

4. ISI DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Singkat Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Hotel Majapahit didirikan pada tahun 1910 dengan nama Hotel Oranje dan terletak di jantung kota Surabaya. Pendirinya bernama Lucas Martin Sarkies yang adalah salah satu anggota keluarga Sarkies, yaitu pemilik antara lain Hotel Raffles di Singapura, Hotel The Strand di Burma dan Hotel Eastern dan Oriental di Penang, Malaysia.

Pada Pertengahan Perang Dunia II, yaitu pada tahun 1942, Hotel Oranje diduduki oleh Jepang dan digunakan sebagai barak militer dan tempat penampungan penjara sementara untuk wanita dan anak-anak Belanda. Pada saat itu Hotel Oranje dikenal dengan nama Yamato Hotel dan Hotel Yamato.

Pada masa 1945, tepatnya pada tanggal 19 September 1945 terjadi insiden perobekan Bendera Belanda (Bendera Merah Putih Biru) di hotel ini. Para pemuda pejuang Indonesia beramai-ramai meneriakkan kata-kata merdeka dan merobek warna biru dari Bendera Belanda, mengubahnya menjadi bendera Indonesia, yaitu Merah Putih. Beberapa bulan kemudian, ketika terjadi revolusi di Surabaya, hotel ini dikenal dengan nama Hotel Merdeka atau The Liberty Hotel.

Pada tahun 1946, hotel ini kembali dikelola oleh keluarga Sarkies dan namanya diubah menjadi Hotel L.M.S. (Lucas Martin Sarkies). Kemudian pada tahun 1969, Hotel L.M.S diganti kembali namanya menjadi Hotel Majapahit oleh pemilik barunya, yaitu Mantrust di Holding Co.

Pada tanggal 29 April 1993 Hotel Majapahit dibeli oleh Sekar Group, salah satu konglomerat Indonesia dan tiga bulan kemudian, Sekar Group dan Mandarin Oriental Hotel Group menandatangani persetujuan untuk pengelolaan hotel dan membentuk *joint venture company* "PT. Sekman Wisata".

Akhirnya pada tanggal 19 Januari 1995, setelah 2 tahun renovasi, Hotel Majapahit dibuka kembali sebagai Hotel Bintang Lima dan meraih posisi sebagai salah satu Hotel yang terkemuka di Surabaya.

4.1.2. Fasilitas

Saat ini Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya mempunyai 143 kamar dengan tipe-tipe sebagai berikut :

1. *Superior* : 9 kamar
2. *Deluxe* : 12 kamar
3. *Garden Terrace* : 23 kamar
4. *Executive Suite* : 89 kamar
5. *Majapahit Suite* : 9 kamar
6. *President Suite* : 1 kamar

Di samping itu, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya juga mempunyai 9 ruang serba guna, yaitu :

1. Balai Adika
2. Serayu
3. Mahakam
4. Barito
5. Bromo
6. Shima
7. Kapuas
8. Rokan
9. Brantas

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya mempunyai *Business Centre* yang menyediakan pelayanan kurir, penterjemahan, penyewaan ruang konferensi dan komputer. Selain *Business Centre*, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya juga mempunyai *Lobby Shop* yang letaknya jadi satu dengan *business centre* yang menyediakan souvenir, hasil kerajinan dari seluruh Indonesia, majalah, buku, koran bahkan obat-obatan.

Untuk restoran, toko kue dan bar, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya mempunyai :

1. Indigo Restoran dan Bar, menyediakan internasional menu
2. Toko Deli, menyediakan pastry and bakery, coklat, kopi dan sebagainya.
3. Sarkies Seafood Restaurant, menyediakan Chinese food
4. Bar Palem, berlokasi di *pool side* dan menyediakan aneka menu sehat.

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya juga mempunyai Majapahit *Gym* bagi para tamu dan *member* yang ingin berolahraga. Selain itu Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya bekerja sama dengan Martha Tilaar juga menyediakan spa (Mandarin Oriental spa By Martha Tilaar).

4.1.3. Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi Hotel ini merupakan gambaran umum dari struktur organisasi perusahaan. (dapat dilihat pada lampiran 1)

4.1.4. Visi Perusahaan

Setiap perusahaan pasti memerlukan visi agar kinerja perusahaannya tidak melenceng. Hotel Majapahit Mandarin Oriental juga mempunyai sebuah visi yang disingkat dengan DELIGHT, yaitu:

- *Distinctive*
A unique collection of individual hotels
- *Exotic*
The magic of the orient, with a sense of place
- *Lively*
A place with energy and momentum
- *Imaginative*
Innovative design & services to excite and entertain
- *Guest-centered*
A service that's personal, passionate and surprising
- *Harmonious*
Caring service combines with special touches
- *Time*
A place which give time to enjoy, relax and reflect

4.1.5. Misi Perusahaan

Dalam menjalankan visinya, Hotel Majapahit juga mempunyai misi perusahaan. Isinya yaitu *“Our mission is to completely delight and satisfy our guests. We are committed to making a different every day, continually getting better to keep us the best”*.

Dalam menjalankan misi tersebut, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya juga mempunyai “*Guiding Principles*”, yaitu :

- *Delighting our guests*
- *Working together as colleagues*
- *Promoting a climate of enthusiasm*
- *Being the best*
- *Delivering shareholder value*
- *Playing by the rules*
- *Acting with responsibility*

Selain itu, Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya juga mempunyai “Core Values” yang berfungsi sebagai acuan untuk melakukan yang terbaik, isinya yaitu :

- *We will be the friendliest hotel in the world*
Kita akan menjadi hotel yang teramah di dunia.
- *We will always go an “Extra Step” to delight our guests.*
Kita akan selalu berusaha memberi suatu nilai tambah dalam menyenangkan tamu kita.
- *We will respect and help each other at all times*
Kita akan tetap menghargai dan saling menolong satu sama lain di setiap saat.
- *We will all make an effort to sell*
Kita akan selalu berusaha meningkatkan penjualan di Hotel.

Dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari, Hotel Majapahit Mandarin Oriental mempunyai “Mandarin Oriental Pillars” bagi para karyawan yang berfungsi sebagai pondasi untuk mencapai *core values* dari visi perusahaan. (dapat dilihat pada lampiran 2)

4.2. Identifikasi Operasional Kerja Departemen *Front Office* Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Front Office adalah satu dari beberapa departemen yang tergabung dalam organisasi Hotel. Keberadaan *Front Office* merupakan kesan pertama pada tamu yang datang ke hotel ini, dan *Front Office* juga mempunyai eksistensi sebagai

pusat informasi, tentunya yang berhubungan dengan tamu. Adapun fungsi utama Departemen *Front Office* adalah sebagai berikut :

- Menerima dan menangani pembenahan kamar
- Menangani kedatangan dan keberangkatan tamu termasuk barang bawaannya.
- Melaksanakan pencatatan tamu.

