

PERAN KOMUNIKASI TERHADAP OPERASIONAL DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL ROYAL AMBARRUKMO

Mahendra Bintang Kusumo Aji, Made Prasta Yostitia, Arinta Destri Larasati

Program Studi Kepariwisataan, Peminatan Perhotelan, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta
Email: mahendrabintang729@gmail.com, mprastayahood@gmail.com, arintalarasati2@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan komunikasi, kendala komunikasi pada section Housekeeping, dan upaya mengatasi kendala agar operasional serta kualitas pelayanan tetap efektif. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Supervisor Housekeeping dan dua staf Housekeeping yang dipilih secara purposive. Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi operasional menggunakan briefing, logbook, WhatsApp Group, handy talky (HT), sistem status kamar, dan komunikasi verbal. Kendala terutama muncul ketika beberapa permintaan datang secara bersamaan, terjadi perubahan prioritas, tindak lanjut terlambat, atau penyelesaian pekerjaan belum dikonfirmasi. Upaya mengatasi kendala dilakukan melalui double-check langsung, penggunaan pesan tertulis yang detail, pemberian deadline atau estimasi waktu, feedback kepada pihak yang meminta, serta pembagian prioritas berdasarkan urgensi dan kemampuan staf. Komunikasi berperan sebagai penghubung informasi, sarana koordinasi, dasar pembagian prioritas, pengendalian tindak lanjut, dan penyesuaian terhadap perubahan kondisi operasional Housekeeping.

Kata kunci: komunikasi operasional; Housekeeping; koordinasi; kualitas pelayanan; hotel.

Abstract

This study aims to analyze communication practices, communication obstacles across Housekeeping sections, and efforts to address these obstacles to maintain effective operations and service quality. A descriptive qualitative method was used, with data collected through observation, semi-structured interviews, and documentation. The informants consisted of a Housekeeping Supervisor and two Housekeeping staff members selected purposively. Data were analyzed through data collection, reduction, display, conclusion drawing, and

Article History

Received: September 2026

Reviewed: September 2026

Published: September 2026

Plagiarism Checker No

237.784537

Copyright : Author

Publish by : Panorama



This work is licensed under a
[Creative Commons
Attribution-
NonCommercial 4.0
International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

verification. Data credibility was examined using source and technique triangulation. The findings show that operational communication uses briefings, logbooks, WhatsApp Groups, handy talkies (HT), room-status systems, and direct verbal communication. Obstacles mainly occur when multiple requests arrive simultaneously, priorities change, follow-up is delayed, or task completion is not confirmed. Efforts to address these obstacles include direct double-checking, detailed written messages, deadlines or time estimates, feedback to requesters, and task prioritization based on urgency and staff capability. Communication functions as a link for information, a coordination mechanism, a basis for task prioritization, a means of controlling follow-up, and a tool for adapting to changing operational conditions in Housekeeping.

Keywords: operational communication; Housekeeping; coordination; service quality; hotel.

Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor jasa yang menempatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu sebagai unsur utama. Hotel tidak hanya menjual kamar, tetapi juga menyediakan pengalaman menginap yang dibentuk oleh kesiapan fasilitas, kebersihan, kecepatan pelayanan, dan koordinasi antarbagian. Kondisi tersebut membuat setiap departemen harus bekerja saling terhubung karena gangguan pada satu alur kerja dapat memengaruhi pelayanan yang diterima tamu.

Daerah Istimewa Yogyakarta memiliki aktivitas pariwisata dan perhotelan yang dinamis. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan Tingkat Penghunian Kamar hotel bintang di D.I. Yogyakarta sebesar 56,84% pada Januari 2025, 52,34% pada Februari 2025, dan 58,48% pada Juli 2025. Perubahan volume tamu dapat menimbulkan kebutuhan koordinasi operasional yang berbeda pada setiap periode.

