terlalu jauh dari pusat kota tapi ketika mau ke jam gadang hendak naik angkot sekitar 10 sampai 15 menit kalau tidak macet. Tetapi diluar itu dai segi pelayanan yang diberikan oleh hotel ini bagus karena bernuansa Islami dan juga suasana di Ranah Minang.

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa penilaian dari tamu hotel perlu diketahui oleh pihak hotel untuk menjadi bahan evaluasi untuk bisa mempertahankan citra hotel. Jika terdapat kesan yang berbentuk kritik atau saran juga perlu dilakukan agar antara tamu dengan pihak hotel juga saling terbuka satu sama lain. Untuk lokasi hotel agak jauh dari pusat kota, tetapi faktanya bahwa lokasi Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi merupakan tempat yang tidak terlalu ramai layaknya di kota, jadi tamu bisa menikmati bukan hanya di dalam hotel tetapi suasana di luar hotel didukung dengan sejuknya kota Bukittinggi. Jadi dapat disimpulkan dari hasil wawancara dari tiga orang yang merupakan tamu Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi adalah penilaian yang disampaikan tamu hotel, baik kesan yang baik maupun kritik dan saran itu perlu dilakukan setelah tamu selesai menginap karena ini akan menjadi evaluasi untuk pihak hotel dan dapat memperbaiki kedepannya. Menjaga citra hotel itu perlu dan diharuskan untuk menjaga citra karena disitulah alasan suksesnya sebuah perusahaan. 5. Pelaporan Tahap pelaporan merupakan tahap terakhir dari kegiatan strategi komunikasi yang telah dilaksanakan.

Laporan ini sebaiknya dibuat secara tertulis kepada pimpinan agar dijadikan bahan kegiatan. Jika laporan tersebut didalamnya terdapat hasil positif dan sesuai dengan perencanaan sebelumnya maka dapat digunakan sebagai dasar dari kegiatan selanjutnya. Salah satu hal yang harus dilakukan oleh seluruh karyawan Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi adalah melayani tamu dengan ikhlas dan tulus. Sebagaimana yang disampaikan oleh Muhammad Taufik yang mengatakan bahwa untuk semua laporan yang sudah diberikan dari karyawan terkait dengan kegiatan yang dilakukan setiap harinya sudah dilakukan dengan baik. Misalnya dari segi pelayanan yang diberikan kepada tamu pasti adanya evaluasi dan juga laporan dan ini dilaksanakan untuk menjadi bahan kegiatan selanjutnya untuk meningkatkan kualitas Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi itu sendiri. Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa tahap laporan tentu akan menjadi bahan evaluasi untuk kegiatan selanjutnya apalagi dalam segi strategi komunikasi dalam melayani tamu di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi.

## **PENUTUP**

Strategi komunikasi pengelola Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi terbagi menjadi empat berdasarkan teori strategi komunikasi Hafied Cangara yakni pertama, perencanaan yaitu pengelola membuat perencanaan seperti apa strategi komunikasi yang akan dilakukan untuk melayani tamu. Kedua, pelaksanaan yaitu karyawan melakukan strategi komunikasi sesuai yang direncanakan oleh pengelola. Ketiga, evaluasi yaitu pengelola melihat hasil dari strategi komunikasi dalam melayani tamu apakah strategi komunikasi yang dilakukan baik atau tidak. Dan keempat pelaporan yaitu melaporkan setiap kegiatan yang dilakukan di Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi kepada pimpinan mengenai strategi komunikasi dalam melayani tamu. Fasilitas hotel lainnya harus dalam posisi baik agar dapat digunakan dengan baik oleh tamu setiap kamar seperti Al-Qur'an, buku do'a, sajadah, dan arah kiblat, dan fasilitas hotel lainnya seperti ruang pertemuan, dan kafe. Hotel Mutiara Syariah Bukittinggi selalu menyampaikan peraturan kepada tamu hotel dengan tujuan untuk memberikan kenyamanan kepada tamu seperti jika membawa pasangan (laki-laki dan perempuan) harus membawa bukti kartu nikah, tidak menyediakan makanan yang berbau salah satunya yaitu durian dan minuman yang beralkohol dan non-halal dan tidak lupa untuk selalu mengupload seluruh informasi yang akan disampaikan kepada khlayak melalui media sosial.

## DAFTAR PUSTAKA

### Al-Qur'an

Al-Qur'an dan Terjemahan. Kementrian Agama RI. 2012.

### Buku

Adya Barata, Atep, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima: Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo, 2003

Amrullah, (2015). *Manajemen Strategi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Arifin, Anwar, (1995). *Ilmu Komunikasi Sebagai Pengantar Ringkas*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Austin, Erica Weintraub dan Bruce E. Pinkleon. 2006. *Strategic Public Relations Manajement*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates.

