

**THE COORDINATION BETWEEN FRONT OFFICE DEPARTMENT
AND HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT PESONNA HOTEL
PEKANBARU**

**By : Noprika Sestia Yanti
Advisor : Musadad
noprikasestia06@gmail.com
sadad.sanusi@gmail.com**

*Department of Administration Science – Tourism Department
Faculty of Social Science and Political Science
Universitas Riau*

ABSTRACT

Coordination is an effort to unify cooperative activities within a team itself as well as cooperation with other departments to achieve the same goals. This research was conducted at Pesonna Hotel Pekanbaru. The objective of this research is to find out how is the coordination system between the front office and housekeeping in the hotel. Pesonna hotel is a 3 star hotel which has 9 hotel branches in Indonesia. The forms of coordination between the front office of the department and the household department still have miscommunication but can still be improved, for the factors that affect work coordination between these departments have been running quite well, while the school-crowd in work coordination between these departments is in the form of form of communication between departments. To solve this problem, this study used a qualitative method by using four key informants as interviewees they area Front Office Supervisor, a Housekeeping Supervisor, a Front Desk Agent, and a Room Boy. In collecting the data, the writer used these followings techniques they are observation, interviews and documentation. Based on the result of the research, itrevealed that the coordination between the Front Office and Housekeeping has been going quite well, but still needs to be improved.

Keywords : *Coordination, Front Office, Housekeeping.*

PENDAHULUAN

LATAR BELAKANG

Perkembangan zaman pada saat era modern ini tidak dapat kita hindari dengan pariwisata. Karena pada negara berkembang seperti negara Indonesia, pariwisata dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta menambah pemasukan devisa negara. Sejalan dengan perkembangan pariwisata pada saat sekarang ini beberapa negara telah melakukan perubahan-perubahan yang begitu positif terhadap produk-produk pariwisata ataupun hal-hal yang menunjang pariwisata itu sendiri. Sektor pariwisata juga membuka lapangan pekerjaan serta meningkatkan pendapatan masyarakat sekitar. Berkembangnya industri pariwisata di suatu daerah telah memberi pengaruh besar terhadap pertumbuhan kegiatan bisnis dibidang jasa perhotelan.

Dalam dunia bisnis, persaingan semakin tinggi dan semakin ketat terutama di bidang pelayanan dan jasa sehingga setiap perusahaan atau hotel saling berpacu dalam memperluas pasar dengan harapan meningkatnya penjualan sehingga perusahaan memiliki banyak konsumen. Hal ini harus di pahami perusahaan atau hotel, bahwa semakin banyak konsumen maka akan semakin sulit mengenali konsumennya secara teliti mengenai kepuasan dan tidak kepuasan

konsumen terhadap barang dan jasa pelayanan yang diberikan.

Di Pekanbaru juga sudah banyak dibangun hotel-hotel berbintang yang berada ditengah kota. Dapat dilihat dibawah ini beberapa klasifikasi hotel bintang 3 (tiga) yang ada di Pekanbaru.

Tabel 1.1
Hotel bintang 3 (tiga) di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Bintang Hotel
1	Pesonna	***
2	Batiqa	***
3	Tjokro	***
4	Fave	***
5	Dafam	***

Sumber : Human Resources Pesonna Pekanbaru 2019

Dari klasifikasi hotel bintang 3 (tiga) diatas dapat dilihat Pesonna Hotel merupakan salah satu hotel bintang tiga yang ada di kota Pekanbaru yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa perhotelan yang tidak hanya menerima tamu untuk menginap, mereka juga menyediakan fasilitas pendukung pelayanan jasa seperti sarana pokok dan penunjang kemudahan dan kenyamanan yang secara sengaja disediakan oleh pihak hotel untuk dinikmati oleh tamu selama ia menempati hotel tersebut.

Dari beberapa hotel bintang 3 (tiga) diatas dapat kita lihat pula data *room sold* dan *occupancy* dari beberapa hotel tersebut.

