

# **KOORDINASI KERJA FRONT OFFICE DEPARTMENT DENGAN HOUSEKEEPING DEPARTMENT DI ASTON KARIMUN HOTEL**

**By : Dian Oktazana**

**E-mail : dianoktazanarusdi@yahoo.com**

**Adviser : Andi M. Rifiyan Arief, SST.MM.Par**

Department of Administration - Tourism Study Programme

Faculty of Social Science and Political Science

University of Riau

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293-

Phone/Fax. 0761-63277

## **ABSTRACT**

*This research aims to determine about to find out Works Coordination of Front Office Department by Housekeeping Department at Aston Karimun Hotel*

*This research to make use of qualitative method to analysis set of case, which to become the key informan in this research as much as six people's. That is Front Office Manager, Executive Housekeeper, two people of Receptionist and Room Maid people's. Sources were obtained through observation, interview and documentation. Based on result of this research, the conclusions of this research are work coordination between Front Office Department by Housekeeping Department still raising required.*

***Keywords: Coordination, Front Office and Housekeeping.***

### **1. Latar Belakang**

Industri kepariwisataan merupakan industri yang sangat besar perkembangannya saat ini, Mirwan (2009 : 67) memaparkan bahwa selain industri terbesar kepariwisataan juga merupakan kegiatan yang strategis jika di tinjau dari pengembangan ekonomi dan sosial budayanya karena kepariwisataan mendorong terciptanya lapangan pekerjaan, pengembangan investasi, peningkatan pendapatan masyarakat, peningkatan kualitas masyarakat dan dapat menambah rasa cinta tanah air terhadap nilai kebudayaan bangsa serta mendukung

pelestarian alam. Salah satu jenis industri yang sedang marak di bangun sekarang ini adalah industri di bidang perhotelan. Pesatnya pertumbuhan dalam dunia perhotelan sekarang ini juga mulai merambat ke berbagai daerah serta sampai ke pulau-pulau kecil. Tanjung Balai Karimun merupakan sebuah pulau yang memiliki pertumbuhan akomodasi yang semakin meningkat seiring berjalannya waktu, sejalan dengan perkembangan destinasi wisata yang mulai dibangun dan juga pengembangan destinasi alam yang sudah tercipta untuk memunculkan

daya tarik wisata bagi para pengunjung baik dalam maupun luar negeri. Pulau kecil ini memiliki daya tarik yang cukup baik untuk mendatangkan wisatawan yang berkunjung dalam kurun waktu sekali bahkan secara berulang kali.

Pulau yang asri di setiap sudutnya ini mampu menarik pengunjung dari negara tetangga Malaysia dan Singapura untuk berkunjung walau sekedar berjalan-jalan ataupun menikmati wisata belanja yang tersedia di sepanjang jalan Tanjung Balai Karimun. Dan sehubungan dengan hal itu, para pengunjung tentunya memerlukan tempat untuk tinggal sementara /menginap di pulau Tanjung Balai Karimun ini. Hotel Aston Karimun adalah hotel berbintang 3 (tiga) yang bergerak di bidang industri pariwisata khususnya akomodasi. Pada pembangunannya hotel ini merupakan hotel yang sudah cukup lama memimpin dalam penyediaan akomodasi di pulau Karimun. Hotel Aston Karimun ini awalnya di bangun dengan nama Hotel Padimas namun pada tahun 2008 hotel ini berganti nama menjadi Aston Karimun. Sewaktu masih berdiri sebagai Hotel Padimas, hotel ini juga sudah memimpin dengan sangat baik dalam hal tingkat hunian, pelayanan serta restorannya yang cukup dikenal pada saat itu. Alasan pergantian namapun disebabkan karena adanya kontrak kerjasama dengan PT. Saipem (Perseroan Terbatas terbesar) dari tahun 2009 hingga 2013, yang mana sekaligus mengubah *brand name* menjadi *City Hotel*. Namun selama

