

LAPORAN PENELITIAN



ANALISIS KOMUNIKASI ANTARA *FRONT OFFICE* DAN *HOUSEKEEPING* DI MELVA BALEMONG HOTEL & RESORT KABUPATEN SEMARANG

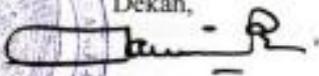
Disusun Oleh :

Azis Nur Rosyid, SE, M.Par	NIDN/IdS. 0602027401/6671935	Ketua
Artin Bayu Mukti, A.Par., M.Par.	NIDN/IdS. 0606097601/6650441	Anggota
Eddi Indro Asmoro, S.T., M.T.	NIDN/IdS. 0028047401/6164711	Anggota
Katon Taqkiyudin	NIM. 17.06.32.0012	Anggota
Elisa Destya Violina	NIM. 17.06.32.0017	Anggota

**FAKULTAS PARIWISATA
UNIVERSITAS STIKUBANK (UNISBANK) SEMARANG
JUNI 2020**

**HALAMAN PENGESAHAN
LAPORAN HASIL PENELITIAN**

1. Judul : Analisis Komunikasi Antara *Front Office* dengan *Housekeeping* di Melva Balemong *Hotel & Resort* di Kabupaten Semarang
2. Jenis Penelitian : Applied Research
3. a. Bidang Penelitian : Sosial Science
b. Kelompok : Tourism and Services
4. a. Tujuan Sosial Ekonomi : Commercial Services
b. Kelompok : Tourism
5. Ketua Tim Pengusul
a. Nama Lengkap dan Gelar : Azis Nur Rosyid, SE., M.Par
b. Jenis Kelamin : Laki-Laki
c. NIY/SINTA ID : YA.2.00.04.008 / IdS.6671935
d. Disiplin Ilmu : Pariwisata / Perhotelan
e. Pangkat/Golongan : III B
f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli Tingkat I
g. Fakultas/Program Studi : Pariwisata / Perhotelan
h. Alamat Kampus : Jalan Kendeng Barat V, Sampangan
i. Telp/Faks/E-mail : 8414970/ /azis_fpar@edu.unisbank.ac.id
j. Alamat Rumah : Jl. Nangka No. 4 Sronol Wetan, Banyumanik, Semarang
k. Telp/Faks/E-mail : 081228197900
6. Jumlah Anggota Penelitian : 2 orang
a. Nama Anggota I/SINTA ID : Artin Bayu Mukti, A.Par., M.Par./6650441
b. Nama Anggota II/SINTA ID : Eddi Indro Asmoro, ST., MT./6164711
7. Lokasi Penelitian : Melva Balemong Kabupaten Semarang
8. Jangka waktu Penelitian : 3(tiga) bulan (April – Juni 2020)
9. Jumlah biaya yang diusulkan : Unisbank / Rp. 3.000.000,-

Mengetahui,
Fakultas Pariwisata
Dekan,

DR. Muhammad Fauzan, SH., MS.
NIP. N.2.85.04.027

Semarang, 25 Juni 2020
Ketua Peneliti 

Azis Nur Rosyid, SE., M.Par.
NIDN. 0602027401

Menyetujui,
Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat
Kepala


Dr. Agus Budi Santosa, MSI.
NIY. Y.2.92.07.087

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Tuhan Yang Maha Kuasa atas rahmat dan bimbingan-Nya sehingga dapat menyelesaikan laporan penelitian ini dengan baik. Penelitian ini disusun untuk memenuhi Tri dharma Perguruan Tinggi sebagai dosen di Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang. Adapun tujuan lain disusunya penelitian ini, yakni penulis ingin menambah pengetahuan pembaca mengenai komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang.

Selain itu, penulis juga ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan penelitian ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. *Human Resources Manager* Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang
2. *Front Office Manager* Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang
3. *Executive Housekeeper* Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang
4. Wakil Rektor I Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
5. Bapak DR. Muhammad Fauzan, SH., MS. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang.
6. Bapak dan Ibu Narasumber yang sudah membantu memberikan informasi penelitian.

Akhir kata, penulis berharap laporan penelitian ini dapat berguna bagi seluruh kalangan. Penulis mohon maaf untuk setiap kesalahan yang terdapat

dalam penulisan laporan penelitian ini. Saran dan kritik yang membangun masih terus diharapkan demi tercapainya kesempurnaan dalam karya–karya penulis berikutnya.

Semarang, Juni 2020

Penulis

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 5.1 Fasilitas <i>Meeting Room</i>	34
Tabel 5.2 Staf <i>Front Office Department</i>	39
Tabel 5.3 Staf <i>Housekeeping Department</i>	39
Tabel 5.4 Jumlah Kamar	40
Tabel 5.5 Komunikasi <i>Front Office</i> dan <i>Housekeeping</i>	49

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 5.1 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	36
Gambar 5.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i>	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup Peneliti

Lampiran 2 Surat Tugas Penelitian

DAFTAR ISI

HALAMAN

JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
BAB II TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN.....	4
BAB III TELAAH PUSTAKA	5
BAB IV METODE PENELITIAN	26
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	32
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....	57
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

Interaksi antar manusia sudah dimulai sejak masa prasejarah ataupun awal kehidupan. Pada masa itu, komunikasi berawal dari komunikasi nonverbal. Dimana berkomunikasi menggunakan gerak tubuh dan belum mengenal adanya tulisan ataupun gambar-gambar. Mulanya komunikasi merupakan upaya penyampaian ide, gagasan, kemauan, hasrat dan lainnya. Komunikasi merupakan hal yang penting, yang tidak bisa lepas dari berbagai aspek kehidupan manusia. Karena pada hakekatnya manusia adalah makhluk sosial yang saling bergantung pada manusia lain. Sehingga komunikasi merupakan sebuah alat ataupun cara untuk tetap saling berhubungan satu sama lain. komunikasi juga merupakan kegiatan penyampaian informasi tentang suatu hal. Komunikasi mempunyai arti yaitu sama, jika disederhanakan lagi komunikasi memiliki arti kesamaan antara penyampaian pesan dan orang yang menerima pesan.

Melva Balemong Hotel & Resort berdiri pada tahun 2008, Balemong sendiri berasal dari kata “Bale” dan “Omong-omong” atau merupakan tempat untuk berkumpul keluarga dan tempat menyimpan barang-barang antik milik keluarga Verhouven yang merupakan keturunan Belanda. Sebelum dijadikan hotel Balemong hanya sekedar tempat persewaan gedung. Dan dulu hanya memiliki 1 joglo saja yang berasal dari Demak yang sudah berusia 100 tahun lebih dan biasa disebut Sewaka *Lobby* sekarang dialih fungsikan menjadi

lobby hotel. Balemong memiliki *view* yang sangat bagus karena hotel ini dibangun di area persawahan serta berhadapan langsung dengan gunung ungaran, sehingga dapat menciptakan suasana tenang bagi pembisnis ataupun tamu yang hanya ingin berwisata. Melva Balemong Hotel & Resort memiliki lokasi yang sangat stretegis. Hotel ini 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 sendiri 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. Menurut Sambodo Agus Bagyono (2006), bentuk kerjasama *Front office* dan *Housekeeping* dapat diidentifikasi pada pertukaran informasi mengenai status kamar. Pada saat tamu *check in* maka secara otomatis status kamar berubah dari *vacant ready* menjadi *occupied ready*, dan setelah *running* menjadi *occupied clean* ataupun *dirty*. Lalu setelah tamu *check out* status

berubah menjadi *vacant dirty*. Setelah itu maka tugas *Housekeeping* yang harus mengubah status menjadi *vacant clean* atau *vacant ready*. *Housekeeping* pun harus selalu memperbarui status-status kamar mana yang akan di *out of order*, agar *Front office* tidak menjual kamar yang *out of order*. *Front office* dan *Housekeeping* harus saling berhubungan satu sama lain, seperti menginformasikan kamar yang akan *check out* agar *Housekeeping* siap mengecek segala barang-barang yang ada di kamar. Jika ada suatu barang yang hilang seperti *bath towel* ataupun tamu konsumsi minuman di *mini bar* segera ditanyakan ataupun ditagihkan ke tamu oleh *Front office*. Ataupun melakukan berbagai prosedur seperti pemasangan *extra bed*, *laundry* dan sebagainya. Maka dari itu diperlukan kualitas komunikasi yang baik antara *Front office* dengan *Housekeeping* agar dapat mengurangi terjadinya kesalahan komunikasi dan keluhan tamu.

BAB II

TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang.

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Berpartisipasi dalam menyumbang ilmu pengetahuan khususnya yang berkaitan dengan komunikasi antara *front office* dan *housekeeping*.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian diharapkan dapat bermanfaat untuk Melva Balemong Hotel & Resort Kabupaten Semarang dan sebagai bahan evaluasi terhadap komunikasi antara *front office* dan *housekeeping*.

