

**ANALISIS KERJASAMA *FRONT OFFICE DEPARTMENT*
DENGAN *HOUSEKEEPING DEPARTMENT* SEBAGAI
SATU KESATUAN *ROOM DIVISION* DI BATAM
VIEW BEACH RESORT BATAM**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (SST) Universitas Negeri Padang*



**Annisa Yulia Halekta
16135002/2016**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2021**

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Dinyatakan Lulus Setelah di pertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Judul : Analisis Kerjasama *Front Office Departement* dengan *Housekeeping Departement* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam
Nama : Annisa Yulia Halekta
NIM/BP : 16135002/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

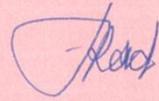
Padang, 16 Februari 2021

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

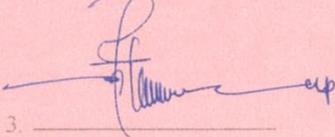
1. Ketua : Dra. Ira Meirina Chair, M.pd

1. 

2. Anggota : Dr. Kasmita, S.Pd, M.Si

2. 

3. Anggota : Heru Pramudia, S.ST.Par, M.Sc

3. 

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

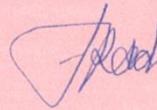
Analisis Kerjasama *Front Office Departement* dengan *Housekeeping Departement* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort Batam*

Nama : Annisa Yulia Halekta
NIM/BP : 16135002/2016
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, 16 Februari 2021

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd
NIP. 196205301988032001

Ketua Jurusan Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS., M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25131
Telepon (0751) 7051186
Email : info@fpp.unp.ac.id

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Annisa Yulia Halekta
Nim/Tm : 16135002
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Jurusan : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul,
“Analisis Kerjasama *Front Office Departement* dengan *Housekeeping Departement* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort Batam*” adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila suatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia diproses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat Negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,
Ketua Jurusan Pariwisata

Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP: 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan

Annisa Yulia Halekta
NIM: 16135002

ABSTRAK

Annisa Yulia Halekta, 2021, Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam.

Penelitian ini berawal dari pengalaman lapangan industri 1 di hotel *Batam View Beach Resort* Batam, penulis menemukan permasalahan, terkait dengan kerjasama karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* seperti kurangnya kerjasama antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* dalam penanganan *check-in* yang dimana saat tamu melakukan *check-in*, kamar tersebut belum siap untuk dijual, Kesalahan informasi pada penginputan status kamar, Lamanya karyawan *Order Taker* memberikan informasi pengecekan kelengkapan kamar *check-out*, hingga terdapatnya tamu yang mengulur-ulur waktu *check-out* yang mengakibatkan lambatnya petugas *Housekeeping Department* dalam membersihkan dan mempersiapkan kamar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam di Batam.

Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei yang bertujuan untuk Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam di Batam. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh karyawan yang berjumlah 35 orang, sampel diambil dengan menggunakan total *sampling* menggunakan metode sampel jenuh, dengan jumlah 35 orang, selain dari *head of Department*. Teknik analisis data menggunakan bantuan Program Komputer SPSS versi 16.00.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan hasil dari kerjasama karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di *Batam View Beach Resort* Batam dalam kategori baik dalam presentase 57,15%. Berdasarkan hasil penelitian peneliti menyarankan agar pihak hotel lebih memaksimalkan kerjasama antar karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*

Kata kunci: kerjasama karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian dengan judul “**Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam”.**

Tidak lupa penulis ucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu penulis sehingga segala kesulitan yang dihadapi penulis disaat membuat proposal penelitian dapat menyelesaikan dengan baik dan penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dra. Ernawati, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Trisna Putra SS. M.Sc., selaku Ketua Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Dra. Ira Meirina Chair, M.Pd., selaku Pembimbing penulis yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, pemikiran dan pengarahan yang sangat berarti dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Ibu Dini selaku Asst. HRD *Batam View Beach Resort* Batam.
6. Seluruh staf pengajar, teknisi dan administrasi pada Jurusan Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

7. Serta kedua orang tua, saudara dan sahabat yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada penulis sehingga bisa melaksanakan proposal dengan baik dan lancar.
8. Berbagai pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan proposal penelitian ini.

Semoga bantuan yang telah diberikan diberkahi dan mendapatkan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhirnya, penulis juga berharap agar proposal penelitian ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 29 Agustus 2020

Annisa Yulia Halekta

DAFTAR ISI

ABSTRAK	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah	8
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah.....	9
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Aspek- Aspek Teoritis.....	12
1. Kerjasama	12
a. Pengertian Kerjasama.....	
b. Tujuan Kerjasama	
c. Manfaat Kerjasama	
d. Faktor-faktor yang memperngaruhi Kerjasama	
B. <i>Front Office Department</i>	16
C. <i>Housekeeping Department</i>	17
D. <i>Room Division Department</i>	18
E. Kerangka Konseptual.....	19
F. Pertanyaan Penelitian	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	21
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Variabel Penelitian.....	22
D. Definisi Operasional Variabel	22
E. Populasi dan Sampel Penelitian	23
F. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	24
G. Instrumen Penelitian.....	25
H. Uji Coba Instrument	27
I. Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Hasil Penelitian	34
1. Deskripsi tentang <i>Batam View Beach Resort</i> Batam	34
2. Deskripsi Karakteristik Responden	35

B. Deskripsi Data -----	38
1. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian -----	38
a) Indikator Tanggung Jawab -----	39
b) Indikator Saling Berkontribusi -----	42
c) Indikator Pengerahan Kemampuan secara Maksimal -----	44
C. Pembahasan -----	46
BAB V PENUTUP -----	
A. Kesimpulan hasil penelitian -----	51
B. Saran -----	52
DAFTAR PUSTAKA -----	55
LAMPIRAN -----	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Tipe dan Jumlah Kamar di Batam <i>View Beach Resort</i> Batam ---	6
Tabel 2. Pilihan jawaban skala likert-----	26
Tabel 3. Kisi-kisi operasional variabel penelitian -----	26
Tabel 4. Validitas Uji Coba Penelitian -----	28
Tabel 5. Reliabilitas Loyalitas Karyawan -----	28
Tabel 6. Metabulasi Data-----	29
Tabel 7. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin Karyawan <i>Front Office Department</i> dan <i>Housekeeping Department</i> -----	33
Tabel 8. Karakteristik Responden berdasarkan Umur Karyawan <i>Front Office</i> <i>Department</i> dan <i>Housekeeping Department</i> -----	33
Tabel 9. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan -----	34
Tabel 10. Karakteristik Responden Jumlah Karyawan <i>Front Office</i> <i>Department</i> dan <i>Housekeeping Department</i> -----	34
Tabel 11. Statistik Variabel Kerjasama-----	35
Tabel 12. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang variabel Kerjasama	
Tabel 13. Statistik tentang Tanggung Jawab -----	36
Tabel 14. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Indikator Tanggung Jawab-----	37
Tabel 15. Statistik tentang Saling Berkontribusi -----	38
Tabel 16. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Saling Berkontribusi -----	40
Tabel 17. Statistik tentang Pengerahan Kemampuan Secara Maksimal-----	41
Tabel 18. Klasifikasi Skor Jawaban Responden Tentang Pengerahan Kemampuan Secara Maksimal-----	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Daftar tamu yang menginap di Batam <i>View Beach Resort</i> Batam-----	4
Gambar 2. Contoh <i>Form</i> perpindahan kamar di Batam <i>View Beach Resort</i> Batam -----	4
Gambar 3. Contoh <i>Form Lost & Found</i> di Batam <i>View Beach Resort</i> Batam-----	5
Gambar 4. Komentar tamu terhadap Batam <i>View Beach Resort</i> Batam -----	6
Gambar 5. Komentar tamu terhadap Batam <i>View Beach Resort</i> Batam -----	7
Gambar 6. Komentar tamu terhadap Batam <i>View Beach Resort</i> Batam -----	8
Gambar 7. Kerangka Konseptual Analisis Kerjasama <i>Front Office</i> <i>Department</i> dengan <i>Housekeeping Department</i> sebagai satu kesatuan <i>Room Division</i> -----	20
Gambar 8. Hotel Batam <i>View Beach Resort</i> Batam-----	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat uji coba penelitian dari fakultas -----	52
Lampiran 2. Surat balasan dari hotel-----	53
Lampiran 3. Instrumen Penelitian -----	54
Lampiran 4. Tabulasi Uji Coba Penelitian-----	57
Lampiran 5. Uji Validitas -----	58
Lampiran 6. Uji Reliabilitas -----	61
Lampiran 7. Surat izin penelitian dari fakultas -----	62
Lampiran 8. Surat balasan penelitian dari hotel -----	63
Lampiran 9. Tabulasi Penelitian -----	64
Lampiran 10. Analisis Deskriptif Penelitian -----	65
Lampiran 11. Deskripsi Data (Klasifikasi Skor) -----	67
Lampiran 12. Dokumentasi Uji Penelitian -----	71
Lampiran 13. Dokumentasi Penelitian -----	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah “Keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi konsumen, pemerintah daerah, dan pengusaha. “Pengembangan pariwisata apapun jenis dan namanya memerlukan fungsi pengelolaan yang kreatif dan inovatif berdasarkan atas perencanaan yang matang (Undang Undang No. 10/2009 tentang Pariwisata). Pelaksanaan yang konsisten, dan evaluasi yang terukur dan konstruktif.

Pariwisata di Indonesia menjadi salah satu sektor ekonomi penting yang diharapkan dan menjadi penghasil devisa nomor satu. Menurut Sinaga dalam Ayudia Sasmaya, (2018:1), “Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata”. Usaha yang bergerak di bidang pariwisata salah satunya adalah jasa penginapan yaitu penginapan hotel dan *resort*.

Hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang dijalankan dengan menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, baik kamar untuk penginapan dan juga untuk makan dan minum, maupun fasilitas pelayanan jasa lainnya (Chair dan Heru, 2017: 1). Menurut Undang- undang No.10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Hotel adalah suatu usaha

penyediaan akomodasi berupa kamar- kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan. Sedangkan menurut Murdhanti (2011: 4) *Resort* adalah hotel yang lokasinya berada di daerah pegunungan, di tepi aliran sungai, di tepi pantai, atau di tepi danau.

Pada sebuah hotel atau *resort* untuk mendukung kelancaran operasional kerja dibutuhkan karyawan yang kompeten. Kelancaran sebuah *resort* didukung kerjasama antara *Department* seperti *Front Office Department* dan *Housekeeping Department*. Sebagai salah satu *Department* yang berhubungan langsung dengan tamu, sistem koordinasi *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* ini menjadi sangat berarti bagi hotel.

Menurut Bagyono dalam Oktazana (2017: 5), “Dengan lokasi dibagian depan, *Front Office* termasuk *Department* yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. Maka *Front Office* merupakan pemberi kesan pertama kepada tamu. Didalam *Front Office Department* di bagi lagi menjadi beberapa bagian utama, yaitu *reception, information, operator, reservation, dan cashier*”.

Menurut Rumecko (2009: 4), *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. Ruang Lingkup *Housekeeping Floor section, public area section, linen section, laundry section*. *Housekeeping Department* memiliki peranan yang sangat penting dalam sebuah hotel. Untuk dimengerti bahwa, *Housekeeping Department* tidak berdiri sendiri untuk mendapat pemasukan

(*income*) hotel, kerja sama yang baik dan lancar akan memberikan hasil yang memuaskan. Dalam hal ini bagian *Housekeeping Department* mempunyai hubungan kerja dengan bagian *Front Office Department* (Agus Sulistiyono, (2011: 84).

Bagian yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan dan pemesanan kamar adalah *Front Office Department* sedangkan bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan dan pemeliharaan kamar serta area-area umum dihotel adalah *Housekeeping Department*. Kedua *Department* ini disebut *Room Division*.

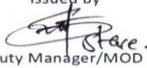
Room Division (Divisi kamar) diartikan sebagai sebuah divisi di hotel yang terdiri dari gabungan *Department* dan fungsi yang memiliki peran penting dan bertanggung jawab terhadap penyediaan dan pemesanan kamar (al-bataafi dalam Chair dan Heru, 2017:18). *Room Division* memiliki peran penting dalam penjualan kamar di hotel maupun *Resort*. Maka dari itu *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* dibutuhkanlah kerjasama yang baik antar dua *Department* tersebut.

Menurut Sarwono (2011: 139) kerjasama merupakan bentuk kelompok yang terdiri dari lebih dari seseorang yang melakukan tugas dengan sejumlah peraturan dan proses. Kerjasama yaitu sifat suka kerjasama dengan orang lain untuk mencapai tujuan bersama dan keuntungan bersama (Samani, 2012:118). Indikator Kerjasama yaitu tanggung jawab, saling berkontribusi dan Pengerahan kemampuan secara maksimal (West dalam Manurung, 2013:24).

Kerjasama *Front Office* dengan *Housekeeping* menurut darsono Agustinus (2011:21) “*Front Office* bertugas menyewakan kamar-kamar, sedangkan *Housekeeping* bertugas menyiapkan kamar-kamar, sehingga siap untuk ditempati tamu. Beberapa hal yang penting *Housekeeping*, diantaranya; laporan tamu yang sedang menginap, pencatatan perpindahan kamar dan laporan *Housekeeping*”. Salah satu *Resort* yang selalu memperhatikan kerjasama antar *Department* yaitu *Batam View Beach Resort* Batam.

16-Oct-2020 (18:11:11)		Batam View Beach Resort Registered guest List				Page 1 of 1 Tjurma (Hr7400)		
Date	16 / 10 / 2020	Reservation Type	Group Member / Individual /					
Sort By	Room	Card Code						
Room	Name	Group	VIP	Pax	Arrival	Departure	Nat	Customer Name
309	Dokter Melati, MS			1 / 0	01/10/2020	01/11/2020	INA	YAYASAN HORIZON BAHRU
348	Amy NTC, MS			1 / 0	01/10/2020	01/11/2020	INA	Universal Shipmanagement, Pte., Ltd.
418	Diana Eravia, MRS			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	CALL IN
422	Muhammad Arfan, MR			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	AGODA COMPANY
424	Dede, MR			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	AGODA COMPANY
426	Moses, MR			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	CALL IN
432	Yayan Priyanto, MR			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	EXPEDIA.COM
436	Desviliya, MRS			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	AGODA COMPANY
440	Lina Listiani, MRS			2 / 0	16/10/2020	17/10/2020	INA	EXPEDIA.COM
Total Room =>		Group : 0	9	FIT :	H / U :			0
Total Pax =>		Group : 0	16	FIT :	H / U :			0

Gambar 1. Daftar tamu yang menginap di *Batam View Beach Resort* Batam
Sumber : Karyawan *Batam View Beach Resort* Batam (2020)

BATAM VIEW BEACH RESORT BATAM ISLAND - INDONESIA		CHANGING ROOM FORM	
DATE	: 20/09/2020		
GUEST NAME	: Nicholas Lagreste		
PREVIOUS ROOM NUMBER	: 408	PREVIOUS ROOM RATE	: Rp. 648.000,-
MOVE TO ROOM NO	: 547	NEW ROOM RATE	: Rp. 648.000,-
REASON	Tamu tidak bisa tidur karena per di tempat tidur yang menurutnya tidak nyaman, salah satu tamu merasakan sakit punggung sehingga menginginkan kamar yang tempat tidurnya lebih nyaman.		
Issued by	Acknowledge by:	Approved by	
 Duty Manager/MOD	 M&E	 HK	General Manager

Gambar 2. Contoh *Form* perpindahan kamar di *Batam View Beach Resort* Batam
Sumber : Karyawan *Batam View Beach Resor* Batam (2020)

BATAM BEACH  **V I E W RESORT**

Lost & Found Property Report

Report No : Bv 05102020
Date/time Report Made : 05 Oct 2020
Full Name of Information : Zulaiha
Sex/Age : Female
Nationality : INA
Address : Batam View Beach Resort (Kavling nongsa)
At : Found at Parking area (motorcycle)
Time / Date or Between : 06 – 07 am / 05 Oct 2020
Circumstances of Loss : Dompot Kalibre

No	Item lost/Found	Make/Model	Sr. No	Value	Description
1.	Dompot Kalibre				Grey
2.	Note: If above is insufficient, please continue on plain sheet and attach here, distinctive descriptions are required. Where applicable: make, model, brand serial number, inscriptions, initials, marks color, etc.				

Signature of Duty Manager : Arnold 
Recording the report : Halpian 
Signature of informant : Halpian 

DITERIMA OLEH :

(BSPOTUKA)
457 (09-05 Oct 2020)

Gambar 3. Contoh *Form Lost & Found* di *Batam View Beach Resort* Batam
Sumber : Karyawan *Batam View Beach Resort* Batam 2020

Batam adalah sebuah pulau atau kota yang letaknya strategis, karena pulau ini berada di jalur pelayaran internasional dan sangat dekat dengan perbatasan Singapura atau pun Malaysia. Destinasi wisata yang berada di kota batam tidak kalah menarik seperti terdapatnya banyak *resort*.

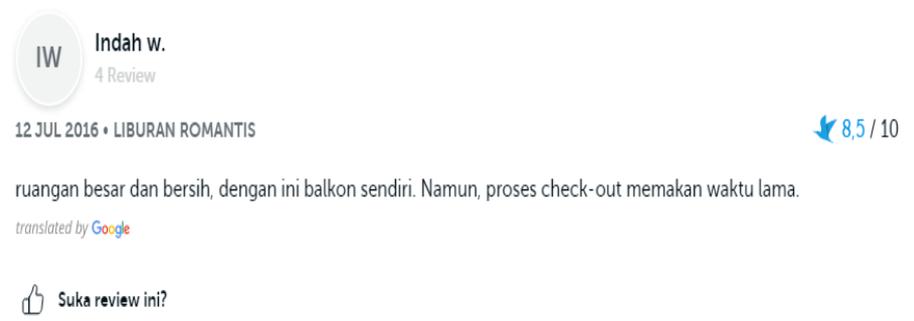
Batam View Beach Resort Batam merupakan salah satu *resort* yang terletak di Jl. Hang Lekiu, Sambau, daerah Nongsa yang berada di Pulau Batam. *Resort* ini merupakan *resort* berbintang 4 yang menawarkan fasilitas indoor dan outdoor yang ideal untuk bersantai dan bermain. *Batam View Beach Resort* Batam sendiri memiliki 194 kamar hotel dan 18 villa dengan tipe dan fasilitas yang berbeda beda.

Tabel 1. Data Tipe dan Jumlah Kamar di Batam View Beach Resort Batam

No.	Tipe kamar	Jumlah
1.	Superior Room	113 Kamar
2.	Deluxe Room	51 Kamar
3.	Suite Room	11 Kamar
4.	Executive Suite	6 Kamar
5.	Deluxe Premium	13 Kamar
6.	One Bedroom Villa	11 Unit
7.	Two Bedroom Villa	7 Unit

Sumber : HRD Batam View Beach Resort Batam (2020)

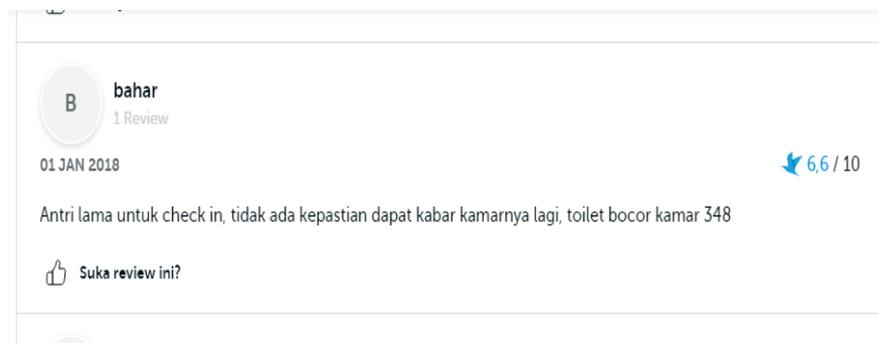
Berdasarkan Pengalaman Lapangan Industri 1 masalah yang peneliti temui di Batam View Beach Resort Batam seperti pada tanggung jawab kerja dapat dilihat permasalahannya, lamanya *Supervisor Housekeeping* memberikan informasi kelengkapan pengecekan kamar *check-out* kepada *Receptionist* sehingga menyebabkan tamu menunggu lama dan terjadinya penumpukan antrian *check-out*.



Gambar 4. Komentar tamu terhadap Batam View Beach Resort Batam
Sumber : Traveloka (2020)

Saling berkontribusi permasalahan yang ditemui yaitu pada saat *high season* sering terjadi kamar yang belum tersedia dikarenakan tamu yang mengulur-ulur waktu *check-out*, mereka masih berada di dalam kamar tersebut dan belum *check-out* pada standar jadwal *check-out* yang sudah ditentukan oleh hotel, yang mengakibatkan tamu *check-in* atau tamu yang

ingin menginap dikamar tersebut menunggu lama. Kamar tersebut harus dikosongkan dan dibersihkan terlebih dahulu. Bisa dilihat disini kurangnya kontribusi antara *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* pada saat tamu ingin *check-in* kamar masih belum tersedia atau masih ada tamu yang belum *check-out* yang menyebabkan antrian tamu yang ingin *check-in* menunggu lama.



Gambar 5. Komentar tamu terhadap Batam View Beach Resort Batam
Sumber : Traveloka (2020)

Permasalahan pada Pengerahan kemampuan secara maksimal adanya kesalahan informasi status kamar yang ada disitem *Point Of Sale* di Batam View Beach Resort Batam seperti kekeliruan *Order Taker* yang menginput status kamar disistem sudah *ready* atau sudah siap untuk dijual, padahal nyatanya kamar tersebut masih belum bersih atau masih belum siap untuk di jual, yang menyebabkan *reservation* menginput kamar tersebut untuk diberikan kepada tamu yang ingin menginap tanpa di *re-check* ke *Order Taker* terlebih dahulu.



Gambar 6. Komentar tamu terhadap Batam *View Beach Resort* Batam
 Sumber : Traveloka (2020)

Berdasarkan fakta masalah yang diuraikan tersebut, urgensi penelitian ini adalah Analisis kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di Batam *View Beach Resort* Batam, jika kerjasama tidak diterapkan dengan baik maka akan terjadi perselisihan antara tamu dengan karyawan *Front Office* dan *Housekeeping*. Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Batam *View Beach Resort* Batam tentang “**Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* ”.**

B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang diuraikan diatas, maka didapatkan beberapa identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya Kerjasama antara *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* dalam penanganan *check-in* yang dimana saat tamu melakukan *check-in*, kamar tersebut belum siap untuk dijual.

2. Kesalahan informasi pada penginputan status kamar.
3. Lamanya karyawan *Order Taker* memberikan informasi pengecekan kelengkapan kamar *check-out*.
4. Terdapat tamu yang mengulur-ulur waktu *check-out* yang mengakibatkan lambatnya petugas *Housekeeping Department* dalam membersihkan dan mempersiapkan kamar.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di Batam *View Beach Resort* Batam.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang menjadi perhatian utama dalam penelitian ini adalah bagaimana kerjasama yang terjadi antar karyawan *Front Office Department* dan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di Batam *View Beach Resort* Batam?

E. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Umum

Tujuan umum dari penelitian yang dilakukan ini adalah ununtuk menganalisis bagaimana Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* di Batam *View Beach Resort* Batam.

2. Tujuan Khusus

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Mendeskripsikan tentang kerjasama karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam.
- b. Mengetahui apa saja kendala dalam kerjasama antara karyawan *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam.

F. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi *Batam View Beach Resort* Batam sebagai evaluasi mengenai Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division* di *Batam View Beach Resort* Batam.

2. Bagi Jurusan Pariwisata Universitas Negeri Padang

Penelitian ini dapat sebagai acuan dan rujukan bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang terutama pada jurusan Pariwisata Program Studi Manajemen Perhotelan, tentang Analisis Kerjasama *Front Office Department* dengan *Housekeeping Department* sebagai satu kesatuan *Room Division*.

3. Bagi Peneliti Lainnya

Penulis berharap penelitian ini dapat berguna dan bermanfaat untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi peneliti lainnya.

4. Bagi Penulis

Sebagai media untuk mengimplementasikan ilmu yang didapat di bangku perkuliahan dan sebagai salah satu syarat menyelesaikan perkuliahan dan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST).