



EFEKTIVITAS KOORDINASI ANTAR DEPARTEMEN DALAM MENDUKUNG LAYANAN HOUSEKEEPING DI ASTON INN BATU

Ayu Wakhidatul Setya Wardani ¹, Ni Made Ida Pratiwi ²

Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Ayuuuwakhidatul@gmail.com, idapратиwi@untag-sby.ac.id

Abstract (English)

Effective communication between the front office and housekeeping is a key element in hotel operations to ensure high quality service. At Aston Inn Batu, coordination between these two departments plays an important role in creating a comfortable and efficient guest experience. This research aims to analyze the effectiveness of communication between the front office and housekeeping in supporting the smooth daily operations of the hotel, as well as its impact on guest satisfaction. A descriptive method with a qualitative approach was used in this research, with data collected through direct observation, interviews with related staff, and analysis of operational reports such as room reconciliation and daily briefings. The research results show that structured communication through daily briefings, room status reports, and direct coordination can increase operational efficiency. However, challenges such as miscommunication can still occur, which require solutions in the form of communication training and the use of supporting technology. Effective communication between the front office and housekeeping not only ensures smooth operations, but also contributes significantly to guest satisfaction. With good communication, both departments are able to work synergistically to maintain high service standards.

Article History

Submitted: 16 Desember 2024

Accepted: 19 Desember 2024

Published: 26 Desember 2024

Key Words

communication, coordination, guest satisfaction

Abstrak (Indonesia)

Komunikasi yang efektif antara department front office dan housekeeping merupakan elemen kunci dalam operasional hotel untuk memastikan pelayanan yang berkesan untuk tamu. Di Aston Inn Batu, koordinasi antara kedua departemen ini berperan penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang nyaman dan efisien. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antara front office dan housekeeping dalam mendukung kelancaran operasional harian hotel, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif digunakan dalam penelitian ini, dengan data yang dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara dengan staf terkait, dan analisis laporan operasional seperti *room reconciliation* dan briefing harian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang terstruktur melalui briefing harian, laporan status kamar, dan koordinasi langsung mampu meningkatkan efisiensi operasional. Namun, tantangan seperti miskomunikasi masih dapat terjadi, yang memerlukan solusi berupa pelatihan komunikasi dan penggunaan teknologi pendukung. Efektivitas komunikasi antara front office dan housekeeping tidak hanya memastikan kelancaran operasional, tetapi juga berkontribusi signifikan terhadap kepuasan tamu. Dengan komunikasi yang baik, kedua departemen mampu bekerja secara sinergis untuk menjaga standar pelayanan yang tinggi.

Sejarah Artikel

Submitted: 16 Desember 2024

Accepted: 19 Desember 2024

Published: 26 Desember 2024

Kata Kunci

komunikasi, koordinasi, kepuasan tamu

PENDAHULUAN

Housekeeping merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kerapian kamar serta public area hotel. Untuk memastikan pelayanan berjalan lancar, diperlukan koordinasi yang baik antara housekeeping dengan front office. Front office bertugas berinteraksi langsung dengan tamu, sementara housekeeping memastikan kamar siap sesuai standar sebelum digunakan. Di Aston Inn Batu, komunikasi dan koordinasi antar-departemen menjadi kunci utama untuk memenuhi kebutuhan tamu secara efektif. Setiap proses, mulai dari permintaan layanan





tambahan oleh tamu seperti extra bad, teh, gula, kopi dan perlengkapan lainnya, hingga penanganan permintaan khusus seperti perubahan status kamar, memerlukan komunikasi yang terstruktur agar operasional berjalan efisien. Tantangan seperti permintaan mendesak dari tamu atau perubahan status kamar sering kali membutuhkan koordinasi cepat antar-departemen.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas komunikasi antara housekeeping dan departemen lain dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Dengan fokus pada pengalaman selama magang di Aston Inn Batu, penelitian ini juga mengeksplorasi dampak koordinasi yang baik terhadap kepuasan tamu dan efisiensi layanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang berfokus pada pengalaman magang di Aston Inn Batu. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi selama periode magang pada bulan September-Desember 2024. Selama magang, penulis terlibat langsung dalam berbagai aktivitas operasional di departemen housekeeping, termasuk koordinasi dengan front office dan departemen lain.