BAB III

TELAAH PUSTAKA

A. Konsep Hotel

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam <http://kbbi.web.id/hotel> definisi dari hotel adalah sebuah bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan. Bentuk akomodasi dikelola secara komersial disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Menurut Agus Sambodo & Bagyono (2005:2), memberikan batasan bahwa hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 67 tahun 1996 tentang penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada Pasal 61 dinyatakan bahwa “Pelayanan pokok usaha hotel yang harus disediakan sekurang-kurangnya harus meliputi penyediaan kamar tempat menginap, penyediaan tempat dan pelayanan makanan dan minum, penyediaan pelayanan pencucian pakaian atau binatu dan penyediaan fasilitas lainnya. Peraturan pemerintah tersebut secara implisit memberikan definisi mengenai kata *hotel* (Agus Sambodo 2005:3).

Dalam bahasa Perancis, hotel (*mansion*) mengimplikasikan sebuah tingkat kenyamanan tinggi, kemewahan, dan pelayanan personal. Yang dimaksud pelayanan personal adalah pelayanan makanan dan minuman.

Selanjutnya masih menurut Agus Sambodo & Bagyono (2005:28) mengemukakan bahwa usaha perhotelan memiliki ciri khusus, yaitu memadukan usaha mengenai produk nyata (*tangible product*), seperti keramahan, sopan santun, kecekatan, kecepatan, kemudahan dan sebagainya.

Hotel dapat diklasifikasikan menjadi beberapa kategori menurut ukuran, jenis tamu, lamanya tamu tinggal, menurut bintang, menurut lokasi, menurut lamanya buka dalam setahun, dan menurut tarif. Berdasarkan hal tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa kelompok, antara lain:

1. Jenis Hotel Berdasarkan Lokasi

- a. *Beach Hotel (resort)* adalah hotel yang berada dikawasan pantai.
- b. *City Hotel* adalah hotel yang berada di jantung kota atau pun tengah kota.
- c. *Suburban Hotel* adalah hotel yang berada di pinggiran kota.
- d. *Airport Hotel* adalah hotel yang terletak di antara bandar udara.
- e. *Highway hotel* yaitu hotel yang berada di pinggiran jalan bebas hambatan.
- f. *Downtown hotel* yaitu hotel yang berada di luar kota.

2. Jenis Hotel Berdasarkan Lama Tamu Menginap

- a. *Transient hotel* hotel yang dirancang khusus untuk orang-orang yang melakukan perjalanan dalam waktu singkat.

- b. *Residential hotel* adalah hotel yang sebagian tamunya menginap dalam jangka waktu lama.
- c. *Semi Residential Hotel* yaitu hotel dimana tamunya kebanyakan menginap lebih dari dua malam atau pun satu minggu.

3. Berdasarkan Lamanya Buka

- a. *All Year Around* yaitu hotel yang beroperasi sepanjang tahun dan tidak ada sela untuk berhenti.
- b. *Seasonal Hotel* adalah hotel yang beroperasi pada waktu-waktu tertentu.

Berdasarkan definisi para ahli di atas penulis menyimpulkan bahwa hotel adalah usaha jasa yang mendukung akomodasi pariwisata yang menyediakan makanan, minuman serta fasilitas kamar tidur. Dimana pengelolanya haruslah profesional pada seksi-seksinya masing-masing dan berkompetensi di bidang perhotelan, dengan memadukan jasa pelayanan seperti keramahan, sopan santun, kecekatan dan lainnya yang memiliki klasifikasi sesuai departemen masing-masing.

B. Konsep *Front Office*

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 : 21)

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:

a. *Information*

Bagian surat-menyurat dan informasi di departemen ini, bagian ini merupakan bagian yang penting dalam pengelolaan di sebuah hotel.

b. *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.

c. *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.

d. *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 itu ada 8 (delapan) peran penting dari *Front Office Department*. Yaitu :

1. Merupakan wakil dari manajemen(*Management Representative*)

Dalam keadaan tertentu kantor depan hotel dapat berperan sebagai wakil dari manajemen untuk menghadapi/menyelesaikan masalah tertentu yang hanya bisa diselesaikan oleh pihak manajemen. Hal ini misalnya sering terjadi ketika masalah terjadi diluar jam kantor, ketika manajemen tidak sempat menyelesaikannya, terutama di malam hari. Atau tiba-tiba tamu yang sangat penting tiba-tiba datang ke hotel untuk keperluan santai atau pribadi, seperti bermain tenis dengan sejawat.

2. Orang-Orang Yang Mampu Menjual(*Sale Person*)

Setiap orang yang berada di jajaran Kantor Depan seharusnya mampu dan memiliki *salesmanship*, karna karyawan kantor depan lebih banyak

berhubungan dengan tamu ataupun pengunjung jika dibandingkan dengan departemen lain. Yang dimaksud mampu menjual disini bukan saja hanya menjual produk hotel berupa kamar, melainkan fasilitas-fasilitas lain yang disediakan pihak hotel.

3. Pemberi Informasi(*Information Giver*)

Seluruh petugas kantor depan diharapkan mampu memberikan keterangan yang jelas dan benar tentang fasilitas dan produk hotel. Selain itu petugas kantor depan hotel juga harus mengetahui kejadian-kejadian yang sedang berlangsung dihotel dan ataupun peristiwa-peristiwa penting diluar hotel yang berhubungan untuk kebutuhan tamu, baik untuk kebutuhan bisnis ataupun rekreasi.

4. Penyimpan data(*Record Keeper*)

Front Office Departmen merupakan sumber dan pusat penyimpanan data dalam kegiatan sehari-hari didalam hotel. Semua data dan laporan akan di-' recap' dari bagian lain lalu di-'record' oleh *Front Office* dalam bentuk laporan-laporan dan data statistic. *Front Office* juga menyimpan data riwayat tamu.

5. Dapat melakukan tindakan secara diplomatis(*Diplomatic agent*)

Seorang petugas kantor depan diharapkan pada situasi dan kondisi tertentu mampu melakuakn tindakan secara diplomatis. Yang dimaksud engsn tindakan diplomatis adalah menjaga dan menetralsisir suasana hubungan baik dengan pihak lain yang berhubungan dengan hotel.

6. Pemecah Masalah(*Problem Solver*)

Sebagai *the hub of activities*, kantor depan merupakan tempat untuk menyelesaikan masalah tamu, terutama keluhan-keluhan tamu. Merupakan hal yang wajar, bila karyawan *Front Office* menerima keluhan yang bukan masalah kantor depan, melainkan masalah dari departemen lain.

7. Sebagai wakil dari hubungan masyarakat(*Public Relation Agent*)

Karyawan kantor depan juga harus dapat berperan secara aktif sebagai orang yang berhubungan dengan masyarakat, terutama masyarakat pengunjung yang datang ke hotel. Disitu para petugas diharapkan dapat berperan *internal public relation* yang dapat memberikan contoh baik kepada tamu hotel ataupun para pengunjung.

8. Sebagai koodinator kegiatan pelayanan(*Service coordinator*)

Kantor depan hotel juga berperan sebagai tempat kordinasi pelayanan. Informasi dan kegiatan departemen lain dikomunikasikan melalui kantor depan. Yang paling jelas adalah pada saat temu rombongan dan adanya kegiatan konvensi atau kegiatan lain yang melibatkan tamu atau pengunjung hotel.

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

1. Menjual akomodasi hotel
2. Menyambut dan mendaftarkan tamu-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, ,menylesaikan keluhan tamu
10. Melayani penitipan barang-barang berharga

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

C. Konsep *Housekeeping*

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah, wisma, hotel dan *keep* memiliki arti merawat, memelihara. Yang dapat diartikan secara keseluruhan *Housekeeping* adalah bagian atau departemen yang mengatur, menata, menjaga kebersihan, dan memberikan dekorasi agar hotel tampak bersih, rapi dan menyenangkan penghuninya(Agusnawar, 2000:20).

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 dihotel.

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 *hospitality industry*, seperti yang dikemukakan *Michael I Kasavana*, yaitu : “*Effective communication among housekeeping and front office personnel can contribute to guest satisfaction while helping front office to effective communication guest room status.* (Kasavana, 1995, P : 49).

Beberapa hal yang penting 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*.
1. Tidak dapat pungkiri lagi bahwa kedua departemen ini sangatlah memiliki keterkaitan antara satu dengan yang lain, sehingga tidak dapat dipisahkan demi kelancaran operasional hotel.

D. Konsep Komunikasi

Menurut Brent D. Ruben dalam buku Komunikasi Organisasi oleh Dr. Arni Muhammad, (2015:3) komunikasi adalah suatu proses melalui individu dalam hubungannya, dalam kelompok, dalam organisasi, dalam masyarakat menciptakan, mengirimkan, dan menggunakan informasi untuk mengkoordinasi lingkungannya dan orang lain.

Pengertian Komunikasi menurut beberapa ahli :

1. Menurut, Carl I. Hovland (Deddy Mulyana, 2005:62) menyatakan bahwa pengertian komunikasi adalah suatu proses yang memungkinkan seseorang menyampaikan rangsangan (biasanya dengan menggunakan lambang verbal) untuk mengubah perilaku orang lain.