proses penelitian, penulis melihat beberapa masalah yang terjadi antara Housekeeping Department dengan Front Office Department di hotel Aston Karimun seperti status kamar yang tidak jelas (Vacant Clean / Vacant Dirty), sering terjadi kekeliruan antara kamar-kamar tamu yang tidak ingin di bersihkan dengan kamar yang ingin segera di bersihkan dan juga pada saat kamar belum siap untuk di jual (belum selesai dibersihkan oleh Housekeeping) namun tamu sudah menunggu tepat didepan kamar tersebut (kamar sudah dijual oleh Front Office). Yang seharusnya terjadi di dalam hubungan kerja antara kedua departemen (Front Office dan Housekeeping), Front Office di perbolehkan menjual kamar dan mengizinkan tamu menuju kamar yang disediakan hanya apabila pihak Housekeeping menghubungi atau melaporkan bahwa kondisi kamar benar-benar sudah selesai di bersihkan dan siap untuk di jual. Namun hal ini tidak terealisasi dengan baik di Hotel Aston Karimun, dan dapat dikatakan menjadi pemicu utama timbulnya berbagai masalah ini sebagian besar diyakini disebabkan oleh koordinasi yang terjadi dalam operasional hotel setiap harinya, tidak sedikit masalah yang terjadi disebabkan oleh koordinasi yang kurang atau bahkan bisa dikatakan tidak baik. Maka berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai **“Koordinasi Kerja *Front Office Department* Dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun”**.

## 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini yaitu:

Bagaimana koordinasi kerja yang terjadi antara karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun?

### **3. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimanakah koordinasi kerja antar karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun?

2. Apa saja kendala koordinasi kerja antar karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun?

### **4. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Koordinasi Kerja *Front Office Department* Dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun.

### **5. Tujuan penelitian dan Manfaat**

#### **1. Tujuan Penelitian**

a. Untuk dapat mengetahui proses koordinasi kerja antar karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun

b. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala didalam koordinasi kerja antar karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Hotel Aston Karimun

#### **2. Manfaat Penelitian**

a. Meningkatnya koordinasi kerja yang sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure (SOP)* di dalam hotel Aston Karimun.

b. Menambah wawasan penulis dalam mengkaji pentingnya koordinasi kerja di dunia kerja khususnya pariwisata dalam bidang perhotelan.

c. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya.

### **6. Tinjauan Pustaka**

#### **1. Teori Koordinasi**

Dalam sebuah organisasi atau perusahaan, hal yang juga menjadi sangat penting sebagai salah satu penunjang kelancaran suatu organisasi adalah adanya koordinasi yang baik.

Terwujudnya suatu koordinasi yang baik disebabkan oleh beberapa faktor penting, menurut **Hasibuan (2006 : 88)** yaitu dari kesatuan tindakan (kesadaran setiap karyawan yang saling menyesuaikan diri dan tugasnya dengan karyawan lainnya agar tidak berjalan sendiri-sendiri atau adanya kerjasama), komunikasi, pembagian kerja (perincian tugas dan pekerjaan) serta kedisiplinan karyawan itu sendiri.

Faktor-faktor penting inilah yang seringkali dianggap hal yang kecil dan mudah dalam pelaksanaannya, namun hal-hal kecil inilah yang paling besar pengaruhnya terhadap proses pelaksanaan koordinasi. Kesatuan tindakan, pada dasarnya membentuk kerjasama itu sangat mudah apabila sesama karyawan memiliki rasa kesadaran bahwa mereka saling ketergantungan atau saling membutuhkan satu sama lainnya, namun hal ini tidak mudah dalam pengaplikasiannya. Setiap individu memiliki pemikiran mereka masing-masing, ada juga yang sejalan dalam pemikirannya namun hal itu tidak banyak terjadi, maka di perlukanlah koordinasi demi membentuk kesatuan.

