

ANALISIS KOMUNIKASI ANTARA *FRONT OFFICE* DAN *HOUSEKEEPING* DI MELVA BALEMONG HOTEL & RESORT, KAB. SEMARANG

Azis Nur Rosyid^{1*}, Artin Bayu Mukti², Emik Rahayu³

^{1,2} Universitas Stikubank Semarang

³ Universitas Dian Nuswantoro Semarang
E-mail: azis_fpar@edu.unisbank.ac.id

Abstract: *The analysis of Communication between Front Office and Housekeeping at Melva Balemong Hotel & Resort, Semarang Regency. Interaction between humans has begun since prehistoric times or early life. Communication starts with nonverbal communication, which communicates using gestures and does not recognize the existence of writing or pictures. Communication is an important thing, which cannot be separated from various aspect of human life. Even though the hotel has facilities that are equipped with modern technology, there are problems with communication between the Front office and Housekeeping, which can cause guest complaints. In this thesis, the researcher uses a descriptive method by observing and observing communication between the front office and housekeeping at Melva Balemong Hotel and Resort. Housekeeping relationship with the Front office is like two sides of a coin that can not stand alone, therefore this relationship becomes a division called the Room Division. The results showed that communication carried out by front office and housekeeping staff at Melva Balemong Hotel & Resort was good but the time required to deliver messages still requires mutual understanding and also assisted by Housekeeping for the implementation of SOP in each section.*

Keywords: *Interaction, communication, room division, SOP.*

Abstrak: *Analisis Komunikasi antara Front Office dan Housekeeping di Melva Balemong Hotel & Resort, Kab. Semarang. Komunikasi merupakan hal yang penting, yang tidak bisa lepas dari berbagai aspek kehidupan manusia. Meskipun hotel mempunyai fasilitas yang dilengkapi dengan teknologi modern, namun adanya kendala komunikasi antara Front office dengan Housekeeping timbul masalah yang dapat menyebabkan komplain tamu di Melva Balemong Hotel & Resort. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan spesifikasi kualitatif dengan melihat dan mengamati komunikasi antara front office dan housekeeping. Hubungan Housekeeping dengan Front office ibarat dua sisi mata uang yang tidak mungkin berdiri sendiri, oleh sebab itu hubungan ini menjadi suatu divisi yang disebut Room Division. Hasil penelitian menunjukkan komunikasi yang dilakukan oleh staf front office dan housekeeping di Melva Balemong Hotel & Resort sudah baik namun waktu yang diperlukan dalam penyampaian pesan masih memerlukan saling pengertian karena media belum optimal dan juga dibantu Housekeeping untuk adanya penerapan SOP di masing-masing bagian.*

KataKunci: *Interaksi, komunikasi, media, room division, SOP*

Melva Balemong Hotel & Resort memiliki lokasi yang sangat strategis berlokasi di jalan Pattimura No. 1b Kabupaten Semarang. Lokasinya sangat strategis karena terletak di pinggir jalan, 45 menit dari Bandara Ahmad Yani Semarang, 15 menit dari objek wisata Bandungan, dan 40 menit dari objek wisata candi Gedong Songo sehingga sangat mudah diakses bagi tamu yang akan berlibur. Melva Balemong Hotel & Resort memiliki kamar-kamar yang sangat unik karena terdiri dari joglo-joglo yang bersejarah yang kemudian di bangun kembali dengan sentuhan modern oleh pemiliknya. Melva Balemong memiliki luas hampir 5 hektare lahan dan kamar berada di joglo-joglo, sehingga dibutuhkan koordinasi yang baik antar departemen dalam pengelolaannya, terutama antara *Front Office* dan *Housekeeping*. Meskipun hotel mempunyai fasilitas yang dilengkapi dengan teknologi modern, namun adanya kendala komunikasi antara *Front office* dengan *Housekeeping* timbul masalah yang dapat menyebabkan keluhan tamu. Maka dari itu diperlukan kualitas komunikasi yang baik antara *Front office* dengan *Housekeeping* agar dapat mengurangi terjadinya kesalahan komunikasi

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

1. *Information*: Bagian surat-menyurat dan informasi di departemen ini, bagian ini merupakan bagian yang penting dalam pengelolaan di sebuah hotel.
2. *Cashier*: Tugas utama kasir pada umumnya adalah menerima pembayaran, begitu pula di hotel menerima pembayaran dan memberikan rekening biaya kepada tamu. Fungsi utamanya yaitu menjalankan tugas-tugas yang berkaitan dengan pembayaran rekening tamu ketika check in dan check out secara efisien, ramah dan akurat.
3. *Operator*: Menjawab panggilan masuk, memberi berbagai informasi mengenai bagian dalam atau pun luar hotel (informasi yang diperbolehkan) dan menyediakan bantuan kepada penelpon sesuai kebutuhan ataupun mengumpulkan informasi dari pihak penelpon.
4. *Reservation*: Reservasi merupakan bagian penting di dalam sebuah hotel, reservasi adalah bagian yang bergerak pada pelayanan pemesanan kamar.

