

SISTEM KOORDINASI KERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* DI ALLIUM BATAM HOTEL

Ferdinando Try Gunawan, Andri Sulistyani
ferdinandotrygunawan@yahoo.com

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau

Abstract

This research aims to determine about to find out work coordination system of Front Office Department in handling the check-in and check-out at Allium Batam Hotel. Coordination is an integration process activities that aims to produce an action to achieve common goals in an organization. Every leader need to coordinate the activities to the organization members by given in completing the task. With the clear information and proper communication, and division of work to subordinate individual will do the work in accordance with the authority received. Without any coordination of the work of individual employees then the company's goals will not be achieved. This research to make use qualitative method to analysis set of case, which to become the key informan in this research as much as seven people's. That is Front Office Manager, Night Duty Manager, Bell Captain, Front Office Supervisor, Guest Relation Officer, Reception and Bellboy. Sources were obtained through observation, interview, and documentation. Based on result of this research, the conclusions of this research are work coordination from Front Office Department has been done, but still needs to be improved raising required so that coordination will be better in the future.

Keywords : Coordination, Check-In, Check-Out.

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata telah mengalami perkembangan yang cukup pesat dari masa ke masa. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, transportasi, tempat penukaran mata uang asing, atraksi wisata, cinderamata, dan biro perjalanan serta pembuatan undang-undang tentang kepariwisataan dan mendukungnya sebagai sektor yang ditangani secara profesional dalam skala departemen, (Sugiarto : 1997). Pariwisata di Indonesia sangat beragam dan kaya akan budaya yang bisa dikatakan unik dan sulit ditemukan di tempat lain

sehingga banyak menarik wisatawan nusantara dan mancanegara. Wisatawan saat ini berkunjung untuk mencari hiburan ditengah kesibukan yang dihadapi di perkotaan. Mengingat pentingnya pariwisata, maka wisatawan yang hendak melakukan perjalanan wisata harus membuat perencanaan yang matang, agar kegiatan berwisata berjalan dengan lancar sesuai dengan harapan. Perubahan yang cepat dalam industri perhotelan dan pariwisata memberikan pengaruh pada banyak hal yang terkait, khususnya pada pendidikan perhotelan yang semakin harus bereaksi cepat dan dinamis dalam menghadapi perubahan perekonomian pariwisata yang cukup signifikan, pergeseran nilai budaya, kondisi sosial

dan globalisasi bisnis serta pertumbuhan ekonomi dibidang pariwisata dalam skala makro maupun mikro. Kota Batam merupakan salah satu wilayah yang tengah melaksanakan pembangunan dan memiliki arah dan tujuan tertentu yang harus dicapai melalui pembangunan di semua bidang, termasuk bidang sektor pariwisata. Pariwisata yang ada pada kota Batam sedang mengalami perkembangan yang cukup pesat, sehingga banyak bermunculan bisnis jasa perhotelan mulai dari bisnis berskala kecil hingga bisnis berskala besar dengan bermacam akomodasi dan fasilitas serta pelayanan yang diberikan. Industri perhotelan telah banyak berdiri dan berkembang di Indonesia. Berkembangnya industri perhotelan di Indonesia juga banyak memperoleh keuntungan terutama membantu pemerintah dalam hal mengatasi pengangguran, karena banyak tenaga-tenaga kerja yang dibutuhkan pihak hotel. Tetapi hotel tidak bisa menerima tenaga kerja begitu saja, karena yang menjadi hambatannya ialah bahwa hotel sangat memerlukan tenaga kerja yang profesional yang memiliki keahlian, keterampilan, dan kedisiplinan yang tinggi. Tamu akan sangat merasa senang dan puas bila memperoleh pelayanan yang terbaik. Pengalaman yang baik tersebut menjadi kepuasan tersendiri bagi mereka dan akan membawa mereka untuk lebih lama lagi menginap dan suatu saat mereka pasti akan datang kembali untuk menginap di hotel tersebut. Kesan pertama yang penting adalah ketika pertama kali tiba di hotel dan atas sambutan yang diberikan oleh *Front Office Department* dalam menyambut kedatangan mereka. Allium Batam Hotel memiliki 185 kamar dan memiliki 26 *apartment* dengan tipe yang berbeda. Adapun jenis-jenis kamar dan apartment

di Allium Hotel Batam dan jumlah kamarnya.