tindakan (kerjasama) yang nantinya mempermudah dalam pencapaian tujuan perusahaan/hotel. Faktor kedua yang tidak kalah pentingnya adalah komunikasi, seperti yang kita ketahui, pada dasarnya komunikasi menjadi hal yang awam di pelajari sedari lahir dan terjadi sehari-hari. Hakikatnya, wujud dari aktivitas komunikasi dan interaksi antar manusia, maka dengan sendirinya komunikasi menjadi bagian penting yang sangat berpengaruh dalam proses koordinasi itu sendiri. Tidak dapat dipungkiri bahwa didalam kegiatan internal hotel, komunikasi juga menjadi kunci keberhasilan untuk meningkatkan kinerja, khususnya dalam soal pertukaran dan penyampaian informasi secara pribadi, antar seksi dan lintas departemen.

Pembagian kerja ini bertujuan untuk memperjelas secara terperinci bagian-bagian yang harus di kerjakan oleh karyawan secara individu ataupun kelompok kerja dalam satu divisi agar mampu bertanggung jawab atas pekerjaan yang di berikan. Oleh karena itu, faktor koordinasi yang satu ini begitu penting dalam perealisasiannya agar tercapainya tujuan perusahaan /hotel. Selain ketiga faktor diatas, tingkat kedisiplinan karyawan juga harus mendukung dalam kelancaran koordinasi itu sendiri. Konsep disiplin ini harus mampu diterapkan bagi karyawan karena disiplin merupakan salah satu syarat penting yang sangat menentukan kemajuan perusahaan /hotel serta dalam hal pencapaian tujuannya.

Koordinasi dapat dilakukan kedalam (Internal Coordination) yaitu antara seksi dalam organisasi bagian room division antara Housekeeping Department dengan Front Office

Department di dalam sebuah hotel. Koordinasi yang baik antar kedua departemen tersebut dapat mengurangi perselisihan atau tumpang tindih dalam mengerjakan suatu pekerjaan, kemudian juga dapat menumbuhkan rasa saling pengertian dan saling memperhatikan satu dengan yang lain dan juga efektivitas dan efisiensi dalam pekerjaan yang juga sangat berpengaruh dalam pencapaian tujuan perusahaan/hotel.

## 2. Teori Perhotelan

Dalam dunia pariwisata khususnya di bidang perhotelan telah di akui memegang peranan penting dalam pengadaan tempat untuk tinggal (menginap). Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia No. KM 37/PW.340/MPPT-86 pengertian perhotelan adalah sebagai berikut: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil". Sedangkan menurut **Grolier Electroni Inc. (1995)** menyebutkan bahwa: "Hotel adalah usaha komersil yang menyediakan tempat menginap dan pelayanan-pelayanan lainnya untuk umum".

Menurut **Bagyono (2007 : 71)** pengembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kelajuan dibidang pariwisata. Awal mula dari tumbuhnya usaha hotel terjadi pada masa pemerintahan Hindia Belanda di Indonesia. Karena semakin maraknya orang-orang Belanda dan Eropa yang pergi ke Hindia Belanda,

kebutuhan akan sarana akomodasi dirasakan semakin meningkat pula. Sehubungan dengan kondisi tersebut maka di kota-kota pelabuhan mulai didirikan hotel-hotel.

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, sediakan bagi semua orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan berikut makan dan minum (**Yayuk Sri Perwani, 2004 : 1**).

**Hotel Proprietorts Act (1956)** mengatakan hotel adalah suatu perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.

### 3. Front Office Department

Front Office berasal dari bahasa Inggris yaitu “Front” berarti depan dan “Office” yang berarti kantor. Maka Front Office di sebut juga kantor depan. Bukan hanya dari pengertiannya namun di dalam dunia perhotelan, Front Office dikenal sebagai departemen yang terletak di bagian depan hotel, tidak jauh dari lobby dan pintu depan hotel. Menurut **Bagyono (2006 : 21)** dengan lokasi dibagian depan, Front Office termasuk departemen yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Maka Front Office merupakan pemberi kesan pertama kepada tamu. Didalam Front Office department di bagi lagi menjadi beberapa bagian utama, yaitu:

#### a. Information

Bagian surat-menyurat dan informasi di departemen ini, bagian ini

merupakan bagian yang penting dalam pengelolaan di sebuah hotel.