Royal Ambarrukmo Yogyakarta merupakan hotel berbintang lima yang berada di kawasan bersejarah Ambarrukmo. Hotel ini memiliki 247 kamar dan suite serta melayani kebutuhan tamu bisnis maupun wisatawan. Departemen Housekeeping berperan menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan kamar serta area publik. Kegiatan Housekeeping melibatkan section room, public area, linen, laundry, garden, florist, dan order taker yang saling bergantung pada pertukaran informasi mengenai status kamar, pembagian tugas, permintaan tamu, kondisi area, dan pekerjaan yang harus diprioritaskan.

Komunikasi kerja yang efektif ditandai oleh pesan yang jelas, saluran yang sesuai, adanya umpan balik, serta tindak lanjut yang dapat dipastikan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa komunikasi terstruktur antara Front Office dan Housekeeping dapat mendukung efisiensi operasional melalui briefing, laporan status kamar, dan koordinasi langsung. Namun,

miskomunikasi dapat terjadi ketika informasi tidak tersampaikan secara seragam atau tindak lanjut tidak dipastikan.

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan On the Job Training di Royal Ambarrukmo Yogyakarta, komunikasi antarstaf Housekeeping telah menggunakan briefing, media komunikasi elektronik, dan pencatatan operasional. Pelaksanaannya belum selalu berjalan tanpa kendala karena terdapat kondisi ketika beberapa permintaan datang bersamaan, prioritas pekerjaan berubah, atau tindak lanjut memerlukan konfirmasi ulang. Kondisi tersebut menjadi dasar untuk mengkaji peran komunikasi dalam mendukung kelancaran operasional Housekeeping.

Penelitian ini memfokuskan kajian pada komunikasi dalam operasional Housekeeping, meliputi alur komunikasi internal, koordinasi dengan Front Office, media komunikasi, pembagian prioritas, kendala, serta upaya mengatasi miskomunikasi. Tujuan penelitian adalah menganalisis pelaksanaan komunikasi, kendala komunikasi pada masing-masing section, dan upaya Departemen Housekeeping dalam mengatasi kendala komunikasi untuk mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memahami proses komunikasi dalam kondisi kerja operasional Housekeeping. Pendekatan ini digunakan karena penelitian berfokus pada pengalaman informan, alur komunikasi, kendala yang muncul, dan upaya penyelesaian masalah.

Penelitian dilaksanakan di Royal Ambarrukmo Yogyakarta dengan fokus pada Departemen Housekeeping. Data primer diperoleh melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive berdasarkan pengalaman kerja dan pemahaman terhadap alur operasional, yaitu Martha Irniawati sebagai Supervisor Housekeeping, Nur Vendi sebagai Staf Housekeeping, dan Hendrikus Yosea Asmara sebagai Staf Housekeeping.

Analisis data dilakukan melalui pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Keabsahan data diperiksa melalui triangulasi sumber dengan membandingkan informasi antar-informan dan triangulasi teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Komunikasi dalam Operasional Housekeeping

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi operasional Housekeeping menggunakan logbook, WhatsApp Group, briefing, handy talky (HT), sistem status kamar, dan komunikasi verbal. Logbook digunakan untuk mencatat aktivitas dan handover, WhatsApp Group digunakan untuk penyampaian informasi secara cepat, sedangkan briefing digunakan untuk menyamakan pemahaman dan memberikan pengingat agar informasi tidak berhenti pada pesan tertulis.

Koordinasi dengan Front Office dilakukan melalui WhatsApp Group, sistem status kamar, handover, Order Taker, dan HT. Informasi yang dipertukarkan berkaitan dengan status kamar,

permintaan tamu, kebutuhan pembersihan, dan tindak lanjut pekerjaan. Order Taker menerima, mencatat, meneruskan permintaan, serta memantau tindak lanjut. Pola ini menunjukkan bahwa komunikasi menjadi bagian dari alur kerja sejak informasi diterima sampai pekerjaan dinyatakan selesai.