Tabel 1.2
Data Room Sold dan
Occupancy Hotel Bintang 3 Pada
Tahun 2019

No	Nama Hotel	Room Sold	Occupancy
1	Pesonna	23,263	54,26%
2	Prime Park	23,117	47,42%
3	Batiqa	19,540	44,66%
4	Tjokro	14,581	49,30%
5	Fave	17,192	48,09%

Sumber : Human Resources
Pesonna Pekanbaru 2019

Dari data diatas dapat kita lihat juga bahwa Pesonna hotel lebih unggul dalam penjualan kamar pada tahun 2019. Pesonna hotel merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang merupakan salah satu hotel besar di Pekanbaru dengan semua pelayanan dan fasilitas terbaiknya. Pesonna hotel Pekanbaru terdiri dari beberapa department seperti *Front Office Department, Food & Beverage Department, housekeeping Department, Accounting Department, Sales & Marketing Department, Angenering Department, Personalia Department*. Hubungan dan kerja sama yang baik setiap department akan memberikan dampak positif

padapertumbuhan dan perkembangan hotel tersebut.

BATASAN MASLAH

Dengan memperhatikan latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka demi mempermudah penelitian serta tercapainya hasil yang baik maka perlu adanya batasan masalah. Pembatasan masalah ini bertujuan untuk membantu memfokuskan penulis pada masalah yang sebenarnya. Maka batasan masalah yang diangkat penulis yakni berfokus pada koordinasi yang melibatkan Deapartemen *Front Office & Departement Housekeeping* dan tidak melihat department yang lain di Pesonna Hotel Pekanbaru.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan pada latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka penulis akan membahas masalah dalam penelitian ini, yaitu:

1. Apa saja bentuk kerjasama antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* pesonna hotel pekanbaru.
2. Bagaimana koordinasi kerja antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping*.
3. Apa saja kendala yang di hadapi antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping*.

TUJUAN PENELITIAN

1. untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk kerjasama antara Departemen *Front Office* & Departemen *Housekeeping* di pesonna hotel pekanbaru.
 2. Untuk mendeskripsikan koordinasi kerja karyawan antara Departemen *Front Office* dengan Department *Housekeeping*.
 3. Untuk mengetahui masalah-masalah yang terjadi dalam koordinasi kerja *Front Office* dengan *Housekeeping*.
- b. Meningkatkan pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai masalah koordinasi.

MANFAAT PENELITIAN

Manfaat pada penelitian ini yaitu terdiri dari manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah ilmu pengetahuan mengenai koordinasi antara department front office dengan department housekeeping.
 - b. Menambah pengetahuan tentang ilmu perhotelan
 - c. Dapat dijadikan sebagai referensi untuk penelitian sejenis.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai acuan dari Pesonna Hotel tentang pentingnya Koordinasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Koordinasi

Dalam sebuah organisasi/perusahaan, hal yang sangat penting sebagai salah satu penunjang kelancaran suatu organisasi adalah adanya koordinasi kerja yang baik. Koordinasi menurut E. F. L. Brech dalam bukunya, *The Principle and Practice of Management* yang dikutip Handyaningrat (2002:54) adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok kepada masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu sendiri.

Kesuksesan koordinasi akan menciptakan keharmonisan dan keselarasan seluruh kegiatan untuk mencapai tujuan yang diharapkan, sehingga beban tiap bagian menjadi serasi, dan seimbang. Sebagai salah satu fungsi manajemen koordinasi merupakan fungsi pengikat, penyeimbang dan penyelaras semua aktifitas dan usaha, maka dapat disimpulkan bahwa setiap fungsi manajemen pasti memerlukan fungsi koordinasi.

Adapun tujuan koordinasi menurut Siagian (1993: 110) yaitu:

- Untuk mencegah konflik dan kontradiksi
- Untuk mencegah persaingan yang tidak sehat
- Untuk mencegah pemborosan
- Untuk mencegah kekosongan ruang dan waktu
- Untuk mencegah terjadinya perbedaan pendekatan dan pelaksanaan.

