

# KOORDINASI KERJA FRONT OFFICE DEPARTEMENT DENGAN HOUSKEEPING DI HOTEL THE ZURI PEKANBARU

Oleh : Ary Irfan Noor Jamil

Pembimbing: Firdaus Yusrizal

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

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

Telp/Fax. 0761-63277

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Koordinasi Kerja *Front Office Departement* Dengan *Housekeeping* Di Hotel The Zuri Pekanbaru. bentuk koordinasi antara departemen *front office* dengan *housekeeping* masih terdapat miskomunikasi namun masih dapat diperbaiki, untuk faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antar departemen tersebut sudah berjalan cukup baik, sedangkan faktor penghambat dalam koordinasi kerja antar departemen tersebut adalah berupa bentuk komunikasi antar departemen tersebut. Untuk memecahkan masalah tersebut, Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan empat orang informan kunci sebagai narasumber yaitu seorang *Front Office Supervisor*, seorang *Housekeeping Supervisor*, seorang *Front Desk Agent*, dan seorang *Room Attendant*. Dalam mengumpulkan data, penulis menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dimana penelitian ini menjelaskan secara detail tentang Koordinasi Kerja *Front Office* Dengan *Housekeeping* Di Hotel The Zuri Pekanbaru. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terungkap bahwa koordinasi antara *Front Office* dengan *Housekeeping* sudah berjalan dengan baik, namun masih perlu di tingkatkan.

Kata Kunci: Koordinasi, *Front Office*, *Housekeeping*.

## ABSTRACT

*This research aims to determine the work coordination of the Front Office Department with Housekeeping at The Zuri Hotel Pekanbaru. There is still miscommunication in the form of coordination between the front office department and housekeeping, but it can still be improved. The factors that influence work coordination between these departments have gone quite well, while the inhibiting factor in work coordination between departments is the form of communication between departments. To solve this problem, this research uses a qualitative method using four key informants as sources, namely a Front Office Supervisor, a Housekeeping Supervisor, a Front Desk Agent, and a Room Attendant. In collecting data, the author used interview and documentation techniques. This research uses a descriptive approach where this research explains in detail about Front Office Work Coordination with Housekeeping at The Zuri Pekanbaru Hotel. Based on the results of the research that has been carried out, it is revealed that coordination between the Front Office and Housekeeping has been going well, but still needs to be improved.*

Keywords: Coordination, Front Office, Housekeeping.

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam era 5.0, teknologi, informasi, dan komunikasi mendukung kemajuan industri. Tidak terlepas dari pertumbuhan industri pariwisata modern yang sangat cepat. Secara global, pariwisata adalah sektor yang sangat menarik dan menjanjikan.

Saat ini, ekonomi Indonesia bergantung pada pariwisata sebagai sumber devisa terbesar. Wisata Indonesia telah menjadi salah satu destinasi wisata yang paling dikenal di dunia berkat keindahan alamnya dan keragaman budayanya. Mereka percaya bahwa Indonesia adalah surga dunia. Saat musim liburan tiba, banyak turis, baik domestik maupun asing, datang ke Indonesia..

Setiap tempat di Indonesia memiliki tempat wisata yang berbeda. Provinsi keempat di Sumatera adalah Riau. memanfaatkan potensi alam, budaya, sejarah, dan kuliner. Provinsi Riau memiliki potensi pariwisata yang terus berkembang seiring dengan pusat perbisnisan dan pariwisatanya. Sektor pariwisata terus berkembang dari tahun ke tahun. Pemerintah provinsi Riau memanfaatkan kesempatan ini karena letaknya yang strategis.

Pekanbaru adalah ibu kota provinsi Riau. berada di tepi Selat Malaka, yang menghubungkan Indonesia dengan Malaysia dan Singapura. Pekanbaru kini dikenal sebagai kota madani. Dalam hal ekonomi, pembangunan, dan sarana dan prasarana, pekanbaru mengalami kemajuan. Pekanbaru memiliki banyak wisatawan dari berbagai negara yang datang dengan berbagai tujuan, yang menunjukkan bahwa kota ini mengalami pertumbuhan ekonomi yang sangat pesat. Pekanbaru memiliki bandara internasional, Bandar Udara Sultan Syarif Qasim II, yang

memudahkan turis dari dalam dan luar negeri. Akibatnya, sektor pariwisatanya mulai berkembang, seperti yang ditunjukkan oleh banyaknya pembangunan hotel berbintang 3 hingga 5. Hotel The Zuri menjadi salah satu tempat penginapan yang di minati tamu, selain tempat yang strategis di tengah kota biaya nya juga sangat terjangkau. Dalam penelitian ini, penulis akan menjabarkan occupancy Hotel The Zuri periode 2020-2023