Hampir semua kegiatan yang ada di kantor depan hotel berhubungan dengan tamu, baik secara langsung maupun tidak langsung karena itu kantor depan hotel memiliki peranan penting dalam operasi sebuah hotel. Seperti dikatakan oleh Vallen (1985: 24), dalam bukunya *Check in– Check out, Principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah: "*It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity*" (Sesungguhnya *front office* adalah jantung, dan pusat dari segala kegiatan para tamu). Dalam operasi sehari-hari, *Front Office* mempunyai macam-macam peran. Peran ini penting untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerja sama erat antar department. Untuk itua da 8 (delapan) peran penting dari *Front Office Department* yaitu:

1. Merupakan wakil dari manajemen (*management representative*)
2. Orang-orang yang mampu menjual (*sales person*)
3. Pemberi informasi (*information giver*)
4. Penyimpan data (*record keeper*)
5. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis (*diplomatic agent*)
6. Pemecah masalah (*problem solver*)
7. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat (*public relation agent*)
8. Sebagai koodinator kegiatan peleyanan (*service coordinator*)

Sedangkan fungsi *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Menjual akomodasi hotel.
2. Menyambut dan mendaftartamu-tamu yang akan *check in*.
3. Melayani pemesanan kamar.
4. Memantau perkembangan situasi kamar secara akurat.
5. Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu.
6. Menangani semua surat yang masuk dan keluar ke hotel.
7. Menangani fasilitas komunikasi.
8. Melayani dan memberikan informasi serta permintaan-permintaan pelayanan lainnya.
9. Melayani, menampung, menyelesaikan keluhan tamu.
10. Melayani penitipan barang-barang berharga.

11. Melakukan kerjasama yang baik dengan departemen yang lain untuk kelancaran operasional hotel.

Housekeeping departemen juga merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik luar gedung maupun di dalam gedung, termasuk kamar kamar tamu, ruangan ruangan yang disewa oleh para tamu, restoran, *office* maupun toilet (Rumekso, 2002:1). *Housekeeping* memiliki peran yang cukup penting karena area kerjanya hampir seluruh area hotel, para staf *housekeeping* harus memastikan seluruh area hotel dalam keadaan bersih dan rapi. Jika kerapian hotel selalu terjaga akan menimbulkan nilai positif dari tamu dan menambah rasa nyaman yang ada di hotel.

Hubungan *Front Office* dengan *Housekeeping*

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 di industri perhotelan. Kasavana (1995) menyatakan bahwa *Effective communication among housekeeping and front office personnel can contribute to guest statisfaction while helping front office to effective communication guest room status*. Beberapa hal yang penting untuk dikomunikasikan diantara kedua departemen ini antara lain:

1. *Up date* 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 *front office* dapat menjual kamar tersebut, atau *housekeeping* menginformasikan bahwa fasilitas kamar yang belum lengkap atau *out of order* agar *front office* memblock kamar tersebut dan tidak menjualnya kepada tamu.
2. Memeriksa mini bar pada saat tamu *check out* dan dalam hal ini *front office* menghubungi *housekeeping order taker* dengan telepon.
3. *Discrepancy report* yaitu pelaporan tentang kondisi kamar yang berbeda antara *housekeeping report* dengan *room report*. Hubungan kerja antara *front office department* dengan *housekeeping department*.

Front Office Department dan Housekeeping Departemen memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain, sehinga tidak dapat dipisahkan demi kelancaran operasional hotel. Komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan (biasanya dengan menggunakan lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain. Komunikasi sebagai proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkah laku mereka. Rogers (1998:20) menyatakan komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman symbol-simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respon atau makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator. Pengertian komunikasi yang paling populer dikemukakan oleh (Mulyana, 2005:62) yakni, *Who says what in wich channel to whom and with what effects*, siapa mengatakan apa melalui saluran mana kepada siapa dan dengan pengaruh apa. Definisi H. Lasswell dianggap paling lengkap karena sekaligus menggambarkan proses dan elemen komunikasi, yakni komunikator (*who*), pesan (*what*), media atau sarana (*Channel*), komunikan (*Whom*), dan pengaruh atau akibat (*effect*). Menurut Effendy (1984:9) menyatakan bahwa pengertian komunikasi adalah proses penyampaian pesan oleh seseorang kepada orang lain untuk memberitahu, berpendapat, mengubah sikap atau perilaku baik secara langsung ataupun tidaklangsung. Dari beberapa definisi tentang komunikasi yang telah dikemukakan di atas dapat disimpulkan bahwa komunika adalah proses penyampaian pesan kepada orang lain secara praktis atau praktek dalam kehidupan sehari-hari, agar seseorang