#### b. Cashier

Tugas utama kasir pada umumnya adalah menerima pembayaran, begitu pula di hotel menerima pembayaran dan memberikan rekening biaya kepada tamu.

Fungsi utamanya yaitu menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pembayaran rekening tamu ketika check in dan check out secara efisien, ramah dan akurat.

#### c. Operator

Menjawab panggilan masuk, memberi berbagai informasi mengenai bagian dalam atau pun luar hotel (informasi yang diperbolehkan) dan menyediakan bantuan kepada penelpon sesuai kebutuhan ataupun mengumpulkan informasi dari pihak penelpon.

#### d. Reservation

Reservasi merupakan bagian penting di dalam sebuah hotel, reservasi adalah bagian yang bergerak pada pelayanan pemesanan kamar.

### 4. Housekeeping Department

Tata Graha (Housekeeping) mempunyai arti sebagai berikut : house berarti rumah, gedung, wisma, penginapan, hotel. Sedangkankeeping mempunyai arti memelihara, merawat, menjaga. Jadi, housekeeping (tata graha) adalah bagian dari departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, melaporkan kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik, nyaman dan menyenangkan bagi penghuninya atau tamu (guest).

Dalam operasional hotel, hal-hal mengenai kebersihan dilakukan dan dilaksanakan oleh departemen housekeeping, yang kegiatannya dipimpin oleh Housekeeping Manager atau Executive Housekeeper. Secara umum, departemen housekeeping memiliki tanggung jawab area yang sangat besar, maka wajar kalau housekeeping mempunyai jumlah karyawan lebih banyak dari departemen lainnya. Oleh sebab itu, pelaksanaan pemeliharaan dan pembersihan area hotel diatur menurut seksi-seksi sebagai berikut :

- Public Area, seksi yang mempunyai tugas dan tanggungjawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain Lobby area, restroom, restaurant, meeting room dan fasilitas-fasilitas yang disediakan untuk karyawan hotel.
- Room, seksi yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar tamu.
- Laundry, seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar (sprei, pillow case, blanket, towel, face towel, dll), restaurant seperti napkin, meeting room seperti table cloth, cover chair, dll. serta membersihkan pakaian tamu yang kotor.
- Linen dan Uniform, seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform yang bersih bagi karyawan.
- Florist, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan

merangkai bung-bunga yang segar untuk memperindah dekotasi di dalam hotel.

- Gardener, seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik di dalam lingkungan hotel maupun di luar.

#### 5. Room Division

Room Division berasal dari bahasa Inggris yaitu "Room" yang berarti ruang atau kamar dan "Division" yang berarti divisi atau bagian. Maka Room Division itu sendiri dapat diartikan sebagai divisi kamar. Dalam perhotelan, divisi kamar berarti departemen yang menangani masalah kamar baik itu menjual, membersihkan,merapikan,dan lainnya.

Pada dasar room division ini terdiri dari dua departemen di dalamnya, yaitu Housekeeping Department dan Front Office Department. Tujuan utama bagi bagian Housekeeping Department (Tata Graha) adalah mempersiapkan (bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel) seluruh kamar yang ada di hotel agar siap untuk di jual (disewakan), sedangkan bagian Front Office Department (Kantor Depan Hotel) bertugas untuk menjual kamar yang sudah siap untuk di jual tersebut. Maka jelas bahwa Housekeeping Department tidak berdiri sendiri untuk mendapatkan pemasukan (income) bagi hotel (Agus Sulastiyono, 2007 : 186).