Observasi dilakukan untuk memantau bagaimana komunikasi dan koordinasi antara housekeeping dengan front office dalam menangani permintaan tamu, pengaturan status kamar, serta pengelolaan kebutuhan khusus tamu. Wawancara dilakukan dengan staf housekeeping dan front office untuk menggali lebih dalam tentang tantangan dan solusi yang diterapkan dalam memastikan kelancaran operasional. Selain itu, dokumentasi berupa laporan status kamar, catatan permintaan tamu, dan komunikasi antar-departemen juga dianalisis untuk menilai efektivitas koordinasi yang terjadi.

Metode ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai dinamika komunikasi antar-departemen di Aston Inn Batu serta dampaknya terhadap kepuasan tamu dan efisiensi layanan hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil yang diperoleh selama magang di Hotel Aston Inn Batu, dengan fokus pada komunikasi dan koordinasi antara departemen housekeeping dan front office. Hasil yang diperoleh akan dianalisis untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi, solusi yang diterapkan, serta dampaknya terhadap efisiensi operasional dan kepuasan tamu. Selain itu, bab ini juga akan mengeksplorasi bagaimana pengelolaan laundry, pengaturan status kamar, serta penyediaan perlengkapan kamar tambahan dapat mempengaruhi kelancaran operasional hotel dan pengalaman tamu.

Melalui pembahasan ini, akan dijelaskan pentingnya komunikasi yang efektif antara departemen untuk memastikan proses operasional berjalan lancar, terutama dalam memenuhi kebutuhan tamu dengan cepat dan tepat. Selain itu, akan dibahas juga bagaimana teknologi dan prosedur yang ada dapat mendukung koordinasi antar-departemen, serta bagaimana hal tersebut berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

Pembahasan ini bertujuan untuk memberikan wawasan mendalam mengenai peran penting komunikasi antar-departemen dalam operasional hotel, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan berdasarkan pengalaman yang didapatkan selama magang.



Tabel 1: Koordinasi antara Housekeeping dan Front Office

Aktivitas	Deskripsi	Tantangan	Solusi yang Diterapkan
Pengelolaan Permintaan Laundry	Front office menerima permintaan laundry dari tamu dan menginformasikan kepada housekeeping	Kesulitan memenuhi permintaan laundry mendesak pada jam sibuk	Penjadwalan laundry lebih efisien dan prioritas berdasarkan urgensi
Pengaturan Status Kamar	Front office mengupdate status kamar (check-in, check-out, atau perubahan status lainnya)	Perubahan status kamar yang mendadak	Komunikasi real-time melalui aplikasi internal hotel
Penyediaan Perlengkapan Kamar Tambahan	Permintaan tamu untuk perlengkapan tambahan seperti handuk ekstra atau bantal	Keterbatasan stok perlengkapan	Koordinasi dengan departemen penyimpanan dan pemesanan ulang perlengkapan

Pembahasan :

1. Pengelolaan Permintaan Laundry

Deskripsi: Selama magang, saya terlibat langsung dalam pengelolaan permintaan laundry dari tamu. Front office menerima permintaan laundry dari tamu dan meneruskan informasi tersebut ke housekeeping untuk diproses. Ada tiga jenis paket laundry yang ditawarkan di hotel, yaitu paket regular, paket 3 jam, dan paket 6 jam. Setiap paket memiliki waktu penyelesaian yang berbeda, dan pemilihan paket tergantung pada urgensi permintaan tamu.