mendapatkan pesan yang disampaikan kepada orang lain untuk memberitahu, berpendapat, mengubah sikap atau perilaku baik secara langsung ataupun tidak langsung. Komunikasi merupakan faktor utama penunjang segala kegiatan. Karena komunikasi merupakan kegiatan bertukar informasi baik dari pemberi komunikasi (komunikator) dan penerima komunikasi (komunikan). Kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif akan menambah produktivitas, baik bagi anda maupun organisasi bisnis: dapat mengantisipasi masalah, membuat keputusan mengoordinasikan arus kerja, mengembangkan hubungan, serta mempromosikan produk dan jasa. Anda dapat membentuk kesan pada rekan, karyawan, supervisor, investor, dan pelanggan anda. Dan anda dapat merasakan serta memenuhi kebutuhan semua pihak yang berkepentingan. Keterampilan berkomunikasi akan memenuhi keberhasilan, dimanapun berada, baik apabila kerja pada perusahaan, membeli ataupun menjual produk, mendesain suatu produk, bekerja dikantor pemerintah, atau mengumpulkan dana untuk kemanusiaan. Ada beberapa bentuk komunikasi dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Komunikasi Non verbal: Bentuk paling dasar dari komunikasi ini adalah komunikasi non verbal, misal: semua gerakan, isyarat, ekspresi wajah, hubungan yang dipisahkan oleh jarak, dan sikap terhadap waktu yang memungkinkan orang-orang berkomunikasi tanpa kata-kata. Komunikasi non verbal secara mendasar beda dari komunikasi verbal. Salah satunya komunikasi nonverbal kurang terstruktur, sehingga lebih sulit dipelajari. Anda tidak dapat menemukan buku mengenai bahasa non verbal dan menguasai kosa kata, bahasa isyarat, ekspresi, serta intonasi suara yang umum ada dalam komunikasi verbal. Para ahli bahkan tidak benar-benar mengetahui bagaimana orang mempelajari tingkah laku non verbal. Tidak ada seorangpun mengajarkan cara menangis atau tersenyum kepada bayi, namun bentuk ekspresi diri seperti ini hampir bersifat universal. Tipe komunikasi non verbal lain. Seperti arti warna dan bahasa isyarat tertentu, bervariasi dari budaya satu dengan budaya yang lain. Komunikasi non verbal juga berbeda dengan komunikasi verbal dalam arti maksud dan pontanitas. Pada umumnya anda akan merencanakan kata-kata yang akan diucapkan.
2. Komunikasi Verbal: Walaupun anda dapat mengekspresikan berbagai hal secara non verbal, ada keterbatasan-keterbatasan yang menghambat anda berkomunikasi tanpa bantuan bahasa. Bila anda ingin membahas peristiwa di masa lalu, gagasan, atau sesuatu yang abstrak, anda perlu simbol yang mewakili pemikiran anda. Komunikasi verbal terdiri dari kata-kata yang disusun dalam pola yang mempunyai arti, untuk menciptakan pemikiran dari kata-kata ini, anda mengaturnya menurut aturan tata bahasa, meletakkan berbagai bagian pembicaraan dalam urutan yang tepat. Kemudian anda menyampaikan pesan ini dalam bentuk lisan atau tertulis, mengantisipasi seseorang dalam mendengar atau membaca yang seharusnya diutarakan.

Media Komunikasi

Komunikasi dibutuhkan sebuah media dalam proses penyampaian. Menurut KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), bahwa media dapat diartikan sebagai: (1) alat, dan (2) alat atau sarana komunikasi seperti majalah, radio, televisi, film, poster, dan spanduk. Selain itu media juga dapat diartikan sebagai sarana komunikasi dalam bentuk cetak maupun audio visual, termasuk teknologi perangkat kerasnya. Jadi saat berkomunikasi membutuhkan sebuah media yang artinya bahwa ketika melakukan komunikasi dengan orang lain harus menggunakan alat atau sebuah sarana agar informasi atau maksud dari pemikiran yang ingin kita sampaikan dapat ditangkap oleh mitra tutur dengan baik. Media komunikasi adalah semua sarana yang dipergunakan untuk memproduksi, mereproduksi, mendistribusikan atau menyebarkan dan menyampaikan informasi. Media komunikasi sangat berperan dalam kehidupan masyarakat. Proses pengiriman informasi di zaman modern ini sangat canggih. Teknologi telekomunikasi paling dicari untuk menyampaikan atau mengirimkan informasi ataupun berita karena

teknologi telekomunikasi semakin berkembang, semakin cepat, tepat, akurat, mudah, murah, efektif dan efisien. Kegiatan berbagi informasi antar benua dan negara di belahan dunia manapun semakin mudah. Gary *et al* (2007) menjelaskan bahwa jenis media komunikasi berdasarkan jangkauan penyebaran informasi meliputi media komunikasi eksternal yaitu media komunikasi yang dipergunakan untuk menjalin hubungan dan menyampaikan informasi dengan pihak-pihak luar. Media komunikasi eksternal yang sering digunakan antara lain: 1) media cetak; 2) radio; 3) televisi; 4) telepon; 5) smartphone (telephone seluler); 6) surat; dan

7) internet. Media komunikasi internal merupakan media komunikasi internal adalah semua sarana penyampaian dan penerimaan informasi dikalangan public internal dan biasanya bersifat non komersial. Penerima maupun pengirim informasi adalah orang-orang public internal. Media yang digunakan secara internal antara lain seperti: 1) telephone; 2) surat; 3) papan pengumuman; 4) house jurnal (majalah bulanan); 5) printed material (media komunikasi dan publikasi berupa barang cetakan); dan 6) media pertemuan dan pembicaraan

METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang lebih menekankan mengenai permasalahan yaitu efektifitas komunikasi antara *front office* dengan *housekeeping*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Sedangkan untuk sumber data yang dikumpulkan dan digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data sekunder dari penelitian berasal dari bagian *Front Office* dan *Housekeeping* yang bersumber dari buku-buku yang relevan serta laporan penelitian terdahulu. Pengumpulan data primer dengan wawancara, observasi, dan studi pustaka. Selanjutnya, penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif yaitu membahas dan menganalisis data yang diperoleh di lapangan dengan membandingkan teori-teori yang pernah digunakan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Melva Balemong Hotel & Resort mempunyai beberapa staf sesuai dengan jabatan masing-masing yang dilihat pada Tabel 1 dibawah ini:

Tabel 1: Staff Front Office Dept. dan House Keeping Dept. Melva Balemong Hotel & Resort

No	Jabatan	Jumlah	Jabatan	Jumlah
1.	Front office manager	1	Executive Housekeeper	1
2.	Front office supervisor	1	Executive Housekeeper Supervisor	1
3.	Front desk agent	3	Order Taker	1
4.	Concierge	1	Room Boy	5
			Public Area	1
Total		6		9

Sumber: Front Office Dept. 2020

Jumlah fasilitas kamar pada Melva Balemong Hotel & Resort dilihat pada Table 2 berikut ini:

Table 2: Jumlah kamar di Melva Balemong Hotel & Resort

No	Jenis Kamar	Jumlah
1.	Standar Room	4
2.	Deluxe Room	35
3.	Family Room	4
4.	Executive Queen Room	1
5.	Suite Queen	3
6.	Family Suite	4
7.	Royal Suite	1
	Jumlah	52

Sumber: Front Office Dept. 2020

1. Hasil observasi terhadap SOP (Standart Operating Procedure) yang diimplementasikan pada Front Office Melva Balemong Hotel & Resort:

Prosedur check in Front Office Department

- 1) Mengecek ulang daftar *expected arrival* pada hari ini, serta melihat ada permintaan khusus atau tidak.
 - 2) Memastikan status kamar sudah *vacant ready* yang akan diberikan kepada tamu
 - 3) Berkoordinasi dengan team *housekeeping* jika sudah memasuki waktu *check in* tapi masih ada kamar dengan status *vacant clean* atau *vacant dirty*.
 - 4) Melakukan standar operasional salam kepada tamu dan menanyakan apakah sudah reservasi atau belum, jika sudah mintakan *id card* lalu bantu pengisian registrasi Form. Jika tamu belum reservasi / *walkin guest* maka cek terlebih dahulu ketersediaan kamar.
 - 5) Memberikan kunci kamar dan jelaskan kamar dengan *breakfast* atau tidak, menunjukkan arah restoran dan waktu *breakfast*.
 - 6) *Bell boy* mengantarkan tamu dengan *golfcar* sampai ke kamar, dan menjelaskan fasilitas kamar.
-
- 1) *Frontdesk agent* mengecek *list expected departure* sembari mengecek ulang tentang *bill* dan sebagainya
 - 2) *Courtesy call* untuk menanyakan tamu apakah akan *check out* atau *extend* (memperpanjang menginap)
 - 3) Menyiapkan *golf car* untuk menjemput tamu sembari membawakan barang bawaanya
 - 4) Setelah tamu mengembalikan kunci, secara cepat berkoordinasi dengan team *housekeeping* untuk mengecek apakah ada barang-barang tamu yang ketinggalan atautkah ada barang-barang hotel terbawa atau tidak dan *mini bar* terpakai atau tidak. Sembari tamu mengisi *guest satisfaction*
 - 5) Jika team *housekeeping* sudah mengecek dan memberikan kode aman, maka resepsionis memberikan kabar bahwa kamar sudah selesai di cek.

Prosedur laundry, Front Office Department

- 1) Resepsionis menerima laundry dari tamu
- 2) Konfirmasi kepada tamu tentang laundry *express* ataupun *reguler* dan jelaskan tentang perbedaan waktunya beserta harganya
- 3) Segera informasikan ke order taker bahwa ada laundry dari tamu kamar dan jelaskan tamu memilih *express* atau *reguler*.
- 4) Resepsionis membuat note khusus di sistem dan log book bahwa tamu tersebut ada laundry.

Prosedur permintaan extra bed, Front Office Department

- 1) Tamu menginformasikan secara langsung kepada *front office*
 - 2) Resepsion memberikan pilihan *extra bed* king koil ataupun *reguler* beserta *additional price*
 - 3) Jika sudah segera menginfokan *housekeeping* bahwa kamar sekian menambah *extra bed*
 - 4) Posting pada sistem sekaligus penambahan *pax* secara otomatis
 - 5) *Courtesy call* apakah *extra bed* sudah terpasang apa belum
-
- 1) *Housekeeping* menemukan barang di kamar atau pun area hotel, dan segera berkoordinasi dengan Front Office
 - 2) Front Office secara otomatis segera menghubungi tamu yang bersangkutan tapi jika tidak mengetahui pemilik barang tersebut segera mengembalikan kepada *housekeeping*.