Tabel 1.1
Data Tipe dan Jumlah Kamar di
Allium Batam Hotel

No.	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
1.	<i>Samali Suite room</i>	1 kamar
2.	<i>Allium Suite Room</i>	1 kamar
3.	<i>Family Room</i>	5 kamar
4.	<i>Executive Deluxe</i>	8 kamar
5.	<i>Executive King</i>	18 kamar
6.	<i>Executive Twin</i>	9 kamar
7.	<i>Deluxe King</i>	51 kamar
8.	<i>Deluxe Twin</i>	92 kamar
9.	<i>Apartment</i>	26 kamar

(Sumber: *Housekeeping Department Allium Batam Hotel, Arsip 2016*)

Sebagai salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, sistem koordinasi *Front Office Department* ini menjadi sangat berarti bagi hotel. Dikatakan oleh Agusnawar (2002 : 2) bahwa “Kantor depan adalah departemen yang langsung melayani tamu, mulai dari calon tamu mengadakan pemesanan kamar / *pre-arrival* sampai tamu tinggal dan berangkat. Sistem koordinasi *Front Office Department* pada sebuah hotel dapat dilihat dari saat proses *check-in* maupun *check-out* yang efisien untuk dapat meningkatkan kepuasan tamu, namun tetap dalam kondisi berkomunikasi yang baik dengan tamu melalui keramah-tamahan disetiap jabatan masing-masing karyawan *FO Department* Allium Batam Hotel.

Tabel 1.2
Data Jumlah Karyawan *Front Office*
***Department* di Allium Batam Hotel**

No.	Jabatan	Jumlah
1.	<i>FO Manager</i>	1 orang
2.	<i>Night Duty Manager</i>	1 orang
3.	<i>GRO</i>	1 orang
4.	<i>Supervisor</i>	1 orang
5.	<i>Reception</i>	4 orang
6.	<i>Bell Captain</i>	1 orang
7.	<i>Bellboy</i>	4 orang

(*Sumber: Front Office Department Allium Batam Hotel, 2018*).

Peran penting karyawan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing akan memberikan kepuasan tersendiri bagi tamu apabila hal itu dapat berjalan dengan baik, misalkan karyawan *Front Office Department* yang mampu dengan cepat dan tepat dalam mempersiapkan kedatangan tamu dan keberangkatan tamu. Jumlah karyawan *FO Department* di Allium Batam Hotel juga menentukan pembagian waktu operasional kerja. Dari data diatas, dapat dilihat bahwa Allium Batam Hotel memiliki jumlah karyawan *FO Department* yang tidak begitu banyak sesuai dengan standar hotel bintang empat lainnya.

Tabel 1.3
Data Pembagian Waktu Kerja *Front Office Department* di Allium Batam Hotel

No.	Shift	Waktu Kerja
1.	<i>Morning 1</i>	06.00 - 14.00
2.	<i>Morning 2</i>	07.00 - 15.00
3.	<i>Afternoon 1</i>	14.00 - 22.00
4.	<i>Afternoon 2</i>	15.00 - 23.00
5.	<i>Night</i>	23.00 - 07.00

(*Sumber: Front Office Department Allium Batam Hotel, 2018*)

Adapula pembagian waktu kerja yang begitu beragam tetapi karena kurangnya koordinasi penempatan jadwal kerja karyawan *Front Office Department* yang tidak sesuai sehingga dapat terganggunya aktivitas *check-in* dan *check-out*. Berdasarkan masalah tersebut dapat dilihat bahwa betapa pentingnya *Front Office Department* dalam memberikan pelayanan pada kesan pertama bagi tamu dan juga merupakan jantung utama dari setiap kegiatan hotel, sehingga hal tersebutlah yang menjadi faktor pendorong bagi penulis untuk mengangkat dan menganalisis proses *check-in* dan *check-out* melalui penulisan skripsi yang berjudul **“SISTEM KOORDINASI KERJA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DALAM PENANGANAN *CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* DI ALLIUM BATAM HOTEL”**

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang, maka rumusan masalah yang diajukan oleh penulis sebagai berikut : 1) Bagaimana terlaksananya sistem koordinasi kerja *Front Office Department* dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel? 2) Kendala apa saja yang dialami dalam sistem koordinasi kerja *Front Office Department* dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel?

3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini dapat dilakukan lebih fokus, sempurna, dan mendalam maka penulis memandang permasalahan penelitian yang diangkat perlu dibatasi variabelnya. Oleh sebab itu, penulis hanya membatasi pada sistem koordinasi kerja *Front Office Department* terutama dalam menangani tamu perseorangan melakukan proses *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel. Penulis membatasi permasalahan

yang dibahas agar tidak terlalu luas maupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan bagi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

4. Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dari penelitian ini yaitu 1) Mengetahui terlaksananya sistem koordinasi kerja *Front Office Department* dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel. 2) Mengetahui kendala apa saja yang dihadapi dalam sistem koordinasi kerja *Front Office Department* dalam melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel.