2. Menurut, Everett M. Rogers, 1998:20) menyatakan bahwa, pengertian komunikasi adalah proses suatu ide dialihkan dari satu sumber kepada satu atau banyak penerima dengan maksud untuk mengubah tingkahlaku mereka.
3. Menurut Raymond Ross (Deddy Mulyana, 2005:62) menyatakan bahwa, pengertian komunikasi adalah proses menyortir, memilih dan pengiriman simbol – simbol sedemikian rupa agar membantu pendengar membangkitkan respon atau makna dari pemikiran yang serupa dengan yang dimaksudkan oleh komunikator.
4. Pengertian komunikasi yang paling populer dikemukakan oleh Harold Lasswell (Deddy 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*).
5. Menurut Onong Uchjana 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.

Jadi komunikas iadalah 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.

Dari teori diatas dapat ditarik benang merah bahwa Komunikasi merupakan faktor utama penunjang segala kegiatan. Karena komunikasi merupakan kegiatan bertukar informasi baik dari pemberi komunikasi (komunikator) dan penerima komunikasi (komunikan).

Komunikasi merupakan faktor yang penting bagi pencapaian tujuan suatu organisasi bisnis. Organisasi seperti perusahaan barang dan jasa berusaha keras agar komunikasi di dalam dan di luar perusahaan berjalan terbuka, jujur dan jelas. Komunikasi adalah proses mengirimkan dan menerima pesan. Sedangkan komunikasi antara para karyawan dan manajer akan berjalan efektif terjadi jika individu mencapai pemahaman yang sama, merangsang pihak yang lain akan melakukan tindakan, dan mendorong orang untuk berfikir dengan cara yang baru. 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. Bahkan, peluang diterima bekerja disebuah perusahaan lebih besar bila anda mempunyai ketrampilan berkomunikasi yang tinggi. Komunikasi terjadi dalam beberapa bentuk. Anda dapat menelepon dan melakukan percakapan dengan pimpinan anda atau bisa meninggalkan pesan voice mail bila dia tidak berada ditempat. Atau anda dapat juga menulis memo dan mengirimnya lewat e-mail. Sebaliknya, dia dapat membalas pesan anda dalam bentuk suara. Pimpinan anda mungkin memutuskan untuk meneruskan pesan anda kepada karyawan lain atau pimpinan di atasnya, dan mereka mungkin menyampaikannya kepada pelanggan dan pihak luar lain. Proses ini mengalir, bentuk pesan yang di komunikasikan terus-menerus berubah. Komunikasi dapat bersifat formal atau informal, lisan atau tertulis, dan internal atau eksternal.

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, meletakan 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

untuk melakukan komunikasi dibutuhkan sebuah media dalam proses penyampaiannya. 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.

Dengan kata lain 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. Berbagi informasi antar Benua dan Negara di belahan dunia manapun semakin mudah.

Menurut Gary B, S., Thomas J, C., & Misty E, V dalam Salemba Infotech bahwa jenis media komunikasi berdasarkan jangkauan penyebaran informasi meliputi :

- 1) Media Komunikasi Eksternal

Ialah media komunikasi yang dipergunakan untuk menjalin hubungan dan menyampaikan informasi dengan pihak – pihak luar. Media komunikasi eksternal yang sering digunakan antara lain :

a. Media cetak

Ialah media komunikasi tercetak atau tertulis dimaksudkan untuk menjangkau public eksternal seperti pemegang saham, konsumen, pelanggan, mitra kerja, dan sebagainya. Contohnya adalah makalah perusahaan, bulletin, brosur. Media eksternal cetak ini berfungsi sebagai : Media Penghubung, Sarana menyampaikan keterangan-keterangan kepada kalayak, Media Pendidikan, Sarana membentuk opini public, Sarana membangun citra.

b. Radio

Radio adalah alat elektronik yang digunakan sebagai media komunikasi dan informasi yang termasuk media audio yang hanya dapat memberikan rangsangan audio (pendengaran) saja. Melalui alat ini orang dapat mendengar siaran tentang berbagai peristiwa, kejadian penting dan baru, masalah-masalah dalam kehidupan serta acara hiburan yang menyenangkan. Bentuk radio sangat beragam tapi secara sederhana bisa dibagi kedalam dua bagian besar. Pertama radio sebagai alat penerima informasi yang kedua radio sebagai pemberi informasi.

Pengertian “Radio” menurut ensiklopedi Indonesia yaitu penyampaian informasi dengan pemanfaatan gelombang

elektromagnetik bebas yang memiliki frekuensi kurang dari 300 GHz (panjang gelombang lebih besar dari 1 mm).

Streaming adalah istilah yang dipergunakan untuk mendengarkan siaran secara live melalui Internet. Berbeda dengan cara lain, yakni men-download file dan menjalankannya di komputer kita bila downloadnya sudah selesai, dengan streaming kita dapat mendengarnya langsung tanpa perlu mendownload filenya sekaligus. Ada bermacam-macam audio streaming, misalnya Winamp (mp3), Real Audio (ram) dan liquid radio.

Dengan kata lain radio streaming adalah radio yang bisa didengarkan lewat internet. Secara umum Radio mempunyai kegunaan: 1. memperjelas pesan yang diterima. 2. mengatasi keterbatasan ruang, waktu tenaga dan daya indra. 3. menimbulkan gairah belajar, interaksi lebih langsung antara murid dengan sumber belajar. 4. memungkinkan anak belajar mandiri sesuai dengan bakat dan kemampuan auditori & kinestetiknya. 5. memberi rangsangan yang sama, mempersamakan pengalaman dan menimbulkan persepsi yang sama.

c. Televisi

Televisi adalah sebuah alat penangkap siaran bergambar. Kata televisi berasal dari kata tele dan vision; yang mempunyai arti masing-masing jauh (tele) dan tampak (vision). Jadi televisi berarti tampak atau dapat melihat dari jarak jauh. Penemuan televisi

disejajarkan dengan penemuan roda, karena penemuan ini mampu mengubah peradaban dunia. Dalam penemuan televisi, terdapat banyak pihak, penemu maupun inovator yang terlibat, baik perorangan maupun badan usaha. Televisi adalah karya massal yang dikembangkan dari tahun ke tahun. Awal dari televisi tentu tidak bisa dipisahkan dari penemuan dasar, hukum gelombang elektromagnetik yang ditemukan oleh Joseph Henry dan Michael Faraday (1831) yang merupakan awal dari era komunikasi elektronik.

Untuk menyampaikan pesan kepada public melalui televisi dapat ditempuh dengan memasang iklan, mengundang wartawan atau reporter televisi agar memuat berita tentang kegiatan atau dapat pula mengajukan permohonan untuk mengisi acara.

d. Telepon

Sebagai media komunikasi, telepon sangat penting untuk menyampaikan dan menerima informasi lisan secara cepat dengan pihak public eksternal.

e. Smartphone (Telephone Seluler)

Smartphone adalah telepon yang internet enabled yang biasanya menyediakan fungsi Personal Digital Assistant (PDA), seperti fungsi kalender, buku agenda, buku alamat, kalkulator, dan catatan.

Smartphone merupakan salah satu dari perkembangan teknologi dengan kecanggihan teknologi saat ini fungsi Smartphone tidak

hanya sebagai alat komunikasi biasa tetapi juga dapat mengakses internet, sms, mms dan juga dapat saling mengirim data. Dengan semakin majunya teknologi smartphome, maka semakin membantu masyarakat dalam melakukan segala aktivitas, karena smartphome dapat dikatakan sebagai identitas seseorang. Smartphome sekarang sudah banyak dilengkapi oleh kecanggihan teknologi seperti : MMS, seperti pesan teks biasa, tetapi untuk MMS dapat melakukan pengiriman pesan beserta gambar. Selanjutnya 3G : Telephone dengan lawan bicara, tetapi bisa dilakukan dengan cara tatap muka. Dan juga GPRS untuk internet, membuka email.

f. Surat

Merupakan media penyampaian informasi secara tertulis, dapat berupa surat konvensional maupun surat elektronik. Surat menyurat merupakan salah satu kegiatan penting diperusahaan. Banyak informasi yang keluar masuk perusahaan melalui media surat, karena surat merupakan media komunikasi yang efektif apabila yang terkait tidak dapat berhubungan secara langsung atau lisan.

g. Internet

Internet adalah jaringan komputer yang terhubung secara internasional dan tersebar di seluruh dunia. Jaringan ini meliputi jutaan pesawat komputer yang terhubung satu dengan yang lainnya dengan memanfaatkan jaringan telepon (baik kabel maupun gelombang elektromagnetik). Internet merupakan media komunikasi

berbasis komputer teknologi informasi. Internet banyak dipilih oleh perusahaan guna menjalin kemampuan dalam menjangkau khalayak. Keunggulan media komunikasi internet adalah : 1) Mudah, cepat dan murah dengan jangkauan dunia, 2) Tidak ada birokrasi baik secara teknis maupun non teknis tersebar di berbagai pelosok kota.

