

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu penunjang untuk majunya dunia pariwisata adalah hotel, yaitu sebagai sarana akomodasi bagi para wisatawan, baik wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara. Untuk memberikan gambaran terhadap perkembangan bidang industri perhotelan dalam beberapa dekade, maka berbagai macam cara akan dilakukan atau ditingkatkan demi mempertahankan pelanggannya mulai dari peningkatan kualitas pelayanan, fasilitas-fasilitas tamu, renovasi bangunan sampai pada pembinaan kerjasama, koordinasi dan komunikasi karyawan dalam setiap departemen di hotel. sehingga dipandang perlu untuk dapat membentuk suatu *team work* demi memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

Suatu hotel menginginkan tamunya merasa nyaman bila berada ditempatnya menginap dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Kotornya kamar, kurangnya fasilitas, lambatnya penanganan kebersihan kamar tamu, dimana tamu yang telah *check in* dan segera ingin menempati kamarnya mendapatkan situasi kamar yang masih dibersihkan oleh *room boy/maid*, serta lambatnya penanganan *check in* tamu dimana tamu yang akan segera *check in* terpaksa menunggu lama karena menunggu kamar-kamar yang akan dibersihkan, hal tersebut merupakan sumber datangnya keluhan-keluhan tamu. Tamu selalu menginginkan segala kebutuhannya dapat dipenuhi oleh hotel tempat ia menginap, hal tersebut wajar mengingat bahwa tamu mengharapkan mendapatkan

pelayanan yang seimbang dengan biaya yang telah dikeluarkan selama menginap. Penyampaian informasi, koordinasi dan komunikasi yang cepat dan tepat baik kepada semua departemen-departemen dalam hotel merupakan perwujudan yang tumbuh dari terciptanya kerjasama yang baik.

Hotel mempunyai lingkup pelayanan yang luas, diantaranya seperti pelayanan pemesanan kamar, pusat informasi, pengisian registrasi, telepon operator, pelayanan makan dan minum, pelayanan pemesanan makanan kedalam kamar tamu, ruang rapat, pelayanan pencucian pakaian dan setrika, pelayanan antar jemput dengan mobil hotel dan pelayanan tempat menyimpan barang-barang berharga milik tamu di Kantor Depan. Setiap departemen di hotel mempunyai tugas yang berbeda dalam pelayanan terhadap konsumen (tamu), sehingga semua departemen memerlukan koordinasi dan komunikasi yang baik.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan oleh penulis, koordinasi dan komunikasi antara Tata Graha dan Kantor Depan di hotel Copthorne Orchid tidak berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Kurangnya koordinasi dan komunikasi yang terjadi antara dua departemen ini mengakibatkan status kamar yang seharusnya sudah bisa dijual, tidak bisa dijual karena status kamar kosong dan bersih di sistem Tata Graha masih kotor belum diganti. Kondisi seperti ini berulang-ulang mengakibatkan kerugian hotel.

Kantor Depan selalu mengirimkan daftar hunian kamar setiap hari pada waktu pagi hari, untuk melaporkan kamar-kamar yang sudah ditinggalkan tamu ke bagian Tata Graha. Akan tetapi bagian Tata Graha sering kali menerima laporan kamar yang ditinggalkan tamu tidak sesuai dengan jam keluar tamu yang

sebenarnya. Keterlambatan laporan pergantian status kamar yang dilakukan oleh bagian Kantor Depan mengakibatkan kinerja *roomboy/maid* tidak efektif.

Pada tabel 1 adalah salah satu contoh perbedaan data *Discrepancy report* antara Kantor Depan dengan Tata Graha di hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia.

Tabel 1 daftar *discrepancy report* di hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia

Tggl,bln/ Thn	Kamar	Tipe kamar	Status kamar	HK status	FO status	FO persons	HK persons	Discrepancy
05-01-16	1419	SP1K	Dirty	VAC	OCC	2	2	Skip
02-07-15	1728	SP2S	Dirty	OCC	VAC	2	2	Skip
25-01-16	1722	SP2P	Dirty	VAC	OCC	2	2	Skip

Sumber :Hotel Copthorne Orchid Penang,2016

Permasalahan lain terjadi disebabkan karena kurangnya koordinasi dan komunikasi antara *supervisor* Tata Graha dan *roomboy*. Pada saat tamu *checkout*, bagian Kantor Depan tidak langsung mengganti status kamar tetapi terlebih dahulu melaporkan ke *supervisor* Tata Graha. *Supervisor* selalu terlambat untuk mengganti status kamar karena menunggu hingga 10 kamar dalam keadaan bersih setelah itu mengganti status kamar di sistim, dengan keterlambatan pergantian status kamar inilah yang menyebabkan *roomboy/maid* terlambat untuk membersihkan kamar yang akan segera di tempati oleh tamu.

Diduga karena adanya kelalaian oleh operator yang menangani telepon mengakibatkan komunikasi antara departemen terhambat, kemungkinan besar

yang mengawasi telepon tidak mengerjakan tugasnya dengan baik atau telepon digunakan untuk kepentingan pribadi. Sehingga bagian Kantor Depan akan memberitahukan informasi status kamar kebagian Tata Graha terhambat begitu juga dengan bagian Tata Graha kepada bagian Kantor Depan karena telepon selalu sibuk dan berdampak terhadap penjualan kamar.

Atas dasar uraian masalah di atas maka penulis sangat terdorong untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul **“Koordinasi dan Komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Copthorne Orchid Penang, Malaysia”**.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti dapat mengidentifikasi belum adanya komunikasi dan koordinasi yang baik antara Kantor Depan dan Tata Graha di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia, sehingga mengakibatkan pelayanan yang diterima oleh tamu tidak sesuai dengan yang diharapkan.

1.3. Rumusan Masalah

Dari hasil identifikasi masalah di atas maka penulis merumuskan masalah yang terjadi yaitu : **“Bagaimana koordinasi dan komunikasi antara Kantor Depan dengan Tata Graha dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia”**.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan tugas akhir ini adalah untuk memperbaiki hubungan antara Kantor Depan dengan Tata Graha dalam meningkatkan kinerja *roomboy/maid* di Hotel Copthorne Orchid Penang sehingga sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

1.5. Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat buat literature penulis dan pembaca mengenai pentingnya membangun hubungan kerja sama antara departemen di hotel serta memberikan gambaran bagi pembaca yang berminat di bidang yang sama.

1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pihak hotel khususnya pada dua departemen dalam membangun hubungan kerja sama yaitu Kantor Depan dan Tata Graha di Hotel Copthorne Orchid Penang Malaysia dalam meningkatkan pelayanan terhadap tamu.