Kerja sama yang baik, ketat dan berjalan lancar antara kedua divisi ini tentunya akan memberikan hasil yang memuaskan bagi hotel. Dalam hal kerja sama ini, ada beberapa hubungan kerja yang diantaranya adalah :

1. Persiapan daftar perubahan-perubahan (Mutation list)
2. Persiapan daftar tamu VIP
3. Persiapan daftar Check Out
4. Pemasangan Extra bed – Baby cot

a. Front Office Department Dengan Housekeeping Department  
Housekeeping Department adalah salah satu bagian hotel yang mempunyai tanggung jawab terhadap kebersihan, kenyamanan, kerapihankamar dan public area.

Hubungan kerja antara F.O dengan Housekeeping adalah :

- Masalah status kamar.
- Masalah room discrepancy.
- Masalah perpindahan kamar.
- Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu.
- Masalah Housekeeping report .

Seringkali perselisihan antara bagian Tata Graha (Housekeeping Department) dengan Kantor Depan Hotel (Front Office Department) di timbulkan dari permasalahan status kamar (Room Status) yang di antaranya apa kamar dalam keadaan terisi (occupied), kosong bersih (vacant clean), kosong kotor (vacant dirty), rusak (Out of Order), Tidak ingin di ganggu (Don't Disturb) atau dan lain sebagainya.

Untuk pengontrolan kamar dan untuk keperluan pelaksanaan tugas di bagian Housekeeping Department (Tata Graha), setiap pagi hari petugas Front Office Department (Kantor Depan Hotel) harus mempersiapkan laporan mengenai keadaan kamar, bagaimana statusnya dan berapa jumlah tamu yang menginap ke dalam room report (laporan kamar). Biasanya laporan ini di buat oleh karyawan night shift dan di kerjakan pada dini

hari sebelum ia mengakhiri jam tugasnya. Sedangkan untuk kamar yang diperkirakan jadwal check outnya di pagi hari, karyawan night shift akan memberikan symbol khusus. Laporan ini akan di buat menjadi tiga rangkap, dimana laporan kamar ini akan diberikan kepada :

- Housekeeping Department (Bagian Tata Graha),
- Manajemen, dan
- Bagian Arsip di Front Office Department itu sendiri.

Beginilah hubungan kerja atau kerja sama yang dilakukan oleh Room Divison (Front Office Department dengan Housekeeping Department) yang saling terikat satu sama lain, saling berhubungan satu sama lain dan saling tidak bisa berdiri sendiri satu dengan lainnya.

## **7. Metode Penelitian**

### **Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Prof. Dr. Sugiyono (2005 : 1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan pada kondisi objek yang alamiah. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

### **Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada hotel Aston Karimun yang beralamat di Jalan Pertambangan P.O. Box 73 Kelurahan Sungai Ayam, Kecamatan Karimun, Tanjung Balai Karimun Kepulauan Riau – Indonesia 29161, Telp. (0777) 325555 Fax. (0777) 32582.

Penulis mengambil waktu penelitian yang dilakukan dari bulan Juni 2015 sampai dengan Juli 2016.

### **Subjek Penelitian**

Menurut **Suyanto (2005 : 171)** informan penelitian ini meliputi beberapa macam seperti :

1. Informan kunci, yaitu mereka yang memiliki berbagai informasi pokok yang berkaitan dengan penelitian.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang di teliti.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung di dalam interaksi sosial yang di teliti.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan informan kunci yang diantaranya 1 orang Front Office Manager yaitu Bapak Andi Riansyah, 1 orang Executive Housekeeper yaitu Bapak Yaman Kusim, 2 orang Receptionist yang mewakili Front Office Department yaitu Anita dan Doni dan 2 orang Room Maid yang mewakili Housekeeping Department yaitu Ayu dan Mardina. Jadi jumlah keseluruhan informan kunci berjumlah 6 orang.

### **Jenis dan Sumber Data**

#### **Data Primer**

Menurut merupakan data yang diperoleh langsung di dengan melihat kondisi yang terjadi di hotel Aston Karimun berupa pengkoordinasian dari Executive Housekeeper kepada karyawan housekeeping yang lain dan pengkoordinasian kegiatan keseharian dalam penanganan tamu.