Di dalam suatu jaringan internet menyediakan beberapa aplikasi yang dapat digunakan oleh para user. seperti : Email, Chatting, dan web. Ketiga aplikasi ini yang sering digunakan dan di masa depan. Ketiga aplikasi ini merupakan replika dari hal yang sering digunakan di era pra-internet. Internet sering disebut sebagai komunikasi virtual, yang sering dipahami sebagai virtual reality. Akan tetapi masyarakat sering salah paham mengenai komunikasi virtual dan dianggap sebagai virtual reality pada ruang lingkup (alam maya) dengan menggunakan internet.

Parks Association dalam risetnya yang berjudul “The Casual Gaming Market Update” mengemukakan bahwa dua pertiga pengguna internet dewasa di Amerika Serikat selalu bermain game online. Sedangkan 29 persen dan 19 persen masing-masing mengaku rutin menonton video online dan mengunjungi situs jaringan sosial.

2) Media Komunikasi Internal

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 :

- a. Telephone
- b. Surat
- c. Papan pengumuman
- d. House jurnal (Majalah Bulanan)
- e. Printed Material (Media komunikasi dan Publikasi berupa barang cetakan)
- f. Media Pertemuan dan pembicaraan

BAB IV

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Melva Balemong *Hotel & Resort* Jl. Patimura Sisemut No. 1 B, Krajan, Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50511.. Alasan pemilihan *Hotel & Resort* ini karena luasnya area dan model villa yang terpisah setiap bangunan didukung dengan jumlah karyawan yang tidak banyak khususnya di bagian *front office* dan *housekeeping*, dengan demikian komunikasi karyawan yang baik dalam melaksanakan pelayanan terhadap tamu sangat dibutuhkan.

B. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar (2013:10) adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada saat waktu tertentu. Metode Penelitian deskriptif kualitatif menurut Kusmayadi dan Sugiarto (2000:9) yaitu penelitian yang berusaha mendeskripsikan atau menggambarkan fenomena atau hubungan antar fenomena yang diteliti dengan sistematis, faktual dan akurat.

Spesifikasi penelitian yang digunakan penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif, penulis lebih menekankan

mengenai permasalahan yaitu fektifitas komunikasi antara *front office* dengan *housekeeping*.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat Penelitian

Melva Balemong *Hotel & Resort* Jl. Patimura Sisemut No. 1 B, Krajan, Ungaran, Kabupaten Semarang, Jawa Tengah 50511.

Waktu Penelitian

Bulan April – Juni 2020

D. Jenis Data Penelitian

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 primer merupakan data yang didapat secara langsung dari sumber-sumber pertama baik dari individu maupun dari kelompok. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung atau data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan baik oleh pihak pengumpul data primer atau oleh pihak lain. Data sekunder dari penelitian ini penulis dapatkan dari data Bagian *Front Office* dan *Housekeeping*, mempelajari buku-buku yang berhubungan dan laporan-laporan ilmiah terdahulu.

Jenis data dalam penelitian ini terdiri atas :

Catatan Lapangan

Dalam penelitian ini catatan lapangan digunakan untuk mendokumentasikan semua gejala-gejala atau fenomena situasi sosial yang tampak selama peneliti berada dilokasi penelitian. Catatan terdiri atas dua bagian, yakni (1) *deskripsi* yaitu tentang apa yang sesungguhnya kita amati, yang benar-benar terjadi menurut apa yang kita lihat, dengar dan amati dengan alat indra , dan (2) *komentar*, tafsiran, refleksi, pemikiran atau pandangan sesuatu yang kita amati.

Dokumentasi

Data dokumentasi digunakan peneliti untuk memperkuat hasil temuannya atau wawancara, dokumen-dokumen, dan arsip-arsip yang berguna dalam penelitian ini. Selain melalui wawancara dan observasi, informasi juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam. Peneliti perlu memiliki kepekaan teoritik untuk memaknai semua dokumen tersebut sehingga tidak sekadar barang yang tidak bermakna. Artinya bahwa Pengumpulan data melalui teknik ini dimaksudkan untuk melengkapi hasil data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dengan analisis dokumen ini diharapkan data yang diperlukan menjadi benar-benar valid. Dokumen yang dapat dijadikan sumber antara lain foto, laporan penelitian, buku-buku yang sesuai dengan penelitian, dan data tertulis lainnya.

E. Sumber Data Penelitian

Dalam penelitian kualitatif yang menjadi instrument utama dalam penelitian adalah manusia atau peneliti itu sendiri, Sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Unsur manusia sebagai instrumen kunci
- b. Unsur informan yang terdiri dari : *Head of Department* dan tamu
- c. Unsur non manusia sebagai data pendukung penelitian

F. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini, peran informan sangat penting dan perlu. Untuk menentukan informan dalam konteks objek penelitian diklasifikasikan berdasarkan kompetensi tiap-tiap informan. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposif. Usia dan peran informan menjadi salah satu kunci untuk memperoleh informasi yang memadai. Jumlah informan menjadi pengecualian ketika informasi yang diperoleh sudah dipandang memadai sehingga pencaharian informasi “data” dapat dihentikan.

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive* (pengambilan informan berdasarkan tujuan). Teknik penentuan informan ini adalah siapa yang akan diambil sebagai anggota informan diserahkan pada pertimbangan pengumpul data yang sesuai dengan maksud dan tujuan penelitian. Menurut Faisal teknik pengambilan sampel purposif adalah: Pengambilan informan berdasarkan informan penelitian. Penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan objek yang diteliti dan berdasarkan

keterkaitan informan tersebut dengan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan yang berkaitan dengan komunikasi antara *Front Office* dengan *Housekeeping* di Melva Balemong *Hotel & Resort* Kabupaten Semarang.

G. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu:

- a. Wawancara langsung (*interview*) Menurut Afifudin (2009: 82) wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu kepada seseorang yang menjadi informan atau responden. Dalam penelitian ini, penulis mengajukan pertanyaan kepada *Front Office Manager* dan *Executive Housekeeper* mengenai komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel and Resort.
- b. Observasi atau pengamatan Observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian(Widoyoko, 2014:46). Penulis mengamati langsung pekerjaan staf *front office* dan *housekeeping* pada saat operasional dan dibantu data-data yang ada di *front office* maupun *housekeeping*. Dalam penelitian ini, penulis mengamati bagaimana komunikasi antara dua departemen tersebut bagaimana prosedur-prosedur yang dilakukan ketika bekerja sama, antara *front office* dengan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel and Resort.

c. Studi Pustaka yaitu Menurut M. Nazir dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian mengemukakan bahwa yang dimaksud dengan studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan. (Nazir, 1988 : 11). Dalam penjelasan tersebut penulis menggunakan beberapa buku referensi untuk menjadi tolak ukur data yang didapatkan tentang komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong Hotel and Resort.

H. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif Menurut Sugiyono (2009: 15) metode analisis kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan kualitas atau keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Metode analisis data kualitatif yang dimaksud adalah analisa data mengenai obyek penelitian tanpa menggunakan sistem matematik, statistik, ekonometrik, atau model-model tertentu lainnya. Teknik analisa yang dilakukan penulis adalah membahas data yang diperoleh selama penelitian dengan membandingkan teori-teori yang digunakan.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Data

Melva Balemong Hotel & Resort berdiri pada tahun 2008, Balemong sendiri berasal dari kata “Bale” dan “Omong-omong” atau merupakan tempat untuk berkumpul keluarga dan tempat penyimpanan barang-barang antik milik keluarga Verhouven yang merupakan keturunan Belanda. Sebelum dijadikan hotel Balemong hanya sekedar tempat persewaan gedung. Dan dulu hanya memiliki 1 Joglo saja yang berasal dari Demak yang sudah berusia 100 tahun lebih dan biasa disebut Sewaka Lobby sekarang dialih fungsikan menjadi *lobby* hotel. Balemong memiliki *view* yang sangat bagus karena hotel ini dibangun di area persawahan serta berhadapan langsung dengan gunung ungaran. Sehingga dapat menciptakan suasana tenang bagi pembisnis ataupun tamu yang hanya ingin berwisata.

Melva Balemong Hotel & Resort memiliki lokasi yang sangat strategis. Hotel ini 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 dengan sentuhan modern.

Fasilitas Hotel

Melva Balemong *Hotel & Resort* memiliki fasilitas, diantaranya adalah:

A. Kamar Hotel

Melva Balemong *Hotel & Resort* memiliki 52 ruangan, terletak di beberapa Joglo dan memiliki 7 tipe kamar yaitu:

1. Standar room

Standard room ada di Joglo Pinayungan yang dibeli di klaten dan sudah ada sejak tahun 1920. Memiliki luas 18m².

2. Deluxe room

Merupakan tipe kamar terbanyak yang ada di Melva Balemong *Hotel & Resort*, memiliki luas 28m² dan terletak di Joglo Limasan.

3. Family room

Family room terletak di Joglo Pengayoman memiliki luas 35m².

