

**PERAN ORDER TAKER TERHADAP KINERJA ROOM
ATTENDANT di MERCURE TATELI BEACH
RESORT**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Sains Terapan (SST) Pada Program Study Manajemen
Perhotelan*

Oleh :

FIRDAYANTI ZAMAN

NIM : 15 064 025



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
2019**

Firdayanti Zaman,2019 “**Peran Order Taker Terhadap Kinerja Room Attendant di Mercure Manado Tateli Beach Resort**”.Pembimbing 1 Jemmy R. Pangemanan SE.,M.Si, Pembimbing 2 Drs. Robert D. Towoliu,MSc.Program Studi Manajemen Perhotelan (D IV) Jurusan Pariwisata,Politeknik Negeri Manado.

ABSTRAK

Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention merupakan salah satu hotel yang cukup perkembangannya. Didalam sebuah hotel terdapat departement yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur didalam hotel tersebut berjalan dengan baik.Dalam department housekeeping adapun bagian yang menjadi penghubung untuk departmen yang lain,pusat informasi tentang housekeeping dan menangani permintaan dari tamu maupun dari department lain untuk kelancaran pekerjaan di department housekeeping yaitu order taker.,ketika ruangan order taker menjadi kosong kemungkinan akan terjadi complain dari tamu dan department lain

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif .Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode observasi,wawancara dan dokumentasi secara langsung dengan staff housekeeping di hotel mercure.

Hasil penelitian ini untuk mengetahui hubungan order taker housekeepingdepartment dengan department lain dihotel mercure serta untuk mengetahui peran order taker terhadap kinerja room attendant.

Keywords : Housekeeping Departmen,Order Taker,Room Attendant

MOTTO

Man Jadda Wa Jadda

Barang siapa yang bersungguh-sungguh akan mendapatkannya

Kupersembahkan karya ini untuk

Allah Swt. Atas ridho yang diberikan

Papa dan Mama, segala motivasi dan

Doa untuk keberhasilan saya.

Dan Dosen yang telah
membimbingku

Jemmi R.Pangemanan.SE.,M.Si

Drs.Robert D.Towoliu,MSc

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN (SI)

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi :

**PERAN ORDER TAKER TERHADAP KINERJA ROOM
ATTENDANT**

Oleh

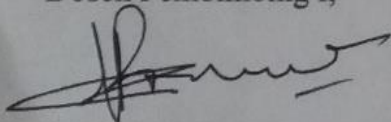
Firdayanti Zaman

15 064 025

Disetujui untuk diujikan

Manado 25 juli 2019

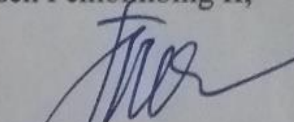
Dosen Pembimbing I,



Jemmy R. Pangemanan .SE.,M.Si

NIP.1965 0522 200012 1001

Dosen Pembimbing II,



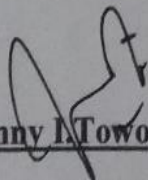
Drs. Robert D. Towoliu, MSc

NIP.4955 0401 198811 1001

Mengetahui

Ketua Program Studi

Sarjana Terapan Manajemen Perhotelan



Benny I. Towoliu, SE., MPar

NIP. 1973 0921 200604 1008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Judul Skripsi :

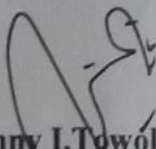
PERAN ORDER TAKER TERHADAP KINERJA ROOM ATTENDANT

Oleh

Firdayanti Zaman

Telah dipertimbangkan didepan dewan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata(SI)

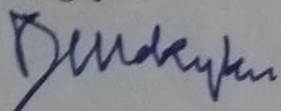
Ketua Penguji



Benny J. Towoliu, SE., MPar

NIP. 1973 0921 200604 1008

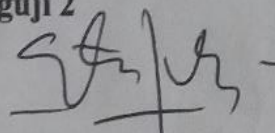
Penguji 1



Hendry M.E. Kumaat, SE., M.Si

NIP.1971 0423 200312 1001

Penguji 2

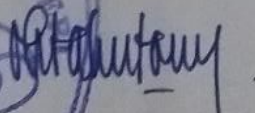


Dannie R.S. Oroh, S.Pi, M.Si

NIP.1972 0427 200212 1001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata



Oktavianus Lintong, S.Pi., M.Si

NIP. 1975 1020 200312 1001

SURAT PERNYATAAN

KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Firdayanti Zaman

NIM : 15 064 025

Jurusan : Pariwisata

Program Studi : Perhotelan (D IV)

Judul Tugas Akhir : Peran Order Taker terhadap Kinerja Roo Attendant

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang – undangan yang berlakuk, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, 27 Juli 2019

Yang membuat pernyataan

The image shows a green revenue stamp (Meterai Tempel) with the text "METERAI TEMPEL" at the top, a serial number "95B5EAF961445137", and the value "6000 ENAM RIBU RUPIAH" at the bottom. A handwritten signature is written over the stamp.

Firdayanti Zaman

15 064 025

BIOGRAFI

Nama Lengkap : Firdayanti Zaman
NIM : 15 064 025
Tempat, Tanggal Lahir : Tanahwangko, 06 November 1997
Alamat : Desa Tanahwangko, jaga III
Nama Ayah : Gani Zaman
Nama Ibu : Zakia Dochmie
Alamat Orang Tua : Desa Tanahwangko, jaga III
Daerah asal : Sulawesi Utara
Judul Tugas Akhir : Peran Order Taker terhadap Kinerja
Room Attendant
Dosen Pembimbing : 1. Jemmy R. Pangemanan. SE., M.Si
2. Drs. Robert D. Towoliu, MSc
Dosen Penguji : 1. Benny I. Towoliu, SE., MPar
2. Hendry M.E. Kumaat, SE., M.Si
3. Dannie R.S Oroh, S.Pi, M.Si
Waktu Pelaksanaan Ujian Tugas : Senin, 29 Juli 2019

Akhir



Manado, 27 Juli 2019

Mahasiswa

Firdayanti Zaman

15 064 025

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat pertolongan dan bimbingan-Nya penulisan Skripsi ini dapat selesai dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan (SST) pada Program Study Manajemen Pehotelan di Politeknik Negeri Manado.

Dalam proses penyusunan skripsi ini penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun secara tidak langsung, baik dukungan moril maupun materil. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Skripsi ini.
2. Bapak Ir. Ever Notje Slat, MT selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
3. Bapak Oktavianus Lintong S.Pi, M.Si, selaku Ketua Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Manado
4. Ibu DR. Bernadain D. Polii. M.Pd selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Manado
5. Bapak Benny I. Towoliu SE, M.Par selaku Ketua Program Study Manajemen Perhotelan di Politeknik Negeri Manado
6. Ibu Pearl Wenas SE, M.Si selaku Ketua Panitia Pelaksanaan Ujian Skripsi
7. Pembimbing 1 Jemmy Pangemanan, SE., M.Si dan Pembimbing II Drs. Robert D. Towoliu, MSc yang dengan tekun membantu peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Semua Dosen dan Tata Usaha di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado
9. Bapak Sigit Budiarmo selaku General Manager Mercure Tateli Beach Resort And Convention
10. Papa dan Mama tersayang serta Adik, yang selalu mendoakan, memotivasi, dan memberikan semangat kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini

11. Semua keluarga besar yang terus mendukung penulis
12. Sahabat Iesa & Rafika yang selalu membantu dan memberikan semangat
13. Semua teman – teman seperjuangan prodi perhotelan D IV angkatan 2015 yang saling memberikan semangat

Penulis menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, mengingat keterbatasan kemampuan dan ilmu pengetahuan yang penulis miliki, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari seluruh pembaca dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi banyak pihak.