**Table 1.2**  
**Occupancy Hotel The Zuri 2020-2023**

No	Tahun	Persen%
1	2020	12.67%
2	2021	38.31%
3	2022	41.23%
4	2023	46.55%

*Sumber: Hotel The Zuri Pekanbaru 2023*

Pada tabel 1.2 bisa di lihat persentase occupancy di hotel The Zuri Pekanbaru dari tahun ketahun mengalami kenaikan, tetapi pada tahun 2020 tingkat peminat hotel The Zuri pekanbaru mengalami penurunan drastis, dikarenakan di tahun 2020 mengalami wabah covid-19 yang menyebabkan peminat hotel menurun. Akan tetapi di awal tahun 2021 hotel The Zuri sudah mulai aktif kembali dengan memanfaatkan segmentasi pasar ke domestic dan faktor lain yang mempengaruhi tingkat hunian tinggi adalah strategi yang telah di susun oleh manajemen hotel dalam mempromosikan hotelnya masing-masing serta fasilitas yang menunjangkebutuhan tamu selama mengunjungi hotel tersebut. Agar sistem manajemen berjalan dengan

baik, semua departemen perlu bekerja sama dengan baik dan harmonis, maka dibutuhkan adanya koordinasi. Salah satunya adalah koordinasi antara *Front Office* dengan *Housekeeping*.

Dalam Proses *check-in* dan *check-out* di Hotel The Zuri Pekanbaru. sering terjadi keluhan pada tamu seperti kamar yang belum siap saat *check-in*, tamu tidak mendapatkan seperti apa yang diinginkan sehingga mereka merasa kecewa, hal ini karena mereka telah membayar mahal dan menunggu terlalu lama. Berikut adalah tabel keluhan tamu di The Zuri Hotel Pekanbaru.

**Tabel 1.3**  
**Data Keluhan Tamu Di Front Office**  
**The Zuri Hotel Pekanbaru Tahun**  
**2021-2023**

Tahun	Keluhan Tamu
2021	Kamar yang belum siap saat <i>check-in</i>
	Kamar yang tidak dibersihkan dengan baik
	Permintaan tambahan yang tidak di proses
2022	Keterlambatan layanan kamar
	Perubahan kamar yang tidak tersinkronisasi
	Kamar yang tidak siap saat <i>check-in</i>
2023	Kamar yang belum siap saat <i>check-in</i>
	Kamar yang tidak dibersihkan dengan baik
	Lama waktu menunggu untuk permintaan tambahan

Sumber : The Zuri Hotel Pekanbaru

Pada tabel 1.3 bisa di lihat masih banyak permasalahan yang di hadapi dalam proses *check-in* dan *check-out* di Hotel The Zuri Pekanbaru. Koordinasi yang efektif antara *Front Office* dengan

*Housekeeping* memiliki dampak besar terhadap kesan positif yang di berikan kepada tamu hotel. Ketika kedua departemen ini bekerja secara terintegrasi, tamu akan merasakan pelayanan yang lebih lancar dan konsisten. Namun dalam kenyataannya, terdapat tantangan dalam menjaga koordinasi yang baik antara kedua departemen ini, seperti kesalahan komunikasi, ketidakjelasan dalam tugas dan tanggung jawab, serta kurangnya pemahaman tentang pentingnya kerja sama antar departemen.

Berdasarkan masalah tersebut, maka penulis tertarik mengadakan penelitian dengan judul: “Koordinasi Kerja *Front Office* Departement Dengan *Housekeeping* Di Hotel The Zuri Pekanbaru.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang disebutkan, maka penulis merumuskan masalah berikut:

- a. Bagaimana bentuk koordinasi kerja antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel The Zuri Pekanbaru
- b. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*
- c. Bagaimana dampak kurangnya koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* Terhadap Pelayanan kepada tamu di Hotel The Zuri Pekanbaru

## 1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian ini tidak meluas dari yang telah tertuang di latar belakang maka peneliti membatasi masalah yaitu Koordinasi antara *Front Desk Agent* dan *Room Attendant* di Hotel The Zuri Pekanbaru. Permasalahan yang dibahas dibatasi oleh penulis agar tidak terlalu

umum atau menyimpang, dan untuk memungkinkan penulis mencapai tujuannya dalam melakukan upaya penelitian ini.

