

Membangun Komunikasi Efektif
Antara *Front Office Departement* dengan *Housekeeping Departement*
(Studi Kasus di Hotel Eljie Syariah Gorontalo)

Asminar Mokodongan
Universitas Negeri Gorontalo
Pos-el: amiralatifah.2012@gmail.com

Lisna Bantulu
Universitas Negeri Gorontalo

DOI: 10.32884/ideas.v%vi%i.241

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah menggambarkan cara komunikasi yang efektif antara *housekeeping departement* dan *front office departemen*. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif yang disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka, termasuk di dalamnya gambaran umum objek penulisan. Adapun data yang dikumpulkan berupa data dari wawancara, observasi langsung serta dokumentasi pendukung. Dalam penulisan ini ditemukan bahwa komunikasi antara *housekeeping departement* dan *front office departement* belum efektif dikarenakan dalam operasional hotel terjadi *miss-komunikasi* terutama dalam hal laporan perbedaan status kamar sehingga menyebabkan pelayanan kurang memuaskan kepada tamu.

Kata kunci: komunikasi, efektif

Pendahuluan

Sebuah manajemen hotel memiliki departemen yang saling berkaitan dan saling menunjang satu dengan yang lainnya. Hubungan kerja ini menjadi suatu divisi yang disebut *room division*. *Room division* ini terdiri dari *housekeeping* dan *front office*. *Housekeeping* mempersiapkan kamar agar senantiasa bersih, sedangkan *front office* yang akan menjualnya. *Front office* sebagai *central* informasi dari tamu kemudian *housekeeping* sebagai eksekutor di lapangan. Komunikasi yang baik antara *front office* dengan *housekeeping* akan memberikan nilai tambah bagi kepuasan tamu.

Front office merupakan departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel serta memberikan pelayanan informasi kepada para tamu selama mereka berada atau menginap di dalam hotel. *Front office* adalah cermin dari kualitas hotel yang akan dinilai oleh

tamu saat memasuki hotel. Kesiapan serta kemampuan semua karyawan di bagian *front office* dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik pada para tamu hotel. Kemampuan berkomunikasi, keterampilan berbahasa, berusaha memahami keinginan tamu, dan bersikap sopan untuk kelancaran operasional merupakan tujuan terpenting untuk meningkatkan kualitas dalam melayani tamu.

Menurut Bagyono dan Sambodo (2006), kantor depan (*front office*) merupakan salah satu bagian terpenting yang mutlak. Kantor depan umumnya berlokasi di bagian depan bangunan hotel agar mudah didapatkan oleh tamu. Bagyono (2012) menjelaskan Departemen kantor depan misi yang sangat vital bagi keberhasilan bisnis hotel sebab produk yang menjadi pendapatan utama (*main revenue/income*). Dalam operasi sehari-hari, kantor depan mempunyai macam-macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerjasama erat antara departemen.

Hubungan yang paling dekat dengan departemen *front office* adalah departemen *housekeeping*, karena dalam operasional sehari-hari kedua departemen tersebut saling bahu-membahu untuk memenuhi harapan tamu serta untuk memenuhi tugas profesional. Beberapa hal yang penting di koordinasikan diantara kedua departemen ini antara lain:

- a. *Update* tentang status kamar, dari *vacant dirty* (kamar yang tamunya sudah *check-out* tetapi belum dibersihkan *staff housekeeping*) menjadi kamar kosong yang sudah dibersihkan (*vacant clean*) sehingga Kantor depan dapat menjual kamar tersebut, atau *housekeeping* menginformasikan bahwa fasilitas kamar yang belum lengkap atau *out of order* agar Resepsionis memblock kamar tersebut dan tidak menjualnya kepada tamu.
- b. Memeriksa minibar pada saat tamu *check out* dan dalam hal ini *front office* menghubungi *housekeeping order taker* dengan *hand talking* atau *telephone*.
- c. Memeriksa *equipment-equipment* yang ada didalam kamar pada saat tamu akan *check-in* atau kamar sudah bisa dijual dan pada saat tamu *check-out housekeeping* memeriksa dan memberikan info kepada *front office* tentang status *equipment* yang ada didalam kamar.
- d. *Discrepancy report* yaitu pelaporan tentang kondisi kamar yang berbeda antara *housekeeping report* dengan *room report* yang diberikan pada pagi hari kepada *front office*.