2. Hasil Observasi terhadap *Standart Operating Prosedure Housekeeping Melva*

- 1) *Room attendant* menerima *list expected arrival* dari *front office*
 - 2) *Team housekeeping* sudah *stand by* di bagaian masing-masing dari daftar kamar yang akan digunakan oleh tamu yang akan datang.
 - 3) Memprioritaskan pembersihan kamar yang akan digunakan untuk *check in*
 - 4) Melakukan pembersihan dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak management
 - 5) Segera melaporkan kepada supervisor jika sudah selesai melakukan pembersihan kamar, agar cepat di cek ulang oleh supervisor dan mengganti status *vacant ready* di sistem.
-
- 1) *Room attendant* mengecek *list expected departure*, dan berjaga disetiap Joglo
 - 2) Membersihkan kamar yang telah status *vacant dirty* sembari menunggu infokamar *check* dari *front office*
 - 3) Segera mungkin mengecek kamar *check out* setelah mendapatkan infodari *front office*, pengecekan meliputi fasilitas yang ada di kamar dari jumlah *towell*, payung, ataupun *minibar* sekaligus mengecek kembalibarang bawaan milik tamu maksimal waktu pengecekan adalah 10 menit.
 - 4) Jika kamar aman segera koordinasikan dengan team *front office* agar segera di informasikan ke tamu.

Prosedur *laundry*, Housekeeping Department

- 1) *Room attendant* mendapatkan *laundry* dari *laundry bag* yang ada di kamar, karena jika ada tamu yang meletakan baju pada *laundry bag housekeeping* secara otomatis akan melakukan prosedur *laundry*.
- 2) Menginformasikan kepada *front office* bahwa ada *laundry* di kamar tersebut.
- 3) *Front office* segera menginkan kepada pemilik kamar tentang *laundry express* atau reguler, dan segera melakukan *followup* kepada *housekeeping*.
- 4) *Housekeeping* memberikan *laundrybill* kepada resepsionis yang kemudian akan diserahkan kepada tamu saat *check out*.

Prosedur *extra bed*, Housekeeping Department

- 1) Tamu secara langsung menginformasikan kepada *housekeeping* yang sedang *incharge* di kamar.
- 2) *Housekeeping* menayakan tentang *extra bed* king koil atau reguler.
- 3) Menginformasikanpada *front office* tentang kamar yang memasang *extra bed*.
- 4) *Housekeeping* melakukan pemasangan *extra bed*.

Prosedur penanganan *lost and found*, Front office - Housekeeping Department.

- 1) *Housekeeping* mendapatkan barang-barang *lost dan Found* yang ada di *front office* dalam waktu 24 jam.
- 2) *Order taker* menyiapkan *form lost and Found* dan bertugas menyimpannya dalam jangka waktu tertentu.
- 3) Jika ada tamu yang akan mengambil maka *front office* menghubungi pihak *housekeeping* berdasarkan tanggal tertinggalnya dulu.

3. Hasil wawancara tentang komunikasi antara *Front Office dan Housekeeping Department Melva Balemong Hotel & Resort*

Dari hasil wawancara dengan Lawrance Sardjono selaku *Front office manager* dan *Executive Housekeeper* di Melva Balemong Hotel & Resort pada tanggal 28 April 2019, tentang

komunikasi antara *front office departemnt* dan *housekeeping department* di Melva Balemong Hotel & Resort sebagai berikut:

Penanganan *check in*

- 1) *Front office* kurang menginformasikan tentang waktu *check in* kepada tamu, *early check in* biasanya ditujukan untuk tamu yang telah *request* sebelumnya dan keadaan kamar *available*
- 2) Waktu pengerjaan kamar yang lumayan lama oleh pihak *housekeeping* sehingga saat waktu *check in* tiba masih banyak kamar yang belum siap
- 1) Waktu penjemputan tamu dari area resort ke *lobby* membuat tamu menunggu karena terkadang tidak adanya *staf bellboy* yang *stand by* di area *front desk*
- 2) Konfirmasi kamar yang memakan waktu lama karena *front office* dan *housekeeping* berkomunikasi jika ada kamar *check out* hanya menggunakan *whattshap* dimana terkadang sinyal *handphone* tidak terjangkau ataupun terkadang *staf housekeeping* tidak selalu memegang *handphone*

Penanganan *laundry*

- 1) Ketika *front office* mendapatkan *laundry* dari tamu sering terjadinya miss komunikasi dimana penjelasan waktu antara *laundry express* dan reguler berbeda dengan *housekeeping* sehingga membuat tamu yang akan *check out* terkadang masih menunggu *laundry* jadi dari *housekeeping*
- 2) Team *housekeeping* akan selalu otomatis mengambil pakaian tamu yang ada di *laundry bag* lamar saat *make up room* tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu yang bersangkutan