#### 1.4 Tujuan Penelitian

Berlandaskan rumusan yang sudah dijelaskan, adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini ialah:

- a. Menganalisis bentuk koordinasi kerja antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel The Zuri Pekanbaru
- b. Mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kualitas koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping*
- c. Mengkaji dampak kurangnya koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* terhadap pelayanan kepada tamu di Hotel The Zuri Pekanbaru

#### 1.5 Manfaat Penelitian

1. Kontribusi Akademis: Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan lebih lanjut tentang pentingnya koordinasi antara *department* dalam industri perhotelan dan faktor-faktor yang dapat mempengaruhinya.
2. Kontribusi Praktis: Penelitian ini dapat membantu manajemen Hotel The Zuri Pekanbaru dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu dengan meningkatkan koordinasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*.
3. Pedoman Penelitian: Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk penelitian lebih lanjut tentang kerja sama antar *department* di industri perhotelan.

## LANDASAN TEORI

### 2.1 Koordinasi

Menurut Hasibuan (2006), koordinasi adalah proses mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan elemen manajemen serta tugas bawahan untuk mencapai tujuan organisasi.

Menurut Handyaningrat (2002), setidaknya terdapat tiga fungsi penting koordinasi untuk sebuah organisasi. Fungsi koordinasi antara lain:

1. Koordinasi yang baik akan berdampak terhadap efisiensi. Koordinasi yang baik akan menghindarkan suatu organisasi menghabiskan biaya, tenaga, dan materi yang berlebihan serta output yang tetap maksimal.
2. Koordinasi berdampak terhadap moral suatu organisasi. Hal ini sangat berkaitan dengan leadership seorang pemimpin. Seorang pemimpin perlu memiliki jiwa kepemimpinan yang baik agar mampu melakukan koordinasi untuk anggotanya.
3. Koordinasi berdampak pada perkembangan personal dalam organisasi. Unsur pengendalian personal selalu ada dalam koordinasi. Maka dari itu, anggota tidak bisa dibebaskan begitu saja melainkan harus tetap di kendalikan.

Menurut Handyaningrat (2002), koordinasi bertujuan untuk kepentingan organisasi itu sendiri. Berikut ini adalah beberapa tujuan koordinasi:

1. Menciptakan nilai keefektifan dan keefisienan suatu organisasi dengan cara melakukan penyelarasan dalam berbagai kegiatan organisasi.

2. Mencegah agar konflik tidak pecah dalam organisasi serta mengakomodasi kepentingan banyak pihak.
3. Memunculkan sikap yang saling peduli di antara anggota organisasi.

Menurut Hasibuan (2006), berikut adalah komponen yang mempengaruhi koordinasi :

1. Kesatuan Tindakan, koordinasi pada dasarnya berarti bahwa setiap anggota organisasi atau satuan organisasi sadar bahwa mereka harus menyesuaikan diri atau melakukan tugas dengan anggota atau satuan organisasi lainnya agar mereka tidak berjalan sendirian. Oleh sebab itu konsep kesatuan tindakan adalah inti dari pada koordinasi.
2. Komunikasi, komunikasi adalah sejumlah unit dalam organisasi yang dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang yang sebagian besar ditentukan oleh komunikasi. Oleh karena itu, komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi.
3. Pembagian kerja, tujuan organisasi secara teoritis adalah untuk mencapai tujuan bersama yang tidak dapat dicapai oleh individu secara mandiri. Prinsip pembagian kerja menyatakan bahwa jika suatu organisasi diharapkan dapat mencapai tujuannya dengan sukses, maka harus ada pembagian kerja.
4. Disiplin, pada organisasi yang kompleks, setiap bagian harus bekerja sama untuk mencapai hasil yang diinginkan. Oleh karena itu, disiplin mengacu pada sikap dan tindakan individu atau kelompok untuk mematuhi dan tunduk pada aturan organisasi.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan yaitu koordinasi ialah proses pengaturan relasi dan hubungan antar pihak untuk mencapai tujuan bersama, melibatkan pengaturan kegiatan, integrasi unsur-unsur, dan keterampilan dalam mengkombinasikan gerakan tanpa ketegangan.