Pengontrolan kamar dan keperluan pelaksanaan tugas di bagian *housekeeping department*, setiap pagi hari petugas *front office department* harus mempersiapkan laporan mengenai keadaan kamar, statusnya dan berapa jumlah tamu yang menginap ke dalam *room report*. Biasanya laporan ini dibuat oleh karyawan *night shift* dan dikerjakan pada dini hari sebelum ia mengakhiri jam tugasnya. Sedangkan untuk kamar yang diperkirakan jadwal *check out*nya di pagi hari, karyawan *night shift* akan memberikan simbol khusus. Laporan ini akan dibuat menjadi tiga rangkap. Laporan kamar ini akan diberikan kepada *housekeeping department* (bagian tata graha), manajemen, dan bagian arsip di *front office department* itu sendiri.

Menurut Sulastiyono (2006: 121), bagian tata garaha (*housekeeping*) adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama yang menyangkut pelayanan, kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Fungsi *housekeeping department* dalam hotel sangat penting. Kelancaran penyiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar ditentukan oleh *housekeeping department*. Oleh karena itu, *housekeeping department* harus diperhatikan dengan baik agar para tamu betah tinggal di hotel. Mengingat bahwa *income* terbesar dari usaha perhotelan adalah penjualan kamar, maka sangat diperlukan adanya suatu penanganan dan perhatian khusus dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan hotel. Untuk itu diperlukan suatu departemen yang bertanggung jawab akan hal tersebut.

Dalam melaksanakan tugas-tugas di bidang pelayanan, kenyamanan dan kebersihan ruangan hotel merupakan tugas bagian tata graha yang melakukan kerjasama dengan bagian-bagian lainnya. Menurut Darsono (2011: 2), tata graha adalah bagian yang bertugas menjaga, merawat, dan mengatur kerapian, kebersihan kamar tamu, ruangan umum, restoran, bar, dan outlet lainnya.

Berdasarkan definisi *housekeeping* di atas penulis dapat menyimpulkan bahwa tata graha atau *housekeeping* merupakan bagian terpenting dalam suatu hotel karena tata graha atau *housekeeping* bertanggung jawab penuh atas kebersihan seluruh area hotel, terutama untuk kenyamanan, kebersihan, dan kerapian kamar tamu. Juga *housekeeping* sangat penting bagi tamu maupun manajemen hotel.

Menurut Bagyono (2009: 4) *housekeeping* hotel memainkan peran yang sangat vital bagi penyelenggaraan hotel. Peran tersebut tidak terbatas pada saat-saat tamu menginap di

kamar saja, namun mencakup semua aspek pemeliharaan kebersihan hotel seperti aset hotel yang paling *visible* yakni bangunan dan seluruh fasilitasnya. Menurut Rumekso (2004: 4), peran *housekeeping departement* sangat penting di dalam suatu hotel. *Housekeeping departement* dijadikan satu dengan *front office*, menjadi *room division*. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping department* dengan *front office* sangat erat. Dapat disimpulkan bahwa peranan *housekeeping* dalam sebuah hotel sangat penting karena *housekeeping* mempunyai hubungan erat dengan semua departemen yang ada di hotel. *Housekeeping* memiliki tugas dan tanggung jawab dalam menjaga dan merawat semua bagian-bagian hotel terutama bagian *room*.

Menurut Rumekso dalam bukunya *Housekeeping Hotel* (2004), tata graha merupakan bagian yang sangat penting kedudukannya di suatu hotel. Hal ini disebabkan tata graha adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di dalam gedung maupun di luar gedung, termasuk kamar-kamar maupun ruangan-ruangan yang disewa oleh para tamu, restoran, *office* serta toilet. Kelancaran operasional *housekeeping* tidak akan mencapai sasaran tanpa kerja sama dengan bagian lainnya. Kerja sama yang baik sangat dibutuhkan untuk menukseskan tugas dan tanggung jawab petugas *housekeeping*. Bila dilihat dari tanggung jawab dan bidang yang ditangani, hubungan kerja sama yang paling dekat dengan *housekeeping* adalah bagian *front office* dan *lountry*.