5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian diharapkan bermanfaat untuk : 1) Bagi penulis, diharapkan penelitian ini dapat menambah ilmu pengetahuan dibidang pariwisata umumnya, dan dibidang perhotelan khususnya. 2) Bagi pihak hotel, diharapkan penelitian ini dapat meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik dari sebelumnya. 3) Bagi peneliti berikutnya, diharapkan dapat dijadikan sebagai salah satu pedoman atau sumber informasi untuk melakukan penelitian berikutnya.

TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Koordinasi Kerja

Pengertian koordinasi dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, serta komunikasi yang tepat, dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan

tercapai. Tipe-tipe koordinasi menurut **Malayu S.P Hasibuan (2005 : 86-87)** adalah 1) Koordinasi vertikal (*vertical coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tegasnya, atasan mengoordinasi semua aparat yang ada di bawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberikan sanksi kepada aparat yang sulit diatur. 2) Koordinasi horizontal (*horizontal coordination*) adalah mengoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparat) yang setingkat. Koordinasi horizontal ini dibagi atas *interdisciplinary* dan *interrelated*.

2. Standart Operational Procedure (SOP)

Menurut **Tjipto Atmoko (2011)**, *standard operating procedure* merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedur sesuatu tata kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan. *Standard operational procedure* adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya.

3. Pengertian Hotel

Berdasarkan **Keputusan Menteri Parpostel No 94/HK103/MPPT 1987**, pengertian hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. **Badan Pusat Statistik Provinsi Riau (2015)** mengatakan bahwa usaha akomodasi atau perhotelan merupakan suatu usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara lebih khusus, dan setiap orang dapat menginap, makan serta memperoleh pelayanan dan fasilitas lain dengan pembayaran. Hotel merupakan jenis industri yang menghasilkan dan menyediakan sesuatu dalam bentuk barang dan jasa.

4. Pengertian Front Office

Front Office Department merupakan suatu bagian paling depan dari suatu hotel, sebagai penjual kamar dan sering disebut "*selling rooms*". Dalam tugas penjualannya, kantor depan harus dibantu oleh bagian tata graha (*room division*). Menurut **Bagyono (2012)**, *front office* berasal dari bahasa Inggris '*front*' yang artinya depan, dan '*office*' berarti kantor. *Front office* adalah kantor depan dalam konteks pengertian hotel. Kantor depan hotel merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *front office* termasuk departement yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Untuk menyebut *front office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain, yaitu *Guest Service Area* (area pelayanan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service*

Manager, sedangkan petugasnya disebut *Guest Service Agent*. Namun demikian istilah *front office* masih sering dipakai baik di industri perhotelan maupun dikalangan edukasi. Selain berfungsi sebagai penerima tamu.

5. Pengertian Check-In

Menurut **Bagyono dan Sambodo** *check-in* adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel, mulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh *door man*, dibawakan barangnya oleh *Bellboy*, diterima oleh *Receptionist*, proses registrasi, sampai pada tahap terakhir, yaitu tamu diantar oleh *Bellboy* menuju kamar. *Check-in* merupakan satu proses berkesinambungan yang melibatkan sebagian besar seksi di departemen kantor depan hotel. Keberhasilan jajaran departemen kantor depan dalam menangani proses *check-in* merupakan langkah awal yang memiliki arti penting dalam membentuk citra tamu terhadap hotel, yang selanjutnya akan mempengaruhi kesan secara keseluruhan selama tamu menginap. Sasaran akhirnya adalah agar tamu akan kembali lagi untuk menginap di hotel.

6. Pengertian Check-Out

Menurut **Bagyono dan Sambodo**, *check-out* merupakan suatu proses dimana tamu hendak meninggalkan hotel, mulai dari tamu keluar dari kamar, menuju *Reception*, mengembalikan kunci kamar, membayar rekening kamar sampai tamu naik mobil untuk meninggalkan hotel. Kegagalan dalam menangani proses *check-out* dapat berpengaruh buruk terhadap kesan tamu pada saat terakhir berada di hotel (*the last impression*). Inti dari proses *check-out* adalah penyelesaian rekening kamar milik tamu, yang di dalamnya termasuk biaya kamar, makan, minum, telepon, transportasi, *laundry*, dan sebagainya. Pengelolaan yang baik atas rekening

tamu adalah dengan menghindari kesalahan dalam membebankan biaya pada rekening.

METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Dalam penyusunan penelitian ini penulis akan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. **Sukmadinata (2006 : 72)** berpendapat, “penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang diperuntukkan pada deskripsi fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia”.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Allium Batam Hotel di Komplek Panorama Nagoya Batam 29432, Indonesia. *Phone* : +(62-778) 452 888, *Website* www.samalihotels.com

b. Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian yang rencananya akan diselesaikan selama empat bulan dimulai pada bulan Februari 2018 hingga Juni 2018

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah *key informan*. *Informan* adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu *Front Office Manager, Night Duty Manager, Guest Relation Officer, Front Office Supervisor, Reception, Bell Captain, Concierge* di Allium Batam Hotel.

4. Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan dengan cara wawancara mendalam. Pengumpulan data dilakukan dengan

wawancara mendalam kepada *Front Office Manager, Night Duty Manager, Guest Relation Officer, Front Office Supervisor, Reception, Bell Captain, Concierge* di Allium Batam Hotel. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara, observasi langsung dan dokumentasi.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh dari beberapa jurnal, buku dan sumber lainnya yang berkaitan dengan permasalahan. Sumber data sekunder yang digunakan berasal dari informasi yang berkaitan dengan objek penelitian yang berupa sejarah singkat Allium Batam Hotel, struktur organisasi, gambaran umum perusahaan. Data ini berbentuk arsip dan dokumen yang berkaitan dengan penelitian serta berupa buku dan internet sebagai media pendukung.

5. Teknik Pengumpulan Data

Observasi

Sebagaimana yang diungkapkan oleh **Basrowi & Suwandi (2012:33)** “Observasi adalah suatu teknik yang dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan secara diteliti serta pencatatan secara sistematis. Observasi ini dilakukan untuk mengamati perilaku manusia, proses kerja dan gejala-gejala masalah yang terjadi”. Penulis akan mengamati kegiatan karyawan dalam koordinasi kerja melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel.

Wawancara

Wawancara dipaparkan oleh **Sugiyono (2012 : 16)** bahwa “Wawancara merupakan cara pengumpulan data yang digunakan apabila penulis akan melaksanakan studi pendekatan dalam mencari permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”. Dalam hal

ini penulis akan mewawancarai *Front Office Manager, Night Duty Manager, Guest Relation Officer, Front Office Supervisor, Reception, Bell Captain,* dan *Concierge*. Untuk memperoleh informasi-informasi tersebut serta data lainnya yang berkaitan dengan masalah yang diteliti sebagai penguat yakni dengan memberikan pertanyaan yang sudah penulis siapkan sebelumnya.

Studi Dokumentasi

Seperti yang dinyatakan **Sugiyono (2012 : 240)**, dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental seseorang. Dokumentasi yang diambil dalam penelitian ini berupa foto dan video yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data hasil dokumentasi. Dokumentasi dianalisis sebagai peran pendukung wawancara untuk melihat keabsahan data. Dokumentasi diambil pada saat kegiatan karyawan dalam koordinasi kerja melayani tamu *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel. Dokumentasi membantu peneliti mendeskripsikan tema penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mengacu pada konsep **Miles & Huberman (1992)** yaitu *interactive model* yang mengklasifikasikan analisis data dalam tiga langkah sebagai berikut :

Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Reduksi data yang berupa hasil wawancara, observasi, dan studi dokumen.

Penyajian Data (Data Display)

Data ini disusun sedemikian rupa sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Adapun bentuk yang lazim digunakan pada data kualitatif adalah dalam bagian teks naratif dengan penyajian data.

Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

Dalam hal ini akan diungkap makna dari data yang dikumpulkan. Data tersebut akan menghasilkan kesimpulan yang masih kabur, tentatif, kaku dan meragukan, sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang

HASIL DAN PENELITIAN

Gambaran Umum Allium Batam Hotel

Salah satu hotel yang berada di Batam yaitu Allium Batam Hotel merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Komplek Panorama Nagoya Batam 29432, Indonesia. Pada tanggal 12 Juli 1993 berdirilah hotel dengan nama Melia Panorama Hotel Batam yang berafiliasi atau menjadi anggota rantai bisnis hotel secara internasional yang berpusat di *Spainol*. Selama kurang lebih 11 tahun hotel Melia Panorama Batam menjadi *Member Of The Melia Association Internasional Hotel*. Tepatnya pada tahun 2004 terjadi pergantian *management*, dimana Melia Panorama Batam berganti nama menjadi Panorama *Regency Hotel* Batam dan menjadi *independent hotel* yang dikelola oleh *management local* yaitu oleh PT. Jodoh Ardi Mustika dengan *Comisioner* Bapak Ilham Akbar