Manado, 14 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vi
BIODATA MAHASISWA.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	x v
BAB 1 : PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Fokus Penelitian.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II : KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS	
2.1 Pengertian Hotel.....	5
2.2 Pengertian Housekeeping.....	5
2.3 Pengertian Order Taker Serta Tugas dan Tanggung Jawab.....	9
2.4 Pengertian Room Attendant.....	11
2.5 Pengertian Kinerja.....	13
2.6 Pengertian Peranan.....	14
2.7 Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
BAB III : METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	15
3.2 Metode Penelitian.....	15

3.3	Sumber Data.....	15
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	15
3.5	Analisa Data.....	16
BAB IV : GAMBARAN UMUM HOTEL		
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	17
4.1.1	Sejarah Singkat Hotel Mercure.....	17
4.1.2	Lokasi dan Telepon Hotel Mercure.....	19
4.1.3	Visi dan Misi.....	21
4.1.4	Sumber Daya Perusahaan.....	22
4.1.5	Struktur Organisasi Hotel.....	24
BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN		
5.1	Peran Order Taker di Housekeeping Department...	25
5.2	Prosedur Meningkatkan Operasional Order Taker..	26
5.3	Guest Complain.....	29
5.4	Hasil Observasi.....	30
5.5	Hasil Wawancara.....	32
5.6	Penyelesaian Masalah.....	33
BAB VI : PENUTUP		
6.1	Kesimpulan.....	35
6.2	Saran.....	35

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama Hotel Brand Accor.....	19
Tabel 4.2 Tipe Kamar Hotel.....	21
Tabel 4.3 Jenis Meeting Room dan Kapasitasnya.....	22
Tabel 5.1 Guest Complain.....	31
Tabel 5.2 Hasil Wawancara.....	34

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
1.	Logo Accor Hotel dan Mercure Manado Beach Resort	18
2.	Tampak Depan Hotel Mercure	20

DAFTAR LAMPIRAN

1. Superior Room	40
2. Kolam Renang	40
3. Lounge Bar	40
4. Kopi-O Restaurant	41
5. Gambar Depan Hotel Mercure	41
6. Form yang di gunakan oleh Housekeeping	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LatarBelakang

Dalam era globalisasi tingkat ketergantungan antar bangsa tidak dapat dihindari. perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi dan informasi mendorong terjadinya perdagangan bebas dimana dunia seakan-akan tanpa batas. hal ini akan menimbulkan sebuah paradigma yaitu dunia yang tidak mengenal batas-batas teritorial kedaulatan bangsa dan negara.

Dampak dari globalisasi itu sendiri sudah memasuki hampir seluruh aspek kehidupan masyarakat di dunia, akibatnya kekuatan ekonomi dan iklim dunia bisnis akan diwarnai oleh persaingan yang semakin tinggi sehingga setiap parah pelaku bisnis harus untuk meningkatkan kemampuan dan ketangguhan mereka dalam mengerakan seluruh potensi yang ada agar dapat memenangkan persaingan.

Sektor usaha yang dirasakan semakin berkembang akibat dari adanya globalisasi adalah sektor pariwisata. sektor pariwisata di Indonesia telah diposisikan sebagai sektor strategis unggulan dalam pembangunan nasional dan diandalkan menjadi penghasil devisa.

Perkembangan pariwisata didukung oleh perkembangan fasilitas yang menunjang pariwisata di Indonesia, yang salah satunya sarana akomodasi. Sarana akomodasi ini menyediakan makan, minum, serta jasa pelayanan penginapan dan produk jasa lainnya yang secara umum lebih di kenal dengan industri jasa perhotelan.

Sebuah hotel harus memiliki kelengkapan fasilitas seperti restaurant, tempat pertemuan, tempat bisnis serta tempat penjualan. Dan sebuah hotel harus memberikan kualitas produk dan mutu pelayanan terbaik, karena sebuah hotel kini harus memberikan kesan dan pengalaman yang terbaik selama mereka

menginap. Tamu yang kembali lagi untuk menginap biasanya mempunyai alasan yang sama, karena kamar yang bersih atau kamar yang memuaskan

Dalam sebuah operasional, sebuah hotel mempunyai 2 bagian, yaitu *front of the house area* (dalam operasional berhadapan dengan tamu seperti *front office, housekeeping dan food & beverage service*) dan *back of the house area* (dalam operasional tidak berhadapan langsung dengan tamu seperti kitchen, marketing, accounting). Kedua bagian ini sangat mendukung dalam operasional sebuah hotel, akan tetapi bagian front of the house mempunyai peranan penting dalam mendukung berjalannya visi dan misi dari hotel tersebut.

Seperti contoh adalah bagian *housekeeping, housekeeping department* merupakan salah satu department di hotel yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang besar terhadap seluruh area hotel. Membersihkan, merawat segala fasilitas yang ada didalam serta luar gedung hotel serta mempersiapkan kamar sehingga kamar siap untuk dijual oleh bagian front office.

Housekeeping merupakan perpaduan dari dua buah kata, house dan keeping (to keep). House artinya rumah dan keeping (to keep) yang artinya memelihara, merawat dan menjaga. Dalam sistem operasional, *housekeeping* harus di dukung oleh seksi-seksi yang membantu dalam kelancara tugas sehari-hari agar dapat menjangkau seluruh tugas yang akan di kerjakan, seperti room section, public area, laundry section.

Permintaan tamu sangatlah penting penanganannya dalam operasional di *housekeeping*. Karena permintan tamu merupakan salah satu faktor pendukung untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Pada proses penanganannya, permintaan tamu biasanya di tangani oleh *order taker*.

Order taker adalah petugas *housekeeping* yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun department lain yang di sampaikan melalui telepon kebagian *housekeeping*. Fungsi order taker adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan *housekeeping* yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan

fasilitas maupun kerusakan) dan segera ditindak lanjuti oleh staff *housekeeping* dengan efektif.

Dari pernyataan diatas dapat kita lihat bahwa peranan *order taker* sangatlah penting, salah satunya dalam penanganan permintaan tamu. Hal ini ditunjukkan untuk membantu pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan tamu. Selama penelitian awal yang dilakukan, penulis menemukan bawah penanganan permintaan tamu yang dilakukan oleh petugas order taker sering kali tidak terpenuhi seperti contoh yaitu mencatat guest complaint, guest supply amenities, pencatatan lost and found, dan melaporkan kepada supervisor tentang estimasi kedatangan tamu VIP ataupun permintaan tambahan (extra bed, baby cot, dll)

Dengan melihat arti penting dari peran Order Taker maka penulis merasa tertarik mengambil judul “ PERAN ORDER TAKER TERHADAP KINERJA ROOM ATTENDANT DI MERCURE TATELI BEACH RESORT AND CONVENTION “

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana peran order taker housekeeping department pada Hotel Mercure Tateli Beach Resort and Convention?
- b. Bagaimana peran order taker dalam menangani permintaan room attendant?