Dapat berkomunikasi dengan baik dan efektif, kita dituntut untuk tidak hanya memahami prosesnya, tetapi juga mampu menerapkan pengetahuan kita secara kreatif. Komunikasi dikatakan efektif apabila komunikasi yang terjadi bersifat dua arah yaitu makna yang distimulasikan sama atau serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator atau pengirim pesan. Devito (1978) memaparkan bahwa komunikasi merupakan aktivitas yang luas. Menurutnya komunikasi adalah aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau lebih berupa aktivitas menyampaikan dan menerima pesan, yang mengalami distorsi karena adanya gangguan dalam konteks yang menimbulkan efek dan kesempatan untuk arus balik. Di hotel, setiap departemen, karyawan, baik atasan ke bawahan maupun sebaliknya melakukan kegiatan komunikasi dalam kelangsungan pekerjaan mereka. Pesan yang disampaikan saat komunikasi harus jelas supaya tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan begitu pula dengan respon yang dilakukan harus sesuai dengan pesan yang disampaikan sehingga kelancaran

operasional kerja yang diinginkan dapat tercapai. Meski hotel mempunyai fasilitas yang dilengkapi teknologi modern namun dengan kurangnya komunikasi antara departemen *front office* dengan *housekeeping* akan menimbulkan masalah yang dapat menyebabkan pelaksanaan kerja terganggu sehingga terjadi keluhan dari tamu.

Kelancaran operasional hotel bergantung pada hubungan orang-orang yang berperan di dalamnya melakukan koordinasi baik sebagai pribadi atau sebagai bagian dari departemen dalam hotel. Sistem komunikasi yang baik merupakan salah satu upaya dalam memberikan pelayanan secara maksimal. Hal ini menjadi suatu tantangan bagi pihak manajemen Hotel Eljie Syariah untuk bisa lebih mengefektifkan serta mengefisiensikan waktu yang ada dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Demikian juga dengan *front office* dan *housekeeping*, perlu adanya hubungan baik dalam melayani tamu. Hubungan antar keduanya dimaksudkan untuk menciptakan suasana kerja yang lancar, dinamis, serta kondusif. Secara garis besar, biasanya kerja sama ini dalam bentuk laporan-laporan yang berhubungan tentang kamar agar tercipta kesamaan pengertian, sehingga tidak terjadi kesalahan dalam operasional memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di hotel Eljie Syariah Gorontalo tidak berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Kurangnya komunikasi yang terjadi antara kedua departemen ini mengakibatkan status kamar yang seharusnya sudah bisa dijual, tidak bisa dijual. Pesan yang disampaikan maupun yang diterima mempunyai persepsi sendiri oleh kedua departemen. Dalam operasional hotel, masalah yang sering timbul dan membuat persepsi yang berbeda antara *front office* dan *housekeeping* adalah pada status kamar. Hal ini terjadi karena *front office* lalai untuk mengganti status kamar menjadi *vacant dirty* sehingga dalam proses penggeraan kamar menjadi tertunda. *Housekeeping* pun terkadang ketika sudah menyelesaikan semua kamar lupa mengganti status kamar dari *vacant dirty* menjadi *vacant clean* sehingga ketika *front office* mengecek jumlah kamar yang seharusnya dijual tidak sesuai dengan yang semestinya. Kondisi seperti ini jika berulang-ulang bisa mengakibatkan kerugian hotel.

Penelitian tentang komunikasi efektif dalam ruang lingkup hotel telah dilakukan oleh Hasibuan (2015). Penelitian ini berjudul “Hubungan Komunikasi dan Kerja Sama Kantor Depan dengan Tata Graha dalam Pelayanan Tamu Selama Menginap di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan”. Penelitian tersebut mendeskripsikan semua kegiatan yang ada di

kantor depan dan tata graha departemen berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kantor depan dan tata graha dituntut bekerja secara profesional dalam menjalankan tugasnya, terlebih lagi dalam melakukan penjualan kamar dan pelayanan kamar terhadap tamu.

Penelitian serupa juga telah dilakukan oleh Susanti (2015) dengan judul “Hubungan Komunikasi antara *staff Front Office* dan *Housekeeping* untuk Kelancaran Operasional di Concorde Hotel Kuala Lumpur”. Hasil penelitian ini menggambarkan peran *housekeeping* dan *front office* sangatlah penting. Jadi, antara dua departemen ini harus terjalin komunikasi yang efektif antarstaf dari kedua belah pihak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pentingnya komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* terhadap kelancaran operasional di hotel Concorde yang memiliki berbagai macam karakter dengan perbedaan SARA dan bahasa.