#### **Data Sekunder**

Data sekunder merupakan data yang tidak langsung memberikan data kepada peneliti, misalnya penelitian

harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Biasanya data ini dapat diperoleh melalui laporan-laporan profil hotel, kegiatan keseharian, pengkoordinasian di hotel Aston Karimun

### **Teknik Kumpul Data**

#### **a.Observasi**

Menurut Nawawi dan Martini dijelaskan bahwa observasi adalah pengamatan dan juga pencatatan secara sistematis atau unsur-unsur yang muncul dalam suatu gejala atau gejala-gejala yang muncul dalam suatu objek penelitian. Hasil dari observasi tersebut akan di laporkan dalam suatu laporan yang tersusun secara sistematis mengikuti aturan yang berlaku. Dalam hal ini,peneliti melakukan pengamatan langsung di hotel Aston Karimun, kegiatan keseharian yang dilakukan.

#### **b.Wawancara**

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan orang lain dan memperoleh informasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. (Mulyana : 180).

Dalam wawancara penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada 1 orang Front Office Manager, 1 orang Executive Housekeeper, 2 orang karyawan Front Office, 2 orang karyawan Housekeeping.

#### **c.Dokumentasi**

Menurut pendapat Sugiyono (2012 : 240), dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam dokumentasi peneliti mengambil beberapa contoh karya ilmiah dari penelitian sebelumnya

mengenai hal yang sama dengan yang diteliti peneliti.

### **Teknik Analisis Data**

Penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, menurut Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan-pandangan serta proses-proses yang sedang berlangsung dan pengaruh-pengaruh dari suatu fenomena.

### **8. Pembahasan**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Koordinasi Kerja Front Office Department dengan Housekeeping Department di Aston Karimun Hotel, maka yang dapat penulis lihat adalah kurangnya kelancaran komunikasi dari masing-masing divisi serta masing-masing individunya, kurangnya kesatuan tindakan (kerjasama) dari kedua divisi ini yaitu Front Office dan Housekeeping, serta pembagian kerja yang seringkali tidak sejalan dengan Standar Operasional Prosedur yang berlaku di masing-masing divisi yang berasal dari individu karyawan dan kemudian menjadi penyebab utama terjadinya complain yang mana pada akhirnya hal ini sangat mempengaruhi tingkat hunian hotel (occupancy).

### **9. Kesimpulan dan Saran**

#### **Kesimpulan**

Dari hasil penelitian yang dilakukan maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut:

1. Dalam suatu organisasi di butuhkan koordinasi yang baik. Didalam penelitian ini penulis

menemukan koordinasi kerja itu sendiri masih perlu peningkatan karena walaupun sudah bisa dianggap baik namun masih sering terjadi beberapa kendala yang cukup sulit di tangani namun pada akhirnya terselesaikan. Koordinasi kerja perlu ditingkatkan mengingat Front Office dan Housekeeping merupakan departemen yang vital karena keduanya berpengaruh langsung dengan penjualan kamar hotel.

2. Penulis melihat yang menjadi kendala dalam koordinasi kerja di dalam Aston Karimun Hotel ialah :
  - Kesatuan tindakan atau kerjasama dari kedua departemen yaitu departemen Front Office dengan departemen Housekeeping penulis temukan sudah cukup baik karena kedua departemen ini memang harus berjalan beriringan dan menjalin kerjasama yang cukup baik antar karyawannya karena Front Office dan Housekeeping department merupakan bagian inti di dalam sebuah usaha perhotelan pada umumnya.
  - Komunikasi, hubungan komunikasi yang terjalin antara Front Office dengan Housekeeping sudah cukup baik walaupun terkadang ada sedikit kesalahan penyampaian informasi namun keseluruhannya berjalan dengan cukup baik. Namun tetap harus di tingkatkan demi meminimalisir terjadinya kesalahpahaman antar pihak Front Office dengan Housekeeping itu sendiri, karena dapat memperkecil kemungkinan kesalahan yang akan terjadi.
  - Pembagian kerja, untuk sistem pembagian kerja penulis

menemukan bahwa pembagian kerjanya sudah cukup baik dalam internal housekeeping maupun internal front office, karena menurut mereka pembagian kerja ini sudah cukup jelas tentang apa yang menjadi tugas dan tanggung jawab mereka masing-masing.