4. Executive Queen

Kamar ini terletak di Joglo Kencana. Joglo Kencana sendiri dibangun pada tahun 1900 yang berhasil di bangun kembali oleh pemilik menjadi lebih modern.

5. Suite Queen

Kamar tipe ini terdapat di 3 Joglo yaitu Joglo Nakula, Sadewa dan Kinasih. Joglo ini berasal dari Klaten yang berhasil di bangun kembali oleh pemilik.

6. *Family suite*

Family suite terletak di 2 Joglo yaitu Joglo Lombok dan Joglo Nugraha dan memiliki luas sekitas 40m².

7. *Royal suite*

Royal suite merupakan kamar terluas, luasnya sekitar 90m² dan merupakan Joglo Kudus yang dibangun tahun 1850 dan merupakan bagian dari Masjid Agung Demak.

B. *Meeting Room*

Terdapat 1 *Ballroom* dan 6 *Meeting room* yang ada di Melva Balemong *Hotel & Resort*.

Tabel 5.1

Meeting room yang ada di Melva Balemong Hotel & Resort.

Room	Capacities			
	Theatre	Class room	U-Shape	Round table
J.Nugraha	25	20	20	16
J. Amongroso	80	80	30	50
J.Tirto	50	60	30	50
J. Amarta	130	250	80	130
Ramayana	150	250	80	150

Sumber : Front office Departement, 2020

C. *Restaurant, Pool & Fitness center*

1. *Kembul Bujono Restaurant*

Merupakan nama *restaurant* yang dipakai di *Melva Balemong Hotel & Resort*. *Kembul Bujono restaurant* memiliki konsep yang kental akan nuansa Jawa dan ditambah dengan unsur Chinese dan Belanda, restoran ini beroperasi dari pukul 6.30 pagi sampai pukul 11 malam. Di restoran ini selalu menyediakan menu yang bervariasi dan berbeda tiap harinya dan selalu menyediakan menu makanan khas Jawa tiap harinya. Restoran ini memiliki kapasitas sekitar 200 pax, dan yang membuat unik restoran outdoor dengan taman buah markisa belanda yang tumbuh diatas atap restoran.

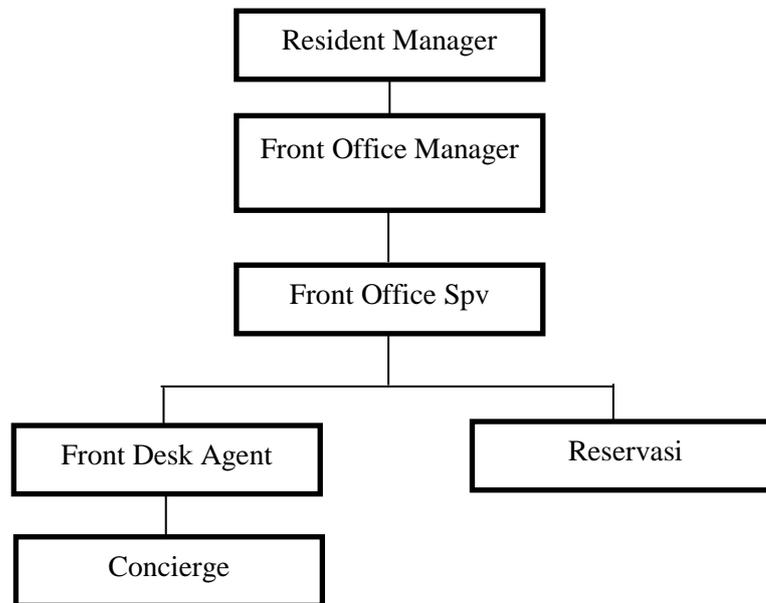
2. *Pool*

Melva Balemong Hotel & Resort memiliki *pool* yang berada di *outdoor* dan langsung berhadapan dengan hamparan sawah serta Gunung Ungaran. Yang membuat tamu betah berlama-lama berada di *pool*.

3. *Fitness Center*

Fitness center di *Melva Balemong Hotel & Resort* baru beroperasi mulai tanggal 1 April 2019, walaupun baru mulai beroperasi tapi peralatan yang digunakan sudah lengkap, dan tempatnya berada di dekat *pool*.

Struktur Organisasi *Front office Departement dan Housekeeping Departement* di Melva Balemong Hotel & Resort



Gambar 5.1

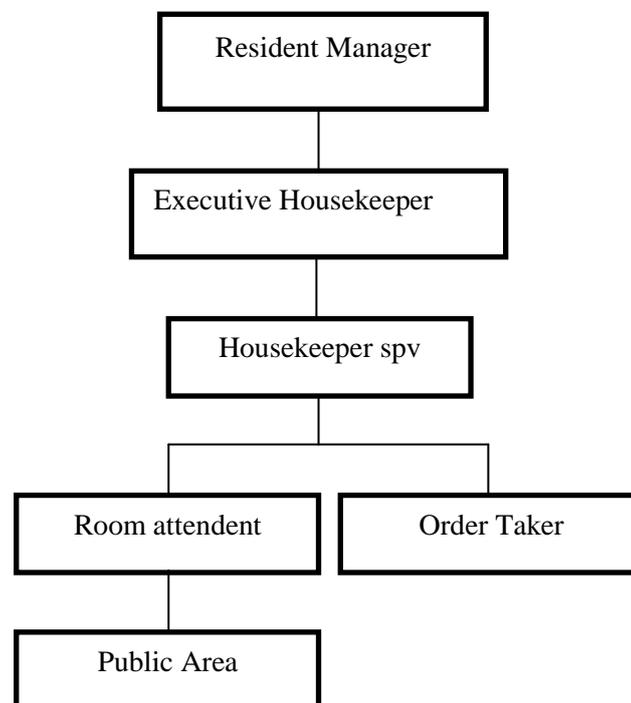
Struktur Organisasi *Front office Departement*

Sumber : Front office Departement, 2020

Keterangan :

1. *Resident Manager* adalah pimpinan tertinggi yang membawahi operasional di Melva Balemong *Hotel & Resort*.
2. *Front office Manager* adalah pimpinan di *front office departement* merupakan orang yang harus memastikan bawahannya menyambut tamu yang datang dengan cepat dan ramah, tamu-tamu yang telah reservasi mendapatkan kamar, dan barang-barang tamu ditangani dengan benar.
3. *Front office supervisor* adalah orang yang bertanggung Jawab atas kelancaran operasional

4. *Front Desk Agent* adalah petugas yang melayani tamu *check-in* maupun *check-out* sesuai prosedur yang telah ditetapkan manajemen.
5. *Reservation* adalah petugas operasional yang bertugas menangani seluruh pemesanan kamar hotel.
6. *Concierge* adalah petugas yang menangani penyambutan tamu, barang-barang tamu dan menangani penitipan barang tamu.



Gambar 5.2

Struktur Organisasi *Housekeeping*

Sumber : Housekeeping Departement, 2020

Keterangan :

1. *Resident Manager* adalah pimpinan tertinggi yang membawahi operasional di Melva Balemong *Hotel & Resort*.

2. *Executive Housekeeper* adalah orang yang bertanggung Jawab untuk mengawasi dan mengaraHousekeepingan semua aspek operasional dan administrasi di *guest room* dan *public area* dengan memastikan kenyamanan, kebersihan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu.
3. *Housekeeper Supervisor* adalah orang yang berugas dalam membantu kerja seorang *executive housekeeper* dan pembagian tugas bawahannya.
4. *Room attendant* adalah orang yang memeriksa sekaligus memelihara kenyamanan dan kebersihan kamar yang akan dijual sekaligus cek kondisi dan melaporkan status kamar sesuai dengan hasil pemeriksaan.
5. *Order Taker* adalah orang yang langung berhubungan dengan tamu saat meminta sesuatu serta membuat laporan atas penggunaan bahan pembersih dan menerima, mencatat, menyimpan barang temuan milik tamu.
6. *Public Area* bertanggung Jawab terhadap kebersihan, kerapaian dan pemeliharaan *public area*, seperti *lobby*, *Food & Beverage outlet*, *meeting room*, *office*, *parking area* dan sebagainya.

Jumlah Staff Front office dan Housekeeping Departement

Melva Balemong *Hotel & Resort* mempunyai beberapa staf sesuai dengan jabatan masing-masing. Sesuai yang dilihat pada tabel 5.2 dan 5.3 dibawah ini :

Tabel 5.2***Staff Front office Departement Melva Balemong Hotel & Resort***

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Front Office Manager</i>	1
2.	<i>Front Office Supervisor</i>	1
3.	<i>Front Desk Agent</i>	3
4.	<i>Concierge</i>	1
Total		6

Sumber : Front office Departement, 2020

Tabel 5.3***Staff Housekeeping Departement Melva Balemong Hotel & Resort***

No	Jabatan	Jumlah
1.	<i>Executive Housekeeper</i>	1
2.	<i>Houskeeper Supervisor</i>	1
3.	<i>Order Taker</i>	1
4.	<i>Room Attendant</i>	5
5.	<i>Public Area</i>	1
Total		9

Sumber : Housekeeping Departement, 2020

Table 5.4**Jumlah kamar di Melva Balemong Hotel & Resort**

No	JenisKamar	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
Junlah		52

Sumber : Front Office Departement, 2020

Hasil Observasi *Standart Operating Procedure* Front office Melva Balemong Hotel & Resort

1. Prosedur *check in - front office departement*
 - a. Mengecek ulang daftar *expected arrival* pada hari ini, serta melihat ada permintaan khusus atau tidak.
 - b. Memastikan status kamar sudah *vacant ready* yang akan diberikan kepada tamu
 - c. Berkoordinasi dengan team *housekeeping* jika sudah memasuki waktu *check in* tapi masih ada kamar dengan status *vacant clean* atau *vacant dirty*.

- d. Melakukan standar operasional salam kepada tamu dan menanyakan apakah sudah reservasi atau belum, jika sudah mintakan *id card* lalu bantu pengisian *Registration Form*. Jika tamu belum reservasi / *walk in guest* maka cek terlebih dahulu ketersediaan kamar.
 - e. Memberikan kunci kamar dan jelaskan kamar dengan *breakfast* atau tidak, menunjukkan arah restoran dan waktu *breakfast*.
 - f. *Bell boy* mengantarkan tamu dengan *golf car* sampai ke kamar, dan menjelaskan fasilitas kamar.
2. Prosedur *check out - front office departement*
 - a. *Front desk agent* mengecek *list expected departure* dengan mengecek ulang tentang *bill* dan sebagainya
 - b. *Courtesy call* untuk menanyakan tamu apakah akan *check out* atau *extend* (memperpanjang menginap)
 - c. Menyiapkan *golf car* untuk menjemput tamu dengan membawakan barang bawaanya
 - d. 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. Saat bersamaan tamu mengisi *guest satisfaction*
 - e. Jika team *housekeeping* sudah mengecek dan memberikan kode aman, maka *Receptionist* memberikan kabar bahwa kamar sudah selesai di cek.

3. Prosedur *laundry – front office departement*
 - a. *Receptionist* menerima *laundry* dari tamu
 - b. Konfirmasi kepada tamu tentang *laundry express* ataupun reguler dan jelaskan tentang perbedaan waktunya beserta harganya
 - c. Segera informasikan ke *order taker* bahwa ada *laundry* dari tamu kamar dan jelaskan tamu memilih *express* atau reguler.
 - d. *Receptionist* membuat note khusus di sistem dan *log book* bahwa tamu tersebut ada *laundry*.
4. Prosedur *extra bed – front office departement*
 - a. Tamu menginformasikan secara langsung kepada *front office*
 - b. *Reception* memberikan pilihan *extra bed* king koil ataupun reguler beserta *additional price*
 - c. Jika sudah segera menginfokan *housekeeping* bahwa kamar sekian menambah *extra bed*
 - d. *Posting* pada sistem sekaligus penambahan *pax* secara otomatis
 - e. *Courtesy call* apakah *extra bed* sudah terpasang apa belum
5. Prosedur *lost and found – front office departement*
 - a. *Housekeeping* menemukan barang di kamar atau pun area hotel, dan segera berkoordinasi dengan *front office*
 - b. *Front office* secara otomatis segera menghubungi tamu yang bersangkutan tapi jika tidak mengetahui pemilik barang tersebut segera mengembalikan kepada *housekeeping*.

Hasil Observasi *Standart Operating Prosedure Housekeeping Melva Balemong Hotel & Resort*

1. Prosedur *check in - housekeeping departement*
 - a. *Room attendant* menerima *list expected arrival* dari *front office*
 - b. Team *housekeeping* sudah *standby* di bagaian masing-masing dari daftar kamar yang akan digunakan oleh tamu yang akan datang.
 - c. Memprioritaskan pembersihan kamar yang akan digunakan untuk *check in*
 - d. Melakukan pembersihan dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan oleh pihak management
 - e. Segera melaporkan kepada *supervisor* jika sudah selesai melakukan pembersihan kamar, agar cepat di cek ulang oleh *supervisor* dan mengganti status *vacant ready* di sistem.
2. Prosedur *check out – housekeeping departement*
 - a. *Room attendant* mengecek *list expected departure*, dan berjaga di setiap Joglo
 - b. Membersikan kamar yang telah status *vacant dirty* dengan menunggu info kamar *check* dari *front office*
 - c. Segera mungkin mengecek kamar *check out* setelah mendapatkan info dari *front office*, pengecekan meliputi fasilitas yang ada di kamar dari jumlah *towel*, payung, ataupun *minibar* sekaligus mengecek kembali barang bawaan milik tamu maksimal waktu pengecekan adalah 10 menit.

- d. Jika kamar aman segera koordinasikan dengan team *front office* agar segera di informasikan ke tamu.
3. Prosedur *laundry – housekeeping departement*
 - a. *Room attendant* mendapatkan *laundry* dari *laundry bag* yang ada di kamar, karena jika ada tamu yang meletakkan baju pada *laundry bag* *housekeeping* secara otomatis akan melakukan prosedur *laundry*.
 - b. Menginformasikan kepada *front office* bahwa ada *laundry* di kamar tersebut.
 - c. *Front office* segera menginformasikan kepada pemilik kamar tentang *laundry express* atau reguler, dan segera melakukan *follow up* kepada *housekeeping*.
 - d. *Housekeeping* memberikan *laundry bill* kepada *Receptionist* yang kemudian akan diserahkan kepada tamu saat *check out*.
 4. Prosedur *extra bed – housekeeping departement*
 - a. Tamu secara langsung menginformasikan kepada *housekeeping* yang sedang *incharge* di kamar.
 - b. *Housekeeping* menayakan tentang *extra bed king koil* atau reguler.
 - c. Menginformasikan pada *front office* tentang kamar yang memasang *extra bed*.
 - d. *Housekeeping* melakukan pemasangan *extra bed*.
 5. Prosedur *lost and Front officeunt – housekeeping departement*
 - a. *Housekeeping* mendapatkan barang-barang *lost and found* yang ada di *front office* dalam waktu 24 jam.

- b. *Order taker* menyiapkan *form lost and found* dan bertugas menyimpannya dalam jangka waktu tertentu.
- c. Jika ada tamu yang akan mengambil maka *front office* menghubungi pihak *housekeeping* berdasarkan tanggal tertinggalnya dulu.

Hasil Wawancara Komunikasi antara *Front office dan Housekeeping*

Departement Melva Balemong Hotel & Resort

Dari hasil wawancara dengan Lawrance Sardjono selaku *Front Office Manager* dan Dita selaku *Executive Housekeeper* di Melva Balemong Hotel & Resort pada tanggal 28 Mei 2020, tentang komunikasi antara *front office departemnt* dan *housekeeping departement* di Melva Balemong Hotel & Resort sebagai berikut :

1. 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

2. Penanganan check out

- 1) Waktu penjemputan tamu dari *resort area* 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*

3. 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) *Housekeeping team* akan selalu otomatis mengambil pakaian tamu yang ada di *laundry bag* kamar saat *make up room* tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu yang bersangkutan

4. Penanganan *extrabed*

- 1) Ketika *front office* mendapatkan permintaan 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 dilakukan *posting* di sistem *front office*.

5. 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 *housekeeping team*.

6. 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 bagian yang sering dilupakan, seperti prosedur *extra bed* 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”.

B. Pembahasan

Komunikasi antara *front office departement* dan *housekeeping departement*

Komunikasi 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.

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 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 5.5

Komunikasi Antara *Front office* dan *Housekeeping*

No	Kegiatan	<i>Front office</i>	<i>Housekeeping</i>	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>room list</i> dari daftar <i>Expected Arrival</i> dan mengecek catatan apakah ada permintaan khusus dari tamu.	<i>Front office</i> melakukan plot kamar dan <i>EA list</i> ke HK <i>team</i> , 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 dengan team <i>front office</i> secara tepat dan cepat. Serta memberi kabar kamar yang sudah siap untuk dijual atau <i>vacant ready</i> .	FO mengecek <i>list EA</i> dan <i>courtesy call</i> kepada tamu Memberikan info kamar-kamar yang CO kepada HK via WA <i>group</i> dan menunggu konfirmasi kamar OK dari HK
3.	Prosedur <i>Laundry</i>	Mereneima <i>laundry</i> langsung dari tamu,	<i>Room attendant</i> menerima /	Tamu memberikan kepada team FO

		tanyakan <i>express</i> atau <i>reguler</i> jika sudah segera hubungi team <i>housekeeping</i> untuk segera dikerjakan.	mendapatkan <i>laundry</i> dari kamar tamu dan segera memberi info pada team <i>front office</i> untuk segera mengkonfirmasi kepada tamu.	kemudian dikonfirmasi oleh team FO tentang waktu <i>laundry</i> kepada HK, begitu pula HK mendapat <i>request laundry</i> langsung dari tamu dan mengkonfirmasi ke FO untuk proses penagihan
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 kepada <i>housekeeping team</i> untuk pemasangan <i>extra bed</i> , maka <i>housekeeping team</i> langsung berkoordinasi kepada <i>front office</i> untuk melakukan posting di sistem.	Jika ada tamu <i>request</i> ke FO konfirmasi dulu untuk jenis <i>bed</i> nya setelah selesai segera <i>posting system</i> dan info HK team, begitu pula HK team langsung konfirmasi ke FO beserta jenis <i>bed</i> dan konfirmasi kepada FO
5.	Prosedur	Petugas <i>room</i>	Mendapatkan info dari	Jika team HK

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

Sumber : Hasil olahan data 2020

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

- a. Kerjasama *front office* dan *housekeeping* sudah bisa dikatakan bagus dan lebih *comunnicative* dengan banyak cara dan strategi yang dibuat agar mengurangi terjadinya kesalahpahaman antara *front office* dan *housekeeping* salah satunya dengan membuat *Whatshapp group* yang berfungsi juga untuk penyampaian status kamar dan menyampaikan *request-request* tamu lainnya.
- b. 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.