Selain tersebut di atas, *Front Office* mempunyai beberapa fungsi lainnya yang tak kalah pentingnya :

- Menyatakan informasi layanan tamu, yang meliputi informasi mengenai fasilitas hotel, *event-event* yang berlangsung dan informasi tambahan di luar hotel (*event* yang ada di kota tersebut, lokasi, mall, tempat-tempat hiburan dan lain-lain).
- Mengadakan koordinasi pelayanan kepada tamu, yang meliputi hubungan antara petugas di depan dan di belakang (internal) dan menangani masalah atau keluhan tamu.
- Menangani pembayaran tamu, yang meliputi menyimpan *bill* tamu dan menerima/menagih pembayaran.
- Menangani layanan lainnya, seperti menangani surat, kunci, panggilan atau pesan tamu dan menangani *telephone*, *facsimile*, serta alat komunikasi lainnya.

Bagan 4.1 adalah struktur organisasi departemen *Front Office* Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.

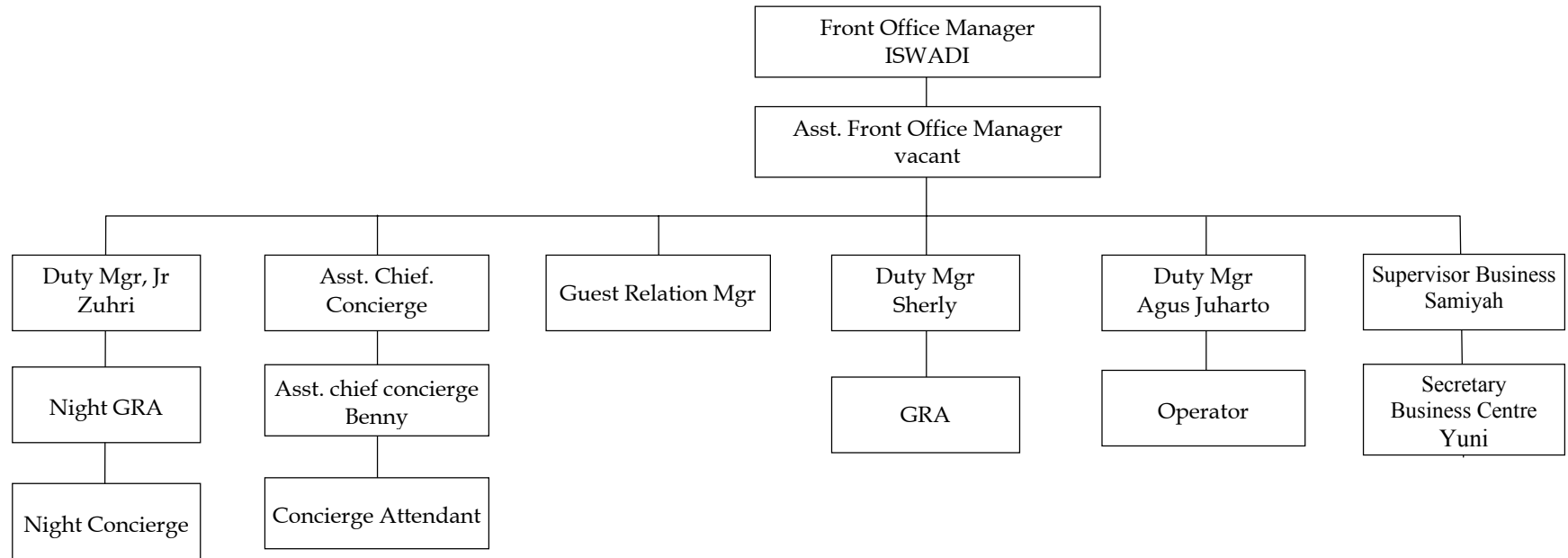
Dalam hubungan komunikasi dengan *Housekeeping*, *Front Office* memiliki beberapa bagian yang sering berkomunikasi dengan personil/bagian di *Housekeeping* antara lain :

1. *Front Office Manager*

Tugas Utama

- Mengarahkan dan mengawasi seluruh subordinal secara langsung dan menjamin bahwa operasional sehari-hari di kantor depan berjalan lancar.
- Mengadakan koordinasi antara departemen

FRONT OFFICE ORGANIZATION CHART



Bagan 4.2 : Struktur Organisasi Departemen *Front Office*
Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Tugas-tugas dan tanggung jawab:

- Merencanakan pelatihan
- Merencanakan dan mengontrol *budget* departemen
- Mengawasi secara langsung pekerjaan bawahan terutama jam sibuk.
- Mengontrol kondisi kamar yang paling akhir, untuk mencegah hal-hal yang tidak terkontrol demi penjualan kamar.
- Mencek ulang credit limit tamu
- *Handle complain*
- Sebagai koordinator untuk komunikasi antar departemen.

2. *Duty Manager*

Tanggung jawab *Duty Manager* antara lain :

- Bertindak sebagai *night manager* dan bertanggung jawab melakukan *night audit* (memeriksa laporan status kamar, umumnya pada pukul 23.00 dimana transaksi sangat minim terjadi).
- Menangani keluhan tamu
- Menyambut tamu di lobby dan membantu *Guest Relation Agent* di *Front Desk* selama masa ramai
- Memeriksa semua kamar VIP sebelum kedatangan untuk memastikan semuanya sudah siap dan menyambut VIP
- Mengawasi semua bagian *Front Office*

3. *Guest Relation Manager*

Seorang *Guest Relation Manager* bertugas menjadi *supervisor* operasional kerja semua *concierge, reception, business centre & lobby lounge*. Tugas utamanya adalah menjalin komunikasi dengan tamu. Jadi seorang *Relation Manager* harus selalu memastikan semua reservasi telah lengkap dan benar, menangani semua reservasi VIP dan VIP *amenities*, memeriksa apakah kamar *Expected Arrival* sudah benar-benar siap dan menyambut tamu.

4. *Guest Relation Agent (GRA)*

GRA adalah personil *Front Office* yang bertugas di *Front Desk* dan langsung menangani proses *check-in*, proses *check-out*, komplain dari tamu, dan sebagainya. Sumber informasi koordinator pelayanan tamu.

5. *Operator*

Operator adalah bagian dari *Front Office* yang menangani telepon dari luar hotel (*outside call*) maupun telepon dari dalam, dan menangani *paging system*. Dalam berkomunikasi antar departemen, operator yang menjadi salah satu media/sarana komunikasi dalam menyalurkan informasi-informasi melalui telepon, *paging system*, *Handy Talkie* dan lainnya.

4.3. Identifikasi Operasional Kerja Departemen *Housekeeping* Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Housekeeping dalam terjemahan bahasa Indonesia dikenal dengan Tata Graha sehingga *Housekeeping* adalah departemen yang bertugas untuk menjaga kebersihan kamar, area publik, *lobby*, taman, *laundry* dan *linen service*, sekaligus menciptakan keindahan hotel. Bagan 4.2 adalah struktur organisasi Departemen *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.