- Disiplin, untuk pembahasan mengenai kedisiplinan penulis mendapat jawaban yang cukup memuaskan mengenai tingkat kedisiplinan karyawan hotel Aston Karimun khususnya Front Office dan Housekeeping Department. Dalam kedisiplinan dari kedua departemen ini sudah sangat baik dari berbagai aspek seperti kehadiran, penyelesaian tugas dan berbagai hal lainnya. Karena di dalam departemen menerapkan, menegaskan kedisiplinan dengan teguran dan hukuman kecil bahkan sistem denda yang akan memberi efek jera jika dilakukan dan ditegaskan bahwa semua itu dilakukan atas persetujuan bersama demi meningkatkan kedisiplinan karyawan.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan maka penulis akan memberikan saran kepada pihak Aston Karimun Hotel untuk bisa meningkatkan koordinasi kerja antar karyawan Front Office departemen dengan Housekeeping departemennya yaitu :

1. Untuk meningkatkan koordinasi dalam suatu organisasi perlu diadakannya pelatihan mengenai bagaimana koordinasi kerja yang baik, menurut penulis hal utama yang harus dilakukan adalah memperjelas aturan dan prosedur yang berlaku bagi kedua

divisi tersebut serta menanamkan dalam diri individu karyawan mengenai rencana dan penetapan tujuan bersama.

2. Menurut penulis pribadi untuk meminimalisir kendala-kendala dari proses koordinasi dan membantu proses koordinasi yang terjadi di Aston Karimun Hotel ini perlu dilakukannya beberapa hal di bawah ini yang diantaranya adalah :

- a. Kontak langsung antara individu-individu yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja.
- b. Perusahaan juga seharusnya perlu mengadakan pertemuan yang dijadwalkan secara teratur, misalnya diadakan pelatihan atau semacam family gathering guna mempererat rasa kekeluargaan antar karyawan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Act, Hotel Proprietors. 1956. *Pengertian Akomodasi*. Yogyakarta : Gava Media
- Anon, Balai Pendidikan dan Pelatihan Pariwisata Bandung, *Room Division*, Bandung, 1984
- Bagyono, 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Alfabeta
- Bagyono, 2007. *Pengantar Akomodasi*, Yogyakarta : Paradigma
- \_\_\_\_\_. 2008. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta
- Burhan, Bungin, 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada

- \_\_\_\_\_. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta : PT.Rajagrafindo Persada
- Handoko, T. Hani. 2003. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah*. Edisi Kedua. Cetakan Kedelapanbelas. Yogyakarta : BPFY-Yogyakarta
- Lexy J. Moleong, 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda
- Manurung dan Tarmoezi, 2011. *Pengantar Akomodasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*, Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel/Floor Section*. Yogyakarta : Andi
- S. K. Bonar, 2001. *Manajemen Jasa Pelayanan*, Jakarta : Rineka Cipta
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Soetomo, 2001. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta
- Sri Perwani, Yayuk. 2004. *Housekeeping Hotel*. Jakarta
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : Alfabeta
- \_\_\_\_\_. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Bidang Hotel*, Bandung : Alfabeta
- Susanto, Leo. 2001. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta :
- Gramedia Pustaka Utama
- Media Internet :
- <http://kab-karimun.go.id/daftar-hotel>  
(di akses pada 10 Mei 2015 – 21.00)
- <http://kbbi.web.id/koordinasi>  
(di akses pada 12 Mei 2015 - 19.00)
- <http://www.bppk.kemenkeu.go.id/koordinasi>  
(di akses pada 12 Mei 2015 - 19.02)