1.3 Fokus Penelitian

Penelitian ini difokuskan pada peran order taker terhadap kinerja room attendant di Mercure Tateli Beach Resort and Convention.

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- 1) Untuk mendiskripsikan peranan order taker housekeeping pada Hotel Mercure Tateli Beach Resort and Convention

2) Untuk mendiskripsikan peran order taker housekeeping dalam menangani permintaan room attendant.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian adalah :

1. Bagi Perusahaan, sebagai bahan penunjang operasional agar mewujudkan operasional yang baik bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Bagi Penulis, menambah pengetahuan dan wawasan tentang peran order taker.
3. Bagi pembaca, sebagai acuan untuk mengetahui peran order taker terhadap kinerja room attendant dan menambah wawasan pembaca.

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Pengertian Hotel

Kata Hotel berasal dari kata Perancis, *Hostel*, yang berarti rumah penginapan bagi orang – orang yang sedang mengadakan perjalanan atau berpergian. (Rumekso, 2001)

Dalam perkembangannya, hotel di definisikan sebagai berikut :

1. Hotel adalah bentuk bangunan yang menyediakan kamar – kamar untuk penginapan para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas – fasilitas lain yang di perlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan (profit)
2. Hotel adalah suatu usaha yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial. Di dalam hotel para tamu mendapatkan layanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya.
3. Hotel adalah perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.1 Pengertian Housekeeping

Housekeeping adalah salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang cukup vital dalam memeberikan pelayanan kepada para tamu, terutama yang menyangkut pada pelayanan kenyamanan dan kebersihan ruang hotel. Menurut Rumekso,(2002) “Housekeeping (tata graha) merupakan perpaduan dari dua buah kata, yang artinya memelihara, merawat atau menjaga. Housekeeping dapat diartikan secara lengkap sebagai salah satu department yang terdapat pada hotel yang bertanggung jawab terhadap hal-hal yang berkaitan dengan keindahan, kebersihan, kerapian, dan seluruh kamar beserta area-area lainnya yang di dalam maupun yang di luar hotel, sehingga para tamu dan karyawan merasa aman dan nyaman berada di dalam hotel”.

Tugas utama housekeeping department adalah menyediakan kamar tamu, merawat kebersihan dan perlengkapannya serta memberikan pelayanan kepada tamu sebaik mungkin, sehingga para tamu merasa puas.

2.2.1 Pelaksanaan Penanganan Housekeeping

Pelaksanaan Penanganan Housekeeping yaitu segala aspek layanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai prosedur yang berlaku dan batas yang telah ditentukan yang terkait dengan karakter dan budaya tamu yang menginap di hotel tersebut. Dengan beragamnya tamu yang memiliki karakter dan budaya yang berbeda-beda maka diperlukan pelayan yang sangat serius, penanganan memerlukan tenaga yang kompeten sesuai dengan tuntutan perusahaan dan tamu.

Langkah-Langkah Menangani Permintaan Tamu :

- 1) Greeting dan tawarkan bantuan.
- 2) Dengarkan dengan baik dan konfirmasikan permintaan tamu (bila perlu dicatat) untuk menghindari kesalahan.
- 3) Beritahukan pada tamu jangka waktu yang diperlukan untuk memenuhi permintaan tersebut.
- 4) Segera follow up / laksanakan segera permintaan tamu sesuai dengan jangka waktu yang disepakati.
- 5) Laporkan peminjaman ke housekeeping (masukkan ke dalam log book dan formulir permintaan).
- 6) Identifikasi barang yang diminta.
- 7) Memilih barang.
- 8) Mengirim barang
- 9) Meletakkan dan menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya.
- 10) Menjelaskan cara penggunaan/prosedur pemakaian alat sesuai dengan keamanan dan keselamatan kerja.
- 11) Memberitahukan standar batas waktu maksimal pemakaian (sesuai kesepakatan) dan akan diambil apabila sudah selesai.
- 12) Menawarkan bantuan lain bila diperlukan.

- 13) Mohon izin pada tamu apabila sudah selesai melayani permintaan tamu tersebut dengan ramah dan sopan.

2.2.2 Struktur Organisasi Housekeeping Department

Housekeeping Department dipimpin oleh Manager yang disebut *Executive Housekeeper*, dan dibantu oleh 1 atau 2 orang *Assistant Executive Housekeeper*, seorang Sekretaris, serta beberapa orang *Section Head*, dan beberapa *Supervisor*.

2.2.3 Seksi – seksi di dalam Housekeeping Department

Housekeeping Department dibagi menjadi beberapa seksi menurut area tugas masing - masing :

1. Floor Section (Room Section)
2. Houseman Section (Public Area Section)
3. Linen Section
4. Laundry Section

2.2.4 Jenis-jenis formulir yang digunakan administrasi di Housekeeping antara lain:

1. Roomboy Control Sheet formulir yang digunakan oleh Roomboy saat membersihkan kamar untuk mencatat pemakaian guest amenities dan guest supplies.
2. Room report adalah formulir yang digunakan untuk mencatat dan melaporkan status-status kamar, laporan ini disampaikan oleh supervisor housekeeping department.
3. Housekeeping report adalah laporan status kamar sebagai arsip kantor housekeeping department.
4. Lost and Damages Report adalah formulir yang mencatat dan melaporkan barang atau perlengkapan kamar yang hilang, dibawa tamu maupun rusak.

5. Repair and Maintenat report adalah formulir laporan yang digunakan memberitahukan permintaan perbaikan pada engineering department karena ada peralatan yang rusak.
6. Inventory report adalah formulir yang digunakan untuk mencatat dan mengontrol perlengkapan tamu maupun bagian housekeeping, yang meliputi : Linen, Guest Supplies, Cleaning Supplies, Uniform.
7. Cleaning and guest supplies report adalah formulir yang diguakan untuk melaporkan jumlah pemakaian obat/alat pembersih dan perlengkapan tamu yang digunakan di kamar.
8. Lost and found report adalah formulir laporan yang dibuat oleh supervisor mengenai penemuan barang milik tamu.
9. Log book adalah buku catatan mengenai laporan dari shift satu ke shift berikutnya. Berguna untuk menyampaikan masalah maupun pekerjaan yang telah diselesaikan.
10. Linen laundry delivery slip adalah formulir untuk pengiriman linen kotor dari semua department yang ada di hotel.
11. Room check list adalah formulir untuk mencatat data-data dan kondisi kamar yang diperiksa oleh roomboy/room maid.
12. Lost and found book adalah buku yang digunakan untuk mencatat data barang-barang tamu yang di temukan dikamar tamu/area hotel lainnya.
13. Minibar daily sales report adalah formulir untuk mencatat laporan semua minuman yang dikonsumsi tamu dikamar hotel.
14. Minibar daily late charge report adalah formulir untuk mencatat semua minuman dikamar yang telah dikonsumsi tamu tetapi tidak terbayar oleh tamu.