Sama halnya dengan *Front Office*, *Housekeeping* mempunyai bagian-bagian yang sering berkomunikasi dengan personel *Front Office*, terutama dalam hal pertukaran informasi status kamar. Bagian-bagian tersebut antara lain :

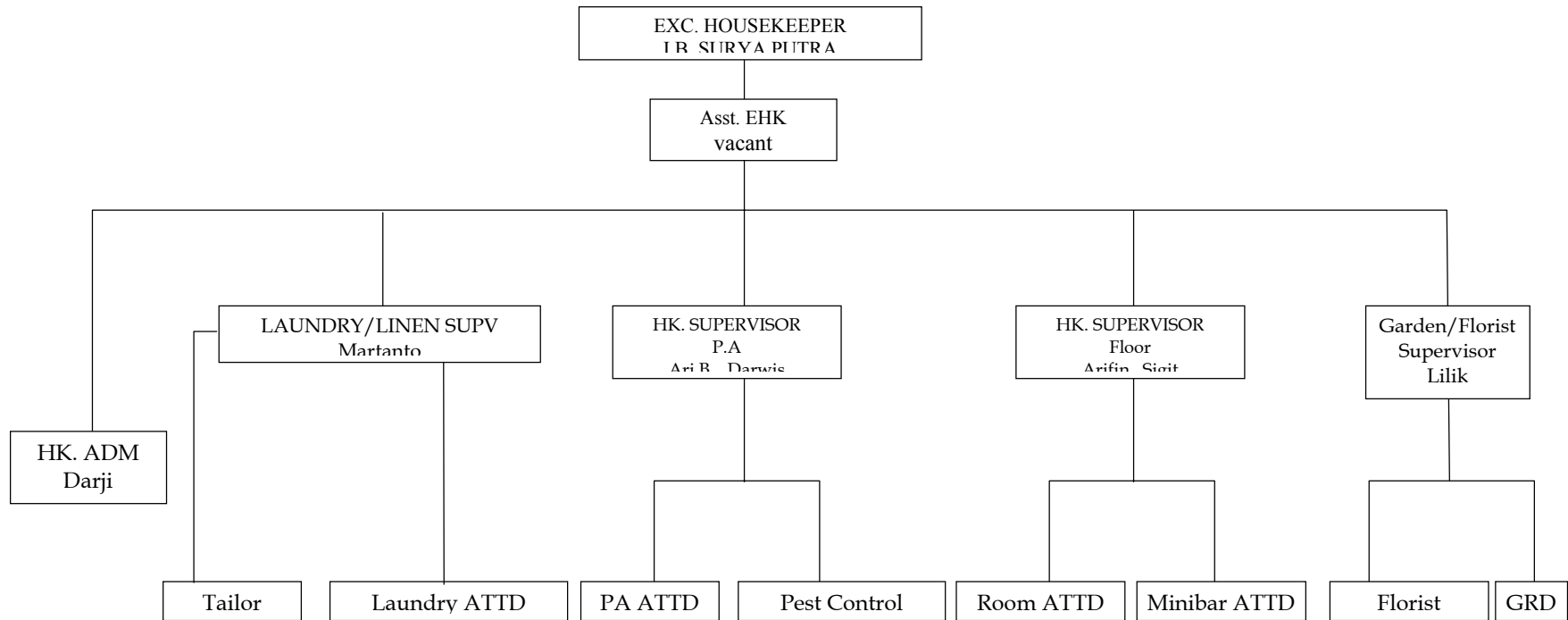
1. *Housekeeping Supervisor*

Housekeeping Supervisor bertugas melakukan inspeksi kamar-kamar yang EA (*expected arrival*) dan kamar-kamar yang telah selesai “dikerjakan” oleh *room attendant*. Informasi yang didapat dari *Front Office* terkadang perlu ditindaklanjuti segera sehingga biasanya *Housekeeping Supervisor* yang di area akan melakukan pengecekan ulang. Inspeksi kamar VIP juga menjadi tugasnya.

2. *Housekeeping Administration*

Housekeeping Administration bertugas untuk melakukan *up-date room status* setiap saat. Selalu berkomunikasi (*cross-check*) dengan *Front Office* mengenai *room status*, *expected arrivals*, *departure* dan *special request*, juga menjadi pekerjaan *Housekeeping Administration*.
Peran

HOUSEKEEPING DEPT ORGANIZATION CHART



Bagan 4.3 : Struktur Organisasi Departemen *Housekeeping*
Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

sebagai distributor pesan antar personil *Housekeeping* juga dilakukannya, semua tugas harus memastikan bahwa semua keluhan/masalah sudah ditindaklanjuti dengan tepat.

(Interview, Surya-Executive Housekeeper, 2003).

4.4. Operasional Kerja *Front Office* dan *Housekeeping*

4.4.1. Identifikasi Operasional Kerja *Front Office* dan *Housekeeping*

Dalam operasional kerja, semua departemen secara umum memiliki standar kerja yang sudah ditetapkan. Begitu pula halnya dengan *Housekeeping* dan *Front Office*. Berkaitan dengan proses *check-in* dan *check-out* tamu, *Front Office* dan *Housekeeping* mempunyai standar kerja yang sebagian kecil sama, maksudnya adalah baik *Front Office* dan *Housekeeping* harus bisa bekerja sesuai dengan standar berikut:

1. *Be familiar with all hotel facilities and answer all guest inquiries.*
2. *Maintain and follow up with the area log book in the respective area for hand over to the next shift*
3. *Perform other related duties delegated by senior supervisor or other management staff on duty.*
4. *Immediately report lost and found items to Housekeeping Office*

Standar kerja yang lain dibedakan menurut *job task* masing-masing personil departemen yang berbeda. Sebagai contoh, *Housekeeping* mempunyai standar kerja yaitu, semua *guest amenities* harus sudah siap dan tertata rapi di kamar sebelum tamu datang (*expected arrival*) sedangkan *Front Office* bertugas memeriksa ulang apakah kamar tamu yang *expected arrival* sudah siap dihuni atau belum.

4.4.2. Alur Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping*

Dalam operasional kerja sehari-hari, *Front Office* dan *Housekeeping* tidak hanya berkomunikasi untuk proses *check-in* saja, tapi juga proses *check-out* dan

informasi lain yang saling berkaitan dan vital. Berikut ini gambaran dan penjelasan alur komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping* :

4.4.2.1. Alur Komunikasi Proses *check-in*, ada dua :

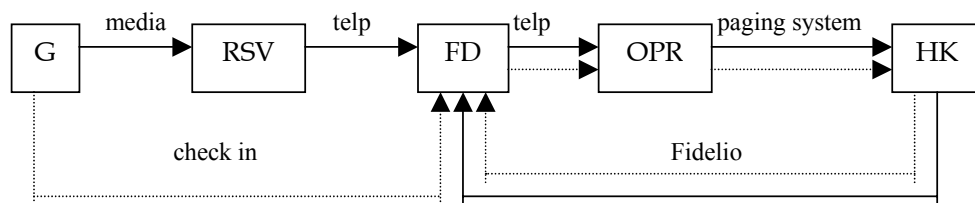
1. Tamu yang sudah melakukan reservasi
2. Tamu yang tidak melakukan reservasi

Ad.1. Tamu yang Sudah Melakukan Reservasi :

Tamu yang sudah melakukan reservasi ini dipilah lagi menjadi 2 yaitu tamu biasa dan tamu VIP.