Tantangan: Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah permintaan laundry yang datang mendesak pada jam sibuk, terutama untuk paket 3 jam dan 6 jam. Banyaknya permintaan laundry pada waktu yang bersamaan. Hal ini menjadi lebih rumit saat hotel mengalami tingkat *occupensi* yang tinggi, sehingga laundry yang harus diproses dalam waktu cepat bertambah banyak.

Solusi yang Diterapkan: Untuk mengatasi tantangan ini, departemen housekeeping melakukan penjadwalan laundry yang lebih efisien, dengan memprioritaskan permintaan laundry yang lebih mendesak. Koordinasi yang baik dengan front office memungkinkan staf housekeeping untuk mengetahui tingkat urgensi permintaan laundry dan menyesuaikan prosesnya agar tetap tepat waktu. Selain itu, penggunaan sistem manajemen laundry yang lebih terstruktur juga membantu mempercepat proses.

Dampak Positif: Dengan solusi yang diterapkan, permintaan laundry yang mendesak dapat dipenuhi tepat waktu, yang meningkatkan kepuasan tamu. Proses laundry yang efisien juga mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Tamunya merasa puas



karena kebutuhan mereka dapat dipenuhi dengan cepat, yang pada gilirannya meningkatkan citra hotel.

2. Pengaturan Status Kamar

Deskripsi: Status kamar diupdate secara real-time oleh *front office*, yang mencakup informasi seperti *check-in*, *check-out*, atau perubahan status kamar lainnya. Informasi ini diteruskan kepada housekeeping untuk memastikan kamar siap digunakan oleh tamu. Setiap perubahan status kamar, seperti *early check-in* atau *late check-out*, memerlukan penyesuaian dalam jadwal pembersihan kamar. Pengaturan status kamar yang tepat waktu sangat penting untuk memastikan bahwa kamar selalu siap sesuai dengan permintaan tamu.

Tantangan: Perubahan status kamar yang mendadak sering kali menyebabkan kesulitan dalam pengaturan jadwal pembersihan kamar. Misalnya, jika ada tamu yang melakukan *early check-in* atau *late check-out*, housekeeping harus segera menyesuaikan jadwal pembersihan dan memastikan bahwa kamar siap dalam waktu yang terbatas. Hal ini bisa mengakibatkan kamar tidak siap tepat waktu atau terjadi miskomunikasi antara departemen housekeeping dan *front office*, yang berdampak pada ketidaknyamanan tamu.

Solusi yang Diterapkan: Penggunaan aplikasi *sentec* memungkinkan pembaruan status kamar secara real-time menjadi solusi utama dalam mengatasi tantangan ini. Dengan aplikasi tersebut, *front office* dapat segera menginformasikan housekeeping tentang perubahan status kamar, memungkinkan tim housekeeping untuk menyesuaikan jadwal pembersihan dan memastikan kamar siap tepat waktu. Selain itu, koordinasi yang lebih intens antara *front office* dan housekeeping, seperti rapat singkat setiap pagi untuk membahas status kamar, juga membantu memastikan bahwa setiap perubahan dapat segera ditindaklanjuti.

Dampak Positif: Dengan solusi ini, proses pengaturan status kamar berjalan lebih efisien dan tepat waktu. Kamar yang siap sesuai permintaan tamu meningkatkan kepuasan tamu dan memastikan operasional hotel tetap lancar. Selain itu, solusi ini membantu mengurangi kesalahan komunikasi yang sering terjadi, yang dapat memperburuk pengalaman tamu.

3. Penyediaan Perlengkapan Kamar Tambahan

Deskripsi: Permintaan perlengkapan kamar tambahan, seperti handuk, extra bad, teh, gula, kopi, dan perlengkapan lainnya, diterima oleh *front office* dan diteruskan ke housekeeping untuk dipenuhi. Permintaan ini sering kali datang mendadak, terutama ketika tamu membutuhkan perlengkapan tambahan di luar kebutuhan standar kamar mereka. Proses penyediaan perlengkapan kamar tambahan harus dilakukan dengan cepat dan tepat agar tamu merasa nyaman yang maksimal di proses dalam 15 menit.

Tantangan: Keterbatasan stok perlengkapan kamar, terutama pada saat puncak *occupensi*, menjadi tantangan dalam memenuhi permintaan tamu yang mendesak. Stok perlengkapan yang tidak mencukupi dapat menyebabkan keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu, yang tentunya berdampak negatif pada kepuasan tamu. Selain itu, kesalahan dalam pencatatan permintaan juga dapat menyebabkan kekeliruan dalam pengiriman perlengkapan kamar tambahan.

Solusi yang Diterapkan: Koordinasi yang lebih baik antara housekeeping dan departemen penyimpanan sangat membantu dalam mengatasi masalah ini. Dengan memantau stok perlengkapan secara *real-time* dan melakukan pemesanan ulang perlengkapan yang dibutuhkan, permintaan tamu dapat dipenuhi tanpa keterlambatan. Sistem manajemen hotel yang memungkinkan pemantauan stok secara efisien juga berperan besar dalam mengelola perlengkapan dengan lebih baik. Selain itu, adanya prosedur standar yang jelas dalam pengelolaan permintaan perlengkapan kamar tambahan membantu staf housekeeping untuk memenuhi permintaan dengan cepat dan akurat.



Dampak Positif: Dengan solusi ini, permintaan perlengkapan kamar tambahan dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat waktu. Hal ini meningkatkan kenyamanan tamu dan kepuasan mereka terhadap layanan hotel. Keberhasilan dalam memenuhi permintaan ini juga mencerminkan profesionalisme dan efisiensi hotel dalam memberikan layanan kepada tamu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif antara departemen housekeeping dan front office memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran operasional hotel. Selama magang di Hotel Aston Inn Batu, saya menemukan bahwa setiap kegiatan yang melibatkan kedua departemen ini, seperti pengelolaan laundry, pengaturan status kamar, dan penyediaan perlengkapan kamar tambahan, memerlukan koordinasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan dengan efisien dan memenuhi ekspektasi tamu.

Tantangan yang dihadapi, seperti permintaan laundry yang mendesak, perubahan status kamar secara mendadak, serta keterbatasan stok perlengkapan kamar, dapat diatasi dengan solusi yang tepat, seperti pemanfaatan teknologi untuk pembaruan status kamar secara real-time, penjadwalan laundry yang efisien, dan pemantauan stok perlengkapan yang lebih baik. Koordinasi yang baik antara housekeeping dan front office terbukti meningkatkan efisiensi operasional dan meminimalkan miskomunikasi, yang pada gilirannya berkontribusi pada kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kemampuan departemen-departemen terkait untuk bekerja sama dengan baik. Hotel yang memiliki sistem komunikasi yang terstruktur dan prosedur yang jelas akan mampu memberikan layanan yang lebih baik dan meningkatkan pengalaman tamu.

Saran

Untuk tetap memenuhi harapan tamu yang terus berkembang, hotel dapat terus berinovasi dengan memperkenalkan layanan baru, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kenyamanan tamu, serta meningkatkan personalisasi layanan agar setiap tamu merasa lebih dihargai dan diperhatikan. Inovasi yang berkelanjutan akan memperkuat posisi hotel di pasar yang kompetitif.

DAFTAR PUSTAKA

- AZIS NUR ROSYID, A. B. (2023). *ANALISIS KOMUNIKASI ANTARA FRONT OFFICE DAN HOUSEKEEPING DI MELVA BALEMONG HOTEL & RESORT, KAB. SEMARANG*.
- Hadyan Wahyu Dewanto, I. H. (2024). *Pengaruh Komunikasi terhadap Kinerja Karyawan pada Hotel Tentrem Yogyakarta*.
- Hananto, K. (2024). *Moderasi Human Capital pada Pengaruh Praktik Manajemen Sumber Daya Manusia terhadap Inovasi Layanan Hotel di Yogyakarta*.