

HUBUNGAN ANTAR BAGIAN DEPARTEMEN DIHOTEL

Hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial, dan diperuntukkan bagi umum yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu dan dilengkapi dengan fasilitas lain yang diperlukan, mendapatkan pelayanan serta makan dan minuman. Di hotel ada 9 departemen yaitu :

1. Front office Department

Front office berasal dari bahasa Inggris "front" yang berarti depan, dan "office" berarti kantor. Jadi front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak check in.

Adapun section di Front Office Department adalah sebagai berikut :

a. Reservation Section yaitu seksi ini bertugas dan bertanggung jawab melayani tamu terhadap pelayanan pemesanan kamar, memberikan konfirmasi kamar dan mengontrol jumlah dan jenis kamar yang terjual dan yang belum terjual.

b. Reception Section yaitu seksi yang bertugas melayani penerimaan kedatangan tamu perorangan, rombongan dan tamu-tamu VIP (Very Important Person).

c. Concierge yaitu section yang bertugas melayani penanganan barang-barang tamu, memberikan penjelasan tentang informasi yang diperlukan tamu seperti penjelasan mengenai fasilitas hotel, tempat-tempat berbelanja, tempat hiburan dan lain sebagainya.

d. Telephone Operator seksi ini bertugas melayani permintaan sambungan telepon, baik lokal maupun interlokal, nasional maupun internasional. Melayani permintaan wake-up call.

e. Front Office Cashier yaitu bagian atau seksi yang bertugas dan bertanggung jawab untuk menangani pembayaran bill tamu ataupun dalam penukaran uang.

f. Airport & Harbor Representative yaitu seksi yang bertugas dan bertanggung jawab menangani tamu yang check-in ataupun check-out melalui bandara ataupun pelabuhan.

Hubungan Kerja Antara Front Office Department Dengan Departemen Yang Lainnya:

1. Housekeeping Department

Housekeeping department adalah department yang salah satunya di bagian hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, pembersihan yang dilakukan di area kamar, maupun di public area serta lobby maupun di semua area hotel. Adapun hubungan kerja samanya sebagai berikut:

a. Masalah status kamar dan kebersihan kamar tamu

- b. Masalah room discrepancy (perbedaan status kamar)
- c. Masalah perpindahan kamar
- d. Masalah kedatangan dan keberangkatan tamu.

2. Food & Beverage Department

Food & Beverage Departement adalah department yang menyediakan makan dan minuman bagi tamu. Beberapa hotel memiliki berbagai jenis restaurant dan menu makanan. Adapaun hubungan kerjasamanya sebagai berikut:

- a. Penyediaan makanan dan minuman sesuai dengan tingkat hunian kamar.
- b. Penanganan meal cupon
- c. Penanganan minuman selamat datang (welcome drink)
- d. Penanganan daily buffet sehari-hari di coffe shop (untuk tamu rombongan yang menggunakan fasilitas meal coupon)

3. Accounting Department

Accounting Departement adalah bagian yang berhubungan dengan masalah keuangan hotel. Adapun hubungan kerjasamanya sebagai berikut:

- a. Menangani masalah penagihan kartu kredit tamu yang belum terbayar
- b. Masalah jumlah tagihan tamu
- c. Masalah remittance of funds
- d. Masalah penanganan hotel revenue
- e. Masalah penggajian bulanan

4. Engineering Department

Engineering department adalah memiliki peran dalam pemeliharaan struktur bangunan deperti listrik, dan mesin-mesin lainnya. Adapun hubungan kerja samanya sebagai berikut:

- a. Penanganan kerusakan AC, toilet, ataupun alat elektronik yang lainnya.
- b. Penanggulangan kebakaran
- c. Pembuatan kunci duplikat (jika hotel tersebutmasih menggunakan kunci manual)
- d. Menangani working/memo order sehubungan dengan kerusakan yang terjadi pada alat-alat di front office departement

5. Security Departement

Security department adalah bagian yang bertugas dan bertanggung jawab akan ketertiban dan keamanan di area hotel. Sebenarnya seluruh karyawan mempunyai kewajiban untuk menjaga keamanan para tamu yang menginap di hotel.

Adapun hubungan kerjasamanya sebagai berikut:

- a. Menjaga dan mengawasi kamar tamu yang akan di duga skipper
- b. Melindungi barang milik tamu.
- c. Menicptakan suasana aman kepada tamu, karyawan, dan pengunjung yang datang ke hotel.
- d. Mencatat plat kendaraan bermotor yang masuk ke hotel khususnya yang mengantarkan tamu ke hotel.

2. Housekeeping

Housekeeping department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam ruangan maupun public area serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. Housekeeping terbagi atas beberapa seksi antara lain :

1. Florist, seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.
2. Gardener, Seksi yang bertanggung jawab untuk memelihara tanaman-tanaman baik didalam maupun diluar hotel.
3. Roomboy
4. Houseman
5. Mini bar staff

Hubungan kerja antara Housekeeping dengan departemen yang lainnya:

1. Hubungan housekeeping dengan Front Office

- a. Laporan status kamar (room report)
- b. Laporan mengenai kehilangan barang-barang milik hotel yang dibawa tamu
- c. Laporan mengenai penemuan barang-barang milik tamu yang tertinggal di kamar sesudah tamu berangkat/check out.
- d. Front office member informasi kepada housekeeping bahwa ada tamu yang segera masuk/check in, sehingga housekeeping akan menyiapkan kamar untuk tamu tersebut.

2. Hubungan Housekeeping dengan binatu (Laundry)

- a. Menangani masalah pencucian pakaian tamu, pakaian karyawan, dan pencucian linen-linen yang dipakai oleh bagian HK.
- b. Penanganan keluhan tamu pada cucian, meliputi cucian kurang bersih, cucian bernoda, cucian hilang atau rusak, dan cucian tertukar.
- c. Penanganan keterlambatan pengiriman linen yang dipakai oleh HK maupun outlet lain karena listrik mati, kerusakan mesin dan lain-lain.
- d. Hubungan housekeeping dengan bagian pembelian (Purchasing)
- e. Menangani pembelian dan penyimpanan barang-barang yang dibutuhkan oleh HK. Barang tersebut meliputi alat-alat pembersih, obat pembersih, perlengkapan tamu, linen-linen untuk HK, dan alat penunjang operasional lain seperti formulir-formulir.
- f. Hubungan Housekeeping dengan bagian Engineering
- g. Perbaikan dan pemeliharaan alat-alat terutama yang menyangkut operasional HK.
- h. Perbaikan perlengkapan HK yang ada di kamar tamu.

3. Hubungan Housekeeping dan Security

- a. Pengawasan oleh pihak keamanan pada area-area HK, meliputi corridor, tempat tugas room boy dan kantor HK.
- b. Keamanan barang-barang milik tamu dan keselamatan tamu.

4. Hubungan Housekeeping dengan Food & Beverage

- a. Pelayanan room service kepada tamu.
- b. Pengiriman karangan buah (fruitstand) untuk tamu VIP

5. Hubungan Housekeeping dengan bagian Personalia

- a. Pengadaan tenaga kerja
- b. Pengangkatan pegawai
- c. Pelatihan pegawai
- d. Pemutusan hubungan kerja
- e. Cuti karyawan
- f. Surat peringatan untuk pegawai

g. Pembayaran gaji dan lembur pegawai

3. Accounting

Accounting departemen adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. Accounting merupakan bagian terpenting yang terdapat di hotel karena pada bagian ini sangat berfungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapatan.

Adapun section di Accounting adalah sebagai berikut :

- a. General cashier
- b. Cost control
- c. Purchasing
- d. Store
- e. Income auditer
- f. Restaurant cashier
- g. Account receivable
- h. Credit
- i. Book keeper

Hubungan kerja antara Accounting dengan departemen yang lainnya

- a. Hubungan Accounting dengan bagian Housekeeping dalam hal untuk memeriksa kembali dan memastikan bahwa data kamar yang sudah siap dijual yang diberikan bagian housekeeping seimbang dengan data yang diberikan bagian front office.
- c. Hubungan Accounting dengan bagian Front Office dalam hal mempersiapkan guest bill, pengembalian registration card, dan perubahan harga kamar.
- e. Hubungan Accounting dengan bagian Sales Marketing dalam hal mempersiapkan voucher gratis untuk tamu.
- g. Hubungan Accounting dengan bagian manager ataupun GM untuk meminta persetujuan tanda tangan kontrak dengan supplier atau pihak yang akan bekerja sama dengan hotel, serta meng-approve *entertainment officer checks*.

4. Food & Beverage

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait,

dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Food and beverage department merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya food and beverage department.

Adapun section di Food & Beverage adalah sebagai berikut :

- a. Food & Beverage Service
- b. Food & Beverage product

Hubungan antara Food & Beverage dengan department lain yaitu :

1. Hubungan Food & Beverage dan Front Office

Front Office akan menginformasikan kepada semua departemen tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (check-in), tamu yang keluar (check-out). Dan tamu penting sehingga F & B dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.

- a. Front Office akan menjual produk F & B (food, beverage, dan service) kepada tamu yang datang.
- b. F & B akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang baru checkin.

2. Hubungan Food & Beverage dan Housekeeping

Housekeeping (HK) akan menyiapkan linen-linen (table clouth, napkin, skirting) yang diperlukan oleh F&B service.

- a. Housekeeping membersihkan area f&b service.
- b. Housekeeping akan menyiapkan vas flower yang diperlukan f&b service.
- c. Menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (room service menu).

3. Hubungan Food & Beverage dan Accounting

- a. Accounting akan menyiapkan kasir.
- b. Accounting akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F & B baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

4. Hubungan Food & Beverage dan HRD

Menyangkut masalah personal karyawan Food & Beverage Department seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

5. Hubungan Food & Beverage dan Sales Marketing

Pada sebuah hotel bagian ini menjalin hubungan baik dengan perusahaan lain untuk mempromosikan ruangan meeting dan makanan yang dikelola oleh F & B Department yang terdapat di hotel.

6. Hubungan Food & Beverage dan Laundry

Uniform, napkin, table cloth, skirting place mate, dan sebagainya yang berupa kain untuk keperluan operasional restaurant disediakan oleh laundry. Termasuk pencucian, penyeterikaan, dan perbaikannya.

7. Hubungan Food & Beverage dan Engineering

Bertugas untuk dekorasi lampu, terutama pada acara-acara spesial, AC, pengeras suara, kulkas, mesin pembuat es batu, cold storage, telepon, perbaikan engsel pintu, jendela, laci, dan sebagainya untuk keperluan restoran ditangani oleh engineering.

5. Sales Marketing

Sales Marketing adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel. Jadi Sales and Marketing Department adalah salah satu department yang ada di hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas untuk penjualan produk yang dimiliki hotel serta memasarkannya.

6. Laundry

Bertanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, restaurant dan meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

Adapun section di Laundry adalah sebagai berikut :

- a. Valet
- b. Washer
- c. Presser
- d. Marker
- e. Checker

Hubungan antara Laundry dengan departemen lain yaitu :

1. Hubungan Laundry dengan Engineering

Engineering adalah bagian yang mensuplai penggunaan linen, air, uap panas serta pemeliharaan dan perbaikan alat – alat, dalam hal ini adalah alat – alat yang mendukung operasional dalam laundry.

2. Hubungan Laundry dengan Housekeeping

Hubungan kerja bagian laundry dengan tata graha terutama menyangkut pengambilan dan pengiriman cucian tamu. Selain itu, tata graha adalah bagian atau seksi yang paling banyak menggunakan linen terutama kamar – kamar, sehingga masalah pencucian linen menjadi tanggung jawab bagian laundry pula.

3. Hubungan Laundry dengan Food & Beverage

Bagian yang juga banyak menggunakan linen, misalnya table cloth (taplak meja), table mat (lap meja), dan napkin (kain serbet), sehingga masalah pencucian linen tersebut menjadi tanggung jawab bagian laundry department.

7. Engineering

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

8. Personalia/HRD

Personalia Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/trainee. serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

9. A & G Department

A & G Departemen adalah suatu departemen hotel yang bertugas menangani semua divisi serta administrasi setiap departemen, juga menjalankan target perusahaan serta mengawasi keluar masuknya biaya perusahaan, dan membuat target revenue hotel.

Christ Erlangga