## 2.2 Hotel

Widanaputra (2009), hotel adalah suatu usaha penginapan yang dikelola secara komersial yang beroperasi dengan memanfaatkan sebagian atau keseluruhan struktur yang sudah ada untuk menawarkan penginapan, penyediaan makanan dan minuman, dan layanan tambahan, di mana fasilitas dan layanan ini tersedia bagi pengunjung yang bermalam dan anggota masyarakat umum.

Berdasarkan pengertian di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha yang dikelola oleh suatu perusahaan pengelola yang menawarkan jasa penginapan, makanan, dan minuman kepada pelanggannya dengan imbalan imbalan yang sepadan dengan mutu pelayanan yang diberikan.

## 2.3 Front Office

Menurut Bagyono (2012) dalam bukunya yang berjudul *Hotel Front Office*, *Front Office* berasal dari bahasa Inggris “*Front* “ yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Kantor Depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau loby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi di bagian depan maka *Front Office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu.

*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 bawaannya.

Dari penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan bahwa *front office* ialah bagian penting dari industri perhotelan yang memiliki peran penting dalam berinteraksi langsung dengan tamu dan pelanggan yang menginap di hotel.

#### **2.4 Housekeeping**

*Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti “rumah”, “wisma”. “hotel” dan *to keep* yang berarti “merawat” atau “memelihara”. Jadi *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan kerusakan, dan memberikan dekorasi penghuninya (Agusnawar, 2000).

Untuk menjangkau seluruh area kerja tersebut, *housekeeping* departemen dibagi menjadi beberapa seksi menurut (Rumekso, 2002), yaitu :

a) Bagian Kamar tamu (*Room Section*)

*Room section* mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian dan kelengkapan kamar-kamar tamu. Adapun petugas yang melaksanakan pembersihan, merapikan dan melengkapi kebutuhan tamu di kamar seperti sabun mandi, handuk, dan keperluan-keperluan lain adalah pramugraha atau *room attendant*.

b) Bagian area umum (*Public area section*)

*Public area section* adalah bagian yang mempunyai tanggung jawab menjaga atau memelihara kebersihan, kerapian dan kelengkapan kebutuhan area umum, pekerjaan tersebut dilakukan oleh seseorang petugas yang disebut *Houseman* dan pengawas pelaksanaan pekerjaan dilakukan oleh *Public area supervisor* atau *Houseman supervisor*.

c) Bagian Linen (*Linen section*)

*Linen section* adalah bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan, penyediaan, kelengkapan, kebersihan dan kerapian seluruh jenis-jenis linen di butuhkan oleh operasional hotel.

d) Bagian binatu (*Laundry section*)

*Laundry section* mempunyai tanggung jawab melaksanakan

pemeliharaan semua jenis linen yang di pergunakan oleh operasional hotel. Pemeliharaan tersebut dilakukan dengan pencucian, pengeringan dan pelipatan sehingga siap untuk dipergunakan.

Dari Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa housekeeping adalah bagian integral dari manajemen fasilitas dan perhotelan yang terkait dengan pemeliharaan, kebersihan, dan tampilan umum.

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. sebagaimana didefinisikan oleh Saryono (2010), 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.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

- a. Lokasi Penelitian
- b. Waktu Penelitian

### **3.3 Sumber dan Jenis Data**

- a. Data Primer
- b. Data sekunder

### **3.4 Teknik Pengumpulan data**

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Wawancara
2. Dokumentasi
3. *Key Informan*

### **3.5 Teknik Analisis Data**

Model analisis interaktif digunakan untuk melakukan analisis data kualitatif

untuk penelitian ini. Kegiatan analisis data meliputi:

- 1) Redukasi Data.
- 2) Penyajian Data Merupakan susunan data yang bersifat deskriptif naratif dan memungkinkan penarikan temuan penelitian
- 3) Penarikan Kesimpulan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **4.2 Bentuk Koordinasi antara Front Office dengan Housekeeping di Hotel The Zuri Pekanbaru**