Perbedaan penulisan terdahulu dengan penulisan ini, terletak pada waktu penulisan yaitu kedua penulisan terdahulu pada tahun 2015 dan penulisan ini pada tahun 2019. Kemudian lokasi tempat penulisan, penulis terdahulu dilakukan di Medan dan Kuala Lumpur sedangkan penulis ini dilakukan di Gorontalo. Perbedaan lain yaitu penulis terdahulu membahas tentang komunikasi dan kerja sama sedangkan penulisan ini membahas tentang komunikasi efektif.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode kualitatif. Jenis data yang digunakan dalam penulisan ini adalah data kualitatif yang disajikan dalam bentuk verbal bukan dalam bentuk angka, termasuk di dalamnya gambaran umum objek penulisan. Adapun data yang dikumpulkan berupa data dari wawancara, observasi langsung serta dokumentasi pendukung.

Penelitian dilaksanakan selama kurang lebih tiga bulan untuk mendapatkan data. Dalam Penelitian ini, peneliti memilih Hotel Eljie Syariah yang berlokasi di Jalan Jenderal Sudirman No. 99, Wumialo, Kota Tengah, Kota Gorontalo.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap komunikasi antara *front office* dan *house keeping department* di hotel Eljie syariah Gorontalo, maka ditemukan beberapa hal terkait dengan komunikasi efektif berikut ini.

Komunikasi antara Departement Front Office dan Departement House Keeping

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka ditemukan bahwa sering terjadi perbedaan laporan status kamar antara FO dan HK. Adanya perbedaan laporan antara kedua departemen ini misalnya, ketika HK melaporkan status kamar sudah bersih dan siap dijual namun laporan yang ada sebaliknya sehingga bisa mendapatkan protes dari tamu atau calon tamu yang akan menginap. Nampak jelas kurangnya kerja sama dari kedua divisi tersebut. Selain itu, pembagian kerja yang sering kali tidak sejalan dengan SOP yang berlaku di masing-masing divisi dapat menjadi penyebab utama terjadinya komplain yang akhirnya dapat mempengaruhi tingkat hunian kamar di Hotel Eljie Syariah Gorontalo.

Dampak seringnya terjadi perbedaan laporan akan mengurangi kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu dan berdampak pada pendapatan hotel itu sendiri. Hal ini dapat dilihat melalui tabel persentasi *Discrepancy Report* berikut ini.

Tabel 1. Persentasi *Discrepancy Report*

BULAN	PERSENTASE
Triwulan 1	15%
Triwulan 2	20%
Triwulan 3	30%
Triwulan 4	35%

Sumber: Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, 2019

Berdasarkan data tabel di atas, dapat dilihat terjadi peningkatan *discrepancy report* dari triwulan 1 hingga triwulan 4 dalam satu tahun. Sehingga terlihat bahwa komunikasi antara FO dengan HK di Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo menunjukkan selalu terjadi peningkatan *discrepancy report* setiap bulan. Apabila dilihat dari tabel, *discrepancy report* meningkat pada bulan Mei dan Juni, sedangkan pada bulan Agustus dan November *discrepancy report* menurun. Pada bulan Januari, Februari, Maret, April, Juli, September, Oktober, dan Desember berada pada rata-rata. Hal ini menunjukkan masih kurangnya komunikasi yang baik di hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, sehingga menyebabkan kurangnya pelayanan yang diterima oleh tamu dan berdampak pada pendapatan hotel itu sendiri.

Dilihat dari permasalahan di atas, hal ini tidak sesuai dengan yang dikemukakan oleh Devito (1978) dalam teorinya bahwa komunikasi merupakan aktivitas menyampaikan dan menerima pesan. Pesan yang disampaikan saat komunikasi harus jelas supaya tidak terjadi kesalahan dalam pekerjaan, begitu pula dengan respon yang disampaikan harus sesuai sehingga kelancaran operasional kerja yang diinginkan dapat tercapai.