Penanganan *extrabed*

- 1) Ketika *front office* mendapatkan request pemasangan *extrabed* pihak *front office* kurang menjelaskan detail *bed* tambahan kepada *housekeeping* sehingga *housekeeping* perlu konfirmasi ulang itu yang membuat tamu menunggu terlalu lama pemasangan *extra bed*
- 2) Ketika tamu *request* langsung kepada team *housekeeping* dan langsung memasangnya sehingga konfirmasi yang dilakukan terlambat untuk segera di posting di sistem *front office*

Penanganan *lost & Found*

- 1) Jika *front office* mendapatkan barang-barang *lost & Found* terkadang tersimpan terlalu lama dan tidak segera dilaporkan kepada *housekeeping*
- 2) Jika *housekeeping* mendapatkan barang *lost & Found* terkadang lupa untuk konfirmasi sehingga membuat tamu konfirmasi ulang menanyakan barangnya tertinggal dan baru dicarikan oleh team *housekeeping*

4. Penguasaan *Standart Operating Procedure* (SOP)

Untuk SOP secara tertulis memang belum ada namun untuk beberapa pekerjaan yang berkaitan dengan *front office* dan *Housekeeping* sudah dibuat langkah khusus untuk memudahkan pekerjaan diantara 2 departemen ini. Untuk level penguasaan sendiri masih kurang karena SOP yang ada tidak baku terkadang ada beberapa part yang sering dilupakan, seperti prosedur *extrabed* karena di Balemong terdapat 2 jenis *bed* terkadang *staf front office* ataupun *housekeeping* lalai untuk menanyakan jenis *bed* apa yang akan dipakai sehingga perlu konfirmasi ulang”.

5. Komunikasi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*

Hubungan *front office* dengan *housekeeping* ibarat dua sisi mata uang yang tidak mungkin berdiri sendiri, oleh sebab itu hubungan ini menjadi satu divisi yang disebut *Room Division*, hubungan kerja tersebut antara lain ; *housekeeping* mempersiapkan kamar bersih sedangkan

front office yang akan menjualnya, *front office* sebagai *central* informasi dari tamu kemudian *housekeeping* sebagai eksekutor di lapangan, dan lain-lain. Oleh sebab itu komunikasi yang baik antara *housekeeping* dengan *front office* akan memberikan nilai tambah bagi kepuasan tamu. Komunikasi yang dilakukan oleh *staf front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel & Resort sudah baik sesuai dengan teori Harold Lasswell namun waktu yang diperlukan dalam penyampaian pesan masih memerlukan saling pengertian dan juga dibantu *Housekeeping* untuk adanya penerapan SOP di masing-masing bagian. Pada Tabel berikut adalah bentuk komunikasi kerja antara *front office* dan *housekeeping* dalam hal pengurusan *check in* dan *check out*, *laundry*, *extra bed* dan pengurusan *lost & found*.

Tabel 3: Komunikasi antara *Front office* dan *Housekeeping*

No	Kegiatan	Front office	Housekeeping	Bentuk Komunikasi
1.	Prosedur <i>Check in</i>	Memeriksa kembali daftar <i>expected arrival</i> pada hari tersebut, dan mengecek kembali apakah ada permintaan khusus.	Menyiapkan <i>roomlist</i> daftar ea dan mengecek notes apakah ada permintaan khusus dari tamu.	<i>Front office</i> melakukan plot kamar dan EA <i>list</i> ke team HK, kemudian memberikan arahan kamar mana saja yang co dan langsung diperiksa team HK
2.	Prosedur <i>Check Out</i>	Mengecek detail <i>expected departure</i> tamu yang akan <i>check out</i> , dari detail bill serta <i>courtesy</i> pada tamu tentang waktu <i>check out</i> dan menanyakan akan <i>extend</i> atau <i>check out</i> . Serta berkoordinasi secara cepat dan tepat pada team <i>housekeeping</i> .	Mengecek detail <i>roomlist expected departure</i> dan berkoordinasi pada team <i>front office</i> secara tepat dan cepat. Serta membari kabar kamar yang sudah siap untuk dijual atau <i>vacant ready</i> .	FO mengecek <i>list</i> EA dan <i>courtesy call</i> kepada tamu Memberikan info kamar-kamar yang co kepada HK via WA group dan menunggu konfirmasi kamar OK dari HK
3.	Prosedur <i>Laundry</i>	Mereneima <i>laundry</i> langsung dari tamu, tanyakan <i>express</i> atau <i>reguler</i> jika sudah segera hubungi team <i>housekeeping</i> untuk segera dikerjakan.	<i>Room attendan</i> menerima / mendapatkan <i>laundry</i> dari ruangan dan segera memeberi infopada team <i>front office</i> untuk segera mengkonfirmasi kpd tamu.	Tamu memberikan kepada team FO kemudian dikonfirmasi oleh team FO tentang waktulaundry kepada HK, begitu pula HK mendapat <i>request laundry</i> langsung dari tamu dan mengkonfirmasi ke FO untuk proses penagikan
4.	Prosedur <i>Extra Bed</i>	Tamu menginformasikan saat proses <i>check in</i> , untuk dipasang <i>extra bed</i> . Pihak <i>front office</i> bertugas untuk mengkonfirmasi ulang saat tamu sudah ada di kamar apakah jadi atau tidak, dan segera berkoordinasi dg team <i>housekeeping</i> untuk pemasangan <i>extra bed</i> .	Jika ada tamu yang menginformasikan ke ada team <i>housekeeping</i> untuk pemasangan <i>extra bed</i> , maka team <i>housekeeping</i> langsung berkoordinasi kepada team <i>front office</i> untuk melakukan posting di sistem.	Jika ada tamu request ke FO konfirmasikan dulu untuk jenis <i>bed</i> nya setelah selesai segera posting system dan info HK team, begitu pula HK team langsung konfirmasikan ke FO beserta jenis <i>bed</i> dan konfirmasike FO