Habibie, Direktur Bapak Thareq Kamal Habibie, Bapak M. Kusumariyanto dengan alamat komplek Panorama Nagoya-Jodoh Batam, serta menjadi *Main Business* adalah Hotel, *Apartment*, dan *Galery*. Sejak tanggal 29 September 2014 Panorama *Regency* Hotel Batam berganti nama menjadi Allium Batam Hotel, adapun perubahan atau pergantian terjadi pada seluruh fasilitas-fasilitas dan seluruh *staff*. Yang dikelola oleh Manajemen *Local* yaitu, PT. Lintas Insana Wisesa, Samali Hotel & Resort dengan *owner* Allium Batam Hotel Bapak Adrian Bramantyo Musyanif.

Standard Operational Procedure dalam Penanganan Check-In dan Check-Out

Melihat dari wawancara mendalam yang penulis lakukan, informan satu menyatakan bahwa sejauh ini kegiatan *check-in* dan *check-out* sudah sesuai *SOP* (*Standard Operational Procedure*), hanya saja terkendala di *high occupancy* / *back to back*. Informan dua menyatakan bahwa *SOP* (*Standard Operational Procedure*) itu bahkan membantu seorang *front office* dalam melakukan pekerjaannya. Informan tiga mengungkapkan bahwa sudah menjalankan *SOP* dengan baik ketika proses *check-in* dan *check-out*. Menurut informan empat, *SOP* sudah berjalan tetapi tidak sempurna, karena sumber daya yang kurang sehingga operasional sedikit terkendala apalagi di *high season*. Informan lima mengatakan untuk *SOP*, kalau diurutkan dari satu sampai akhir pasti akan ada yang terlewat, apalagi harus meminimalisir waktu, sehingga harus bisa menjadi *multitasking* untuk dapat mengatasinya. Menurut informan enam, *SOP* juga harus memperhatikan departemen lainnya supaya tamu tidak menunggu lama dalam melakukan proses *check-in* dan *check-out*. Informan tujuh

mengungkapkan bahwa *SOP* sudah terlaksana, hanya saja terkendala di *check-in* ketika membawa barang bawaan tamu yang cukup banyak sehingga harus disusun sedemikian rupa untuk menjaga barang tetap aman.

Koordinasi Vertikal Front Office Manager kepada staff Front Office Department

Koordinasi vertikal adalah tindakan-tindakan atau kegiatan penyatuan, pengarahan yang dijalankan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit, kesatuan kerja yang ada dibawah wewenang dan tanggung jawabnya. Koordinasi vertikal yang ada di *Front Office Department* Allium Batam Hotel mencakup *Front Office Manager* kepada karyawan di *Front Office Department*. Bagan koordinasi vertikal ini menjelaskan tentang proses *check-in* dengan koordinasi antara *Front Office Manager* kepada karyawan *Front Office Department*. *FOM* selalu menginstruksikan kepada bawahannya disetiap *briefing* pergantian *shift*nya. *FOM* juga berkoordinasi dengan departemen lainnya melalui *morning briefing* terhadap *Sales & Marketing* mengenai pemasaran kamar, terhadap *Executive Housekeeping* mengenai persiapan kamar, terhadap *Food & Beverage Manager* mengenai penjualan makanan dan minuman. Penggunaan *master key* juga harus dijelaskan karena apabila tidak dijelaskan, *FOM* juga menjelaskan penggunaan *master key* kepada *Bell Captain* dan *Front Office Supervisor*, supaya nantinya *Bellboy* yang akan membukakan pintu kamar tamu pada saat pengantaran barang tamu. *Night Duty Manager* juga diinstruksikan oleh *FOM* mengenai tamu *check-in* di malam hari supaya bisa mengambil keputusan dengan baik. Ketika *Reception* sedang melakukan proses *check-in*, *Bellboy* bersiap

menawarkan bantuan untuk membawa barang bawaan tamu. *Bell Captain* juga diinstruksikan *FOM* untuk mengawasi barang bawaan tamu. *Guest Relation Officer* akan melakukan tugasnya untuk menangani keluhan tamu, apabila tamu merasa cukup lama dalam melakukan *check-in*, *GRO* harus segera menenangkan tamu tersebut. Tetapi apabila keluhan tamu belum bisa ditangani, *Front Office Manager* yang akan menyelesaikan masalah tersebut. Setelah koordinasi satu sama lain terlaksana, *Front Office Supervisor* akan menerima laporan penjualan kamar pada hari tersebut yang diterima oleh *Reception*.

Koordinasi Horizontal Staff Reception kepada Staff Bellboy

Koordinasi horizontal adalah mengoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparatus) yang setingkat. Koordinasi horizontal ini merupakan koordinasi dalam rangka memberikan pengarahan, menyatakan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara intern kepada unit-unit yang sama tugasnya. Koordinasi horizontal yang ada di *Front Office Department* Allium Batam Hotel mencakup *Reception* dan *Bellboy*. Bagan koordinasi horizontal ini menjelaskan tentang proses *check-in* dengan koordinasi antara *Reception* dan *Bellboy*. *Reception* yang dibawah oleh *Front Office Supervisor* dan *Bellboy* yang dibawah oleh *Bell Captain*, dan masih tetap dalam instruksi *Front Office Manager* memiliki tugas dan tanggung jawabnya masing-masing. Pada saat *check-in*, *Bellboy* akan membukakan

pintu dan mengantarkan tamu tersebut kepada *Reception*, menitipkan barang bawaan tamu tersebut ke *luggage store*, dan apabila administrasi telah selesai, pihak *Reception* akan memanggil *Bellboy* untuk mengantarkan barang bawaan tamu tersebut apabila tamu bersedia. Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menemukan jawaban menurut informan satu bahwa tanggung jawab *staff* satu sama lain sangat terjaga, karena sudah dilatih untuk bertanggung jawab dalam hal apapun. Informan dua menjelaskan bahwa tidak ada kendala yang begitu berarti karena kalau komunikasi berjalan dengan lancar, pasti koordinasi secara tidak langsung ikut lancar juga. Lalu informan tiga menerangkan bahwa koordinasi horizontal sejauh ini sudah berjalan dengan baik, mungkin kalau adapun yang kira-kira kurang harus tetap selalu dikoordinasi. Informan empat mengatakan bahwa masih ada *missed* diantara pihak *Reception* dan *Bellboy* mengenai barang tamu yang belum diletakkan di kamar. Kemudian menurut informan lima koordinasi belum berjalan dengan maksimal karena *job desk sales call* yang membuat *staff* sedikit kewalahan menangani tamu. Informan enam menjelaskan bahwa koordinasi horizontal sudah berjalan dengan baik, karena sudah sering mengadakan training-training yang dilakukan tiga kali selama seminggu. Dan terakhir informan tujuh menerangkan bahwa permasalahan yang ada pada koordinasi horizontal adalah ketika pembayaran *bill* tamu mengenai *limousine*. Pihak *Reception* belum memostingkan pada sistem tentang *payment* tersebut. Sehingga menurut penulis, koordinasi horizontal *Front Office Department* di Allium Batam Hotel sudah berjalan dengan baik, tapi masih sedikit terkendala di jumlah

karyawan dan kelancaran koordinasi satu sama lain.

Kendala dalam Sistem Koordinasi Kerja *Front Office Department* di Allium Batam Hotel

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menemukan jawaban menurut informan satu, bahwa yang menjadi kendala dalam koordinasi adalah komunikasi dengan tamu menjelaskan tentang regulasi bank. Kemudian menurut informan dua yang menjadi kendala yaitu kurangnya *staff* sehingga tamu harus menunggu dalam proses *check-out*. Lalu informan tiga mengungkapkan kekurangan sumber daya manusia dalam *team Front Office Department*. Informan empat mengungkapkan bahwa kendala dalam sistem koordinasi sedikit bermasalah pada sumber daya manusia. Kemudian menurut informan lima berpendapat bahwa kendala koordinasi kerja adalah karena *man power*, yang berarti kurangnya sumber daya manusia. Informan enam dan tujuh memiliki pandangan yang sama, yaitu ketika tamu sedang ramai sehingga *staff* harus memiliki daya *multitasking* yang kuat. Dan menurut penulis, yang paling berpengaruh dan menjadi kendala dalam koordinasi adalah jumlah karyawan yang kurang memadai walaupun operasional berjalan dengan lancar tetap belum maksimal. Koordinasi kerja satu sama lain antar karyawan harus lebih dipertegas kembali supaya tidak ragu dalam menjelaskan ke tamu tentang operasional *check-in* maupun *check-out*.

Kendala berdasarkan Jumlah Karyawan

Membahas hasil wawancara diatas, penulis menemukan bahwa jumlah karyawan *Front Office Department* di Allium Batam Hotel menurut informan

satu sudah cukup karena disesuaikan dengan occupancy / seasons. Tetapi apabila sudah ramai, informan satu sebagai *Front Office Manager* juga ikut ambil alih dalam melakukan penanganan *check-in* dan *check-out*. Informan dua mengatakan selama ini masih bisa *dihandle* segala sesuatunya, walaupun kita tahu jumlah karyawan bisa dibbilang tidak terlalu banyak. Informan tiga menjelaskan bahwa akan memberikan cuti bagi karyawan ketika hotel sedang memiliki occupancy yang rendah, tetapi ketika ramai semua akan melakukan rangkap jabatan. Menurut informan empat, hotel masih kekurangan sumberdaya manusia karena *conciierge* merangkap ke *bell drive* sehingga penanganan *check-in* dan *check-out* menjadi kurang efisien. Informan lima menyatakan bahwa masih terkendala ditenga juga apalagi ketika posisi ramai, tetapi masih bisa dibantu oleh anak yang sedang melakukan *job training*. Informan enam dan tujuh juga memiliki pendapat yang sama mengenai jumlah karyawan, minim karyawan akan membuat operasional penanganan *check-in* dan *check-out* menjadi kurang berjalan dengan efisien. Maka dari hasil jawaban diatas, tugas dan tanggung jawab karyawan dalam operasional penanganan *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel sudah berjalan dengan baik, hanya saja terkadang masih terkendala dijumlah tenaga kerja sehingga dalam pengoperasionalannya kurang begitu sempurna.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas, maka dapat disimpulkan tentang sistem koordinasi kerja *Front Office Department* di Allium Batam Hotel bahwa :

1. Dalam suatu organisasi dibutuhkan koordinasi yang baik terutama dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab masing-masing karyawan *Front Office Department* mengingat bahwa departemen kantor depan hotel merupakan pusat kegiatan hotel, sumbu, dan jantung hotel serta pusat dari segala kegiatan tamu. Dalam penelitian ini, penulis menemukan bahwa sistem koordinasi kerja *Front Office Department* di Allium Batam Hotel sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih sering terjadi beberapa kendala yang pada akhirnya dapat terselesaikan.

Penulis melihat kendala dalam sistem koordinasi kerja *Front Office Department* di Allium Batam Hotel adalah sebagai berikut :

a. Sistem koordinasi kerja *staff Front Office Department* dalam penanganan *check-in* dan *check-out* sudah terlaksana karena ada beberapa pihak yang harus dikoordinasikan juga seperti pihak *Housekeeping Department* dalam mempersiapkan kamar untuk *check-in* dan pengecekan kamar ketika *check-out*, pihak *Food & Beverage Department* mengenai *breakfast*, bahkan sampai berkoordinasi dengan pihak bank mengenai penggunaan kartu kredit untuk deposit ketika *check-in* dan menjelaskan jumlah penggunaan deposit tersebut ketika *check-out*. Dari adanya beberapa pihak tersebut sering terkendala ketika *staff Front Office Department* menjelaskan ke tamu secara tidak terperinci, sehingga tamu sedikit merasa kebingungan dan pada akhirnya *staff* harus kembali menjelaskan supaya tidak terjadi kesalahpahaman.

b. *Standard Operational Procedure (SOP)* dalam melakukan proses

check-in dan *check-out* sudah dilakukan oleh semua *staff Front Office Department*, hanya sedikit terkendala ketika sedang *high occupancy* atau *back to back* dalam arti jumlah tamu lebih banyak dari biasanya, sehingga *SOP* terkadang sedikit terabaikan untuk mengefisienkan waktu dan menjaga kenyamanan tamu supaya tidak lama menunggu.

c. Tugas dan tanggung jawab *staff Front Office Department* berdasarkan jumlah karyawan juga sudah terlaksana, tetapi tidak berjalan dengan sempurna. Jumlah karyawan harus sesuai dengan tingkat hunian kamar / *occupancy*. Apabila tamu sedang ramai, ada saatnya tugas dan tanggung jawab masing-masing *staff* menjadi *multitasking* sehingga dapat membantu sama lain.

d. Koordinasi vertikal antara *Front Office Manager* dengan *staff Front Office Department* sudah cukup baik. *FOM* juga sudah mengarahkan karyawannya, memberikan banyak pelatihan / *training* dalam menangani tamu *check-in* dan *check-out* sehingga ketika ada masalah yang terjadi, karyawan sudah bisa mengatasi masalah tersebut.

e. Koordinasi horizontal antara *staff Reception* dengan *staff Bellboy* sedikit terkendala dipermasalahkan komunikasi saja. Mengenai pembayaran penggunaan *limousine* dari pihak *Bellboy* yang tidak tersampaikan ke pihak *Reception*, tetapi kendala tersebut dapat diatasi dengan adanya serah terima tanggung jawab / *over handle* dan juga ketika mengadakan *briefing* dalam setiap pergantian *shift*.