Koordinasi kerja merupakan suatu proses untuk kesepakatan kerja sama antara satu departmen dengan departmen yang lain agar terjalin kerjasama yang baik dan demi tercapainya tujuan bersama. Koordinasi di The Zuri Pekanbaru sudah berjalan dengan cukup baik, akan tetapi masih ada yang harus di tingkatkan dalam proses koordinasi kerja. Koordinasi kerja antara dua departemen ini harus jelas agar tidak terjadi kesalahan pada saat menyelesaikan pekerjaan. Apalagi dua departemen ini saling berkaitan maka koordinasi kerjanya harus lebih baik dan disiplin. Berikut penjelasan mengenai bentuk-bentuk koordinasi kerja tersebut :

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. Jika belum maka tim

*front office* harus segera memberitahu tim *housekeeping* agar mereka segera meng-*update* info kamar terbaru agar *front office* dapat menjual kamar kembali kepada tamu.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah koordinasi kerja dalam proses *check-in* sudah berjalan cukup baik dan perlu ditingkatkan lagi.

#### 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 report*.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah koordinasi kerja antara departemen dalam proses *check-out* harus berjalan dengan baik agar tidak terjadi *miscommunication* antara departemen.

#### 3) Koordinasi dalam *Lost and Found*

Koordinasi kerja ketiga antara departemen *front office* dengan *department 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.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah untuk *lost and found* tim *housekeeping* dan *front office* selalu mengecek kamar *check-out* dan mencatat jika ada barang yang tertinggal.

### 4.3 Faktor-faktor yang mempengaruhi kuliatas koordinasi kerja antara *Front Office* dengan *Housekeeping* di The Zuri Pekanbaru

#### 4.3.1 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.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah kesatuan tindakan antara *front office* dan *housekeeping* harus berjalan seirama agar pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

#### 4.3.2 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*.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah kerjasama antara *front office* dan *housekeeping* harus berjalan dengan baik agar lancar dalam penjualan kamar hotel.

#### **4.3.3 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*.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah komunikasi antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* masih harus diperhatikan dan di perbaiki agar tidak terjadi lagi kesalahan yang sama dalam berkomunikasi.

#### **4.3.4 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.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah pembagian kerja antar departemen tidak ada karena pekerjaan masing-masing departemen berbeda hanya saja saling berhubungan dan saling membutuhkan, untuk tanggung jawab kerjanya yaitu *front office* memberi info kamar *check-out* kepada *housekeeping* dan *housekeeping* memberikan info kamar yang sudah *vacan clean* kepada *front office*.

#### **4.3.5 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.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah disiplin kerja sangat penting karena jika setiap departemen disiplin dalam bekerja dan dapat menyelesaikan pekerjaan tepat waktu maka akan berdampak baik terhadap departemen lain yang memiliki hubungan kerjasama dengan departemen tersebut.

### **4.4 Dampak Kurangnya Koordinasi Antara *Front Office* Dengan *Housekeeping* Terhadap Pelayanan**

## **Kepada Tamu Di Hotel Di The Zuri Pekanbaru**

Di setiap pekerjaan pasti akan mengalami beberapa dampak, dalam hubungan kerjasama antara departemen *front office* dan *housekeeping* terdapat beberapa dampak seperti lambatnya informasi kamar *check-out* maupun kamar yang sudah dibersihkan serta dampak 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 dampak-dampak yang dialami antara departemen *front office* dan departemen *housekeeping* di The Zuri Pekanbaru:

### 1) Dalam proses check-in

Dampak 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) Dalam Proses Check-out

Dampak yang terjadi dalam proses *check-out* di *department 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 *department housekeeping* yaitu *room boy* harus bisa lebih cepat dalam membersihkan kamar.

### 3) Dalam Lost and Found

Dampak yang terjadi disini biasanya tidak ada info *lost and found* dari *housekeeping* kepada *department front office* sehingga pada saat tamu menanyakan kembali ke hotel staf *front office* harus menanyakan dulu kepada departemen *housekeeping*.