Temuan tersebut sejalan dengan Widiastini dkk. (2024) yang menekankan pentingnya perbaikan sistem komunikasi internal untuk mendukung efisiensi operasional Housekeeping. Penggunaan briefing, media tertulis, dan komunikasi langsung juga sesuai dengan Sari dan Rahayu (2025) mengenai koordinasi Front Office dan Housekeeping.

Kendala Komunikasi dalam Operasional Housekeeping

Kendala komunikasi muncul ketika beberapa permintaan datang secara bersamaan, terjadi perubahan prioritas, respons mengalami keterlambatan, informasi belum lengkap, atau penyelesaian pekerjaan belum dikonfirmasi. Kondisi tersebut dapat menyebabkan perubahan urutan pekerjaan dan kebutuhan konfirmasi berulang.

Pada Room Attendant, kendala berkaitan dengan antrean pembersihan dan prioritas kamar yang harus segera dirilis. Pada Public Area, perubahan kebutuhan dapat terjadi ketika terdapat event atau area yang membutuhkan perhatian lebih cepat. Pada Order Taker, kendala berkaitan dengan penerimaan, pencatatan, penerusan informasi, serta pemantauan tindak lanjut.

Kendala tersebut dapat berdampak pada keterlambatan penyelesaian pekerjaan, risiko pekerjaan terlewat, perubahan prioritas, dan potensi keluhan tamu. Tersedianya media komunikasi belum otomatis menjamin efektivitas komunikasi karena informasi tetap perlu disampaikan secara jelas, diterima pihak yang tepat, dan dikonfirmasi sampai pekerjaan selesai.

Pembagian Tugas dan Prioritas Pekerjaan

Pembagian tugas dilakukan dengan mempertimbangkan kondisi operasional, urgensi permintaan, status kamar, event, jadwal check-in, serta kemampuan staf. Penentuan prioritas diperlukan karena beberapa permintaan dapat muncul pada waktu yang sama sehingga supervisor dan staf perlu menyesuaikan urutan pekerjaan.

Selain urgensi, pembagian pekerjaan perlu mempertimbangkan kemampuan dan pengalaman staf. Staf yang belum menguasai pekerjaan tertentu dapat memperoleh pendampingan agar kecepatan kerja tidak mengurangi ketepatan dan standar pelayanan. Komunikasi membantu menentukan siapa yang mengerjakan pekerjaan tertentu dan kapan pekerjaan tersebut harus diselesaikan.

Upaya Mengatasi Kendala Komunikasi

Upaya utama untuk mengatasi kendala adalah melakukan double-check secara langsung kepada person in charge. Konfirmasi dilakukan untuk memastikan informasi telah diterima, pekerjaan sudah dikerjakan, atau terdapat hambatan yang perlu ditangani. Penggunaan pesan tertulis juga diperkuat dengan informasi yang detail, lokasi pekerjaan, jenis pekerjaan, tingkat prioritas, deadline atau estimasi waktu, dan status penyelesaian.

Ketika terjadi keterlambatan yang berdampak pada tamu, pihak hotel memberikan penjelasan mengenai kondisi, menyampaikan estimasi waktu, dan melakukan evaluasi internal. Evaluasi diarahkan untuk mengetahui apakah masalah disebabkan antrean pekerjaan, banyaknya permintaan, perubahan prioritas, atau pekerjaan yang belum ditindaklanjuti.

Upaya tersebut menunjukkan bahwa komunikasi berfungsi sebagai alat pengendalian dan pencegahan masalah. Informasi yang jelas, batas waktu, penerusan kepada pihak yang tepat, feedback, dan konfirmasi sampai pekerjaan selesai membantu mengurangi risiko miskomunikasi.

Sintesis Peran Komunikasi terhadap Operasional Housekeeping

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, komunikasi memiliki peran pada setiap tahapan operasional Departemen Housekeeping Royal Ambarrukmo Yogyakarta. Komunikasi dimulai dari penyampaian kondisi awal, pembagian tugas dan prioritas, koordinasi antarstaf dan antardepartemen, pengendalian tindak lanjut, hingga penyesuaian terhadap perubahan kondisi operasional.