Buchori, Andi (2006). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Mutu Pelanan pada Hotel Holiday Inn Bandung*. Fak. Ekonomi dan Manajemen IPB.

Cutlip, Scott M. et al. *Effective Public Relations*. Terj: Tri Wibowo. Jakarta: Kencana, 2006.

David, Fred R., (2002). *Manajemen Strategi Konsep*. Jakarta: Salemba Empat.

Effendy, Onong Uchana. (1992). *Dinamika Komunikasi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Effendy, Onong Uchana. (2003). *Ilmu Teori dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.

Ismara, Ki, (2002). *Kepemimpinan TQM & Perbaikan Berkelanjutan*.

Kotler, Philp, (2002). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Salemba Empat. Jakarta.

Kriyantono, Rachmat, (2014). *Teori Public Relations Perspektif Barat da Lokal: Aplikasi Penelitian dan Praktik*. Jakarta: Prenadamedia Group.

Liliweri, Alo, (2011). *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Kencana.

Moelong, Lexi J., (2004). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung:

Remaja Rosdakarya.

Rakhmat, Jalaluddin (2005). *Metode Penelitian Komunikasi*.

Riswardi, (2009). *Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rudy, T. May, (2005). *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat Interasional*. Bandung: Refika Aditama.

Rusdan, Rusady (2006). *Metode Penelitian Public Relations dan Komunikasi*. (Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.

Sastropoetro, (1991). *Pendapat Publik, Pendapat Umum dan Khalayak dalam Komunikasi Sosial*. Bandung: Remaja Rosda Karya.

Sholihin, Ismail (2009). *Pengantar Manajemen*. Bandung: Erlangga.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuanitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Suryabrata, Sunadi. (2005). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Suryanto, (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Tjiptono, Fandi, (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiyono, Soekadi Darso, (1996). *Peranan Komunikasi Didalam Organisasi*. Surakarta: Bumi Ketingan.
- Yusuf, Pakit M, (1990). *Komunikasi Pendidikan dan Komunikasi Intruksional*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Zainal Asikin, Amruddin, (2006). *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.

### **Jurnal**

- Andhriany, Sefy, Rahmawati Putri. 2021. *Strategi Komunikasi Public Relations Astron Imperium Hotel dalam Mempertahankan Kearifan Lokal di Era 4.0*. Jurnal Ilmiah Komunikasi Makna.
- Artis. 2011. *Strategi Komunikasi Public Relations*. Jurnal Sosial Budaya. Vol. 8 No.2.
- Badaruddin. 2016. *Strategi Dakwah Pondok Pesantren Riyadus Sholihin dalam Pemberdayaan Komunikasi Sosial pada Kelurahan Kota Baru Tanjung Karang Timur Bandar Lampung*. Bandar Lampung: IAIN Raden Intan Lampung.
- Irma Istirizkita. *Strategi Komunikasi Bank CIMB NIAGA Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah (Studi Pada TK Ketilang UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)*.
- Nurani, Soyomukti, 2010. *Pegantar Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.

### **Skripsi**

- A. Surya M. Nur. *Strategi Komunikasi Public Relations Hotel Claro dalam Mempertahankan Minat Pengunjung D'Liquid*. Makassar: UIN Alauddin Makassar.
- Nadya Ramayani. *Stategi Komunikasi Public Relations Hotel Sofyan Betawi (Syariah) dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Terhadap Tamu*. Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

### **Wawancara**

- Agung Saputra. (2022, Maret 21). Wawancara Pribadi.
- Jhoni. (2022, Juni, 15). Wawancara Pribadi.
- Muhammad Taufik. (2022, Februari, 15). Wawancara pribadi.
- Nadia Karima. (2022, Juni, 20). Wawancara Pribadi.
- Ricca Erickyawati, (2022, Juni, 13). Wawancara Pribadi.
- Rina Putri Yulia. (2022, Juni, 17). Wawancara Pribadi.
- Rizki K. (2022, Februari, 15). Wawancara pribadi.
- Yogi Kurniawan. (2022, Juni 17 ). Wawancara Pribadi
- Gandi, Indra. (2021, 29 Desember). Wawancara Pribadi.
- Ionghuai, Tio. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.
- Interedi. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.
- Mamnur, Syarifah. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.

Ndu, Cik. (2021, 29 Desember). Wawancara Pribadi.

Nur. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.

Ria. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.

Ulan. (2021, 28 Desember). Wawancara Pribadi.

### **Dokumentasi**

Data Monografi, Sarana Sosial/Budaya Kelurahan Khairiah Mandah Kecamatan Mandah  
Kabupaten Inhil Provinsi Riau Tahun 2021

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kelurahan Khairiah Mandah Kecamatan Mandah  
Kabupaten Inhil Provinsi Riau