Kesimpulan dari hasil wawancara tersebut adalah masih banyak dampak kerja yang dihadapi

antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping*, jadi masih perlu perbaikan pada setiap pertemuan *meeting division*.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan terkait dengan Koordinasi Kerja Front Office Department Dengan Housekeeping Di Hotel The Zuri Pekanbaru secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk-bentuk koordinasi antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* di The Zuri Pekanbaru terbagi atas tiga bagian yaitu, *check-in*, *check-out* dan *lost and found*. Untuk proses *check-in*, *check-out* dan *lost and found* sudah berjalan cukup baik dan perlu di tingkatkan lagi.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* di The Zuri 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 The Zuri pekanbaru sudah berjalan cukup baik.
3. Dampak-dampak dalam koordinasi kerja antara departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* di The Zuri Pekanbaru berupa kurangnya komunikasi antar dua

departemen sehingga terdapat beberapa dampak dalam proses *check-in*, *check-out*, dan *lost and found*. Selain itu kerjasama antara *front office* dan *housekeeping* di The Zuri Pekanbaru masih terdapat beberapa dampak kerja yang dihadapi oleh masing-masing karyawan setiap departemen.

## 5.2 Saran

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

1. Untuk meningkatkan koordinasi kerja antara *front office* dengan *housekeeping* di The Zuri Pekanbaru perlu diadakan pelatihan mengenai koordinasi kerja, agar koordinasi kerja antar departemen menjadi lebih baik.
2. Untuk koordinasi antara *department front office* dengan *department 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 *departement front office* dan *housekeeping* perlu dilakukan pendekatan sesama anggota, di departemen *front office* maupun di departemen *housekeeping*, agar terjalannya komunikasi yang baik dan dapat meningkatkan kerjasama antar departemen
4. Untuk mengurangi dampak-dampak yang terjadi pada saat bekerja antar departemen perlu

ditingkatkan lagi komunikasi kerjanya agar dapat mengurangi kesalahan yang sama dan juga untuk mengurangi *miscommunication* antar departemen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco.
- Agustinus, Darsono. (1992). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarna Indonesia
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. CV.Andi Offset. Yogyakarta.
- B. Matthew Miles dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Jakarta: UIP.
- Damardjati (2001). *Istilah-istilah dunia pariwisata*, Jakarta: PT. Pradnya Paramitha
- Darsono, Agustinus. (2001). *Kantor Depan Hotel*, Jakarta: Grasindo
- Handoko, T. Hani. 2016. *Manajemen*. Yogyakarta : BPFE
- Handayaniingrat, Soewarno.2011 *Pengantar Study Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta : CV Haji Masagung
- Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen: Organisasi dan Motivasi*. Jakarta : Bumi Aksara

- Koontz, Harold & Cyril O'Donnel & Heinz Wehrich. 1988. *Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Malayu S.P. Hasibuan. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moekijat. (1990). *Dasar-Dasar Organisasi dan Manajemen. Bandung* : Mandar Madju.
- Nugroho, I. (2022, desember 08). *Pentingnya Koordinasi dalam Berorganisasi*. Retrieved from erudisi.com: <https://erudisi.com/pentingnya-koordinasi-berorganisasi/>
- Pahleph, R. D. (2022, Agustus 04). *Koordinasi Adalah: Apa Itu, Contoh, dan Fungsinya*. Retrieved from detik.com: <https://www.detik.com/jabar/berita/d-6216447/koordinasi-adalah-apa-itu-contoh-dan-fungsinya>
- Richard Sihite, (2000). *Housekeeping (Tata Graha)*. Surabaya: Penerbit SIC
- Rumekso, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: ANDI.
- Saryono, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*, PT. Alfabeta, Bandung
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutarto, (2002), *Dasar-Dasar Organisasi*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Department Dalam Penanganan Check-In Dan Check-Out Di Allium Batam Hotel.
- Oktazana, D., & Arief, A. M. R. (2017). *Koordinasi Kerja Front Office Department Dengan Housekeeping Department Di Aston Karimun Hotel* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Rosyid, A. N., Mukti, A. B., & Rahayu, E. ANALISIS KOMUNIKASI ANTARA FRONT OFFICE DAN HOUSEKEEPING DI MELVA BALEMONG HOTEL & RESORT, KAB. SEMARANG
- Yanti, N. S. THE COORDINATION BETWEEN FRONT OFFICE DEPARTMENT AND HOUSEKEEPING DEPARTMENT AT PESONNA HOTEL PEKANBARU. *Jurnal Online Mahasiswa (JOM) Bidang Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 7(2), 1-15.

### Jurnal