Hasibuan (2006:88), berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi sebagai berikut:

a. Kesatuan Tindakan

Pada hakekatnya koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota untuk saling menyesuaikan diri dan tugasnya dengan anggotalain agar anggota tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari koordinasi.

b. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi merupakan sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi.

c. Pembagian Kerja

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok, dua orang atau

lebih yang berkeja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan.

d. Disiplin

Pada setiap organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja secara terkoordinasi, agar masing-masing dapat menghasilkan hasil yang diharapkan. Koordinasi adalah usaha penyesuaian bagian-bagian yang berbeda agar kegiatan pada bagian itu selesai pada waktunya, sehingga masing-masing dapat memberikan sumbangan usahanya secara maksimal agar diperoleh hasil secara keseluruhan, untuk itu diperlukan disiplin.

DepartmentFront Office

Front Office berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Kantor depan merupakan sebuah department di hotel yang letaknya paling depan. Dengan lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk department yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. Sebagian hotel menggunakan istilah *guest service area* (area pelayanan tamu) untuk menyebut *front office*. (Bagyono 2012)

Front Office memiliki fungsi penting dalam penyelenggaraan hotel secara menyeluruh. (Bagyono 2012):

1. Menjual kamar (*reservasi, check-in, check-out*)

2. Menangani informasi, menangani produk atau pelayanan dan informasi umum di luar.
3. Mengkoordinasi pelayanan tamu
4. Melaporkan status kamar (status kamar dapat di *update* secara manual / *komputerize*).
5. Mencatat pembayaran tamu (*guest bill / guest folio / guest account*)
6. Menyelesaikan pembayaran tamu (pada saat *check out*)
7. Menyusun riwayat kunjungan tamu
8. Menangani telepon, pesan, faksimili dan e-mail
9. Menangani barang tamu dan barang-barang bawannya

Selain mempunyai fungsi front office juga memiliki peran penting dalam pelayanan dan pencapaian tujuan hotel, berikut peran penting front office.

(Ir. Endar Sugiarto, MM 2004):

1. Wakil Manajemen (*Management Representative*) *Front Office* dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan masalah tertentu, yang biasanya hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen.
2. *Sales Person* karyawan *front office* harus memiliki *salesmanship*, karena karyawan *front office* lebih

banyak berhubungan langsung dengan tamu atau guest. Selain menjual kamar, karyawan *front office* juga harus mampu menjual fasilitas-fasilitas lain yang disediakan hotel.

3. Pemberi Informasi (*Information Giver*) seluruh karyawan *front office* diharapkan mampu memberi keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel.
4. Penyimpan Data (*Record Keeper*) *Front Office Department* merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari di hotel. Semua data dan laporan di-*recap* dari bagian lain lalu di *record* oleh *front office* dalam bentuk laporan dan data statistik.
5. Diplomatis (*Diplomatic agent*) petugas *front office* diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakukan tindakan secara diplomatis atau menjaga dan menetralsir suasana dan hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.
6. Pemecah Masalah (*Problem Solver*) sebagai *the hub of activities*, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu. Hal yang wajar bila karyawan *front office* menerima

keluhan tamu yang bukan masalah dari kantor depan melainkan masalah dari departemen lain.

7. Wakil Hubungan Masyarakat (*Public Relation Agent*) karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel.
8. Koordinator Kegiatan Pelayanan (*Service Coordinator*) kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat koordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan.

Department Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel, dan *to keep* yang berarti merawat atau memelihara. Jadi *housekeeping* ialah bagian departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan, memperbaiki kerusakan dan mengatur dekorasi agar hotel tampak rapi, bersih dan menarik (Agusnawar, 2000: 20).

Housekeeping Department bagi sebagian hotel juga merupakan sumber pendapatan hotel yang paling besar. Oleh karena itu *housekeeping department* harus ditangani oleh

tenaga-tenaga yang terampil dan profesional.

Untuk menjangkau seluruh area kerja tersebut, *housekeeping department* dibagi menjadi beberapa seksi menurut (Rumekso, 2002: 7; Agus Sulastiyono, 1994: 11), yaitu:

1. *Floor section (Room section)*

Floor section atau *room section* merupakan bagian yang bertugas dalam pemeliharaan kamar-kamar hotel. Seperti kebersihan, kerapian, keindahan serta kenyamanan tamu selama berada di hotel. *Room attendant* adalah petugas *floor section* yang menjaga kebersihan.