5.	Prosedur <i>Lost & Found</i>	Petugas <i>room attendant</i> menemukan barang-barang tamu yang tertinggal dan langsung berkoordinasi dg team <i>front office</i> . Jika tamu masih ada di area hotel segera di konfirmasi. Dan menyimpan barang-barang tamu yang tertinggal dg ketentuan tertentu.	Mendapatkan info dari team <i>housekeeping</i> tentang barang tertinggal dan segera memberi informasi kepada tamu yang bersangkutan.	Jika team HK menemukan barang dikamar segera info ke FO dan akan segera team FO konfirmasi ke tamu. Jika <i>barang lost & found</i> tidak diambil lebih dari 24 jam, akan segera diserahkan oleh team HK untuk disimpan
----	-------------------------------------	---	--	--

Sumber: Hasil Olahan Data, 2020

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara tentang kerjasama antara *Front office* dan *Housekeeping department* di Melva Balemong Hotel & Resort dapat dijabarkan sebagai berikut:

- 1) Kerjasama *front office* dan *housekeeping* sudah bisa dikatakan bagus dan lebih *communicative* dengan banyak cara dan strategi yang dibuat agar mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara *front office* dan *housekeeping* salah satunya dengan membuat *Whatsapp group* yang berfungsi juga untuk penyampaian status kamar dan menyampaikan *request-request* tamu lainnya.
- 2) Strategi yang kedua adalah dengan *flag reminder* pada sistem, terkadang dengan WA ataupun tulisan yang ada di *logbook* saja tidak cukup, maka dari itu staf *Front office* wajib untuk membuat *flag remainder* pada kamar-kamar tertentu agar cepat *follow up* dan *Front office* akan mengetahui siapa yang melakukan *follow up request* tersebut. Sama halnya jika ada *complain* tamu, dengan adanya *flag remainder* ini para staf *Front office* bisa langsung menghubungi departemen terkait untuk penyelesaian masalah tersebut sehingga tamu merasa dihargai karena permintaannya cepat diselesaikan.
- 3) *Front office* selalu melakukan *update room* status. *Room* status selalu terupdate secara *system*, dan *Front Office Manager* juga selalu mengecek secara rutin *departure room* setelah pukul 12. Jika ada permintaan *late check out* staf *front office* wajib untuk mengecek dahulu *Expected Arrival* pada hari itu jika tidak bisa *late check out* berikan pengertian kepada tamu.
- 4) *Housekeeping* selalu merespon tentang status kamar melalui *whatsapp group* akan tetapi untuk perubahan status pada *system* memerlukan waktu. Jika status kamar *Vacant dirty* dan telah dibersihkan oleh team *housekeeping* maka *Supervisor housekeeping* harus mengeceknya terlebih dahulu dan merubah status VD menjadi VC kemudian menjadi VR, tetapi harus melalui *executive housekeeper* atau *Order taker*. Sedangkan jika mereka ada dilapangan dengan luas resort yang 5 hektare perubahan sistem terkendala waktu. Itulah yang menyebabkan tamu yang akan *early check in* tanpa konfirmasi dulu harus menunggu beberapa waktu di *lobby*.
- 5) Upaya yang dilakukan dalam membina komunikasi *Front office* dan *Housekeeping* antara lain dengan menjaga ketepatan waktu dalam berkomunikasi, Contohnya saat tamu akan *check out* dan terburu-buru meninggalkan hotel minimal harus ada 1 orang yang siaga di setiap *Joglo* agar saat pengecekan kamar dilakukan cepat dan tepat, sehingga tamu tidak usah menunggu terlalu lama sampai konfirmasi kamar aman. Bentuk antisipasi lain dengan *expected departure list* yang sudah ada di tangan staf *housekeeping* yang digunakan sebagai tujuan utama *make up room*, dan staf *housekeeping* diusahakan *stand by* di area tersebut.