Berdasarkan hasil penulisan yang dilakukan, peneliti menemukan bahwa adanya komunikasi yang tidak lancar mengenai pemberitahuan perubahan status kamar yang sering terjadi antara departemen *front office* dan departemen *housekeeping*. Laporan status kamar yang semestinya selalu sama antara kedua departemen untuk kelancaran operasional hotel, berbeda dengan yang ditemukan peneliti pada saat observasi. Hal tersebut dibuktikan dengan adanya *discrepancy report* antara departemen *front office* dan departemen *housekeeping* di Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 2 Daftar *Discrepancy Report* di hotel Eljie Syariah kota Gorontalo

Tgl/bln/thn	Kamar	Tipe Kamar	Status Kamar	HK Status	FO Status	HK Persons	FO Persons	Discrepancy
22-04-2018	104	Standard room	Dirty	VD	VC	2	2	Skip
16-07-2018	210	Standard room	Dirty	VC	VD	2	2	Skip
11-11-2018	202	Deluxe room	Dirty	VD	VC	2	2	Skip
02-03-2019	102	Standard room	Dirty	VD	OCC	2	2	Skip
09-06-2019	104	Standard room	Dirty	OCC	VD	1	1	Skip
29-06-2019	211	Standard room	Dirty	VC	VD	2	2	Skip

Sumber: Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, 2019

Dapat dilihat pada tabel di atas, sering terjadi perbedaan status kamar antara *front office* dan *housekeeping*. Contohnya, saat di bagian *housekeeping* masih *occupied*, di bagian *front office* sudah *vacant dirty*. Hal inilah yang membuat operasional kerja hotel menjadi terhambat sehingga berdampak pada kenyamanan tamu. Masalah lain yang peneliti temukan juga adalah pada saat tamu *check in*. Tamu sudah melakukan semua reservasi di bagian *front office*. Akan tetapi ketika tamu masuk ke kamar yang sudah dipesan tamu mendapati petugas *housekeeping* masih sedang membersihkan kamar. Hal tersebut tentu saja membuat tamu harus menunggu lama sampai petugas *housekeeping* selesai membersihkan kamar. Kondisi ini memperlihatkan bahwa hubungan antara kedua departemen ini telah terjadi *miss-komunikasi* yang mengakibatkan segala aktivitas yang berjalan tidak sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Jika kondisi ini dibiarkan, akan berdampak pada kerugian hotel. Berikut ini dapat dilihat melalui tabel 3 pergerakan penjualan kamar dan tabel 4 tentang keluhan tamu Hotel Eljie Syariah.

Tabel 3 Tingkat Hunian Kamar Tahun 2018

Periode	Jumlah Kamar Tersedia	Jumlah Kamar Terjual	%
Triwulan 1	48	866	18%
Triwulan 2	48	990	20%
Triwulan 3	48	892	18%
Triwulan 4	48	892	18%

Sumber: Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, 2019

Tabel 4 Keluhan Tamu Tahun 2018

Periode	Jenis Keluhan	Jumlah Kamar	Total	% Keluhan
Triwulan 1	- Kamar belum siap	25	68	68/100 = 0,68 %
	FO : Ready HK : Belum Siap	19		
	- Kamar tidak bersih	24		
Triwulan 2	FO : Ready HK : Belum Siap	25	76	76/100 = 0,76 %
	- Kamar tidak bersih	24		
	FO : Ready HK : Belum Siap	27		
Triwulan 3	- Kamar tidak bersih	32	80	80/100 = 0,8 %
	FO : Ready HK : Belum Siap	29		
	- Kamar belum siap	19		
Triwulan 4	FO : Ready HK : Belum Siap	28	90	90/100 = 0,9 %
	- Kamar belum siap	30		
	FO : Ready HK : Belum Siap	32		

Sumber: Hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, 2019

Dapat dilihat dari tabel 3 dan 4 bahwa dari tingkat hunian kamar sering terjadi keluhan dari tamu. Hal tersebut dikarenakan pada saat tamu menempati kamar, tamu mendapatkan kamar belum siap dan belum dibersihkan oleh pihak *housekeeping*. Adapun penyebabnya karena status kamar yang berbeda dari bagian *front office* dan bagian *housekeeping* sehingga berdampak pada proses penjualan kamar.