Briefing, logbook, WhatsApp Group, sistem status kamar, HT, dan komunikasi verbal digunakan sesuai kebutuhan. Informasi menjadi dasar untuk menentukan tugas, prioritas, dan pihak yang bertanggung jawab. Setelah pekerjaan berlangsung, komunikasi digunakan kembali untuk memperbarui kondisi dan memastikan tindak lanjut.

Komunikasi berperan sebagai penghubung informasi, sarana koordinasi, dasar pembagian prioritas, mekanisme pengendalian tindak lanjut, dan sarana penyesuaian terhadap perubahan kondisi operasional.

Kesimpulan

Pelaksanaan komunikasi dalam operasional Departemen Housekeeping Royal Ambarrukmo Yogyakarta menggunakan briefing, logbook, WhatsApp Group, HT, sistem status kamar, dan komunikasi verbal. Media tersebut digunakan untuk handover, pembaruan status kamar, pembagian tugas, permintaan tamu, serta koordinasi dengan Front Office.

Kendala komunikasi terutama muncul ketika beberapa permintaan datang secara bersamaan, terjadi perubahan prioritas, respons terlambat, informasi belum lengkap, atau penyelesaian pekerjaan belum dikonfirmasi. Kendala tersebut dapat menyebabkan keterlambatan, perubahan urutan kerja, kebutuhan konfirmasi berulang, dan potensi keluhan tamu.

Upaya mengatasi kendala dilakukan melalui konfirmasi langsung kepada person in charge, penggunaan media tertulis yang detail, pemberian deadline atau estimasi waktu, feedback kepada pihak yang meminta, keterbukaan antardepartemen, serta pembagian prioritas berdasarkan urgensi dan kemampuan staf. Secara keseluruhan, komunikasi berperan dalam menghubungkan informasi dengan tindakan, mengoordinasikan pekerjaan, mengendalikan tindak lanjut, dan menyesuaikan prioritas operasional Housekeeping.

Daftar Pustaka

- Ahmad, A. B. (2024). Factors influencing housekeeping services and practices on customer satisfaction. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 14(9), 2543-2554. <https://doi.org/10.6007/IJARBSS/v14-i9/22235>
- Badan Pusat Statistik Provinsi D.I. Yogyakarta. (2025). TPK hotel di DIY turun pada Februari 2025, namun lama menginap tamu hotel bintang.
- Dafillin, M., & Wijoyo, T. A. (2024). Elevating guest experience: Enhancing order taker services at The Sunan Hotel. *Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(5), 132-138. <https://doi.org/10.62504/jimr442>
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33-54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- Hurst, A. (2023). Introduction to qualitative research methods: A helpful guide for undergraduates and graduate students in the social sciences. Oregon State University Open Educational Resources.
- Ortega, E., Gomes, G. P., Ribeiro, N., & Gomes, D. R. (2023). Evaluating the mediator role of organizational identification in the relationship between symmetrical internal communication and individual performance of hotel employees. *Administrative Sciences*, 13(8), Article 173.
- Rivers, J. (2022). Communication at work: Canadian edition. eCampusOntario.
- Royal Ambarrukmo Yogyakarta. (2025). Hotel fact sheet.
- Sari, R., & Rahayu, E. (2025). Analisis komunikasi antar departemen Front Office dan Housekeeping di Sapphire Boutique Hotel Kudus. *Media Bina Ilmiah*, 19(10), 5987-5994.
- Wardani, A. W. S., & Pratiwi, N. M. I. (2024). Efektivitas koordinasi antar departemen dalam mendukung layanan Housekeeping di Aston Inn Batu. *Retorika: Jurnal Komunikasi, Sosial dan Ilmu Politik*, 1(7), 236-240.
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: Metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (mixed method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Widiastini, N. M. A., Santiara, I. M., & Rahmawati, P. I. (2024). Analysis operational efficiency strategy and improvement of hotel housekeeping communication system. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 8(2), 338-353.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. Badan Penerbit STIEPARI Press.