

## ABSTRAK

Penelitian ini berjudul **Analisis Pengorganisasian Tim *Front Office* Dan *Housekeeping* Di Campago Resort Hotel Bukittinggi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional**. Yang ditulis oleh Fiki Ataya dengan NIM 3522008 Program Studi Pariwisata Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pengorganisasian dan koordinasi kerja antara departemen *Front Office* dan *Housekeeping* yang ditandai dengan keterlambatan informasi status kamar, kurangnya dokumentasi komunikasi formal, serta belum adanya evaluasi rutin lintas-departemen. Permasalahan tersebut berdampak pada keterlambatan *room ready* saat *check-in* dan menurunnya efisiensi operasional hotel.

Salah satu faktor penting yang memengaruhi efisiensi operasional hotel adalah pengorganisasian kerja antar-departemen, khususnya antara *Front Office* dan *Housekeeping* yang memiliki hubungan kerja saling bergantung dalam pelayanan kamar dan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengorganisasian tim *Front Office* dan *Housekeeping* di Campago Resort Hotel Bukittinggi dalam meningkatkan efisiensi operasional, serta mengidentifikasi bentuk koordinasi dan komunikasi kerja yang diterapkan dalam operasional sehari-hari.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara mendalam dengan pihak manajemen dan karyawan *Front Office* serta *Housekeeping*, dan dokumentasi terkait struktur organisasi serta prosedur kerja hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara struktural pembagian tugas telah berjalan sesuai fungsi masing-masing departemen. Namun demikian, masih ditemukan kendala dalam aspek komunikasi dan koordinasi, khususnya dalam penyampaian status kamar dan penanganan permintaan khusus tamu. Peningkatan efisiensi operasional dapat dilakukan melalui penguatan sistem komunikasi terdokumentasi, penerapan evaluasi rutin lintas-departemen, serta optimalisasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan pengorganisasian yang lebih terstruktur dan koordinatif, efektivitas kerja tim dapat ditingkatkan sehingga mendukung tercapainya pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan berkualitas.

**Kata kunci:** pengorganisasian tim, *Front Office*, *Housekeeping*, efisiensi operasional, hotel.