▪ Tamu biasa

Tamu bisa melakukan reservasi melalui berbagai media komunikasi. *Reservation officer* yang menerima akan segera meng-up date reservasi tersebut ke Fidelio dan menelepon *Front Desk* untuk *blocking* kamar sesuai reservasi tamu. Setelah itu *Front Desk* akan memberi info kepada *Housekeeping* bahwa ada *new expected arrival* melalui jasa operator (*paging system*) supaya *housekeeping* bisa mempersiapkan kamarnya. Pada saat tamu tiba (*guest arrival*), tamu menuju *Front Desk* terlebih dahulu untuk menyelesaikan administrasi baru setelah itu *check-in* dan status kamar menjadi OC (*Occupied*).



_____ = garis alur komunikasi

----- = Proses kedua (pasca *guest arrival*)

G = *guest*

RSV = *reservation*

FD = *front desk*

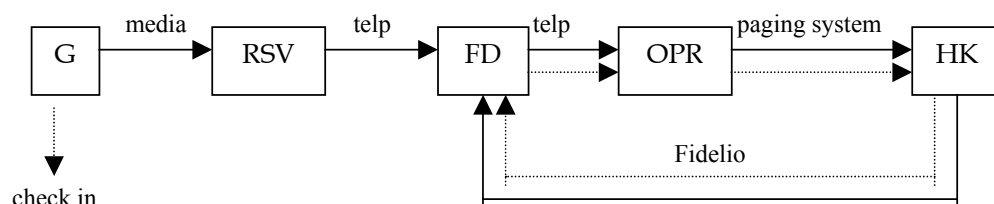
OPR = *operator*

HK = *housekeeping*

Bagan 4.3. Alur Komunikasi Proses *check-in* tamu biasa yang sudah melakukan reservasi

- Tamu VIP

Tamu VIP adalah tamu-tamu khusus seperti tamu kenegaraan, artis, pejabat, dan yang lainnya. Pada umumnya mereka menginginkan *privacy* yang lebih dibanding tamu biasa. Alurnya hampir sama, hanya berbeda pada waktu tamu tiba (*guest arrival*) tamu VIP langsung *check-in* di kamar yang telah di pesan. Proses administrasi diselesaikan di kamar dan dilakukan oleh *duty manager* atau *Guest Relation Manager*.



_____ = garis alur komunikasi

----- = Proses kedua (pasca *guest arrival*)

G = *guest*

RSV = *reservation*

FD = *front desk*

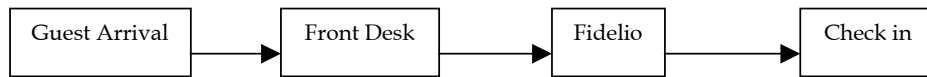
OPR = *operator*

HK = *housekeeping*

Bagan 4.4. Alur Komunikasi Proses *check-in* tamu VIP yang sudah melakukan reservasi

Ad.2. Tamu yang Tidak Melakukan Reservasi

Setiap harinya, jika dalam tingkat hunian normal, hotel selalu mempunyai sejumlah kamar yang siap untuk dijual setiap saat (semua kamar yang berstatus CL di Fidelio). Oleh karena itu, siklus ini lebih sederhana. Tamu datang langsung menuju *Front Desk*, *Front Desk* melihat pada sistem komputer (fidelio) untuk menemukan kamar yang siap dijual lalu tamu bisa langsung *check-in*. setelah tamu *check-in* status kamar menjadi OC (*occupied*).

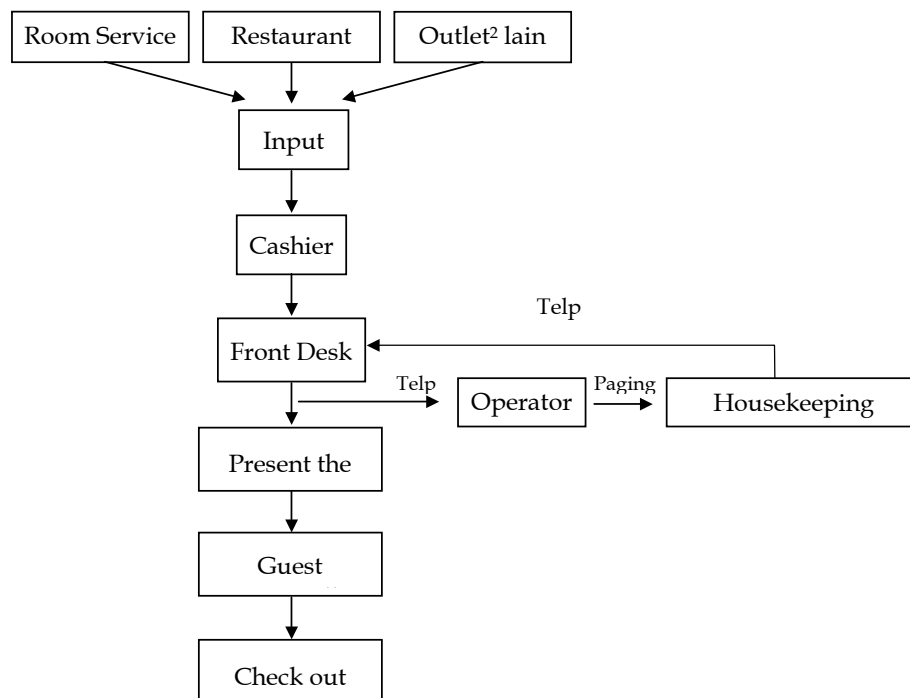


_____ = garis alur komunikasi

Bagan 4.5. Alur Komunikasi Proses *check-in* tamu yang tidak melakukan reservasi

4.4.2.2. Alur Komunikasi Proses *check-out*

Dalam proses *check-out*, beberapa bagian lain akan ikut serta berkomunikasi tetapi fokus terakhir tetap pada *Front Desk*. Hal ini terjadi karena selama tamu menginap di hotel mungkin sekali terjadi banyak transaksi di outlet-outlet yang ada, dan transaksi tersebut harus di *input* ke *bill* tamu. Ketika tamu menunggu proses *check-out*, *Front Desk* melakukan double check dengan *Housekeeping*. Alurnya adalah sebagai berikut :



Bagan 4.6. Alur Komunikasi Proses *check-out*

Di hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya, para GRA menggunakan istilah PCMB, yang artinya *please check minibar* ketika menelepon dan meminta

operator men-*paging Housekeeping Minibar*. Tujuan dari penggunaan istilah PCMB ini adalah sebagai kode etis, artinya istilah PCMB terdengar lebih halus dimana hanya para *Front Office Officer* yang mengetahui pengertian dari istilah ini, jika langsung bicara di depan tamu tanpa menggunakan istilah di *Handy Talkie* kepada *Housekeeping Minibar area*, dikhawatirkan akan mengganggu kenyamanan tamu. Dengan alasan yang sama, maka alur komunikasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* sebagian besar menggunakan jasa operator sebagai perantara sarana komunikasi. Namun ada kalanya, ketika *occupancy* tinggi, para personil *Housekeeping* dilengkapi dengan *Handy Talkie*, karena *Handy Talkie* mempunyai *feed back* yang lebih cepat karena bisa langsung berkomunikasi dua arah tetapi para *Front Desk Officer* tidak boleh memegang *Handy Talkie* bisa menimbulkan kegaduhan (berisik) sehingga mereka tetap menggunakan jasa operator, sehingga operator yang mengirim informasi melalui *Handy Talkie* kepada *Housekeeping Officer*.

Setelah menerima pesan melalui *paging system*, diharapkan para *Housekeeping Minibar Staff* segera mengecek ke kamar yang dimaksud dan langsung, memberi *feed back* dengan menggunakan telephone langsung ke *Front Desk* sehingga waktu *check out* bisa dilakukan sesingkat mungkin supaya tamu tidak mengeluh karena terlalu lama menunggu.

Ketika proses *check-out* selesai, kamar tersebut berubah statusnya dari DI OC (*Dirty Occupied*) atau CL OC (*Clean Occupied*) menjadi VD (*Vacant Dirty*). Status VD akan bertahan sampai *Housekeeping* membersihkan kamar tersebut sehingga menjadi VC (*Vacant Clean*).

4.4.2.3. Garis Wewenang Lini dan Staf *Front Office & Housekeeping*

Merubah status kamar terlihat seperti hal yang sepele tetapi dampaknya bisa sangat besar sekali. Oleh karena itu, tidak boleh sembarang orang berwenang merubah, melakukan *up-dating*, bahkan *blocking* kamar.

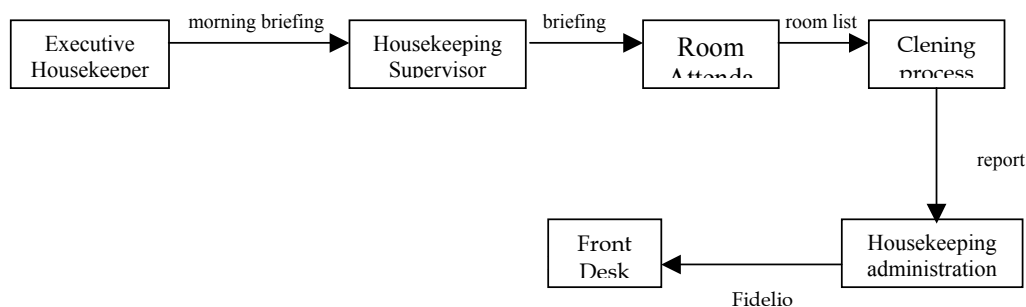
a. *Front Office*

Pada dasarnya *Front Office* tidak mempunyai wewenang untuk mengubah status kamar.

b. *Housekeeping*

Housekeeping dalam hal ini sangat banyak sekali tugasnya, karena merekalah yang secara fisik bekerja untuk menyiapkan dan membersihkan kamar, melakukan *up date room status*, dan menginformasikan semua data ke *Front Office*. Pembersihan kamar dilakukan oleh *Room Attendant* yang sudah membawa daftar kamar-kamar yang harus dibersihkan, selang beberapa waktu *Housekeeping Supervisor* akan melakukan pemeriksaan ulang daftar kamar yang telah dibersihkan lalu menginformasikan ke *Housekeeping* dan selanjutnya diinformasikan ke *Housekeeping Administration* untuk diinformasikan ke *Front Office*.

(Interview, Juli-GRM, 2003)



Bagan 4.7. Alur Komunikasi Operasional Kerja *Housekeeping* untuk koordinasi informasi dengan *Front Office*

4.4.2.4. Sarana Komunikasi Departemen *Front Office* dan *Housekeeping* di

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Sarana/media/alat komunikasi yang digunakan antara lain komputer (Fidelio), telepon paging system, operator section, log book, Handy Talkie, hand phone.

1. Komputer (Fidelio)

Fidelio adalah *software* komputer yang sangat terkenal di kalangan industri perhotelan. Fidelio mempunyai kemampuan untuk *me-record* semua data tentang status kamar, event, reservasi, kedua departemen

baik Housekeeping maupun Front Office mempunyai fidelio, tetapi bukan berarti mempunyai data sendiri-sendiri. Masing-masing personil *Front Office* dan *Housekeeping* yang mempunyai wewenang untuk mengakses Fidelio, mempunyai *username* dan *password* sendiri. Masing-masing *username* yang dipakai untuk *log-in* mempunyai fungsi yang berbeda, sehingga data yang akan keluar di layar komputer adalah yang sesuai dengan *username* tersebut.

2. Telepon

Telepon merupakan alat yang tidak asing lagi dimana setiap departemen, kamar, pasti memiliki telepon. Di *Front Office* , ada 6 telepon yang terdiri dari 2 telepon untuk *house use*, 1 telepon terletak di meja *concierge*, 3 telepon terletak di *Guest Relation Agent area (Reception)*.

3. Paging System

Adalah suatu alat yang dapat memunculkan pesan secara tertulis di layar alat tersebut.

4. Operator Section

Secara umum *operator section* bertugas untuk menjadi perantara komunikasi dari dan untuk kemana saja, baik dari luar ataupun dalam hotel sendiri.

5. Log Book

Baik *Front Office* maupun *housekeeping* mempunyai *log book*. *Log book* adalah buku yang berisi data tentang operasional kerja sehari-hari, evaluasi, pesan-pesan pendek, dan sebagainya.

6. Handy Talkie

Adalah alat komunikasi yang pada gelombang tertentu bisa melakukan komunikasi dengan pemegang HT yang lain yang gelombangnya sama. Tetapi komunikasi harus dilakukan secara bergantian. Dalam keadaan darurat, HT sangat efisien dan efektif karena dengan HT informasi bisa cepat menyebar.

7. Hand Phone

Alat komunikasi modern yang sudah tidak asing lagi di kalangan umum. Fungsinya sama seperti telepon tetapi bisa dibawa kemana-mana. *Handphone* berguna jika *paging system* sedang rusak .

8. Memo

Memo merupakan bentuk atau sarana komunikasi yang berupa tulisan. Tetapi di dalam memo biasanya hanya berisi pesan yang singkat tapi jelas dan langsung menuju pada tujuan dari pesan tersebut. Di dalam memo terdapat keterangan-keterangan antara lain ditujukan untuk siapa, identitas pengirim, departemen pengirim maupun penerima, tanggal, dan pesan itu sendiri. Pengiriman memo dilakukan oleh pengirim sendiri.

Tabel 4.1 Kelebihan dan kekurangan dari sarana komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping*

No	Alat Komunikasi	Kelebihan	Kekurangan
1.	Fidelio	▪ Masing-masing departemen bisa saling terhubung (automatic link) ▪ <i>Memory</i> untuk me-<i>record</i> data besar	▪ <i>Error</i> ▪ Gangguan fisik ▪ Aksesnya lambat
2.	Telepon	▪ Cepat dan mudah ▪ Komunikasi 2 arah secara langsung ▪ Komunikasi antar departemen tidak ada biaya	▪ Harus ada orang yang menjawab ▪ Tidak bisa merekam banyak pesan ▪ Komunikasi terhambat jika saluran telepon sangat sibuk
3.	<i>Paging system</i>	▪ Pesan jelas	▪ Gangguan mekanis

4.	<i>Operator section</i>	▪ Bisa menampung pesan yang cukup panjang ▪ Bisa menampung pesan sebanyak-banyaknya	▪ <i>Feedback</i> lama
5.	<i>Log book</i>	▪ Tidak ada format tertentu dalam menulis pesan ▪ Rangkaian kata untuk pesan bebas, sesuai kebutuhan ▪ Bisa mengetahui kejadian / evaluasi penting untuk menjadi peringatan / pelajaran	▪ <i>Human error</i> sering menjadi penyebab kelalaian untuk membaca dan malas menulis
6.	<i>Handy Talkie</i>	▪ <i>Feedback</i> cepat ▪ Komunikasi dengan banyak pihak lain	▪ Baterai bisa habis setiap saat ▪ Berisik
7.	<i>Handphone</i>	▪ Cepat ▪ Komunikasi 2 arah atau lebih secara bergantian	▪ Mahal
8.	Memo	▪ Mudah dan cepat	▪ Bisa hilang atau terselip

4.4.2.5. Kode-kode Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel

Majapahit Mandarin Oriental Surabaya

Untuk mendukung kemudahan serta kelancaran komunikasi khususnya antara *Front Office* dan *Housekeeping*, maka dibuat standar kode sebagai berikut ini.

Tabel 4.2 Tabel Standar Kode Status Kamar, Kode *Guest Amenities*, Kode Tipe Kamar

Kode Status Kamar	Kode <i>Guest Amenities</i>	Kode Tipe Kamar
DI <i>Dirty</i>	AD <i>Adaptor</i>	SK1 <i>Single Superior</i>
CL <i>Clean</i>	A1 <i>Small Flower</i>	AK1 <i>Single Deluxe</i>
IS <i>Inspected</i>	A2 <i>Medium Flower</i>	BK1 <i>Single Garden Terrace</i>
OC <i>Occupied</i>	A3 <i>Welcome Flower</i>	CK1 <i>Single Executive Suite</i>
VC <i>Vacant Clean</i>	BU <i>Butler Service</i>	DK1 <i>Majaphit Suite</i>
VD <i>Vacant Dirty</i>	BC <i>Baby Cot</i>	PM <i>Polio Master Bill</i>
AE <i>Arrival Expected</i>	B1 <i>Full Bar</i>	ST2 <i>Twin Superior</i>
DI OC <i>Dirty Occupied</i>	C1 <i>Chocolate-Small Box</i>	AT2 <i>Twin Deluxe</i>
CL OC <i>Clean Occupied</i>	C2 <i>Chocolate-Black Plate</i>	BT2 <i>Twin Garden Terrace</i>
OO <i>Out of Order</i>	C3 <i>Chocolate-Large Box</i>	CT2 <i>Twin Executive Suite</i>
OS <i>Out of Service</i>	CA <i>Children Amenities</i>	SP1 <i>President Suite</i>
DI DN <i>Dirty Depart</i>	CG <i>Multiple Plug</i>	
IS OC <i>Inspected Occupied</i>	D1 <i>Birthday Cake</i>	
DI DP <i>Dirty Depart paid</i>	EB <i>Extra Bed</i>	
	F1 <i>Fruits Small</i>	
	F2 <i>Fruits Medium</i>	
	F3 <i>Fruits PRST</i>	
	GS <i>Guest Survey</i>	
	HM <i>Honeymooner Cake</i>	
	JT <i>Japanese VIP Tea Set</i>	
	8/I <i>Indonesian Sweet</i>	
	M1 <i>Welcome Card (1st Visit)</i>	
	M2 <i>Welcome back Card (2nd visit on ward)</i>	
	M3 <i>GM Greeting Card</i>	
	M4 <i>Majapahit Voucher (eg. Dining Card)</i>	
	M5 <i>Recognition Card</i>	

	N1	<i>Jawa Pos News Paper</i>	
	N2	<i>English News Paper/IHT</i>	
	PM	<i>Prayer Mat</i>	
	R1	<i>House Wine red / white</i>	
	S1	<i>Welcome Tea (accordingly)</i>	
	SI	<i>Sewing Item</i>	
	S2	<i>Beer</i>	
	S3	<i>Soft Drink</i>	
	S4	<i>Japanese Welcome Tea</i>	
	SH	<i>Seating Hanger</i>	
	WC	<i>Wheel Chair</i>	
	X1	<i>Express Check-in</i>	
	X2	<i>Express Check-in, no registration</i>	

4.5. Analisa Perbandingan pada Sistem Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping*

Berikut adalah beberapa hal yang dapat dibandingkan antara sistem komunikasi secara teori dengan sistem komunikasi yang terjadi secara aktual di departemen *Front Office* (FO) dan *Housekeeping* (HK) Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya (HMMOS).

Tabel 4.3 Tabel Analisa Perbandingan

Landasan Teori	Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya
1. Unsur-unsur dalam proses komunikasi lengkap meliputi <i>sender, encoding, message, media, decoding, receiver, response, feedback, noise</i> .	1. Unsur dalam proses komunikasi FO dan HK sudah lengkap. Dalam hal ini baik FO maupun HK bisa menjadi <i>sender</i> ataupun <i>receiver</i> .
2. Komunikasi dilakukan secara tertulis dan lisan. Komunikasi dengan gambar menjadi alternatif khusus	2. Komunikasi dilakukan secara lisan dan tertulis.

jika komunikasi secara tertulis ataupun lisan sudah tidak bisa dilaksanakan lagi.	
3.Sarana komunikasi yang menunjang dan memadai menurut kebutuhan industri.	3.Sarana yang dipakai sudah lengkap termasuk <i>software</i> Fidelio.
4.Arah aliran informasi dalam komunikasi organisasi meliputi komunikasi ke bawah, komunikasi ke atas, komunikasi horisontal, komunikasi lintas saluran.	4.Yang terjadi antara FO dan HK adalah komunikasi horisontal karena tingkat manajemen mereka sama.
5.Struktur organisasi : FO, HK, dan <i>Bell Service</i> berada dalam 1 tingkat manajemen dan 1 divisi yaitu <i>Rooms Functions</i>.	5.FO dan HK berada dalam 1 tingkat manajemen tetapi tidak dikelompokkan menjadi 1 divisi <i>Rooms Functions</i>. Tetapi tetap keduanya saling bekerjasama dan berkaitan dalam hal kamar hotel.
6.<i>Front Desk</i> / FO setiap saat harus mengetahui data terbaru tentang kamar-kamar yang siap dijual. HK memberikan daftar kamar yang siap dijual pada FO. Komunikasi tersebut akan berkembang dengan baik jika ditunjang dengan sistem komputerisasi.	6.<i>Software</i> Fidelio yang dipakai sangat mendukung aliran informasi tentang kamar yang siap dijual dan status kamar.
7.Setiap pagi FO memberikan laporan kepada HK. Laporan tersebut	7.Setiap pagi FO (<i>Duty Manager</i>) yang bertugas memberikan <i>Night</i>

dinamakan <i>Night Clerk's Room Report</i>. Contoh laporan dapat dilihat di bab 2.	<i>Audit Report</i> pada HK. Contoh laporan dapat dilihat pada lampiran 3.
8.HK melakukan pengecekan ulang yaitu <i>A.M. guestroom check</i>, untuk memastikan <i>Night Clerk's Room Report</i> akurat.	8.Setelah diadakan <i>morning briefing</i>, HK <i>supervisor</i> melakukan pengecekan keliling area kamar. Pengecekan dilakukan menurut data dari <i>Night Audit Report</i>.
9.Sebelum <i>shift</i> pagi berakhir, HK melakukan <i>P.M. room check</i>, untuk mendapatkan status-status kamar yang paling baru. Kemudian laporan ini dibawa ke FO untuk dicocokkan dengan laporan yang dimiliki FO.	9.HK <i>supervisor</i> juga melakukan pengecekan pada sore hari. Setelah selesai melakukan pengecekan, HK <i>supervisor</i> meng-<i>update</i> data yang lama.

4.6. Hambatan-hambatan Pada Alur Komunikasi Antara Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping*

Menurut hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan, penulis mendapatkan beberapa hambatan yang mengganggu proses komunikasi antara departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping*.

4.6.1. *Human Error*

Yaitu hambatan yang bersumber dari kekhilafan manusianya sendiri. *Human error* ini mungkin saja terjadi karena sebaik-baiknya manusia tidak ada yang sempurna. Hal ini diakui oleh kedua departemen yang terlibat proses komunikasi. Faktor-faktor yang menyebabkan *human error* antara lain:

1. *Housekeeping attendant* tidak memberi *feed back* ke *Front Office*. Penyebabnya antara lain *Housekeeping attendant* masih sibuk di area dan mereka hanya bisa berkomunikasi lewat telepon kamar, tetapi mereka harus melapor supervisor mereka terlebih dahulu sebelum memberi feedback ke *Front Office*.
2. *Front Desk* lupa mencatat tamu di sistem, padahal tamu sudah *check-in*, sehingga di fidelio statusnya *no show*.
3. Staf *Front Desk (GRO/Duty Manager)* memindahkan kamar tanpa memberi tahu *Housekeeping*. Hal ini disebabkan antara lain bila tamu menyukai posisi kamar dan meminta kamar yang lain pada saat itu juga.

4.6.2. Gangguan Sarana

Macam-macam gangguan sarana :

- *Paging system error*

Sarana yang mengalami problem adalah *paging system*. Beberapa hal yang terjadi karena kerusakan *paging system* antara lain :

- Operator harus mengirimkan masing-masing pesan berkali-kali agar pesan tersebut dapat diterima dengan baik. Minimal operator mengulang masing-masing pesan sebanyak 2 kali.

- Sering penerima hanya menerima *blank message*, sehingga mereka harus mencari huruf-huruf yang tidak jelas, sehingga mereka harus menelepon operator *lagi* untuk mengetahui isi pesan.
- Sering juga pihak penerima sama *sekali* tidak menerima pesan yang dimaksud.
- Telepon sibuk
Untuk efisiensi waktu, telepon adalah sarana tercepat yang sering digunakan baik oleh *Front Office* maupun *Housekeeping*. Tapi dalam kondisi hotel *high season* telepon sering sibuk sehingga komunikasi antar *Front Office* dan *Housekeeping* bisa terhambat. Memang ada beberapa telepon yang tersedia tetapi tentunya setiap 1 telepon berdering harus ada 1 orang yang menjawab.

4.6.3. Kekurangan Tenaga Kerja (*lack of staff*)

Pada dasarnya kondisi hotel tidak bisa diprediksikan. Ada kalanya *high season* dan ada kalanya *low season*. Pada umumnya ketika *high season*, *Housekeeping* menggunakan tenaga *casual* karena staff permanen yang hanya berjumlah 20 orang tidak mencukupi dalam melaksanakan operasional kerja.

4.6.4. Perbedaan Persepsi

Front Office mempunyai prinsip kerja melayani tamu sebaik mungkin dan berusaha menyediakan segala kebutuhan tamu. Sedangkan *Housekeeping* mempunyai prinsip kerja berusaha sebaik mungkin menyediakan kamar untuk dijual oleh *Front Office*. Dengan kata lain dapat disimpulkan “*Front Office* menjual kamar, *Housekeeping* hanya menyediakan kamar”. Perbedaan ini bisa menimbulkan dampak negatif seperti konflik kepentingan dan tanggungjawab kerja. Perbedaan persepsi lain terjadi juga pada status kamar, jika ada data status kamar *Housekeeping* yang tidak sama dengan *Front Office* maka terjadi yang dinamakan *discrepancy*.

4.6.5. Konflik

Perbedaan persepsi yang terjadi antara Departemen *Front Office* dan Departemen *Housekeeping* adalah pemicu terjadinya konflik kepentingan dan tanggungjawab kerja. Hal ini disebabkan, dalam menyediakan kamar dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, pihak *Front Office* harus sangat *flexible* kepada permintaan sehingga *Housekeeping* sering kewalahan melayani perubahan atau permintaan yang banyak dan berulang-ulang. Kalau hal ini terus berkelanjutan bisa merusak hubungan kerja *front office* dan *housekeeping* yang bermuara pada hasil kerja yang tidak efektif.

4.6.6. Kurangnya *guest amenities*

Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya mempunyai standart tertentu dalam penataan kamar. Kurangnya *guest amenities* dapat menghambat perubahan status kamar menjadi CL (*clean*) dan tidak bisa dijual oleh *Front Office*.

4.7. Evaluasi Efektivitas Sistem Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping*

Evaluasi merupakan langkah yang penting untuk mengetahui segala kekurangan yang menjadi hambatan. Untuk masa yang akan datang, evaluasi sangat berguna untuk memunculkan ide, alternatif, dan solusi untuk hambatan, kekurangan, dan persoalan yang lain termasuk mengukur tingkat keefektifan suatu program. Sebagai pendukung dari analisa perbandingan pada sub 4.5., berikut ini adalah pembahasan evaluasi efektivitas sistem komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya.

4.7.1. Proses Komunikasi

Menurut Prof.Drs.Onong Uchjana Effendy,M.A. proses komunikasi dibedakan menjadi 2 macam yaitu proses komunikasi secara primer dan proses komunikasi secara sekunder. *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya melakukan kedua proses komunikasi tersebut, baik secara primer maupun sekunder.

Secara primer adalah komunikasi yang dilakukan dengan memakai lambang yang antara lain berupa bahasa, isyarat, gambar, dan sebagainya. Bahasa Indonesia dan bahasa Inggris digunakan dalam operasional kerja sehari-hari oleh

semua staf Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya termasuk didalamnya departemen *Front Office* dan *Housekeeping*. Singkatan-singkatan juga dipakai dalam komunikasi mereka supaya komunikasi menjadi lebih cepat dan lancar, seperti PCMB (please check mini bar).

Secara sekunder yaitu proses komunikasi yang dilakukan untuk menyampaikan lambang yang dipakai dalam komunikasi primer. Berarti media kedua dipakai dalam komunikasi sekunder, setelah memakai lambang. Media yang dimaksud adalah alat/sarana komunikasi. Saran komunikasi yang digunakan *Front Office* dan *Housekeeping* antara lain telepon, komputer (fidelio), memo, *paging system*, *handy talkie*, *operator section*, *hand phone*.

4.7.2. Alat Komunikasi

Seiring dengan modernisasi maka pilihan alat untuk berkomunikasi makin beragam dan canggih pula. *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya menggunakan komputer (fidelio), telepon, *paging system*, *operator section*, *log book*, *handy talkie*, *hand phone*, dan memo. Alat-alat komunikasi tersebut adalah vital keberadaannya. Oleh karena itu, baik buruknya kondisi alat komunikasi bisa mempengaruhi efektivitas sistem komunikasi.

4.7.3. Komunikasi *Housekeeping* dengan *Front Office*

Berdasarkan analisa perbandingan pada sub bab 4.6.1., berikut adalah fenomena aktual dari komunikasi *Housekeeping* dan *Front Office* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya:

- *Housekeeping* memberikan daftar kamar yang siap dijual melalui sistem komputer (fidelio) kepada *Front Office*. Kamar yang siap untuk dijual adalah kamar yang berstatus CL (*clean*).
- Semua informasi yang ada di *night clerk's report* seperti yang dicontohkan oleh Matt A. Casado, tidak dibuat secara tertulis (di *Front Office* Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya) karena informasi-informasi tersebut dapat dilihat langsung di sistem komputer (fidelio). Namun, sebagai penunjang dan dokumentasi secara tertulis, setiap pagi

Font Office memberikan laporan tertulis yang dinamakan *night audit report* yang berisi informasi tentang *expected arrival guest*, tipe kamar, nomor kamar, jam kedatangan, daftar *amenities*, sampai dengan *special request* tamu.

- *Housekeeping supervisor* selalu melakukan pemeriksaan keliling kamar-kamar, setelah mengikuti *briefing*. Pemeriksaan dilakukan berdasarkan dari *night audit report*.
- *Housekeeping supervisor* yang masuk *shift* sore, melakukan pengecekan ulang yang kemudian dilanjutkan dengan *up-dating room status* di sistem komputer (fidelio).
- Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya sudah ditunjang dengan sistem komputerisasi yang modern terutama *software* Fidelio yang sangat penting untuk kelancaran komunikasi kedua departemen tersebut.

Komunikasi *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya sudah sesuai dengan landasan teori Matt A. Casado, apalagi sistem komputerisasi yang modern juga sudah dimiliki dan diterapkan.

Berikut ini adalah tabel evaluasi dari wawancara yang terdiri dari tabel evaluasi *sender*, tabel evaluasi *receiver*, tabel evaluasi *feedback* dan tabel evaluasi media. Table-table ini merupakan hasil akhir dari wawancara yang dilakukan. Masing-masing sumber memilih diantara 3 kategori yang tersedia, yang mana menurut mereka tepat untuk menilai sistem komunikasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* di Hotel Majapahit Mandarin Oriental Surabaya saat ini. 3 kategori untuk melakukan penilaian pada sistem komunikasi adalah **sudah efektif**, **cukup efektif**, dan **kurang efektif**.

Tabel 4.4 Tabel Evaluasi *Sender*

Informan	Sudah efektif	Cukup efektif	Kurang efektif
Duty Manager	√		
Duty Manager		√	
Reception		√	
Executive Housekeeper		√	
Senior Housekeeping Supervisor		√	

Housekeeping Administration	√		
Guest Relation Officer	√		

Tabel 4.5 Tabel Evaluasi *Receiver*

Informan	Sudah efektif	Cukup efektif	Kurang efektif
Duty Manager		√	
Duty Manager		√	
Reception	√		
Executive Housekeeper	√		
Senior Housekeeping Supervisor		√	
Housekeeping Administration	√		
Guest Relation Officer		√	

Tabel 4.6 Tabel Evaluasi Media

Jenis Media	Sudah Efektif	Cukup Efektif	Kurang Efektif
Komputer (Fidelio)	√		
Telepon	√		
<i>Paging System</i>			√
<i>Operator Section</i>		√	
<i>Log Book</i>		√	
<i>Handy Talkie</i>	√		
<i>Hand Phone</i>	√		
Memo		√	

Tabel 4.7 Tabel Evaluasi *feedback*

<i>Sender - Receiver</i>	Sudah efektif	Cukup efektif	Kurang efektif
<i>Front Office – Housekeeping</i>		√	
<i>Housekeeping – Front Office</i>		√	

Beberapa informan (*executive housekeeper, guest relation officer, duty manager, senior housekeeping supervisor, reception*) mempunyai pendapat yang sama tentang faktor media yang menjadi hambatan yaitu seringnya terjadi gangguan mekanis pada *paging system*. Mereka juga menyatakan bahwa akan lebih baik jika *paging system* segera diperbaiki dan harus mempunyai langkah antisipasi untuk mengatasi gangguan-gangguan mekanis yang mungkin muncul mengingat *paging system* adalah salah satu media komunikasi yang vital. Diharapkan dari langkah-langkah tersebut sistem komunikasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* lebih efektif.