

TUGAS AKHIR

PERAN ORDER TAKER DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan pendidikan program Diploma III
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado

Oleh :

Rectavia Agnes Arapa

Nim. 12 061 008



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
2015**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL

” Peran Order Taker Departemen Housekeeping Di Sintesa
Peninsula Hotel Manado ”

Oleh : Rectavia Agnes Arapa

NIM. 12 061 008

Manado, Agustus 2015

Disetujui Oleh

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. Robert D. Towoliu, MSc,
gemanan, SE., MSi,
NIP. 19550401 198811 1 001

Jemmy R. Pan
NIP. 1965 0522 200012 1001

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL

” Peran Order Taker Departemen Housekeeping Di Sintesa Peninsula
Hotel Manado ”

Oleh : Rectavia Agnes Arapa

NIM. 12 061 008

DEWAN PENGUJI

KETUA,

Drs. Agustinus Lumettu, MAP

NIP. 1959 0801 1990003 1001

PENGUJI I

PENGUJI II

Selvy Kalele, SE

NIP. 1971 0709 199903 2002

Silvana Wewengkang, SE, MSi

NIP. 1972 1012 200604 2001

Mengetahui

Ketua Jurusan Pariwisata

Drs. Robert D. Towoliu, MSc.

NIP. 19550401 198811 1 001

ABSTRAK

Rectavia Agnes Arapa, 2015 *Peranan Order Taker Departemen Housekeeping Dalam Menangani Permintaan Dari Tamu Di Sintesa Peninsula Hotel Manado*. Jurusan Pariwisata Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Manado, Pembimbing I : Drs. Robert D. Towoliu, Msc, dan Pembimbing II : Jemmy R. Pangemanan, SE., Msi.,

Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Didalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur didalam hotel tersebut berjalan dengan baik. Sehingga departemen *housekeeping* berperan sangat penting untuk menunjang oprasional di hotel, karena departemen *housekeeping* bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel yang merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan kedalam hotel berbintang. Dalam departemen *housekeeping* adapun bagian yang menjadi penghubung untuk departemen yang lain, pusat informasi tentang *housekeeping* dan menangani permintaan dari tamu maupun departemen lain untuk kelancaran pekerjaan di departemen *housekeeping*. Sehingga peran *order taker* sangat penting, ketika ruangan *order taker* menjadi kosong kemungkinan akan terjadi *complaint* dari tamu dan departemen lain, dan yang mempengaruhi kepuasan dari tamu dan pelyanan yang ada di *housekeeping*, Karena itu pihak dari Sintesa Peninsula Hotel Manado kiranya memperhatikan kedisiplinan dari staff untuk menjaga kepuasan dari tamu dan menghindari dari *complaint* tamu.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yesus Kristus yang adalah sumber segala ilmu dan pengetahuan, yang telah memberikan hikmat, tuntunan, penyertaan serta lindungan, selama penulis menyelesaikan studi di jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Manado, sehingga penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir ini. Meskipun dalam penyusunan tugas akhir ini, banyak menghadapi berbagai macam hambatan, rintangan dan tantangan yang harus dilalui, tetapi berkat pertolongan Tuhan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa dengan keterbatasan kemampuan yang ada sehingga penulisan jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang bertujuan kearah penyempurnaan tugas akhir ini.

Selama proses penyelesaian tugas akhir ini banyak ditunjang dengan bantuan tenaga, pemikiran baik moral maupun material dari banyak pihak. Oleh karena itu, sepantasnyalah bila pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih yang setulus-tulusnya kepada:

1. Ir. Jemmy J. Rangan, MT. selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Drs. Robert D. Towoliu, Msc, selaku Ketua Jurusan Pariwisata, dan sebagai dosen pembimbing I.
3. Ir. Telly H. I. Kondojo, Msi, selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata.
4. Jemmy R. Pangemanan, SE., MSi, selaku Ketua Program Studi Perhotelan, dan sebagai dosen pembimbing II.
5. Bapak dan Ibu dosen yang telah memberikan pelatihan dan pengajaran kepada penulis, baik secara praktek dan tertulis untuk penulis gunakan sebagai bekal dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab ketika menjalani PKL di industry perhotelan dan dalam penulisan Tugas akhir.
6. Aleksander Arapa (Opa), Marlina Sabanari (Oma), Matias Daconceicao (Om), Nova Arapa (Tante), Welson Arapa (Papa).
7. Teman-teman angkatan 2012 yang telah memotivasi, serta mendoakan penulis.
8. Segenap keluarga dan rekan-rekan yang telah membantu penulis, yang namanya tidak disebutkan.

Dengan segala kerendahan hati, penulis berharap semoga apa yang tertulis dalam tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Manado, Agustus 2015

Rectavia Agnes Arapa

DAFTAR ISI

Lembar Judul	
Lembar Pengesahan	i
Lembar Persetujuan	ii
Abstrak	iii
Kata Pengantar	iv
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel	ix
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang Penulisan	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	3
1.4. Manfaat Penelitian	3
BAB II : LANDASAN TEORI	5
2.1. Hotel	5
2.2. Housekeeping	6
2.3. Order Taker	7
2.4. Tamu	9
2.5. Peran	9
2.6. permintaan	9
2.7. Keluhan	10
2.8. Pelayanan	11
2.9. Struktur Organisasi Housekeeping Departemen	11
BAB III : METODE PENELITIAN	16
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian	16
3.2. Sumber Data	16
3.3. Teknik Pengumpulan Data	16
3.4. Metode Penulisan	17

BAB IV	: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	18
	4.1. Gambaran Umum	18
	4.2. Hasil dan Pembahasan	24
BAB V	: PENUTUP.....	31
	5.1. Kesimpulan	31
	5.2. Saran	31
	DAFTAR PUSTAKA	32
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

NO.	JUDUL	HALAMAN
2.1.	Struktur Organisasi Housekeeping.....	11
4.1.	Logo Sintesa Peninsula Hotel Manado	19
4.2.	Sintesa Peninsula Hotel Manado	20
4.3.	Peta Lokasi Sintesa Peninsula	20
4.4.	Alat Penghubung Dengan Departemen Lain Maupun Tamu.....	27
4.5.	Opera Status Kamar sintesa Peninsula.....	29
4.6.	Log book order taker	30

DAFTAR GAMBAR

NO.	JUDUL	HALAMAN
4.1	Daftar Jumlah Kamar	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu aktivitas manusia yang dilakukan secara sadar yang mendapat pelayanan secara bergantian diantara orang-orang dalam suatu Negara itu sendiri atau diluar negeri, meliputi pendiaman orang-orang dari daerah lain untuk sementara waktu mencari kepuasan yang beraneka ragam dan berbeda dengan apa yang dialaminya. Menurut Salah Wahab dalam Oka A Yoeti (1994, 116.).

Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang cukup pesat dengan melihat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah Indonesia yang terus meningkat dari tahun ketahun. Sehingga di banggunya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan. Seperti kita ketahui di Sulawesi Utara kini sudah banyak di bangun hotel-hotel berbintang dan hotel-hotel melati di beberapa daerah dekat objek wisata maupun hotel yang berada di tengah kota.

Dalam era modern ini hotel didefinisikan sebagai suatu organisasi yang menyediakan sarana akomodasi, makanan atau minuman serta fasilitas lain yang dikelola secara komersial. Di dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen yang mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing namun saling berkaitan sehingga struktur di dalam hotel tersebut berjalan dengan baik.

Saat menginap tamu hotel pasti memerlukan kenyamanan dan pelayanan yang sangat diharapkan untuk memunculkan kesan positif. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel atau akomodasi lain sangat penting. Bagian *housekeeping* adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian *housekeeping*

merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Housekeeping* mempunyai fungsi sangat penting dalam sebuah hotel, dengan adanya sebuah kamar di hotel akan memberikan ruangan selayaknya kamar ataupun rumah singgah yang sudah lengkap dengan pelayanannya.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *public area*, *restaurant*, *meeting room*, *laundry/linen*, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari team yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu hotel. *Housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal – hal yang detail dan menindak-lanjuti segala perbaikan – perbaikan yang diperlukan. Dalam operasional hotel hal – hal mengenai kebersihan dilakukan oleh departemen *housekeeping*.

Pada hotel-hotel besar departemen *housekeeping* di bagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan dan fungsinya. Ini di lakukan untuk mempermudah pekerjaan para staff *housekeeping*. Dan untuk memudahkan kegiatan kerja pada masing-masing bagian *housekeeping* tersebut, maka dibutuhkan seorang *order taker* sebagai penghubung antara *housekeeping* dengan departemen lainnya dan menjadi penghubung dengan tamu, semakin baik kualitas kerja *order taker* semakin baik pada hubungan kerja.

Penulis melihat selama melakukan *on the job training* di hotel sintesa peninsula manado, bahwa peran *order taker* sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* di dalam kamar maupun dan departemen lain ketika meminta status kamar, dan sebagai pusat informasi yang ada di *housekeeping*, dalam kenyataan yang ada di lapangan seorang *order taker* tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sering kali ruangan *order taker* selalu dibiarkan kosong, adanya pemikiran bahwa ada staf dari *section* lain menjaga ruangan *order taker*, datang terlambat, dan menganggap tugas seorang *order taker* sangat mudah.

Sehingga munculnya *complaint* dari tamu karena ketidak-puasan tentang pelayanan yang ada di departemen *housekeeping*. Tugas dan tanggung jawab seorang *order taker* menangani permintaan tamu maupun departemen lain melalui telepon, dan bagaimana menangani *complaint* dari tamu ketika pelayanan diberikan tidak di tindak-lanjuti dengan cepat, dan masalah yang di dapat dari penulis ketika tamu sudah ada di *lobby* dan kamar yang telah di pesan belum siap untuk di tempati oleh tamu.

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah saya uraikan, maka penulis member judul :

“Peran Order Taker Housekeeping Di Sintesa Peninsula Hotel Manado”

1.2. Rumusan Masalah

- a. Bagaimana cara menangani *complaint* tamu ketika pelayanan tidak ditindak-lanjuti dengan cepat?
- b. Bagaimana menangani permintaan kamar yang sudah siap dipakai, tetapi kamar yang diinginkan belum siap dipakai/*dirty*.

1.3. Tujuan Penulisan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui bagaimana menangani *complaint* dari tamu
2. Untuk mengetahui cara menangani permintaan kamar yang sudah siap.

1.4. Manfaat Penulisan

1. Bagi Mahasiswa

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado dan juga untuk menghadapi dunia kerja. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan / Hotel

Sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk mengukur sejauh mana tingkat keefektifan dalam teknis pelayanan di perusahaan tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi perusahaan demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam hotel.

3. Bagi Politeknik Negeri Manado

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado pada umumnya dan pada Jurusan Pariwisata khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu. Pengertian hotel ini dapat disimpulkan dari beberapa definisi hotel dibawah ini :

- a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parposel No.Km94/HK103/MPPT 1987)
- b. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut :
 - 1) Jasa penginapan
 - 2) Pelayanan makanan dan minuman
 - 3) Pelayanan barang bawaan
 - 4) Pencucian pakaian
 - 5) Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.(Endar Sri, 1996:8)
- c. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Departemen yang ada di dalam hotel :

- *Front office Department*
- *Housekeeping Department*
- *Food and beverage Department*
- *Marketing and sales Department*
- *Accounting Departement*
- *Human Resource Depertment*
- *Engineering Department.*
- IT (Informatika Teknologi) Departemen

2.2. Housekeeping

Housekeeping berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping (to keep)* yang berarti memelihara, merawat, dan menjaga. *Housekeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara “rumah” yang dalam hal ini adalah hotel.

Menurut Djohan, T.M. (1993) *Housekeeping* adalah salah satu bagian yang ada didalam hotel yang menangani hal-hal terkait dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan seluruh kamar juga seluruh area umum lainnya agar seluruh tamu dan karyawan dapat merasa aman dan nyaman di dalam hotel.

Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No.KM3/PW/003/MPPT86. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhnya jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Melihat dari kata *housekeeping* itu, maka peran dari *housekeeping* departemen sangat penting dalam suatu hotel. Kadang-kadang *housekeeping* department dijadikan satu dengan *front office* departemen menjadi *room division*. Memang tidak dapat dipungkiri bahwa hubungan kerja antara *housekeeping* departemen dengan *front office* departemen sangat erat. Departemen *Front office* adalah departemen bagian yang bertugas menjual kamar, sedangkan departemen *housekeeping* adalah

departemen yang bertugas menyiapkan kamar-kamar yang akan dijual, lengkap dengan fasilitas yang diperlukannya oleh umum.

Departemen *housekeeping* tidak hanya mempersiapkan kamar-kamar tamu, namun secara keseluruhan bertanggung jawab menjaga, merawat dan membersihkan semua fasilitas hotel tersebut bersih, rapi dan nyaman. Oleh sebab itu, semua aktivitas *housekeeping* bertujuan untuk memaksimalkan pemeliharaan, perawatan dan kebersihan hotel secara menyeluruh dapat terjaga dengan baik.

Karyawan *housekeeping* memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, *area public, restaurant, meeting room, laundry*, saran olahraga dan fasilitas lainnya. Mereka merupakan bagian dari *team* yang selalu siap mempersiapkan dan menyambut kedatangan tamu-tamu hotel. Karyawan *housekeeping* sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang *detail* dan menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang diperlukan.

2.3. Pengertian Order Taker Serta Tugas Dan Tanggung Jawabnya

Menurut I Wayan Djathen, (Pengetahuan tata graha 1998 : 36) *order taker* pada bagian *housekeeping* adalah orang yang bertugas dan bertanggung jawab menangani pemesanan barang atau permintaan kebutuhan operasional departemen lain.

Order taker merupakan bagian yang terdapat didalam ruangan atau *office housekeeping department*, *order taker* terlihat sederhana dalam tugasnya hanya duduk dibelakang meja mengangkat dan menerima telpon 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* :

1. Menyediakan *daily room attendant/room assignment* 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. Menyiapan 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 di serahkan kepada *engineering* tentang kerusakan yang ada didalam kamar.
9. Bertanggung jawab atas barang-barang *lost and found*, mencatat dan menyimpan.
10. Menerima laporan status kamar dari *floor supervisor* dan mengubah status kamar disistem yang sudah di sediakan oleh hotel.
11. Memberikan informasi kepada *florist* tentang status kamar *VIP* untuk menyediakan bunga di kamar tamu.
12. Melaporkan status kamar *check-out* kepada *mini bar*.
13. Membuat laporan tentang pengeluaran semua barang yang ada di *housekeeping*, dan membuat administrasi seperti, *store request* untuk kebutuhan *supplies*, antara lain *chemical, linen* dan lain-lain.
14. Menerima dan mengolah laporan tentang *up date status* setelah *room attendant* selesai bekerja.

2.4. Pengertian Tamu

Menurut Bambang Sujatno (2006 : 6-7) tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang-orang yang sangat penting yang menggunakan fasilitas hotel. Tamu bukanlah benda mati, tetapi manusia yang mempunyai perasaan, emosi, rasa suka dan curiga.

Biasanya tamu yang datang tentu ada keperluan, tamu yang berkunjung harus kita layani dengan baik, tanpa membeda-bedakannya. Oleh karena itu, sebagai tuan rumah harus berusaha untuk melayani tamu dengan sebaik mungkin. Hal-hal yang harus diperhatikan ketika pada saat tamu datang :

1. Bersikap ramah memberikan salam dan menyapanya.
2. Tanyakanlah maksud kedatangan tamu dan berikan informasi yang jelas kepada tamu.
3. Bila tamu harus menunggu, usahakan agar tamu menunggu dengan suasana yang menyenangkan atau memberikan bacaan seperti majalah dan surat kabar.
4. Biasanya instansi atau perusahaan ada petugas khusus penerima tamu yang di sebut *receptionist*.

Dalam melayani tamu hal-hal yang harus dihindari adalah :

1. Jangan berbisik-bisik ketika sedang menerima tamu.
2. Janganlah duduk saat menerima tamu yang hendak berdiri.
3. Janganlah berhias diri pada saat menerima tamu .
4. Kurang sabar dalam melayani tamu.
5. Tidak memberikan keterangan yang lengkap kepada tamu.

2.5 Pengertian Peran

Menurut Soekanto (1990:268) Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka dia menjalankan suatu peran.

2.6 Pengertian Permintaan

Menurut Wilson Bangun (2007), permintaan adalah suatu barang pada tingkat harga tertentu. Konsumen dapat menentukan jumlah barang yang dikonsumsi tergantung pada harga barang tersebut. Pada umumnya, semakin tinggi harga suatu barang, maka semakin sedikit jumlah permintaan keatas suatu barang tersebut.

Jenis-jenis permintaan

- a. Berdasarkan daya beli
 1. Permintaan efektif, yaitu permintaan terhadap barang atau jasa yang disertai daya beli dan melakukan transaksi.
 2. Permintaan potensial, yaitu permintaan terhadap barang atau jasa yang disertai daya beli tetapi konsumen masih mempertimbangkan transaksinya (belum dilakukan transaksi).
- b. Berdasarkan jumlah yang melakukan permintaan
 1. Permintaan individu adalah permintaan seseorang terhadap barang/jasa untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.
 2. Permintaan kelompok adalah permintaan dari sekelompok orang atau masyarakat pada saat yang bersamaan (penjumlahan permintaan individu)

2.7 Pengertian Keluhan

Menurut Yoeti (1998:56) dalam bukunya *Hotel Costemer Service* bahwa pengertian dari keluhan (*Complaint*) adalah ketidak-puasan tamu terhadap pelayanan yang telah diberikan atau diterima. Pengertian tentang keluhan tamu adalah adanya kesenjangan antara yang diharapkan dengan yang didapatkan oleh tamu. Sementara itu, Sugiarto (2000:67) mengemukakan bahwa keluhan tamu adalah tidak puasnya tamu terhadap produk atau pelayanan yang diterima sehingga tamu merasa dirugikan.

2.8. Pengertian Pelayanan

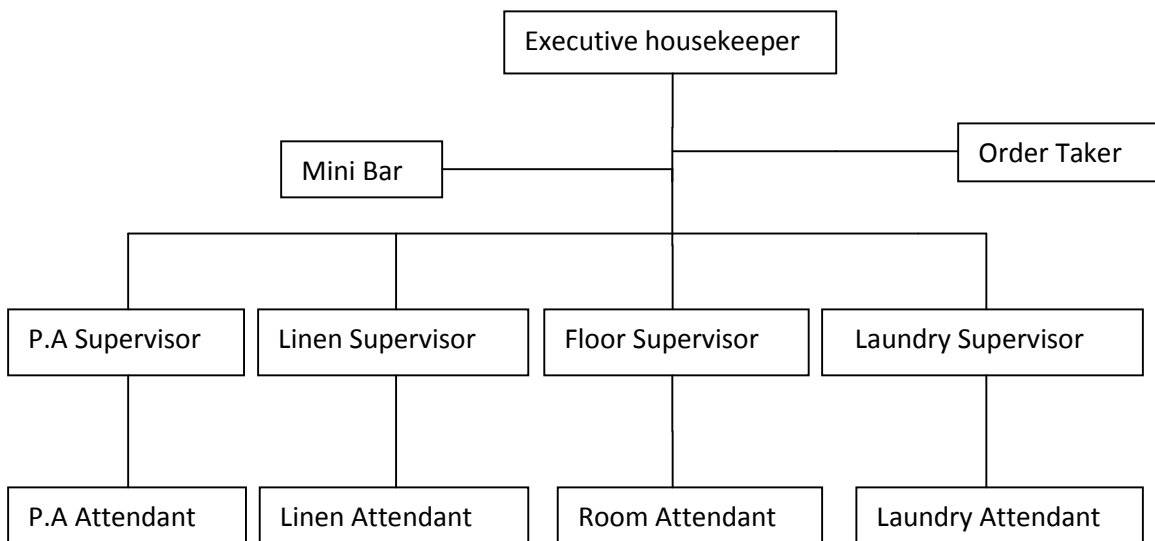
Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sedangkan, pengertian pelayanan dalam

Kamus Umum Bahasa Indonesia, pelayanan adalah menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain seperti tamu atau pembeli.

Menurut Kotler (1994), pelayanan adalah aktivitas atau hasil yang dapat ditawarkan oleh sebuah lembaga kepada pihak lain yang biasanya tidak kasat mata, dan hasilnya tidak dapat dimiliki oleh pihak lain tersebut. Hadipranata (1980) berpendapat bahwa, pelayanan adalah aktivitas tambahan diluar tugas pokok (*job description*) yang diberikan kepada konsumen pelanggan, nasabah, serta dirasakan baik sebagai penghargaan maupun penghormatan.

2.9. Struktur Organisasi Housekeeping Department

Gambar 2.1 : Struktur Departemen Housekeeping



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Pembagian kerja (*Job Description*) Departemen *housekeeping*

Executive Housekeeper

- Rincian tugas
 - a. Memimpin mengawasi dan bertanggung jawab jalannya kegiatan diseluruh bagian hotel.
 - b. Membuat laporan pelatihan, petunjuk pelaksanaan tugas dan merencanakan program pelatihan karyawan maupun *trainee*.
 - c. Mengontrol hasil kerja bawahan, meliputi kedisiplinan, hasil dan kualitas kerja.
 - d. Mengontrol dan memonitor tentang status kamar, yaitu kamar yang *check out, check in, room change, dan out of order rooms*.
 - e. Memimpin pertemuan-pertemuan *intern* departemen.
 - f. Mengontrol pemakaian alat-alat dan pembersih serta perlengkapan tamu (*guest supplies*).
 - g. Menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi dibagian *housekeeping*.
 - h. Mengajukan pembelian alat-alat, bahan pembersih, lena dan perlengkapan tamu.
 - i. Ikut membina kerjasama dengan kepala departemen lainnya.

Floor Supervisor

- Rincian tugas
 - a. Memimpin dan mengawasi jalannya kegiatan kerja staf *room attendant* .
 - b. Membuat jadwal kerja bawahannya .
 - c. Menyusun prosedur pembersihan.
 - d. Mengawasi kebersihan kamar-kamar, balkon dan seluruh area kerjanya.

Public Area Supervisor

- Rincian tugas
 - a. Member pengarahan kepada staff *public area* sebelum kegiatan kerja.
 - b. Memimpin dan mengawasi jalannya kerja staf *public area housekeeping*.
 - c. Mengecek seluruh area kerja yang menjadi tugas dan tanggung jawab *public area*.
 - d. Mengawasi pemeliharaan alat pembersih yang digunakan dalam kegiatan kerja.

- e. Memimpin penyusunan atau *set up furniture* pada kegiatan *function* dan perubahan susunan ruangan.
- f. Menyusun perencanaan *general cleaning*.
- g. Bertanggung jawab atas kebersihan umum, *outlet* dan kantor manajemen.
- h. Menyusun jadwal kerja *public area*.

Laundry Supervisor

- Rincian tugas
 - a. Melaksanakan program kerja yang telah ditentukan bersama.
 - b. Mengkoordinir bawahan agar operasional berjalan lancar.
 - c. Membuat jadwal kerja bawahan.
 - d. Mengawasi hasil kerja bawahan dengan baik.
 - e. Melatih dan memotivasi bawahan agar trampil pada bidangnya.
 - f. Mengawasi pemakaian alat dan bahan pencuci.
 - g. Membuat laporan perbaikan bila ada kerusakan.
 - h. Membuat inventarisasi rutin.
 - i. Membuat laporan hasil kerja anak buah.

Linen Supervisor

- Rincian tugas
 - a. Membuat administrasi tentang lena.
 - b. Bertanggung jawab atas semua lena.
 - c. Membuat inventarisasi lena secara harian, mingguan dan bulanan.
 - d. Membimbing, mengarahkan dan memotivasi para staf *linen attendant* untuk peningkatan kualitas kerja.

Order Taker

- Penjelasan tentang rincian tugas dari order taker, akan dipaparkan pada pembahasan (Bab IV).

Room Attendant

- Rincian tugas
 - a. Menjaga kebersihan dari koridor-koridor dan sekitar area belakang (*pantries*).
 - b. Memelihara kebersihan kamar.
 - c. Membersihkan dan melengkapi isi *trolley* setiap hari.

- d. Melaporkan kepada *floor supervisor* setiap kejadian, keluhan, kehilangan barang milik hotel atau penemuan barang tamu.
- e. Membersihkan dan memeriksa kebersihan peralatan,
- f. Mengembalikan *master key* ketika selesai kerja.

Florist

- Rincian tugas
 - a. Merangkai dan menyiapkan bunga-bunga untuk kamar tamu *VIP*.
 - b. Menyiapkan bunga-bunga untuk area hotel.
 - c. Memelihara tanaman dan bunga yang ada di area hotel.

Mini Bar Attendant

- Rincian tugas
 - a. Mengawasi dan melengkapi *mini bar* yang ada di kamar tamu.
 - b. Melaporkan barang-barang yang dikonsumsi oleh tamu kepada *front office*.
 - c. Menjaga dan membersihkan *mini bar* secara rutin.
 - d. Order barang untuk keperluan tamu (*guest supplies/amenities*).
 - e. *Set up supplies/amenities* yang ada di kamar setiap *pantries room attendant*.

Public Area Attendant

- Rincian tugas
 - a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan keindahan seluruh public area hotel.
 - b. Memelihara alat pembersihan yang digunakan dalam kegiatan kerja.
 - c. Menyusun furniture pada kegiatan function dan pengadaan perubahan susunan ruangan.
 - d. Melaksanakan kegiatan *general cleaning*.
 - e. Bertanggung jawab terhadap pemakaian alat dan bahan pembersih yang digunakan dalam pembersihan,
 - f. Melaporkan hasil kegiatan kepada *supervisor public area*.

Linen Attendant

- Rincian tugas
 - a. Melayani *in/out uniform*.
 - b. Mencatat semua jenis linen yang akan dicuci.
 - c. Mengambil *linen* kotor yang ada disetiap *pantries room attendant* dan mengantarkan *linen* kotor dibagian *laundry*.
 - d. Mencatat linen yang sudah dicuci
 - e. Mengatur uniform karyawan sesuai departemen masing-masing.

Laundry Attendant

- Rincian tugas
 - a. Menyelesaikan seluruh tugas-tugas yang sifatnya administrasi.
 - b. Mencatat permintaan pencucian dari tamu dan mengambil cucian tersebut
 - c. Menerima pakaian yang disetrika.
 - d. Menangani pembayaran ongkos cucian.
 - e. Membuat laporan pendapatan keuntungan *laundry*.
 - f. Bertanggung jawab mengambil serta mengembalikan cucian tamu hotel.
 - g. Memeriksa dan menghitung kembali jumlah cucian agar sesuai dengan daftar *laundry*.
 - h. Memeriksa kondisi cucian.
 - i. Bertanggung jawab memberi identitas pada cucian agar cucian nantinya tidak tercampur.
 - j. Bertanggung jawab melaksanakan pencucian.
 - k. Bertanggung jawab penyetricaan dengan menggunakan alat manual atau makinal.
 - l. Bertanggung jawab menyelesaikan pengepressan dan penyetricaan pakaian setelah dikeringkan.

BAB 3

METODOLOGI PENULISAN

3.1. Waktu dan Tempat Penelitian

Pengamatan dilakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado. Penelitian berlangsung 4 bulan (02 Maret sampai 02 Juli 2015). Selama melakukan praktek kerja lapangan, penulis ditempatkan di *Housekeeping Department* pada *Linen*, *Mini Bar*, dan *Order Taker*. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menjalankan tugas sebagai *trainee* yang membantu staff sesuai dengan jadwal yang telah diberikan. Dan diteruskan dengan analisa dan pengembangan yang dilakukan di kampus Politeknik Negeri Manado.

3.2. Sumber Data

Sumber data yang diperoleh penulis adalah :

1. Data Primer

Data primer diperoleh dari departemen *housekeeping* Sintesa Peninsula Hotel Manado. Sebagai tempat dimana penulis melakukan kegiatan praktek kerja lapangan.

2. Data Sekunder

Data pendukung atau riset kepustakaan, yang dalam hal ini penulis mengumpulkan data dari buku-buku dan internet yang berkaitan dengan penulisan tugas akhir ini.

3.3. Teknik pengumpulan data

1. Metode Observasi, yaitu berupa teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung objek yang akan diteliti pada waktu melakukan training
2. Metode Kepustakaan, yaitu berupa teknik pengumpulan data dengan cara mencari buku – buku referensi maupun di internet yang berkaitan dengan objek yang akan diteliti.

3. Metode Dokumentasi, yaitu cara pengumpulan data yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang ada atau catatan-catatan yang tersimpan, baik itu berupa catatan transkrip, buku, surat kabar, dan lain sebagainya.

3.4. Metode Penulisan

Dalam penulisan ini, analisis yang digunakan penulis adalah berupa analisis deskriptif yaitu analisa yang dilakukan secara sederhana tentang masalah dan keadaan yang ada dengan maksud memberikan gambaran tentang objek penelitian

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Sejarah Perusahaan

Sintesa Peninsula Hotel berada di bawah naungan Sintesa *Group* yang berkantor pusat di Jakarta. Sintesa *Group* berdiri pada tahun 1999 dengan pemilik tunggal yaitu Bapak Jhonny Widjaja dan Ibu Martina Widjaja. Sintesa *Group* memiliki cabang di Manado yaitu Hotel Sintesa Peninsula yang berlokasi di Jl. Jendral Sudirman, Gunung Wenang Manado.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dahulunya adalah rumah sakit Gunung Wenang yang kemudian dibeli oleh pengusaha dari Jakarta yang adalah pemilik dari Sintesa Group yaitu Bapak Jhonny Widjaja dan Ibu Martina Widjaya.

Lahan bekas rumah sakit inipun kemudian dimanfaatkan oleh Bapak dan Ibu Widjaja untuk dijadikan sebuah hotel dan pada akhirnya berdirilah sebuah hotel berbintang lima yang diberi nama Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Soft opening Sintesa Peninsula Hotel adalah pada bulan Agustus 2008 sedangkan *Grand opening* hotel ini pada tanggal 31 Desember 2008 diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia Susilo Bambang Yudhoyono.

Sintesa Peninsula Hotel adalah hotel bintang lima dimana Jonathan Moku yang bertanggung jawab sebagai *Resident Manager* dan keponakan dari Bapak Jhonny Widjaja yaitu Rania Djamaludin adalah sebagai *Owner Representative*.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dahulunya dipimpin oleh James Costa yang adalah *General Manager* berkebangsaan Perancis, tapi kemudian pada tahun 2009 James Costa mengundurkan diri dan digantikan oleh Jonathan Mokalau sebagai *Resident Manager* yang baru sampai sekarang.

Sintesa Peninsula Hotel Manado dirancang oleh arsitektur yang modern dan trendi sehingga bangunan hotel ini terlihat sangat indah tidak hanya dari luar hotel tapi juga dari dalam hotel mulai dari restoran, *lobby*, tempat fitness, ruangan *meeting* sampai kepada ruangan kamar dan keindahannya tetap dijaga sampai sekarang.

Logo Hotel

Gambar 4.1 : Logo Sintesa Peninsula Hotel Manado



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Maksud dari logo Sintesa Peninsula Hotel Manado adalah Bentuk logo yang bertuliskan (sTs) adalah SinTeSa dengan pengertian sebagai berikut: logo tersebut berbentuk pundi, pundi ini akan terus penuh dan tidak akan berkekurangan karena ada huruf T yang diartikan sebagai payung yang akan melindungi pundi-pundi tersebut sehingga perusahaan akan terus mengalami keuntungan.

Gambar 4.2 : Sintesa Peninsula Hotel Manado



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Lokasi Perusahaan

Hotel Sintesa Peninsula Manado terletak di Jantung Kota Manado, yakni di Jl. Jend. Sudirman No. 1, Gunung Wenang kel. Pinaesaan Kec. Wenang, Kota Manado, Prov. Sulawesi Utara.

Telp. 62-(0) 431- 855 008, Fax No. 62-(0) 431 - 855 101.

www.sintesapeninsulahotel.com

Gambar 4.3 : Peta Lokasi Sintesa Peninsula Manado



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Sumber Daya Perusahaan

Adapun departemen yang menjadi sumber daya perusahaan untuk menunjang kelancaran adalah :

a) *Food and Beverage*

Food and Beverage departemen yang ada di hotel yang mencakup *food and beverage service* maupun *product* dimana departemen tersebut berfungsi untuk menjual jasa pelayanan makanan dan minuman untuk para tamu yang menginap di hotel atau tamu yang tidak menginap.

b) *Front office*

Front office merupakan sumber pendapatan utama setiap hotel. Departemen yang bertanggung jawab 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 didalam hotel dan di luar hotel yang terdiri dari *room section, public area, laundry/linen*, dan *florist* untuk menunjang kelancaran di hotel.

d) *Engineering*

Engineering departemen yang bertanggung jawab penuh atas pengoperasian, perawatan dan perbaikan yang ada di hotel ketika peralatan atau perlengkapan mengalami kerusakan di dalam hotel.

e) *HRD (Human Resources Development)*

Departemen yang menagani berbagai masalah pada ruang lingkup karyawan untuk melakukan persiapan jumlah kebutuhan karyawan baru dan mencari calon karyawan yang dapat memenuhi kebutuhan sumber daya perusahaan, perubahan status karyawan, kenaikan gaji serta memberikan pelatihan baik karyawan hotel maupun siswa/mahasiswa *training*.

f) *Accounting*

Bagian *accounting* dalam hotel bertanggung jawab untuk mengendalikan kegiatan operasional keuangan dan anggaran yang ada didalam hotel, yang di dalamnya terdapat berbagai kegiatan yaitu pengumpulan, pengidentifikasian, pencatatan, serta pengikhtisaran dari data keuangan.

g) IT (Informatika Teknologi)

It departemen bertanggung jawab pada seluruh kelancaran komputerisasi di hotel, termasuk *computer system* untuk transaksi keuangan dan pembayaran manual. Juga bertanggung jawab pada kelancaran media *online* dan fasilitas internet yang ada di hotel.

h) *Sales*

Sales departemen yang bertanggung jawab untuk memasarkan dan mempromosikan semua produk yang dihasilkan oleh hotel seperti kamar, fasilitas dan produk hotel lainnya.

Bidang Usaha

Fasilitas hotel yang mendatangkan keuntungan dan pemasukkan bagi hotel atau bidang usaha hotel, sebagai berikut :

Akomodasi

Sintesa Peninsula Hotel memiliki 150 kamar yang luas, modern dan indah yang dirancang khusus demi kenyamanan para tamu.

Berikut ini merupakan tipe - tipe kamar yang ada di Sintesa Peninsula Hotel Manado serta dengan jumlah kamar tiap tipe tersebut:

Tabel 4.1 : Daftar Jumlah Kamar

Tipe Kamar	Lokasi Kamar	Jumlah Kamar
<i>Superior</i>	<i>3rd – 11th floor</i>	106 kamar
<i>Studio</i>	<i>3rd – 11th floor</i>	8 kamar
<i>Corner Suite</i>	<i>3rd – 11th floor</i>	26 kamar
<i>Deluxe Suite</i>	<i>3rd – 10th floor</i>	7 kamar
<i>Sintesa Suite</i>	<i>9th – 10th floor</i>	2 kamar
<i>President Suite</i>	<i>8th floor</i>	1 kamar

(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

1. Fasilitas Makanan dan Minuman

- *Gardenia coffee shop*
- *Panoramic Lounge*
- *Orchid Lounge & Cocktail Bar*
- *Club Deluxe*

2. Fasilitas Meeting room

- *Lotus Grand Ballroom*
- *Tulip*
- *Frangipani*
- *Heliconia*
- *Allamanda*
- *Jasmine*

3. Fasilitas yang lain

- *Fuji Spa*
- Kolam Renang
- *Fitness*

Departemen Houskeeping

Housekeeping Department adalah salah satu departemen terpenting disebuah hotel. Fungsi utamanya adalah menjaga kebersihan, kerapian, dan

keindahan di seluruh area hotel, serta menangani semua *linen*, *uniform* dan *laundry*.

Department Housekeeping Department Housekeeping di Sintesa Peninsula Hotel Manado terdiri dari beberapa bagian yaitu :

- *Room Attendant/Publik Area*
- *Laundry/Linen*
- *Florist*
- Griya

4.2. Hasil dan Pembahasan

Peranan Order Taker di Departemen Housekeeping

Memegang jabatan sebagai seorang *order taker*, bukanlah suatu hal yang mudah sebagai penerima dan pencatat permintaan tamu maupun departemen lain, seorang *order taker* dituntut untuk :

- Memiliki kemampuan untuk berkomunikasi.
- Menguasai bahasa asing, terutama bahasa Inggris.
- Memiliki pengetahuan dan informasi-informasi yang berhubungan dengan *housekeeping*.
- Memiliki memori yang baik.
- Memiliki kemampuan untuk *take notes*

Kegiatan operasional yang berhubungan dengan *order taker*, berlangsung melalui telepon, perlu diperhatikan beberapa hal yang penting untuk memberikan kesan yang baik pada tamu.

Adapun tugas dan tanggung jawab *order taker housekeeping* :

- 1) Menyediakan *daily room attendant/room assignment* 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 di serahkan kepada *engineering* tentang kerusakan yang ada didalam kamar.
- 9) Bertanggung jawab atas barang-barang *lost and found*, mencatat dan menyimpan.
- 10) Menerima laporan status kamar dari *floor supervisor* dan mengubah status kamar disistem yang sudah di sediakan oleh hotel.
- 11) Memberikan informasi kepada *florist* tentang status kamar *VIP* untuk menyediakan bunga di kamar tamu.
- 12) Melaporkan status kamar *check-out* kepada *mini bar*.
- 13) Membuat laporan tentang pengeluaran semua barang yang ada di *housekeeping*, dan membuat administrasi seperti, *store request* untuk kebutuhan *supplies*, antara lain *chemical, linen* dan lain-lain.
- 14) Menerima dan mengolah laporan tentang *up date status* setelah *room attendant* selesai bekerja.

Beberapa Uraian Tugas dan Tanggung Jawab Order Taker Housekeeping Yang Tidak Dilaksanakan Order Taker Housekeeping Di Sintesa Peninsula Manado.

Dalam menjalankan tugas serta tanggung jawabnya, seorang order taker dituntut untuk menjadi penghubung antara seksi-seksi departemen lain serta penghubung untuk para tamu, dan pusat informasi tentang *housekeeping* dan menunjang kelancaran pelayanan yang ada di hotel, membangun komunikasi yang baik dengan para tamu maupun departemen lain.

Dalam melakukan pengamatan kegiatan praktek kerja lapangan di Sintesa Peninsula Hotel Manado, penulis mendapatkan kelalaian dari petugas *order taker* atau factor-faktor penyebab *complaint* antara lain :

1. *Order taker* sering meninggalkan ruangan kerja tanpa memberitahu kepada staff yang lain :

➤ Adanya kegiatan diluar.

Faktor ini tentunya sangat mempengaruhi jalannya oprasional di hotel karena adanya kekosongan yang dibagian ini, kemungkinan adanya *complaint* dari tamu maupun departemen lainnya, yang mempengaruhi kepuasan dari tamu akan pelayanan yang ada dihotel.

➤ Menganggap bahwa pekerjaan seorang *order taker* sangat mudah.

Munculnya pemikiran ini karena didasarkan akan pengamatan penulis yang telah dilihat selama kegiatan praktek kerja lapangan. Seorang *order taker* sering mengandalkan staff, *training* maupun *executive housekeeper* karena ruangan kerja *order taker* satu dengan *order taker*.

2. Sering lupa menanyakan atau mencatat permintaan tamu.

Order taker adalah sebagai hubungan kerja sama dengan bagian yang ada di departemen housekeeping, munculnya kejadian ini, karena disebabkan oleh sikap yang tidak memperhatikan permintaan dari tamu (melalui *room attendant*). *Order taker* dalam hal ini tidak mempersiapkan apa yang seharusnya, guna memperlancar tugas dan kewajiban *order taker*.

3. Petugas *order taker* sering datang terlambat dan tidak masuk.

Adanya pemikiran walaupun terlambat atau tidak masuk, tetap ada staff lain bukan petugas *order taker* (*supervisor, training* maupun *executive housekeeper*) yang menjaga bagian *order taker* karena ruangan *order taker* tidak boleh kosong. Dan tidak ada kebijakan pengawasan dari *executive housekeeper* untuk kedisiplinan dari *order taker*.

Solusi atau cara menangani *complaint* dari tamu.

tahap-tahap untuk mengatasinya adalah :

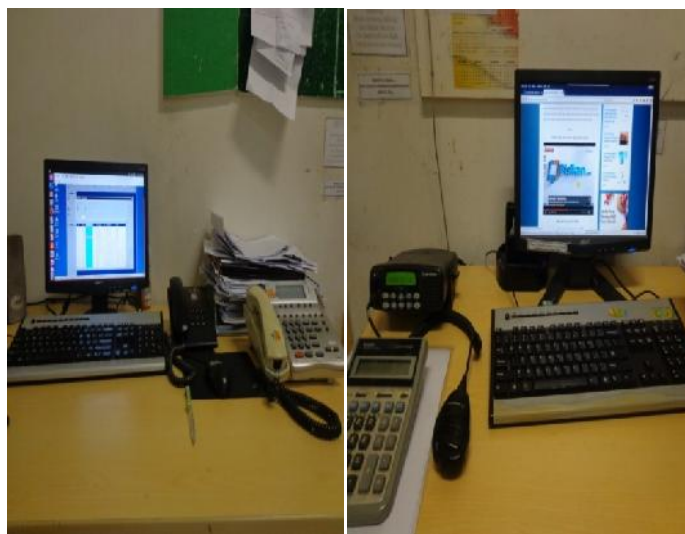
1. Dengarkan dengan baik ketika tamu menyampaikan semua keluhan tamu yang di rasakan.
2. Usahakan untuk tidak megeluarkan kata kasar terhadap tamu, karena dengan ini tidak memperpanjang masalah
4. Buatlah catatan, semua keluhan dari tamu agar bisa di ketahui oleh shfit selanjutnya maupun atasan.
5. Menindak lanjuti permintaan tamu dengan cepat agar tidak terjadi lagi keluhan tamu.
6. meminta maaf atas kejadian yang tidak menyenangkan.

Ketika sudah melakukan uraian yang sudah saya uraikan *order taker* harus menindak-lanjuti dengan cepat masalah yang disampaikan oleh tamu, contohnya ;

Tissue holder lepas, *order taker* langsung menghubungi *engineering* untuk melakukan perbaikan atau membuat *work order* dan ditanda tangan terlebih dahulu oleh *executive housekeeper/supervisor* untuk diantarkan kepada *engineering* dan melakukan perbaikan telepon dikamar tamu.

Ruangn aktivitas seorang *order taker* dengan alat-alat komunikasi

Gambar 4.4 : Alat Penghubung Dengan Departemen Lain



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Berdasarkan pengamatan penulis seorang *order taker* mendapatkan masalah mengenai status kamar. Pada saat penulis melakukan praktek dibagian *order taker* banyak *complaint* dari *front office* tentang status kamar yang masih kotor, karena tamu sudah reservasi terlebih dahulu tetapi kamar yang diinginkan masih kotor.

- Banyak status kamar yang masih kotor.

Ketika status kamar banyak yang 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 kamar tinggi.

- Hubungan komunikasi *floor supervisor* terganggu.

Hubungan komunikasi dengan *floor supervisor* untuk mengetahui kamar yang sudah bersih, dan memberi tahu 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/komunikasi terganggu dengan *floor supervisor order taker* tidak mengetahui tentang status kamar.

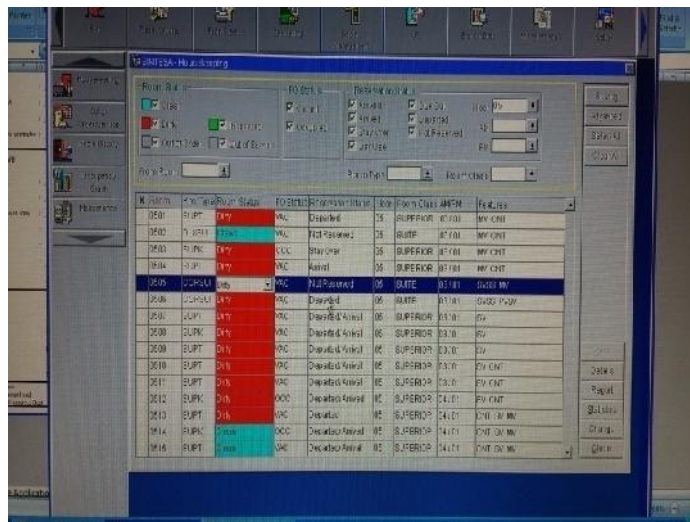
- Sistem status kamar yang menghubungkan dengan front office terganggu.

Pada saat sistem status kamar yang menghubungkan dengan *front office* terganggu/tidak berfungsi, *order taker* tidak bisa mengantikan status-status kamar, ketika *floor supervisor* melaporkan kepada *order taker* tentang status kamar yang sudah 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 dengan cara manual.

Cara menangani permintaan dari *front office* departemen :

- Menanyakan jenis kamar.
- Kamar *non smoking* atau *smoking* dan berapa kamar yang diinginkan.
- Menghubungi *floor supervisor* yang bertugas, dan meminta status kamar yang diinginkan oleh *front office*.
- Menghubungi *front office* dan member tahu kamar yang sudah siap.
- Mengganti status kamar dari *dirty* menjadi *clean* disistem tentang status kamar yang sudah disediakan oleh hotel.

Gambar 4.5 : Opera Sintesa Status Kamar



(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

Berikut adalah *request* dan *problem* dari tamu dilog *book order taker*

➤ *Request* yaitu :

1. *Bath towel, hand towel, dan face towel.*
2. *Make up room.*
3. *Pick up laundry.*
4. *Guest supplies.*
5. *Set mini bar.*
6. *Open connecting.*
7. *Setrika dan board setrika.*
8. *Set extra bed.*
9. *Dry food.*

- *Problem/complaint* tamu yaitu :
1. Lampu *entrance* dalam mati.
 2. AC tidak dingin.
 3. Tatakan *hand shower* lepas.
 4. Meja oval goyang
 5. Saluran dari *hand shower* ke *head* patah.
 6. Lampu *helogen* mati.
 7. Telepon kamar mandi dan telepon dikamar bermasalah.
 8. Lampu diatas *shower box* mati.
 9. *Tissue holder* lepas.
 10. Kamar mandi tergenang air.
 11. Banyak semut.

Gambar 4.6 : *Log book order taker*

No. Kamar	Tgl	Isi	Penyakit / Perbaikan	Penyakit / Perbaikan	Kategori	Status	Waktu
101	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
102	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
103	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
104	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
105	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
106	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
107	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
108	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
109	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
110	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
111	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
112	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
113	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
114	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
115	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
116	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
117	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
118	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
119	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10
120	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10	10/10

(Sumber Sintesa Peninsula Hotel Manado, 2015)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikemukakan diatas maka penulis bisa menyimpulkan bahwa:

1. *Order taker* merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting sebagai penghubung dengan departemen lain yang di Sintetesa Peninsula Hotel Manado.
2. *Order taker* belum dapat menangani keluhan tamu dengan baik setiap keluhan tamu
3. Adanya kelalaian dalam menjalankan tugas sebagai *order taker*

5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan akan kesimpulan diatas maka penulis bisa memberikan saran – saran sebagai berikut:

1. *Order taker* harus memperhatikan waktu kerja dan waktu istirahat yang sudah di tetapkan
2. 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.
3. *Order taker* harus mementingkan pekerjaannya, bukan kepentingan diri sendiri pada saat jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Agusanwar, Hotel Housekeeping Operasional, Jakarta: PT. Gramedia Pustaka, 2000.

Kamirsa Drs. Kamus lengkap bahasa Indonesia. Surabaya: kartika, 1997.

Rumekso, SE. Housekeeping Hotel, Yogyakarta: Andi Yogyakarta, 2001.

Yayuk Sri Perwana, SE. Teori Dan Petunjuk Praktek Housekeeping Untuk Akademi Perhotelan Make Up Room, Jakarta: Gramedia Pustaka, 2001.

http://carapedia.com/pengertia_definisi_peran_info2184.html

<http://iswantosmk4.blogspot.com/2010/09/menyediakan-layananhousekeeping-untuk.html?m=1>

<http://komunikasio.blogspot.com/2011/09/usaha-usaha-untuk-mengatasi-hambatan.html>

<http://tatagraha.com/artikel/peran-housekeeping-order-taker/>

<http://titissuci3ap134.blogspot.com/2013/01/a-pengertian-hotel-apa-yang-di-maksud.html?m=1>

<http://www.pengertianahli.com/2014/08/pengertian-pelayanan-apa-itu-pelayanan.html?m=11>

<http://www.sandywarman.com/2014/10/pengertian-housekeeping-dan-ruang.html>

LAMPIRAN

GUEST REQUEST / COMPLAINT SEPTEMBER 2015				
REQUEST / COMPLAINT	RECEIVED BY	FOLLOW UP BY	DEPT	TIME REQ,
Req Taxi @ Lobby	Dinan	Betrix	BB	9:38:00
Pintu Minibar Lepas	Refly	Tessy	ENG	10:49:00
Partisi lepas	Refly	Farry	ENG	10:57:00
Sugar and Creamer	Fera	Refly	HK	11:20:00
Req Taxi @ Lobby	Klaudia	Sandra	BB	12:03:00
Req make-up room	Christy	Refly	HK	12:09:00
Req Make-up room	Fera	Refly	HK	13:52:00
Tissue Holder lepas info by Room boy	Refly	Hence	ENG	13:52:00
Req untuk bersikan sampah di dalam kamar	Fera	Refly	HK	13:53:00
Req bath towel 2	Christy	Refly	HK	14:33:00
Bunaken Tour @ 08:00:00 am	Dinan	Meigi	Mapanget	15:56:00
Req Sleeper 1	Ceisy	Shanty	HK	15:41:00
Req IT ke kamar	Klaudia	Brammy	IT	16:12:00
Req tuna bakar tetapi bahannya lagi kosong	Klaudia	Fatma/Ria	FB	18:12:00
Panitia minta ruangan untuk tim kesehatan	Kathleen	Jemsi	S&M	21:02:00
Req wakeup call @ 07:00am	Gabby	Anggi	FO	21:42:00
Req 2 pasta gigi, 2 tooth brush, 2 face towel	Anggi	Raymond	HK	22:46:00



SINTESA - Housekeeping

-  Housekeeping
-  Out of Order/Service
-  Room History
-  Occupancy Graph
-  Maintenance

Room Status: Clean Dirty Inspected Out of Order Out of Service

FO Status: Vacant Occupied

Reservation Status: Arrivals Arrived Stay Over Day Use Due Out Departed Not Reserved

From Room: Room Type: Room Class:

Floor: 05 AM PM

- Search
- Advanced
- Select All
- Clear All

X	Room	Rm. Type	Room Status	FO Status	Reservation Status	Floor	Room Class	AM/PM	Features
	0501	SUPT	Dirty	VAC	Departed	05	SUPERIOR	03/01	MV CNT
	0502	DLXSUI	Clean	VAC	Not Reserved	05	SUITE	03/01	MV CNT
	0503	SUPK	Dirty	OCC	Stay Over	05	SUPERIOR	03/01	MV CNT
	0504	SUPT	Dirty	VAC	Arrival	05	SUPERIOR	03/01	MV CNT
	0505	CORSUI	Dirty	VAC	Not Reserved	05	SUITE	03/01	SVSS MV
	0506	CORSUI	Dirty	VAC	Departed	05	SUITE	03/01	SVSS PVSV
	0507	SUPT	Dirty	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	03/01	SV
	0508	SUPK	Dirty	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	03/01	SV
	0509	SUPT	Dirty	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	03/01	SV
	0510	SUPT	Dirty	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	03/01	SV CNT
	0511	SUPT	Dirty	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	03/01	SV CNT
	0512	SUPK	Dirty	OCC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	04/01	SV CNT
	0513	SUPT	Dirty	VAC	Departed	05	SUPERIOR	04/01	CNT SV MV
	0514	SUPK	Clean	OCC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	04/01	CNT SV MV
	0515	SUPT	Clean	VAC	Departed/Arrival	05	SUPERIOR	04/01	CNT SV MV

- Reset
- Details
- Report
- Statistics
- Change
- Close

DATE	Room	Time	Request / Problem	caller By	Received By	Follow up By	Remarks
26 / 5 / 2015	816		CHL				
	813		CHL				
	815		CHL				
	814		CHL				
	812		CHL				
	818		CHL				
	803		Pick up laundry	Jan	Mami	Pony	
	1013		Pick up laundry	Polly	Mami	Tian	
27 / 5 / 2015	816	10:34	Pick up laundry	Vanly	Mami	Pony	
	821	11:38	Extend	Kathie	Mami		
28 / 5 / 2015	808	8:47	Pick up laundry	Jan	Mami	Pony	
	801	10:04	Pick up laundry	Jan	Mami	Yun	
28 / 5 / 2015	805	8:15	Make Up Room	Golden	Mami	Jan	
	707	9:05	Extra bed allocation & depreciation for room 803	P. Emily	Mami		
	1121	09:51	CHL (Tiebe tarpaulin)	Roly	Mami	Claudia	
	• 609		Ada Extra Bed	Touss	Mami		
	• 009	11:50	Pick up laundry: 605, 721, 902 914, 817, 1010, 1120, 1121	Sueci	Mami	Yun	
	R11			Claudia			
	916	12:10	Pick up Pressing	Guest	Mami	Yun	
	1121	12:21	Astray	Guest	Mami	Godt	
	713	12:22	Musnah	Guest	Mami	Trance	Done
	706	12:50	Make up Room	Guest	Mami	Godt	
	817	14:02	Pick up Laundry	Yun	Mami	Yun	
	714	14:05	Handuk	Guest	Mami		
	818	15:11	Astray	Room	Alji	Vanly	
	515	15:48	D/i	Power	Alji	P. Emily	
	516	16:37	Minta towel	Guest	Alji	Randy	
	815	18:04	laundry	Guest	Alji	Tian	
	1118	18:04	Pinjam shita	Guest	Alji	Tian	
	703	18:07	" shita	Guest	Alji	Plan	
	1005	18:10	Set Extra Bed	Direk	(Alji)	Randy	
	1120	19:00	AIR 10K P. Emily	Guest			
	1120	19:34	Pressing	Guest	Alji	Tian	
	709	20:06	minta laundry	Guest	Alji	Plan	