Berdasarkan hasil observasi peneliti di departemen *housekeeping*, peneliti menemukan hal yang serupa saat melakukan observasi di departemen *front office* yaitu adanya *miss-komunikasi*. Selama melakukan observasi, peneliti menemukan adanya keterlambatan pembersihan kamar oleh *staff housekeeping* sehingga ketika tamu *check in*, petugas *housekeeping* masih membersihkan kamar dan tamu harus menunggu sampai kamar selesai dibersihkan. Hal tersebut mengakibatkan kompleks dari tamu. Penulis juga menemukan masalah yang lain pada saat tamu pindah kamar. *Front office* tidak langsung menginformasikan kepada pihak *housekeeping* bahwa adanya perpindahan kamar sehingga

ketika petugas *housekeeping* membersihkan kamar, ternyata sudah ditempati oleh tamu yang baru *check in*. Hal terjadi karena bagian *bellboy* langsung diperintahkan oleh *staff front office* untuk mengangkat barang tamu yang akan pindah dan tanpa sepengetahuan *housekeeping* sehingga *housekeeping* mengira tamu masih menempati kamar tersebut.

Saat wawancara dengan *staff front office*, peneliti juga melakukan wawancara dengan *staff house keeping*. Masalah yang ditemukan sering terjadi di departemen *housekeeping*. Pertama, *front office* hanya sekali memberikan laporan status kamar ke bagian *housekeeping* yaitu pada saat pagi hari setelah *briefing* sehingga petugas *housekeeping* tidak mengetahui bahwa kamar yang harus dibersihkan telah bertambah atau belum. Hal ini mengakibatkan banyak kamar tidak dibersihkan. Kedua, ketika bagian *front office* memberikan laporan status kamar ke bagian *housekeeping*, petugas *housekeeping* langsung segera membersihkan kamar yang telah ditinggalkan tamu sesuai dengan *room report*. Namun demikian, bagian *housekeeping* sering kali menerima laporan kamar yang ditinggalkan tamu tidak sesuai dengan jam keluar tamu yang sebenarnya. Keterlambatan laporan pergantian status kamar yang dilakukan oleh bagian *front office* mengakibatkan pengerajan kamar petugas *housekeeping* menjadi tertunda sehingga ketika tamu *check in*, tamu masih harus menunggu sampai kamar selesai dibersihkan. Ketiga, terkadang saat banyak kamar yang harus dibersihkan, *housekeeping* tidak langsung melaporkan keadaan kamar kepada departemen *front office*, tetapi *housekeeping* menunggu sampai tiga kamar dibersihkan kemudian dilaporkan kalau kamar sudah dalam keadaan bersih dan siap untuk dijual. Hal inilah yang menyebabkan proses penjualan kamar menjadi tertunda.

Komunikasi antara Departemen Front Office dan Departemen Housekeeping

Komunikasi di sebuah hotel sangatlah penting, dengan adanya komunikasi yang efektif dapat menjadi penunjang kelancaran suatu organisasi sehingga semua departemen dapat melaksanakan pekerjaan sesuai dengan standar prosedur dan tidak menyebabkan *miss-komunikasi* yang dapat mengakibatkan operasional kerja terhambat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, ditemukan bahwa sering terjadi perbedaan laporan status kamar antara departemen *front office* dan departemen *housekeeping*.

Komunikasi yang efektif dapat dilakukan dengan bahasa yang jelas dalam mengintruksikan agar pesan yang disampaikan dapat tersampaikan sesuai yang diharapkan. Namun apabila terdapat masalah dalam model tersebut, timbul kesalahpahaman dalam

komunikasi sehingga adanya rasa saling memahami atau mengerti dari kedua belah pihak menjadikan pesan yang diterima tidak sebagai tuntutan dalam melakukannya namun perlu melihat seberapa penting pesan tersebut untuk diutamakan dalam pelaksanaannya. Sehingga jika terjadi *miss-komunikasi* antara *staff*, seorang *manager* dapat mengontrol dan menyelesaikan masalah yang terjadi.

Hubungan Departemen Front Office dengan Housekeeping

Dalam sebuah hotel, terdapat dua departemen yang disebut *room division* yaitu departemen *front office* dan *housekeeping* yang memiliki hubungan emosional bagaikan dua sisi mata uang. Saling membutuhkan, saling keterkaitan satu sama lain, tetapi tidak sering pula terjadi konflik. *Housekeeping* berkewajiban membersihkan, menata, mempersiapkan kamar tamu, dan *front office* menjualnya. Oleh karenanya, hubungan kedua departemen harus bersinergi, memiliki kesamaan visi, dan semangat yang sama. Pada pelaksanaannya, jika adanya teknik koordinasi kerja membangun kesamaan, maka tidak akan terjadi *miss-komunikasi*.