6. Kendala yang ada pada *Front Office* dan *Housekeeping* di Melva Balemong Hotel & Resort

Penanganan *check in*

- 1) *Front office* kurang menginformasikan tentang waktu *check in* kepada tamu, *early check in* biasanya ditujukan untuk tamu yang telah *request* sebelumnya dan keadaan kamar *available*
- 2) Waktu pengerjaan kamar yang lumayan lama oleh pihak *housekeeping* sehingga saat waktu *check in* tiba masih banyak kamar yang belum siap
- 1) Waktu penjemputan tamu dari area resort ke *lobby* membuat tamu menunggu karena terkadang tidak adanya staf *bellboy* yang *stand by* di area *front desk*
- 2) Konfirmasi kamar yang memakan waktu lama karena *front office* dan *housekeeping* berkomunikasi jika ada kamar *check out* hanya menggunakan *whatsapp* dimana terkadang sinyal *handphone* tidak terjangkau ataupun terkadang staf *housekeeping* tidak selalu memegang *handphone*

Penanganan *laundry*

- 1) Ketika *front office* mendapatkan *laundry* dari tamu sering terjadinya miss komunikasi dimana penjelasan waktu antara *laundry express* dan reguler berbeda dengan *housekeeping* sehingga membuat tamu yang akan *check out* terkadang masih menunggulaundry jadi dari *housekeeping*
- 2) Team *housekeeping* akan selalu otomatis mengambil pakaian tamu yang ada di *laundry bag* lamar saat *make up room* tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu yang bersangkutan

Penanganan *extrabed*

- 1) Ketika *front office* mendapatkan *request* pemasangan *extrabed* pihak *front office* kurang menjelaskan detail *bed* tambahan kepada *housekeeping* sehingga *housekeeping* perlu konfirmasi ulang itu yang membuat tamu menunggu terlalu lama pemasangan *extra bed*
- 2) Ketika tamu *request* langsung kepada team *housekeeping* dan langsung memasangnya sehingga konfirmasi yang dilakukan terlambat untuk segera di posting di sistem *front office*.

Penanganan *lost & found*

- 1) Jika *front office* mendapatkan barang-barang *lost & found* terkadang tersimpan terlalu lama dan tidak segera dilaporkan kepada *housekeeping*
- 2) Jika *housekeeping* mendapatkan barang *lost & Found* terkadang lupa untuk konfirmasi sehingga membuat tamu konfirmasi ulang menayakan barangnya tertinggal dan baru dicarikan oleh team *housekeeping*

7. Solusi Komunikasi Kerja *Front office* dan *Housekeeping Department* di Melva Balemong Hotel & Resort

- 1) Peningkatan *skill* untuk staf operasional khususnya *front office* dan *Housekeeping* agar disetiap prosedur dilakukan dengan maksimalterutamadalampenguasaan SOP kerja.
- 2) Peningkatan *Knowledge*, hal ini sangat penting karena dibagian operasional langsung berhadapan dengan tamu dan untuk meminimalisir kesalahan informasian antara staf *Front office* dan *Housekeeping* harus sering diadakannya *sharing* produk oleh departemen-departemen terkait kegiatan peningkatan *knowledge* secara konkrit antara lain:
 - a) Selalu diadakannya training bagian operasioal setiap 6 bulan sekali untuk merefresh produk-produk *knowledge* yang ada di Balemong

- b) Kuis tentang produk-produk terbaru atau promo-promo terbaru saat proses pergantian shift, dari shift pagi ke shift sore dilakukan saat *handover* shift.
 - c) Pemberian atau peminjaman *leaflet* atau buku kecil yang berisikan data kamar luas dan tipenya kepada para staf yang masih training.
- 3) Peningkatan pemahaman *Attitude*, merupakan hal yang penting saling menghargai pendapat masing-masing kunci utama sukses dalam komunikasi antar departemen.

SIMPULAN

Penanganan proses *check in* ataupun *check out* belum sesuai dengan *standart* yang ada, karena masih membutuhkan waktu yang lama bagi tamu untuk menunggu. Masih adanya mis-komunikasi pada kegiatan operasional yang berkaitan dengan dua departemen tersebut seperti *laundry*, *extra bed* ataupun penemuan barang *lost and found* agar dapat langsung ditangani tanpa terjadi mis komunikasi agar tamu merasa dihargai karena permintaannya cepat di respon. Masih terkendala di media, dimana poses penyampaian *room status* membutuhkan waktu yang lama sehingga perubahan status kamar harus menunggu waktu yang lumayan lama.

DAFTAR RUJUKAN

- Arni, M., (2015). *Komunikasi Organisasi*, Jakarta; Bumi Aksara, Cet ke 14.
- Bagyono. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Effendy, O.,(1984). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Gary B, S., Thomas J, C., & Misty E, V. (2007). *Discovering Computers: Fundamentals*, 3th ed. (Terjemahan). Jakarta: Salemba Infotek.
- KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), (1988). <https://kbbi.kemdikbud.go.id/>
- Kasavana, L. M. (1995). *Effective Front Office Operation*. New York: Van Nostard Reinhold Company.
- Mulyana, Dedy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung PT Remaja Rosda Karya.
- Rogers, E. M (Ed). 1989. *Komunikasi dan Pembangunan: Perspektif Kritis*. Jakarta. LP3S.
- Rumekso. (2002) *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: penerbit ANDI
- Vallen, Jerome J. (1985), *Check in–Check out, Principles of Effective Front Management*. Dubuque, Iowa: W.C. Brown