15. Minibar bill adalah formulir yang digunakan untuk mencatat jumlah minuman beserta harganya untuk ditagihkan pada tamu yang menginap.

2.3 Pengertian Order Taker Serta Tugas Dan Tanggung Jawab

Order taker adalah bagian yang terkandung dalam ruangan departemen housekeeping, order taker tampak sederhana di mejanya hanya duduk di belakang meja mengangkat dan menerima telepon tapi order taker memiliki tanggung jawab besar dalam memberikan informasi tentang status kamar tamu dan tamu VIP. Order taker dapat diartikan sebagai pelayanan permintaan tamu. Pelayanan permintaan tamu sangatlah penting untuk meningkatkan aspek pencitraan sebuah hotel oleh tamu dan hotel untuk dapat memaksimalkan pelayanan berdasarkan kebutuhan yang diperlukan oleh tamu.

Hal ini sesuai dengan Ni Wayan Suwithi dalam bukunya Akomodasi Perhotelan (2008:276) : penanganan pelayanan permintaan tamu oleh housekeeping yaitu segala aspek pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu sesuai dengan prosedur yang berlaku dan kemampuan karyawan yang terkait dengan batas yang telah ditentukan dan karakter, budaya tamu yang menginap di hotel tersebut". Dengan beragamnya tamu yang memiliki karakter dan budaya yang berbeda-beda maka diperlukan pelayanan yang serius, penanganan memerlukan tenaga yang kompeten sesuai dengan tuntutan perusahaan dari tamu.

Permintaan tamu sangatlah penting penanganannya dalam operasional di housekeeping, karena permintaan tamu merupakan salah satu faktor pendukung untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Pada proses penanganannya, permintaan tamu biasanya ditangani oleh order taker yang berada dibawah housekeeping department. Hal ini sesuai dengan pengertian order taker menurut Ni Wayan Suwithi dalam bukunya Akomodasi Perhotelan (2008:268) : Order taker adalah petugas housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian housekeeping yang terdapat didalam ruangan atau office housekeeping department. Fungsi order taker adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun

kerusakan) dapat segera di tindak lanjuti oleh staff housekeeping dengan efektif". Dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang satu dengan bagian lain mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi, mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Order taker terlihat sederhana dalam tugasnya hanya duduk dibelakang meja mengangkat dan menerima telepon. Akan tetapi, order taker memiliki tanggung jawab besar waktu memberikan informasi tentang status kamar tamu yang sudah siap untuk dijual oleh front office.

Adapun tugas dan tanggung jawab order taker housekeeping (SOP) yaitu :

- 1) Menyediakan daily room attendant untuk diberikan kepada room attendant sebelum bekerja.
- 2) Menyimpan dan memberikan master key kepada room attendant sebelum bekerja
- 3) Menyediakan laporan status kamar check out kepada room attendant
- 4) Menindak lanjuti informasi dan permintaan dari tamu maupun departemen lain
- 5) Menyiapkan status kamar atau kamar check out untuk diserahkan kepada laundry dan mini bar,
- 6) Mencatat segala permintaan tamu maupun departemen lain yang melalui telepon.
- 7) Melaporkan kepada supervisor tentang estimasi kedatangan tamu VIP ataupun permintaan tambahan (extra bed, baby cot, dll)
- 8) Membuat work order untuk diserahkan kepada engineering tentang kerusakan yang ada di dalam kamar.
- 9) Bertanggung jawab atas barang-barang lost and found, mencatat dan menyimpannya. Menerima laporan status kamar dari floor supervisor dan mengubah status kamar di sistem yang sudah di sediakan oleh hotel.
- 10) Memberikan informasi kepada florist tentang status kamar VIP untuk menyediakan bunga di kamar tamu.
- 11) Melaporkan status kamar check out ke mini bar.

- 12) Membuat laporan tentang pengeluaran semua barang yang ada di housekeeping, dan administrasi seperti, store request untuk kebutuhan supplies, antara lain chemical, linen dan lain-lain.
- 13) Menerima dan mengelola laporan tentang up date setelah room attendant selesai bekerja.
- 14) Mencatat guest complaint yang disampaikan lewat maupun guest complaint slip untuk disampaikan kepada Executive Housekeeper agar ditindak-lanjuti.

(Sumber : SOP Mercure Tateli Beach Resort and Convention)

2.2 Pengertian Room Attendant

Fadli,Aulia (2017) Room Attendant adalah salah satu bagian dari *housekeeping department* di mana mereka bertugas atas kebersihan,keindahan dan kenyamanan tamu selama tamu menginap di hotel tersebut dan akan diawasi langsung oleh seorang *room supervisor*.berikut merupakan beberapa tugas dari seorang *room attendant*.

1. Menyiapkan trolley

Setiap room attendant harus menyiapkan trolley yang akan digunakan untuk membersihkan kamar tamu seperti menyiapkan bath towel,hand towel,bath mat,sheet,pillow case,dan guest supplies serta memasang plastik sampah di trolley dan mengambil air mineral serta chemical yang dibutuhkan.

2. Memeriksa kamar

Sebelum membersihkan kamar,room attendant harus memeriksa terlebih dahulu kamar-kamar occupied apakah ada tamu yang ingin meng-laundrypakaian dan untuk melihat apakah ada kamar yang memasang sign make up room maupun tamu yang memasang privacy pleace.

3. Make-up room

Make up room adalah kegiatan untuk membersihkan kamar tamu.

Berikut ini adalah step by step dalam membersihkan kamar tamu:

1. Dorong trolley kedepan kamar untuk dibersihkan dan tempatkan troli pada posisi yang benar.
2. Ketuk pintu kamar tamu sebanyak 3 kali sambil menyebutkan identitas seperti housekeeping.

3. Jika tidak ada tamu yang membuka pintu, bukalah perlahan-lahan sambil menyebutkan kembali identitas.
4. Masuk kedalam kamar tamu dengan membawah *cleaning kit* atau *carry caddy* kedalam toilet.
5. Bukalah curtain atau tirai dan jendela kamar agar cahaya dapat masuk kedalam kamar dan udara didalam kamar dapat berganti dengan udara baru.
6. Matikan lampu bila perlu dengan tujuan saving energy, sambil memeriksa peralatan yang ada dalam kamar.
7. Kumpulkan semua sampah dalam kamar dan kamar mandi lalu dibuang ditempat sampah yang disediakan di trolley.
8. Keluarkan barang-barang room service apabila terdapat dalam kamar.
9. Kumpulkan higball glass, tea and coffee serta water jug dan bawah ke wash basin untuk dicuci dan tempatkan kembali ketempat yang sudah ditentukan.
10. Stripping linen kotor pada bed kemudian kumpulkan semua linen dan towel kedalam dirty linen bag di trolley.
11. Masuk kembali kedalam kamar dengan membawah linen bersih dan kemudian making bed.
12. Masuk kedalam bathroom untuk membersihkan bathroom. mulai dari toilet bowl, bath tub, cermin, wash basin dan lantai bathroom.
13. Kemudian bawah keluar carry caddy dan masuk kembali ke toilet dengan membawah guest amenities dan towel bersih, tempatkan ditempat yang sudah ditempatkan.
14. Lakukan dusting dari pintu kamar dan memutar searah dengan jarum jam dari atas kebawah.
15. Vacuum atau sapu kamar dari sudut dalam kamar sampai keluar.
16. Tutup kembali jendela dan tirai, sambil memeriksa kembali apakah masih ada yang kurang.
17. Mopping kamar mulai dari sudut dalam kamar sampai keluar.

18. Tutup kembali pintu kamar dan pastikan kamar tertutup dengan baik.
19. Mengisi report yang diberikan.
20. Dorong trolley menuju kamar selanjutnya yang akan di bersihkan. (*Sumber : SOP Mercure Tateli Beach Resort and Convention*)

2.4 Pengertian Kinerja

A.A Prabu Mangkunegara (2005) Kinerja adalah suatu hasil ataupun sebuah taraf kesuksesan seseorang yang dicapai pada bidang pekerjaannya. Berikut ada beberapa hal yang mempengaruhi kinerja:

1. Mutu/kualitas yaitu kecermatan di mana seseorang yang melakukan pekerjaan itu menerima pekerjaan yang ia jalankan itu.
2. Produktifitas ialah mutu dan efisien kerja yang seorang lakukan dalam kurun waktu tertentu.
3. Pengetahuan ialah bagaimana pengetahuan seorang itu akan pekerjaan yang ia lakukan.
4. Keandalan yaitu bagaimana handalnya seorang ini dalam melakukan pekerjaan yang diberikan kepadanya.
5. Ketersediaan adalah sejauh mana seorang karyawan itu menepati waktu kerjanya maupun mengikuti tepat waktu jam istirahat yang telah ditentukan.
6. Ketidakketergantungan hal ini melihat sejauh mana seorang karyawan itu melakukan sebaik mungkin pekerjaannya tanpa adanya pengawasan yang dilakukan.

2.6 Pengertian Peranan

Peranan adalah perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan posisi yang diberikan baik secara formal maupun informal. Menurut kamus besar Bahasa Indonesia (2007 : 845) : "... peranan adalah

bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan”.

2.7 Hasil Penelitian yang Relevan

Adapun penelitian sebelumnya, yang memiliki kesamaan sekalipun sedikit yaitu dari Annisa Yulfin (2017) dalam penelitian ini membahas tentang “ Peranan Order Taker Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional di Hotel Emerald Garden International Medan “. Penelitian ini secara khusus meneliti tentang peranan Order Taker dalam meningkatkan Operasional Hotel secara keseluruhan. Sedangkan dalam penelitian saya hanya berbicara tentang Peran Order Taker terhadap Kinerja Room Attendant.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Mercure Tateli Beach Resort and Convention, di department Food & Beverage Service dan Housekeeping, khususnya di Room Section. Waktu penelitian dilaksanakan selama 6 bulan, mulai dari tanggal 15 Agustus 2018 – 15 Februari 2019.

3.2 Metode Penelitian

Metode Penelitian yang penulis gunakan adalah Metode Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang mengandalkan manusia sebagai alat penelitiannya, dasar teori dari penelitian ini bertumpuh pada pendekatan interaksi. (Indrawan Rully, 2014)

3.3 Sumber Data

A. Data Primer

Data yang digunakan diperoleh sendiri oleh penulis berdasarkan hasil observasi langsung di hotel selama penulis melakukan praktek kerja lapangan serta wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

B. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh secara langsung dari tinjauan pustaka dan data pendukung yang diperoleh dari hasil penelitian sebelumnya oleh peneliti lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

3.4 Teknik dan Pengumpulan Data

A. Observasi

Observasi merupakan sebuah teknik pengumpulan data dimana penulis mengumpulkan data dilakukan dengan secara langsung mengamati dan menjadi

bagian dari room attendant itu sendiri. Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan penelitian langsung di Mercure Hotel Manado.

B. Wawancara

Wawancara merupakan sebuah cara untuk mendapatkan informasi atau data dengan berinteraksi secara verbal/lisan. Dalam hal ini penulis menggunakan pedoman wawancara, yakni semua dibuat terbuka agar dapat diketahui masalah – masalah yang dijumpai.

C. Dokumentasi

Dengan menggumpulkan dokumentasi berupa data dan tulisan yang terkait dengan penelitian

3.5 Analisis Data

Menurut Bogdan (1975:79) mendefinisikan analisis data sebagai proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis (ide) seperti yang disarankan dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan dan tema kepada hipotesis

BAB IV

GAMBARAN UMUM HOTEL

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1 Sejarah Singkat Mercure Hotel

Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention adalah hotel yang dikelola oleh jaringan hotel internasional yaitu Accor Hotels Group. Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention diambil alih oleh Management Accor dari Management Sedona Hotel Internasional pada bulan September 2013. Hotel Sedona Manado sendiri diresmikan pada bulan Oktober tahun 2006 dengan kategori bintang 4 & berlokasi di Jl. Raya Tanawangko, Desa Tateli Kec, Mandolang Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara.

Accor sendiri merupakan perusahaan multinasional Prancis terbesar, perusahaan ini mengoperasikan perusahaan semacam hotel dan restoran. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1967. Berkantor pusat di Paris, kelompok group Accor memiliki operasi wara laba sebanyak 4200 hotel di 5 benua, mewakili beberapa merek yang beragam. Sebelumnya Accor terdiri dari cabang yang terpisah, Hotel (Accor Hospitality-Inti kegiatan Accor sekarang) dan jasa perusahaan cabang (Accor Service). Accor memiliki logo bergambar siluet Ansa Bernache dan memiliki slogan “Open New Frontiers in Hospitality”



Gambar 4.1 Logo Accor Hotel dan Mercure Manado Beach Resort

Pada tahun 2006, Gilles Pelisson, keponakan dari pendiri Accor Gerard Pelisson, mengambil alih group sebagai CEO, mengganti mantan CEO Jean Marc Espalioux. Accor menunjuk Serge Weinberg kepala Weinberg Capital partners menjadi Ketua Dewan Pengawas. Gilles Pelisson sebelumnya telah menjadi kepala Of Bouyguss Telecom, NOOS : Jaringan kabel terkemuka

di Prancis dan CEO di EURO Disney. Dia adalah CO-Wakil (CO-VICE) Presiden dari Brand Novotel pada tahun 1994. Pada bulan Agustus 2012, Accor Chair Man dan Chief Executive Officer Denis Henneguain mengumumkan bahwa ekonomi Brands Accor menjadi “ The Ibis Family” termasuk 3 Brands Komplemeter, Ibis, Ibis Budget. Dan Ibis Styles (Etap Hotel dan All Season), Hotel FI adalah rantai dari 240 hotel budget di Perancis, Ibis Budget memiliki 528 hotel di 23 Negara, Ibis Style memiliki 166 di 15 Negara dan Ibis Dealer untuk Portofolio Accor terbesar dari Hotel dan Resort 957 Hotel di 55 Negara. Adapun nama-nama Hotel Brand Accor adalah sebagai berikut :

Sofitel Luxury Hotel

1. Pullman
2. M Galery
3. Novotel
4. Suite Novotel
5. Mercure
6. Adagio
7. Hotel F1
8. Motel 6
9. Ibis
10. Ibis Budget
11. Ibis Style All Season

Mercure Manado Tateli Beach Resort terletak di Sulawesi Utara dan menghadap di Samudera Pasifik dan Taman Nasional Bunaken, Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention dengan 142 kamar adalah resort bintang 4 yang menawarkan restoran modern, bar, ruang pertemuan, kolam renang besar, pusat kebugaran, sauna, lapangan tenis, pusat selam dan juga fasilitas spa. Nikmati juga fasilitas olahraga air, selancar angin, perahu pisang, selam dan snorkeling bersama ekosistem terumbu yang kaya di segi tiga terumbu karang.

4.1.2 Lokasi dan Telepon Hotel Mercure

A. Lokasi Hotel

Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention berlokasi di JL.RayaTanawangko,Desa Tateli Kec Mandolang Kabupaten Minahasa Propinsi Sulawesi Utara.

Phone : (+62)431/825888

Fax : (+62)431/825999

Website : www.mercurehotels.com

Gambar 4.2 Tampak Depan Hotel Mercure Manado Tateli Beach Resort



Sumber :Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention

B. Fasilitas Hotel

1. Room

Mercure Manado Tatli Beach Resort memiliki 242 kamar dengan 6 tipe kamar yaitu:

Tabel 4.2

Tipe kamar Hotel

Room Type	Total Room
------------------	-------------------

Duplex ocean suite	8
Junior ocean suite	15
Deluxe room	111
Superior room	70
Ocean Suite	29
Ambassador Suite	1

Sumber :Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention

2. Restaurant

3. Lounge Bar

4. Martha Tilaar SPA

5. Kolam Renang

6. Fitness Center

7. Private Lagoon

8. Dive Center

9. Wedding Chapel

10. Garden party Outdoor

11. Meeting Room

Mercure Manado Tateli Beach Resort juga memiliki 5 meeting room

Tabel 4.3
Jenis Meeting Room dan kapasitasnya

Meeting Room	Room Dimension
Ballroom	13,50m x 7,0m
Minahasa	4,50m x4,5m
Tondano	1,30m x3,5m
Tomohon	72m x3,5m
Tateli	56m x 3m

Sumber :Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention

C. Fasilitas Lainnya

1. Lahan parkir luas
2. Wedding
3. Musholla
4. Laundry
5. Volley ball
6. Tennis court
7. Foot ball
8. Bicycle
9. Jogging track
10. Outbound
11. Banana boat

4.1.3 Visi dan Misi

1. Guest Passion : our guest are the driver of our decisions, of action
2. Sustainable performance : we stand for creating value, for as many as possible, over the long term.
3. Spirit of conquest : Our guest are globetrotters, and so are we. We want to be where they want to be. We explore, we initiate, and we develop.
4. Innovation : We stand for bringing guest's dream to life. We dreamed it, we did it, they loved it. We are curious, we welcome ideas. We are free to try, to test, to learn.
5. Trust : We believe in natural kindness. We deliver on our commitments. We say what we do, we do what we say
6. Respect: We are connected with the world and we value you, whoever you are

Purpose, Mission, Living Values

What do we want to be? : Your best global hotelier & travel mate

What do we stand for? : Creating meaningful experiences
For the community of travelers &
new nomads around the globe

What do we Value the most? :- Guest Passion
- Sustainable performance
- Spirit of conquest
- Innovation
- Trust

4.1.4 Sumber Daya Perusahaan

Adapun Department yang menjadisumberdayaperusahaan, untuk menunjang kelancaran adalah :

a) *Food and Beverage*

Food and Beverage Department yang ada di hotel, mencakup *Food and Beverage service* maupun *produk* dimana departme tersebut berfungsi untuk menjua l jasa pelayanan makanan dan minuman untuk paratamu yang menginap dihotel atau yang tidak menginap.

b) *Front office*

Front Office merupakan sumber pendapatan setiap hotel. Department yang bertanggungjawab atas penjualan kamar hotel,yang berhubungan secara langsung dengan tamu pada saat tamu ingin menginap dan memberikan informasi tentang fasilitas yang ada di hotel tersebut.

c) *Housekeeping*

Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab atas menjaga, merawat, memelihara, kebersihan dan keindahan yang ada di dalam hoteldandiluar hotel yang terdiri dari *Room section, Public Area, Laundry / Linen, dan Florist* untuk menunjang kelancaran dihotel

d) *Engineering*

Engineering yang bertanggungjawab penuh atas pengoperasian,perawatan dan perbaikan yang ada dihotel ketika peralatan atau perlengkapan mengalami kerusakan didalam hotel.

e) *HRD (Human Resoure Department)*

HRD departemenyang menangani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan yang melakukan persiapan jumlah kebutuhan karyawan baru dan mencari calon kayawan yang dapa tmemenuhi kebutuhan sumberdaya perusahaan perubahan

status karyawan, kenaikan gaji, serta memberikan pelatihan baik karyawan hotel maupun siswa / mahasiswa training.

f) Accounting

Bagian dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan dan anggaran yang ada didalam hotel, yang didalamnya terdapat berbagai kegiatannya itu pengumpulan, pengidentifikasian, pencatatan, serta pengiktisaran dari data keuangan.

g) Sales

Sales Department yang bertanggungjawab untuk memasarkan dan mempromosikan semua produk yang dihasilkan oleh hotel seperti kamar, fasilitas dan produk hotel lainnya.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Peran Order Taker Di Housekeeping Department Hotel Mercure

Petugas housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian housekeeping. Fungsi order taker housekeeping department di hotel Mercure adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindak lanjuti oleh staff housekeeping dengan efektif. Di dalam mengelola hotel sangat di perlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Di antara bagian yang satu dengan yang lain mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk menentukan tugas dan tanggung jawab

Maka dibuatlah job description bagian order taker housekeeping department yang tugas pokoknya ialah : Bertanggung jawab terhadap administrasi, operasional housekeeping dan menerima, mencatat serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

Adapun uraian tugas order taker housekeeping department yaitu :

- 1) Membaca log book, functions sheet, expected arrival dan expected departure.
- 2) Membagikan kunci kepada room boy sesuai dengan sectionnya.
- 3) Menindak lanjuti informasi-informasi yang diterima dari tamu maupun dari departemen lain, seperti tamu check out , expected departure, expected arrival, dan lain-lain.
- 4) Mencatat seluruh informasi yang diterima pada log book.
- 5) Memberikan informasi mengenai satu kamar kepada room boy.
- 6) Membuat work order untuk di teruskan kepada engineering sesuai dengan kondisi kerusakan yang dilaporkan oleh room boy.

- 7) Mengerjakan administrasi dan pembukuan atas pengeluaran item-item dan guest supplies secara detail.
- 8) Mengontrol penggunaan guest supplies dan pengambilannya di gudang.
- 9) Mengorder guest supplies dan item lainnya berdasarkan kebutuhan operasional.
- 10) Mengorder bunga untuk keperluan front office dan sesuai permintaan.
- 11) Menerima dan menyimpan master key yang diserahkan kepada room boy pada akhir shift.
- 12) Menyimpan informasi-informasi penting melalui log book kepada shift berikutnya
- 13) Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP long staying guest, house guest
- 14) Membina hubungan baik kepada departemen lain.
- 15) Bertanggung jawab atas barang-barang lost and found, mencatat dan menyimpan.

5.2 Prosedur Meningkatkan Operasional Order Taker Housekeeping Department.

Keberadaan para tamu selama di hotel senantiasa selalu diperhatikan. Tamu dibuat merasa aman dan nyaman selama berada di hotel. Dalam pelayanan permintaan tamu oleh housekeeping, juga dibutuhkan adanya prosedur yang dapat meningkatkan kebutuhan operasional, sehingga operasional berjalan dengan baik. Dalam hal ini order taker sangatlah berperan penting untuk menangani permintaan tamu dan menghindari complaint dari tamu. Prosedur meningkatkan operasional order taker housekeeping yang tepat ialah :

- a) Membaca seluruh pesan yang ada dalam log book.
- b) Menjawab semua telepon dengan standart hotel dan memberikan info yang tepat secepat mungkin.
- c) Menerima dan menulis informasi check-out room dari front office chasier dan menginformasikan langsung kepada room attendant untuk dapat

memeriksa minibar dan dapat memeriksa barang-barang yang ada di kamar hotel.

- d) Menulis dan memposting minibar consume baik dari guest in house atau check-out room.
- e) Menginformasikan kepada supervisor tentang check-out room, permintaan kamar yang mendadak ataupun permintaan lain yang sifatnya mendesak.
- f) Meng-update housekeeping status dari papan informasi dan juga sistem informasi komputer
- g) Menjaga persediaan stationary, chemical, guest suppliest, barang-barang minibar untuk operasional housekeeping department.
- h) Bekerjasama baik dengan seluruh supervisor dan staff hotel.
- i) Menerima dan mencatat seluruh barang-barang lost and found.
- j) Memeriksa barang bawaan tamu yang mungkin tertinggal.
- k) Memastikan area office tetap bersih dan rapi.
- l) Menindaklanjuti semua persoalan yang timbul dan memastikan dan memastikan kembali bahwa tamu akan merasa puas dengan pelayanan yang ada di hotel tersebut.
- m) Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan tamu tanpa mengurangi standart yang ada.

Berikut adalah permintaan (request) dan masalah (problem) dari tamu di log book order taker :

1. Permintaan (request) tamu yaitu :
 - a. Guest supplies
 - b. Make up room
 - c. Pick up laundry
 - d. Set mini bar
 - e. Open connecting
 - f. Extra bed
 - g. Dry food

2. Problem (complaint) dari tamu yaitu :

a. Lampu entrance dalam mati

b. AC tidak dingin

c. Head shower bocor

d. Washtafel tersumbat

e. Pintu bathtab lepas

f. Lampu helogen mati

g. Saluran TV kabur

h. Telepon dikamar bermasalah

i. Tissue holder lepas

j. Banyak semut

5.3 Guest Complaint

Tabel 5.1
Guest Complaint

Tgl	Room Type	Guest Name	Complaint
3/03/2015	Ocean suite	Rahmawati	da saat check – in kamar belum siap, terpaksa tamu menunggu di Lounge, tapi setelah menunggu sekitar 1 jam, kamar yang tamu tempati ternyata bermasalah juga (AC berisik)
1/09/2015	Superior	Christiana	da saat tamu masuk kekamar, kamar tersebut masih bau rokok.
7/03/2016	Superior	Astrid	tidak ada towel dan shampoo
2/04/2016	Superior	Muhammad. Abdullah	tempat tidur tidak bersih
3/05/2017	Duluxe	Jefry	da saat check – in kamar belum siap.
3/08/2017	Duplex Ocean Suite	Clarisa	rtu akses masuk kekamar tidak dapat digunakan untuk membuka kamar
2/10/2017	Senior Ocean Suite	Xiao Lin	kamartamutidakada guest amenities (Air & Creamer)
4/11/2017	Ocean Suite	Sung Joo	throom masih kotor dan basah
1/02/2018	Superior	Annie	wel kurang dan tidak ada bathmat
5/05/2018	Duluxe	Maria	mu meminta kamar connecting tapi diberikan kamar berhadapan.

Sumber :Mercure Tateli Beach Resort and Convention

5.4 Hasil Observasi

Selama peneliti melakukan pengamatan atau Observasi dalam kegiatan praktek kerja lapangan di Hotel Mercure, penulis mendapatkan berbagai masalah sebagai berikut :

1) Banyak status kamar yang masih kotor.

Ketika status kamar belum bersih sangat mempengaruhi pelayanan yang ada di hotel, karena pada saat tamu yang sudah reservasi terlebih dahulu tetapi kamar belum siap dipakai akan menimbulkan complaint dari tamu maupun pada saat tingkat hunian tinggi (high occupancy).

2) Hubungan komunikasi Floor Supervisor terganggu

Hubungan komunikasi dengan floor supervisor untuk mengetahui kamar yang sudah bersih dan memberitahu permintaan status kamar. Floor supervisor juga melaporkan status kamar yang tidak bisa dipakai kepada order taker untuk mengubah status kamar agar tidak dijual oleh front office. Untuk itu tanpa hubungan komunikasi atau komunikasi terganggu dengan floor supervisor , order taker tidak mengetahui tentang status kamar.

3) Sistem status kamar yang menghubungkan dengan front office terganggu

Pada saat sistem kamar yang menghubungkan dengan front office terganggu atau tidak berfungsi, order taker tidak bisa menggantikan status-status kamar, ketika floor supervisor melaporkan kepada order taker tentang status kamar yang bersih maupun kamar yang tidak bisa dipakai (out of order dan out of service). Sehingga mempengaruhi aktivitas kerja order taker dan order taker harus membuat laporan status kamar secara manual.

4) Keterlambatan Order Taker dalam mengontrol dan mengorder guest supplies

Ketika adanya keterlambatan dari bagian Order Taker dalam mengontrol atau mengorder guest supplies, akan mempengaruhi kinerja Room Attendant sendiri dan menimbulkan complaint dari tamu.

5) Kurangnya Person incharge

Terkadang order taker housekeeping department selalu meminta bantuan kepada Room Attendant bila permintaan tamu sedang banyak. Tetapi, kesulitannya dalam hal ini kebanyakan permintaan tamu ramai pada malam hari yang berarti beban shift sore dan shift sore *room attendant* hanya incharge 3 orang, dengan begitu dapat dipastikan bila pada saat ramainya permintaan tamu akan sedikit terhambat karena kurangnya PIC (Person Incharge) di Housekeeping.

5.5 Hasil Wawancara

Wawancara merupakan sebuah cara yang dilakukan untuk mendapatkan informasi dengan interaksi verbal. Pada kesempatan ini penulis melakukan wawancara tidak terstruktur dimana penulis sudah menyiapkan serangkaian pertanyaan yang diajukan kepada responden yang menjadi respondennya ialah *room attendant* Hotel Mercure sebanyak 6 orang, dengan pertanyaan sebagai berikut :

1. Apakah peran *order taker* di hotel Mercure mempengaruhi kinerja *room attendant*?
2. Apakah sering terjadi miss – komunikasi antara *order taker* dan *room attendant*?
3. Bagaimana peran *order taker* dalam menangani permintaan *room attendant* dan Tamu?
4. Apakah *order taker* sudah menjalankan SOP dengan baik?

TABEL 5.2
Hasil Wawancara

No.	Pertanyaan	Jawaban
	<p>Apakah peran Order Taker di Hotel Mercure mempengaruhi kinerja Room Attendant? Alasannya!</p>	<p>Ya, karena Order Taker sangat berperan penting bagi Room Attendant dalam menangani permintaan tamu” (Nadia Smart)</p> <p>Tidak juga, karena sering kali dalam melakukan pekerjaan, Room Attendant tidak berkonfirmasi dengan Order Taker” (Rony Salindeho”</p> <p>Ya, karena kalau sedang full occupancy Order Taker sangat dibutuhkan” (Marcello Jerry Pangemanan)</p> <p>Ya, sangat berperan penting” (Jerry Kojongian)</p> <p>Sangat mempengaruhi, kalau Order Taker berkesan membiarkan, Room Attendant pun begitu” (Ovandy Gamis)</p> <p>Sangat mempengaruhi, karena kalau tidak ada Order Taker semuanya jadi kacau” (Nerel Bajak)</p>
2.	<p>Apakah sering terjadi miss – komunikasi antara Order Taker dan Room Attendant?</p>	<p>“Iya, sering sekali” (Nadia Smart)</p> <p>“Kadang – kadang” (Rony Salindeho)</p> <p>“Iya, kalau lagi full occupancy” (Marcello Jerry Pangemanan)</p> <p>“Iya” (Jerry Kojongian)</p> <p>“Jarang sih” (Ovandy Gamis)</p> <p>“Tidak” (Nerel Bajak)</p>

3.	Bagaimana sikap Order Taker dalam menangani permintaan Room Attendant?	“Terkadang, Order Taker terkesan melupakan permintaan Room Attendant, mungkin karena terlalu banyak permintaan Room Attendant lainnya” (Nadia Smart)
		Order Taker selalu menangani dengan senang hati” (Rony Salindeho)
		“Biasanya Order Taker menanggapi permintaan dengan sikap yang kurang baik” (Nerel Bajak)
4.	Apakah Order Taker sudah menjalankan SOP dengan baik?	“Iya, karena itu sudah menjadi standar yang dikeluarkan oleh hotel itu sendiri yang harus di tak bisa di langgar”
		“Terkadang, ada beberapa faktor internal dari pribadi, yang mempengaruhi kinerja Order Taker”

Setelah penulis berhasil melakukan wawancara kepada Room Attendant, maka diketahui hasil, sebagai berikut :

1. Peran *order taker* terhadap kinerja pada saat full occupancy dalam menangani permintaan tamu tidak mengikuti SOP yang ada.
2. Peran *room attendant* dengan *order taker* sering terjadi miss-komunikasi seperti permintaan tamu yang harus diantar
3. Sikap *order taker* menangani permintaan *room attendant* sering terjadi miss-komunikasi karena permintaan *room attendant* tidak dicatat dibuku permintaan tamu kamar berapa yang meminta keperluan dari kamar.
4. *Order taker* dalam menjalankan SOP selalu mengikuti standar yang diterapkan oleh hotel dan selalu mereka melakukan briefing untuk permintaan tamu.

5.6 Penyelesaian Masalah

Adapun penyelesaian terhadap masalah yang terjadi harus segera di atasi dengan cepat. Untuk mengatasi masalah operasional yang terjadi di Hotel Mercure :

- a. Order taker housekeeping department harus memperhatikan status kamar dari sistem komputer agar tidak terjadi miss – komunikasi.
- b. Ketika tamu sedang menyampaikan keluhan yang dirasakan tidak sesuai pelayanan yang diinginkan. Seorang order taker harus tetap tenang. Usahkan untuk memahami serta merasakan apa yang dialami oleh tamu.
- c. Sebaiknya lebih mengawasi pelaksanaan penanganan permintaan tamu yang dilakukan order taker housekeeping department, sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diterapkan.
- d. Harus lebih meningkatkan kesadaran sikap professional yang sangat dibutuhkan dalam tugas tersebut.

Membandingkan pendapat menurut teori dan pendapat menurut saya yaitu *order taker* sangat berperan penting dalam department housekeeping, salah satunya dalam penanganan permintaan tamu. Mercure Manado Tateli Beach Resort And Convention hanya memiliki 1 *order taker*. Di Mercure Manado pernah terjadi kehabisan guest supplay amunities dalam room seperti contoh dental kit, shower cap dan shampoo, tetapi tidak semua amunities dalam room tersebut habis biasanya yang sering terjadi hanya salah satu amunities yang habis yang tidak bisa di set dalam room. Maka apabila *order taker* tersebut tidak ada maka tidak bisa diadakan penggorder amunities walaupun amunities tersebut sudah habis.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang diatas maka penulis mengambil kesimpulan :

Bahwa order taker housekeeping ialah bagian penting yang ada di dalam hotel, yang berfungsi sebagai pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) agar dapat segera ditindak lanjuti.

Salah satu upaya peningkatkan pelayanan terhadap tamu-tamu hotel yaitu mengenai pelayanan penanganan operasional permintaan tamu dalam order taker yang dilakukan oleh bagian housekeeping department. Order taker merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting sebagai penghubung dengan departmen lain. Dalam kegiatan operasional hotel, housekeeping department merupakan bagian yang sangat penting karena area yang menjadi cakupan memberikan kesan pertama terhadap tamu yang datang.

6.2 Saran

Dari kesimpulan diatas, ada beberapa saran sebagai berikut :

1. Ketika tamu sedang menyampaikan keluhan yang dirasakannya tidak sesuai pelayanan yang diinginkan. Seorang order taker harus tetap tenang, usahakan untuk memahami serta merasakan apa yang dialami oleh tamu.
2. Pihak Hotel Mercure Tateli Beach Resort sebaiknya lebih mengawasi pelaksanaan prosedur penanganan permintan tamu yang dilakukan oleh Order Taker, sehingga pelaksanaanya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diterapkan.
3. Petugas Order Taker yang bertanggung jawab atas penanganan permintaan tamu harus lebih meningkatkan kesadaran sikap professional yang sangat dibutuhkan dalam tugas tersebut, karena hal ini sangat penting dalam hal pekerjaan, agar semua pelayanan diberikan dapat optimal dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- AA.Prabu.Mangkunegara. 2005.*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT RemajaRosdakarya
- Bogdan. 1975. *Metodologi Penelitian*. Bandung : Remadja Karya
- FadliAulia. 2017. *Pengantar Housekeeping Perhotelan*.
Yogyakarta :GavaMedia
- Indrawan.Rully. 2014. *Metodologi Penelitian*. Bandung : PT RefikaAditama
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2007. *Pengertian Peranan*
- Ni.Wayan.Suwithi. 2008.*Akomodasi Perhotelan jilid 2*. Jakarta :Direktorat
Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Rumekso. 2001. *Housekeeping Hotel Public Area Houseman Section*.
Yogyakarta : Andi
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Andi
- Panduan Skripsi Sarjana Terapan – Politeknik Negeri Manado*