Di hotel Eljie Syariah Kota Gorontalo, ditemukan hubungan yang terjadi antara kedua departemen tidak terjalin baik. Berdasarkan pengamatan dalam penelitian ini, ditemukan kesalahan dalam bekerja dan masalah-masalah yang sering kali terulang. Jika hubungan antara kedua departemen tidak terjalin baik, tentu saja komunikasi antara keduanya juga akan tidak baik. Dengan sering ditemukannya laporan perbedaan status kamar, maka hal ini menunjukkan operasional kerja yang tidak sesuai dengan standar.

Seperti yang dikemukakan oleh Sulastiyono (2006, hlm. 101), hubungan kerja departemen *front office* dengan departemen *housekeeping* meliputi delapan hal berikut ini. a) Mengirimkan daftar kamar-kamar yang sudah dipesan, atau jumlah kamar yang telah dipesan tamu dalam satu periode dapat berupa pesanan dalam satu hari, satu bulan, sampai satu tahun. b) Mengirimkan *EA rooms*, yaitu daftar kamar yang sudah dipesan untuk hari ini. c) Mengirim kamar yang diblok untuk VIP. d) Memberitahukan setiap pergantian kamar. e) Memberikan kamar *expected departure list* pada hari ini. f) Meminta pemasangan *extra bed* atau *baby box*. g) Membuatkan *discrepancy report*. h) Melaporkan *complain* tamu tentang kondisi kamar. i) Membantu *housekeeping* untuk menagih pembayaran barang-barang yang rusak atau hilang dari kamar.

Daftar Pustaka

- Bartono dan Ruffino. (2007). *Hotel Communication Management*. Yogyakarta: Andy.
- Darsono, Agustinus. (2011). *Housekeeping Hotel*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Fadhl, Aulia. (2017). *Pengantar Housekeeping Perhotelan*. Yogyakarta: Gava Media.
- Gunawan, Imam. (2015). *Metode Penulisan Kualitatif*. Jakarta: Remaja Rosdakarya.
- Handayani, Tutut. (2011). *Jurnal TA'DIB*, Vol. XVI, No. 02, Edisi November 2011. Palembang.
- Komar, Richard. (2014). *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.
- Utama, I Gusti Bagus dan Ni Made Mahadewi. (2012). *Metode Penulisan dan Perhotelan*. Yogyakarta: Andy.
- Wardiyanto. (2010). *Metode Penulisan Pariwisata*. Yogyakarta: Andy.
- Hasibuan, Syafithry. (2015). Hubungan Komunikasi dan Kerjasama Kantor Depan dengan Tata Graha dalam Pelayanan Tamu Selama Menginap di Hotel Santika Premiere Dyandra Medan. Diakses Tanggal 2 Januari 2019. 11.45 a.m. melalui <https://mid.123dok.com/document/lzgxx9vq>.
- Nurhidayah, Bekt. (2017). *Jenis-jenis Hotel*. Diakses Tanggal 2 Januari 2019. 12.30 AM. Melalui <http://jenishotel.info/perkembangan-bisnis-perhotelan-dan-pariwisata-di-indonesia>.
- Susanti. (2015). Komunikasi Antara *Staff Front Office* untuk Kelancaran Operasional di Corcode Hotel Kuala Lumpur. Diakses melalui <http://artusiant.blog.spot.co.id>.
- Utami, Airin. (2016). *Dampak Kualitas Komunikasi Antara Departemen Front Office dengan Housekeeping terhadap Tingkat Kelancaran Operasional Kerja di Hotel JW Marriott Surabaya*. Diakses Tanggal 28 Juni 2019. 03.08 a.m. melalui <http://www.poltekindonusa.ac.id>.
- Widyatama. 2012. Penulisan Hotel Semeru. Diakses Tanggal 2 Januari 2019. 12.30 am. Diakses melalui <http://repository.widyatama.ac.id/xmlui/handle/12345689/395>