- c. *Front office* selalu melakukan *update room status*. *Room status* selalu *update* secara *system*, dan *Front Office Manager* juga selalu mengecek secara rutin *departure room* setelah pukul 12.00 WIB. 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.
- d. *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 *housekeeping team* 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*.

- e. 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.

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

1. 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

2. Penanganan *check out*

- 1) Waktu penjemputan tamu dari *resort area* 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*

3. 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) *Housekeeping team* akan selalu otomatis mengambil pakaian tamu yang ada di *laundry bag* lamar saat *make up room* tanpa konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu yang bersangkutan

4. 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 *housekeeping team* dan langsung memasangnya sehingga konfirmasi yang dilakukan terlambat untuk segera dilakukan posting di sistem *front office*.

5. 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*

Solusi Komunikasi Kerja *Front office* dan *Housekeeping Departement* di *Melva Balemong Hotel & Resort*

- a. Peningkatan *skill* untuk staf operasional khususnya *front office* dan *Housekeeping* agar disetiap prosedur dilakukan dengan maksimal terutama dalam penguasaan SOP kerja.
- b. Peningkatan *knowledge*, hal ini sangat penting karena dibagian operasional langsung berhadapan dengan tamu dan untuk meminimalisir kesalahan informasiantara staf *Front office* dan *Housekeeping* harus sering diadakannya *sharing* produk oleh departemen-departemen terkait. Kegiatan peningkatan *knowledge* secara konkrit antara lain:
 - 1) Selalu diadakan *training* bagian operasioal setiap 6 bulan sekali untuk *refresh product knowledge* yang ada di Melva Balemong
 - 2) Kuis tentang produk-produk terbaru atau promo-promo terbaru saat proses pergantian *shift* , dari *shift* pagi ke *shift* sore dilakukan saat *shift handover*.

- 3) Pemberian atau peminjaman *leaflet* atau buku kecil yang berisikan data kamar luas dan tipenya kepada para staf yang masih *training*.
- c. Peningkatan pemahaman *attitude* , merupakan hal yang penting saling menghargai pendapat masing-masing kunci utama sukses dalam komunikasi antar departemen.

BAB VI

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan mengamati dan menganalisis komunikasi antara *front office* dan *housekeeping* di Melva Balemong *Hotel and Resort* kabupaten Semarang maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Penanganan proses *check in* ataupun *check out* belum sesuai dengan *standart* yang ada, karena masih ada kendala komunikasi sehingga membutuhkan waktu yang lama bagi tamu untuk menunggu.
2. Masih adanya miss komunikasi pada kegiatan operasional yang berkaitan dengan dua departemen tersebut seperti *laundry*, *extra bed* ataupun penemuan barang *lost and found*.
3. Masih terkendala di media kounikasi, dimana poses penyampaian *room status* membutuhkan waktu yang lama sehingga perubahan status kamar harus menunggu waktu yang lumayan lama.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan tugas akhir diatas, maka penulis merekomendasikan berupa saran-saran berikut :

1. Team *front office* harus menginformasikan waktu *check in* ataupun *check out* kepada tamu agar tamu tidak perlu menunggu lama jika kamar belum

siap, team *housekeeping* bisa langsung *standby* di masing-masing area kamar yang ada di *expected departure list* dan bisa langsung memproses pengecekan kamarnya agar proses *check out* bisa maksimal dan *front office* bisa dengan cepat memberikan info kepada tamu jika kamar sudah selesai dicek.

2. Perlu adanya *standar operating procedure* yang khusus menangani kegiatan tersebut, agar mengurangi terjadinya miss komunikasi antar departemen dan komplain dari tamu.
3. Segera komunikasikan permintaan tamu akan *laundry*, *extra bed* ataupun penemuan barang *lost and found* menggunakan media *handy talkie*.
4. Perlu adanya *handy talkie* agar penyampaian status kamar lebih efisien dan *housekeeping* harus selalu info posisi agar jika ada info *check out* segera di *follow up*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustinus, Darsono. (1992). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Associaton, P. *The Casual Gaming Market Update*, Amerika, 2008
- Djanuarga, I Gusti Ketut, Agung. (1987). *Penerimaan Tamu (Diktat Perkuliahan)*. Bali: Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata.
- Mulyana, Dedy.(2000-2007).*Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung : Rosdakarya.
- Effendy, Onong Uchana.(1984). *Ilmu Komunikasi Teori & Praktek*. Bandung : Rosdakarya
- Endar Sugiarto. (1999). *Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gary B, S., Thomas J, C., & Misty E, V. *Discovering Computers : Fundamentals*, 3thed. (Terjemahan). Jakarta: Salemba Infotek, 2007.
- Haszonics, J. (1989). *Front Office Operation*. Indiana : Bobbs Merrill Educational Publishing Indianapolis.
- Kasavana, L. M. (1990). *Effective Front Office Operation*. New York: Van Nostard Reinhold Company.
- Kusumastuti, Frida. (2002). *Dasar-dasarHumas*. Jakarta: PT Gahalia Indonesia

Mulyana, Dedy. (2005). *Ilmu Komunikasi Suatu Pengantar*. Bandung PT RemajaRosdaKarya.

Ngurah Putra, I Gusti. (1999). *Peranan Customer Service dalam meningkatkan mutu pelayanan*. Yogyakarta: Universitas Atmajaya.

Nurudin. (2004). *Sistem Komunikasi Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Oka, A. Yoeti. (1999). *Psikologi Pelayanan Wisata*. Jakarta : PT. Gramedia Pusaka Utama.

Prof. Dr. Alo Liliweri, M.S., *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*, (Jakarta: Prenada Media Group,2011)

Wikipedia Bahasa Indonesia, Perseroan Terbatas, https://id.m.wikipedia.org/wiki/Perseroan_Terbatas.

<http://pengertian-pengertian-info.blogspot.co.id/2015/11/pengertian-penanganan-keluhan-menurut.html>

http://epthealwayz.blogspot.com/2013/01/iklim-komunikasi-organisasi_14.html

<http://www.esaunggul.ac.id/article/hubungan-antara-iklim-komunikasi>

Personalia Penelitian

1. Ketua Peneliti
 - a. Nama Lengkap : Azis Nur Rosyid, SE., M.Par.
 - b. Jenis Kelamin : Laki - laki
 - c. NIP / NIDN : YA.2.00.04.008 / 0602027401
 - d. Disiplin Ilmu : Kepariwisataaan
 - e. Pangkat / Golongan : Penata / III B
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas / Prodi : Pariwisata / D3 Perhotelan
 - h. Waktu Penelitian : 3 bulan
2. Anggota Peneliti 1
 - a. Nama Lengkap : Artin Bayu Mukti, A.Par., M.Par.
 - b. Jenis Kelamin : Laki - laki
 - c. NIP / NIDN : YA.2.00.04.006 / 0606097601
 - d. Disiplin Ilmu : Kepariwisataaan
 - e. Pangkat / Golongan : Penata / III B
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas / Prodi : Pariwisata / D3 Perhotelan
 - h. Waktu Penelitian : 3 bulan
3. Anggota Peneliti 2
 - a. Nama Lengkap : Eddi Indro Asmoro, ST., MT.
 - b. Jenis Kelamin : Laki - laki
 - c. NIP / NIDN : YU.2.99.06.046/0028047401
 - d. Disiplin Ilmu : Teknik Industri
 - e. Pangkat / Golongan : Penata Muda / III A
 - f. Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 - g. Fakultas / Prodi : Teknik / S1 Teknik Industri
 - h. Waktu Penelitian : 3 bulan

	Produktivitas Kerja Karyawan Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Noormans Semarang 2017		
8	Analisis Operasional Reception dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Quest Semarang 2017	Ketua	Unisbank
9	Analisis Komunikasi dan Pelayanan Receptionist terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Wujil Resort and Convention Semarang 2019	Ketua	Unisbank
10	Pengaruh Penggunaan Tepung Tempe sebagai Bahan Komposit Pengganti Keju Edam dalam Pembuatan Kastangel 2019	Anggota	Unisbank
11	Analisis Prosedur Kerja dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Di Grand Edge Hotel Semarang 2019	Ketua	Unisbank

Semarang, 25 Juni 2020

Azis Nur Rosyid, SE, M.Par
NIDN 0602027401

2. Anggota Peneliti 2 orang

Anggota 1

Nama Lengkap : Artin Bayu Mukti, A.Par M.Par
 NIDN : 0606097601
 NIY/NIP : YA.2.00.04.006
 ID Sinta : 6671935
 E-mail :
 Pangkat/Golongan : Penata Muda/ III-A
 Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 Tempat/tanggal lahir : Semarang, 6 September 1976

Jenis Kelamin : Laki-laki

Perolehan Gelar Akademik : D4 : Manajemen Pariwisata 1999
S2 : Magister Kepariwisata tahun 2010

Alamat Kantor : Jl, Kendeng V Bendan Ngisor Semarang

Telp/Fax : 024 – 8414970 / 024 - 8441738

Fakultas/Progdi : Fakultas Pariwisata/D3 Perhotelan

No	Judul Penelitian & Publikasi	Sebagai	Sumber Dana
1	Analisis Keamanan dan Keselamatan Pengunjung di DTW Pantai (Studi kasus di Pantai Maron) Kota Semarang. 2009	Anggota	Unisbank
2	Pengembangan Produk Wisata Edukatif di Pabrik Gula Gondang Baru Klaten. 2011	Ketua	Unisbank
3	Pengaruh Personality dan Kemampuan Kerja Karyawan Terhadap Kepuasan Tamu pada Hotel Grand Surya Kediri. 2012	Anggota	Unisbank
4	Upaya Konservasi Bangunan Bersejarah Pura Mangkunegaran Surakarta sebagai obyek Wisata Budaya. 2012	Anggota	Unisbank
5	Pengaruh Program Keselamatan dan Kesehatan Kerja Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Food & Beverage Departemen Hotel Patra Jasa Semarang. 2013	Anggota	Unisbank
6	Program Pelatihan dan Pengembangan karyawan dan efektifitas pelaksanaanya pada saat peak season di Hotel Pandanaran Semarang 2014	Anggota	Unisbank
7	Pelestarian Jajanan Tradisional Khas Kota Semarang Sebagai Warisan Budaya Kuliner Nusantara yang Mendukung Program Pariwisata Jawa Tengah 2015	Anggota	Unisbank
8	Implementasi Program Promosi Di Rumah Makan Rodjo Semarang 2016	Ketua	Unisbank
9	Pengaruh Kemampuan Kerja dan Produktivitas Kerja Karyawan	Anggota	Unisbank

	Terhadap Kinerja Karyawan di Hotel Noormans Semarang 2017		
10	Analisis Operasional Reception dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Quest Semarang 2017	Anggota	Unisbank
11	Analisis Komunikasi dan Pelayanan Receptionist terhadap Kepuasan Tamu di Hotel The Wujil Resort and Convention Semarang 2019	Anggota	Unisbank
12	Pengaruh Penggunaan Tepung Tempe sebagai Bahan Komposit Pengganti Keju Edam dalam Pembuatan Kastangel 2019	Anggota	Unisbank
13	Analisis Prosedur Kerja dan Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Di Grand Edge Hotel Semarang 2019	Anggota	Unisbank

Semarang, 25 Juni 2020

Artin Bayu Mukti, A.Par M.Par
NIDN 0606097601

Anggota 2

Nama : Eddi Indro Asmoro, ST, MT
 NIDN : 0028047401
 NIY/NIP : YU.2.99.06.046/197404282005011001
 ID Sinta : 6164711
 Pangkat/Golongan : Penata Muda /III-A
 Jabatan Fungsional : Asisten Ahli
 Tempat dan tanggal lahir : Grobogan, 28 April 1974
 Jenis Kelamin : Laki-laki
 Fak/Program Studi : Teknik/Teknik Industri Unisbank

	Yogyakarta	Asisten Laboratorium APK&Ergonomi	1997-1998
		Asisten Mata Kuliah Manajemen Perawatan	1997-2001
		Asisten Mata Kuliah Statistik Industri 1 dan 2	1997-2001

Pengalaman penelitian

No	Penelitian	Keanggotaan	Tahun	Publikasi
1	2	3	4	5
1	Pengembangan Model Efektivitas Proses Knowledge Trasfer Sistem Triple Helix Sebagai Strategi Pengembangan IKM Dalam Inisiatif Strategi MP3EI Melalui Pendekatan SEM	Penelitian Tesis-S2	2013	Perpustakaan Digital ITS
2	Perancangan Incubator Model Triple Helix untuk Efektivitas Proses Knowledge Transfer sebagai Strategi IKM	Ketua (Best Paper)	2012	Proceding FEB UKSW
3	Konsep Manajemen Six Sigma untuk Aplikasi Pengendalian Kualitas pada Perguruan Tinggi	Anggota	2009	Dinamika Teknik
4	Penentuan Jenis Transportasi Pengiriman Beras untuk Efisiensi Biaya dengan Metode Heuristik	Ketua	2008	Dinamika Teknik
5	Konsep Penentuan Kebutuhan Komponen Mesin dengan Pendekatan Perawatan Preventif	Ketua	2007	Dinamika Teknik
6	Perencanaan Kebutuhan Bahan Baku dengan Metode Economic Order Quality (EOQ) pada PT. Tri Sinar Purnama Semarang	Ketua	2007	Dinamika Teknik

7	Studi Temperatur, Kebisingan, dan Pencahayaan untuk memprediksi Produksi Resistor dengan Jaringan Saraf Tiruan	Penelitian Skripsi-S1	2001	Perpustakaan Digital UII
---	--	-----------------------	------	--------------------------

Demikian riwayat hidup kami tulis dengan sebenarnya

Semarang, 25 Juni 2020

Eddi Indro Asmoro S.T., M.T.
NIP. 197404282005011001

Biaya Penelitian

No	Rincian	Pemasukan	Pengeluaran
1	Bantuan UNISBANK	Rp. 3.000.000,-	
2	Kesekretariatan (10%)		Rp. 350.000,-
3	Observasi & pengumpulan data (10%)		Rp. 300.000,-
4	Transportasi (25%)		Rp. 750.000,-
5	Honorarium (30%)		Rp. 900.000,-
6	Penyusunan data (15%)		Rp. 400.000,-
7	Lain-lain : Seminar, penyusunan laporan dan artikel (10%)		Rp. 300.000,-
	Jumlah		Rp. 3.000.000,-



UNIVERSITAS STIKUBANK SEMARANG

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN MASYARAKAT (LPPM)

SEKRETARIAT : J. In Lamba Juang No. 1 Semarang 50211
Telp. (201) 8431115, 8311468, 8441754 Fax (201) 8433405 E-mail : U2@stikubank.ac.id
Kampus Sembel : J. Cendek 11 Selandi Ngali Semarang
Telp. (201) 8414910, Fax (201) 8441758 E-mail : lppm@stikubank.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: 018/J.09/UNISBANK/PNTV/2020

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala LPPM Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang menugaskan kepada:

- | | | |
|---|------------------|--|
| 1 | Nama | : AZIS NUR ROSYID, S.E., M.Par., Sebagai Ketua Tim Penelitian |
| | NIDN | : 0602027401 |
| | Pangkat/Golongan | : Penata Muda Tkt. III.b |
| | Jabatan Akademik | : Asisten Ahli |
| 2 | Nama | : ARTIN BAYU MUKTI, A.Par., M.Par., Sebagai Anggota |
| | NIDN | : 0606097501 |
| | Pangkat/Golongan | : Penata Muda/II.a |
| | Jabatan Akademik | : Asisten Ahli |
| 3 | Nama | : EDDI INDRO ASMORO, S.T., M.T. |
| | NIDN | : 0028047401 |
| | Pangkat/Golongan | : Penata Muda/II.a |
| | Jabatan Akademik | : Asisten Ahli |
| 4 | Nama | : Katon Taqiyudin, Sebagai Anggota |
| | NIM | : 1706320012 |
| 5 | Nama | : Elisa Destya Violina, Sebagai Anggota |
| | NIM | : 1706320017 |
| | Unit Organisasi | : Universitas Stikubank (UNISBANK) Semarang |
| | Tugas | : Sebagai Tim Penelitian |
| | Judul | : ANALISIS KOMUNIKASI ANTARA FRONT OFFICE DAN HOUSEKEEPING DI MELVA BALEMONG HOTEL & RESORT KABUPATEN SEMARANG |
| | Tempat | : Kab. Semarang |
| | Jangka Waktu | : 20 April 2020 s/d 20 Juni 2020 |

Demikian harap dilaksanakan dan setelah selesai diharap memberi laporan Penelitian.

Semarang, 20 April 2020
Kepala LPPM

Dr. Agus Budi Santosa, M.Si

Tembusan kepada Yth:

1. Wakil Rektor I, J.II
2. Para Dekan dan Dir PPs
3. Ka. LPPM
4. Kabag PSCM / LPPM