2. *Houseman section (Public Area section)*

Houseman section merupakan suatu bagian dari *housekeeping* yang tugasnya menangani pembersihan dan bertanggung jawab atas kebersihan seluruh area hotel kecuali kamar tamu dan area dapur. Seksi kebersihan umum/*houseman* dalam struktur organisasi *housekeeping* sangat berperan dalam kebersihan sebuah hotel. Dalam kegiatan di hotel pada dasarnya untuk

memberikan pelayanan kebersihan dalam perawatan menjadi tugas *houseman crew*.

3. *Linen and Uniform section*

Seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan dan tamu yang ada di hotel.

4. *Laundry section*

Seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, *restaurant* dan *meeting room*. Selain itu, *laundry* juga menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

METODOLOGI PENELITIAN

Desain penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif, Rahmat (1999:28) mengemukakan penelitian kualitatif adalah peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis melakukan penelitian ini di Pesonna Hotel Pekanbaru yang beralamat di Jalan Sudirman No.455, Simpang Empat, Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru Riau. Penelitian ini penulis lakukan selama 5 bulan, dimulai pada bulan september 2019 sampai Januari 2020.

Informan Penelitian

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya, subjek penelitian menjadi informan yang akan memberikan berbagai informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Informan merupakan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber data dalam penelitian atau juga orang yang memberikan keterangan kepada peneliti. Dalam penelitian ini penulis mengambil 4 orang informan untuk subjek penelitian yaitu, 1 orang *Housekeeping Supervisor* (Bapak Ricky), 1 orang *Front Office Supervisor* (Ibu Elidia) dan 1 orang *Front Desk Agent* (Ibu Meli), 1 orang *Room Boy* (Delpino Alpisen).

Jenis dan Sumber Data

- a) Data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Data primer dalam penelitian ini merupakan hasil wawancara dan observasi yang dilakukan

- terhadap pemberi informasi atau data.
- b) data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada peneliti, misalnya penelitian harus melalui orang lain atau mencari melalui dokumen. Data sekunder pada umumnya berbentuk catatan atau laporan data dokumentasi oleh lembaga tertentu yang di publikasikan.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Observasi
Observasi adalah proses pencatatan pola perilaku subyek (orang) obyek (benda), atau kegiatan yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti (Indiantoro dalam Etta Mamang Sanadji & Sopiha : 2010).
- b) Wawancara
Menurut Ronney Kountur (2007:186) dijelaskan bahwa wawancara adalah cara pengumpulan data yang dilakukan dengan bertanya dan mendengarkan jawaban langsung dari sumber utama data. Penulis merupakan pewawancara dan sumber data adalah orang yang diwawancarai.

- c) Dokumentasi
Menurut Sugiyono (2011:329-330) dokumentasi merupakan catatan pariwisata yang sudah berlalu. Dokumen bisa berupa tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian dilakukan secara interaktif. Menurut Sugiyono (2010:246) bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai selesai. Maksudnya, dalam analisis data peneliti ikut terlibat langsung dalam menjelaskan dan menyimpulkan data yang diperoleh dengan mengaitkan dengan teori yang digunakan.

GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN

Pesonna hotel merupakan hotel bintang 3 yang dikelola oleh PT. Pegadaian (Persero) dibawah anak perusahaan PT. Pesonna Indonesia Jaya. PT. Pesonna Indonesia Jaya berdiri pada tanggal 06 Februari 2015, berkantor di Gedung Kenari Baru Jl. Salemba Raya No. 02 Senin Jakarta Pusat. PT. Pesonna Indonesia Jaya memiliki 9 properti Pesonna hotel yang berada di sembilan kota yang ada di Indonesia yaitu Surabaya, Makassar, Pekanbaru, Gresik, Tugu, Malioboro, Tegal, Pekalongan, dan Semarang.

Pesonna memiliki makna yaitu Pegadaian Selalu Optimalkan Nilai-Nilai Aset. *Grand opening* Pesonna Hotel Pekanbaru yaitu pada tanggal 05 Februari 2016. Dengan General Manager pertama yaitu Bapak Agus Salim. Pesonna Hotel Pekanbaru berlokasi di jalan Jendral Sudirman No.445 Pekanbaru, Riau. Pesonna hotel tepat berada di tengah kota Kota Pekanbaru, kota Pekanbaru merupakan kota terbesar di Provinsi Riau. Kota ini merupakan salah satu sentra ekonomi terbesar di pulau sumatra dan termasuk sebagai kota dengan tingkat pertumbuhan, migrasi dan urbanisasi yang tinggi. Hari jadi kota Pekanbaru ini ditetapkan pada tanggal 23 juni 1784, kota Pekanbaru tumbuh pesat dengan berkembangnya industri terutama yang berkaitan dengan minyak bumi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bentuk-bentuk Koordinasi antara *Front Office* dengan *Housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru

- 1) Koordinasi dalam proses *Check-in*

Dalam hal ini koordinasi antara *front office* dan *housekeeping* sangat penting, karena pada saat sebelum tamu *check-in* *housekeeping* harus sudah menyediakan kamar yang *ready* untuk di jual kembali oleh *front office*. Selain itu, departemen *front office* juga harus selalu mengecek sistem untuk mengetahui apakah tim *housekeeping* telah meng-

update status kamar yang sudah *ready* atau belum sebelum memulai pekerjaan di departemen *front office* itu sendiri.

- 2) Koordinasi dalam proses *check-out*

Koordinasi kerja kedua antara departemen *front office* dan departemen *housekeeping* yaitu pada proses *check-out*, yang mana departemen *front office* harus memberitahu atau menginput data kamar *check-out* melalui sistem agar *housekeeping* mengetahui kamar mana saja yang harus segera di bersihkan. Selain melalui sistem, *front office* juga dapat menginfokan kepada *housekeeping* melalui monitor untuk memberi info lebih cepat contohnya saja pada saat tamu *check-out*, biasanya *front office* langsung menginfokan kepada *housekeeping* melalui monitor dan untuk lebih jelas agar tidak terjadi kekeliruan maka pada saat setelah jam 12.00 wib (seluruh tamu *check-out*) *front office* membuat *housekeeping reeport*.

- 3) Koordinasi dalam *Lost and Found*

Koordinasi kerja ketiga antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* ialah dalam hal *lost and found*, yang mana ketika tamu ketinggalan

barang di kamar pada saat sudah *check-out* ataupun sudah meninggalkan hotel sedangkan kamarnya belum dicek oleh tim *housekeeping* maka barang tamu tersebut akan disimpan oleh pihak *housekeeping* serta dibuat catatan berdasarkan nomor kamar dan tanggal *check-out* dari kamar tersebut, lalu *housekeeping supervisor* akan menginfokan kepada departemen *front office* bahwa ada barang tamu yang tertinggal. Sedangkan jika tamu masih berada di hotel maka akan langsung diantarkan ke pihak *front office* agar dapat diberikan kepada tamu.

Deskripsi Tentang Koordinasi Kerja Antara Departemen *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru

1) Kesatuan Tindakan

Kesatuan tindakan merupakan suatu kesatuan kerja yang sejalan sehingga membuat pekerjaan tersebut berjalan seirama sehingga mencapai tujuan bersama, seperti dalam hal penjualan kamar jika *Front Office* dengan *Housekeeping* bekerjasama dengan baik maka akan terjalin suatu kesatuan kerja yang baik pula, contoh kerjasama antara *front office* dengan

housekeeping ialah pada saat tamu *check-in* dan menemui *front office* lalu *front office* melakukan proses *check-in* dan melihat status kamar pada sistem yang telah di *update* oleh *housekeeping*, hal tersebut merupakan suatu kerjasama antara *front office* dengan *housekeeping* melalui sistem.

2) Kerjasama

Kerjasama antar departemen sangat dibutuhkan, karena suatu pekerjaan akan terselesaikan dengan baik jika terdapat kerjasama yang baik juga, seperti *front office* dengan *housekeeping*, dua departemen ini saling membutuhkan kerjasama yang baik agar penjualan kamar dapat meningkat dan operasional kerja tim *housekeeping* di kamar juga harus baik agar tidak terdapat kompalin saat tamu berada di kamar. Berikut hasil dari wawancara penulis dengan informan kunci mengenai kerjasama *front office* dengan *housekeeping*.

3) Komunikasi

Komunikasi yang baik sangat diperlukan dalam setiap hubungan kerja, dan komunikasi juga merupakan faktor utama untuk meningkatkan semangat kerja bagi setiap karyawan maupun atasan. Jika komunikasi berjalan dengan baik maka

pekerjaan disetiap departemen akan berjalan dengan baik sehingga tidak terjadi *miscommunication*.

4) **Pembagian Kerja dan Tanggung jawab**

Dalam setiap departemen ataupun suatu perusahaan, masing-masing karyawan tentunya diberi tanggung jawab kerja yang harus diselesaikan. Di dunia perhotelan pembagian kerja dibagi dua yakni bekerja secara individu dan kelompok. Maksudnya disini ialah setiap karyawan tetap menyelesaikan tanggung jawab masing-masing sesuai tugas yang telah diberikan. Namun hasil dari pekerjaan tersebut tetap disebut sebagai kerja tim karena setiap pekerjaan dihotel disebut *team work*, akan tetapi masing-masing jabatan memiliki tanggung jawab masing-masing.

5) **Disiplin**

Disiplin merupakan hal utama yang harus ditamkan di dalam diri, dan harus diterapkan pada saat bekerja, jika kita sendiri sudah disiplin dalam segala hal maka suatu pekerjaan yang menjadi tanggung jawab kita akan terselesaikan dalam waktu kerja yang sudah diberikan. Masing-masing departemen harus menyelesaikan pekerjaannya agar

departemen yang berhubungan dengan departemen tersebut juga dapat menyelesaikan pekerjaannya, seperti departemen *housekeeping* dengan departemen *front office*, *housekeeping* harus dapat menyelesaikan seluruh kamar yang check out pada hari tersebut agar front office dapat menjual kamar kembali.

Kendala-kendaladalam Koordinasi Kerja Antara Departmen Front Office dengan Departmen Housekeeping di Pesonna Hotel Pekanbaru

Di setiap pekerjaan pasti akan mengalami beberapa kendala, dalam hubungan kerjasama antara departemen *front office* dan *housekeeping* terdapat beberapa kendala seperti lambatnya informasi kamar *check-out* maupun kamar yang sudah dibersihkan serta kendala kerja seperti tidak adanya informasi *lost and found*. Akan tetapi setiap masalah pasti dapat terselesaikan dengan baik, dengan solusi diadakan *meeteng* rutin dalam setiap departemen maupun antar departemen dengan *Room Division Manager*. Berikut kendala-kendala yang dialami antara departmen *front office* dan departmen *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru:

- 1) Kendala dalam proses *check-in*
Kendala yang terjadi dalam proses *check-in* biasanya yaitu kesalahan dalam penyebutan

nomor kamar, salah dalam pemberian kunci kamar ketika tamu *check-in* secara kelompok.

- 2) Kendala dalam proses *check-out*
Kendala yang terjadi dalam proses *check-out* di departmen *front office* ialah jika tamu *check-out* secara bersamaan maka staf yang bertugas pada saat itu harus lebih jeli dan lebih fokus dalam proses pengembalian deposit tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam pengembalian deposit tersebut. Untuk departmen *housekeeping* yaitu *room boy* harus bisa lebih cepat dalam membersihkan kamar.
- 3) Kendala dalam *lost and found*
Kendala yang terjadi disini biasanya tidak ada info *lost and found* dari *housekeeping* kepada departmen *front office* sehingga pada saat tamu menanyakan kembali ke hotel staf *front office* harus menanyakan dulu kepada departmen *housekeeping*.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari hasil penelitian diatas mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara Departemen *Front Office* dengan Departemen *Housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa :

1. Bentuk-bentuk koordinasi antara departmen *front office* dengan departemen *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru terbagi atas

tiga bagian yaitu, *check-in*, *check-out* dan *lost and found*. Untuk proses *check-in* dan *check-out* sudah berjalan cukup baik, sedangkan dalam proses *lost and found* masih ada sedikit *miscommunication* namun dapat diperbaiki.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara departmen *front office* dengan departmen *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru yaitu berupa kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin. Dari keempat faktor ini dapat disimpulkan bahwa fakto-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* di Pesonna hotel pekanbaru sudah berjalan cukup baik.
3. Kendala-kendala dalam koordinasi kerja antara departmen *front office* dengan departmen *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru berupa kurangnya komunikasi antar dua departmensehingga terdapat beberapa kendala dalam proses *check-in*, *check-out*, dan *lost and found*. Selain itu kerjasama antara *front office* dan *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru masih terdapat beberapa kendala kerja yang dihadapi oleh masing-masing karyawan

setiap departmen. Kendala yang utama terdapat pada komunikasi didalam departmen itu sendiri maupun antar departmen.

Saran

Dari hasil penelitian diatas maka penulis akan memberikan saran kepada pihak Pesonna Hotel Pekanbaru untuk meningkatkan koordinasi kerja antara *front office* dengan *housekeeping* yaitu:

1. Untuk meningkatkan koordinasi kerja antara *front office* dengan *housekeeping* di Pesonna Hotel Pekanbaru perlu diadakan pelatihan mengenai koordinasi kerja, agar koordinasi kerja antar departemen menjadi lebih baik.
2. Untuk koordinasi antara departmen *front office* dengan departmen *housekeeping* dalam proses *check-in*, *check-out*, dan *lost and found* perlu ditingkatkan lagi kerjasamanya agar koordinasi kerjanya berjalan dengan baik.
3. Untuk meningkatkan komunikasi dan kerjasama antara departemen *front office* dan *housekeeping* perlu dilakukan pendekatan sesama anggota, di departemen *front office* maupun di departemen *housekeeping*, agar terjalinnya komunikasi yang baik dan dapat meningkatkan kerjasama antar departemen

4. Untuk mengurangi kendala-kendala yang terjadi pada saat bekerja antar departmen perlu ditingkatkan lagi komunikasi kerjanya agar dapat mengurangi kesalahan yang sama dan juga untuk mengurangi *miscommunication* antar departmen.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto 2012. *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- Bagyono. (2002). *Hotel Front Office*. Bandung : Penertbit Alfabeta.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Dix, Collin, Baird, Chrish. 1992. *Front Office Operation*.
- Dursono, Agustinus. 2001. *Kantor Depan Hotel (Hotel front Office)*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Febriani, I. (2012). *Faktor Dominan Pemicu Stres Kerja Pada Karyawan bagian Produksi (Studi Kasus Pada Pabrik Tajimas Kediri)*. Skripsi, Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Malang, Malang.
- Hartatik, Indah Puji. 2014. *Buku Praktis Mengembangkan SDM*. Jokjakarta. Laksana.

Hasibuan, H Malayu S.P 2016. *Manajemen : Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta : PT Bumi Aksara

Kementerian Koordinator Bidang Pembangunan Manusia dan Kebudayaan. 2015. *Koordinasi Pengelolaan Program Jaminan Sosial*.

Rumekso, SE. 2005. *Housekeeping Hotel – Floor Section*. Yogyakarta : C.V ANDI OFFSET.

Sugiarto, Endar. 2004. *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Satori, Djaman dan Aan Komariah. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Penerbit Alfabeta.

Sugiono, 2011, *Metode Penelitian pendidikan (pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*: Alfabeta, Bandung

Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. PT Gramedia: Jakarta.

Daftar Skripsi :

Eriadi, Rosi. 2019. *Koordinasi Kerja Antara Receptionist Dengan Order Taker Dalam Mempersiapkan Penjualan*

Kamar Di Hotel Tjokro Pekanbaru. Riau : Universitas riau

Daftar Jurnal :

Gunawan, Ferdinando Try. 2019. *Sistem Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-In Dan Check-Out Di Allium Batam Hotel*. Riau : Universitas Riau

Manopo, Isye Regina Altje. 2017. *Fungsi Koordinasi Pemerintah Desa Dalam Pelaksanaan Pembangunan*. Sulawesi Utara : Universitas Sam Ratulangi

Nuralam, Kurisnawan. 2017. *Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Aston Tanjungpinang*. Riau : Universitas Riau

Widiastuti, Harjanti. 2010. *Peran Koordinasi Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan*. Surakarta : Universitas Sebelas Maret

Daftar Website :

hallohotelier.blogspot.com

<http://ellerench.wordpress.com/2014/05/15/standard-oprating-procedures-sop/>.(diakses pada 4 juni 2017)

letohotel.blogspot.com

paulussoertrisno.blogspot.com