Saran

Berdasarkan penelitian yang penulis lakukan, maka penulis akan memberikan saran kepada pihak Allium Batam Hotel untuk bisa meningkatkan koordinasi kerja *staff Front Office Department* dalam penanganan *check-in* dan *check-out* yaitu :

1. Untuk meningkatkan koordinasi dalam suatu organisasi khususnya antar *staff Front Office Department* perlu sering diadakan berbagai macam *training* / pelatihan, seperti mengenai *SOP* penanganan *check-in* dan *check-out*, penanganan bawaan barang tamu, atau menangani *guest complaint*. Sehingga hal utama yang dilakukan adalah dengan menjelaskan secara terperinci prosedur yang sudah ada di *guide book* Allium Batam Hotel.
2. Untuk meminimalisasi kendala yang terjadi dalam penanganan *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel, ada beberapa hal yang harus dilakukan, seperti :
 - a. Menulis *log book* mengenai apa yang terjadi selama jam kerja sehingga nantinya *shift* berikutnya akan kembali membaca isi *log book* tersebut dan akan menyampaikan kepada yang bersangkutan.
 - b. Pihak perusahaan khususnya *Human Resources Department* juga turut berperan aktif dalam memberikan pelatihan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya sebagai *staff Front Office Department*. Memberikan pelatihan mengenai cara koordinasi kerja yang baik, penggunaan bahasa yang baik, dan juga pelayanan yang baik dalam mengatasi keluhan tamu.
 - c. Jumlah karyawan yang sudah cukup juga harus lebih diperhatikan juga oleh *Front Office Manager* maupun

Human Resources Manager, karena itu semua tergantung dengan tingkat hunian kamar dan apabila tamu sedang ramai sebaiknya diberikan penambahan tenaga kerja / *daily work* untuk meningkatkan koordinasi kerja yang baik disaat sedang *high occupancy*.

- d. Untuk dapat mengungkapkan hal-hal yang tidak dapat ditutupi dalam penelitian ini dan untuk memperkaya hasil kajian mengenai koordinasi kerja *Front Office Department* dibidang perhotelan, penulis mengharapkan agar pihak manajemen Allium Batam Hotel juga dapat memperbaiki kelemahan-kelemahannya dalam hal koordinasi kerja antar *staff Front Office Department*, agar nantinya memiliki daya saing yang handal dan dapat meningkatkan jumlah hunian kamar dengan terkoordinasinya sistem koordinasi kerja *Front Office Department* dalam penanganan *check-in* dan *check-out* di Allium Batam Hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2001. *Resepsionis Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. 2002. *Kamus Istilah Kantor Depan Hotel*. Bandung : CV. Alfabeta
- _____. 2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung : CV. Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*. Jakarta : PT. Grasindo
- Franz, Renner Peter. 1981. *Basic Hotel Front Office Procedures*. USA : CBI Publishing Co

- Handoko, T. Hani. 2000. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Hasibuan, Malayu. 2005. *Manajemen (Dasar, Pengertian, dan Masalah)*. Jakarta : Bumi Aksara
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosda
- Moekijat. 1994. *Koordinasi (Suatu Tinjauan Teoritis)*. Bandung : CV. Mandar Maju
- Muhammad, Arni. 2011. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- P. Siagian, Sondang. 1987. *Fungsi Manajerial*. Jakarta : Bina Aksara
- Rakhmat, Jalaludin. 2004. *Metode Analisis Data Kualitatif*. Bandung : Alfabeta
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Sambodo, Agus. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta : Andi
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta : Andi
- Sulistiyono, Agus. 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung : CV. Alfabeta
- _____. 2010. *Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel*. Bandung : CV. Alfabeta
- Sutarto. 2002. *Dasar-Dasar Organisasi*, Gajah Mada University Press, Yogyakarta
- Tarmoezi, Trizno. 2007. *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta : KBI
- Vallen. 2006. *Check-in – Check-out, Principles of Effective Front Management*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada