

Peranan Order Taker Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional di Holiday Inn Resort Batam

Emmanuella Juin Lumbantobing¹, Nensi Lapotulo², Okki Kurnia³, Devid Trinaldo Simatupang⁴

^{1,2,3,4} Politeknik Pariwisata Batam, Batam, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 11 September 2023

Received in revised form

17 September 2023

Accepted 27 October 2023

Available 30 November 2023

Kata Kunci:

Bagian Tata Graha, Order Taker, Manajemen Kerja

ABSTRAK

Holiday Inn Resort Batam merupakan salah satu hotel re`sort tertua di Kota Batam. Resort ini kebanyakan tamu berasal dari Korea, Singapura, Indonesia hingga negara lainnya. Order taker merupakan bagian dari housekeeping departemen yang bertugas menerima pesanan dari tamu hotel mengenai kebutuhannya selama menginap di hotel, berkoordinasi dengan karyawan housekeeping lainnya dan departemen lainnya, berkomunikasi dengan baik dengan tamu hotel dan lain sebagainya. Agar tidak terjadinya komplain dari tamu, order taker harus cepat bekerja dalam mengantarkan pesanan tamu ke dalam kamar tamu. Untuk keadaan darurat tertentu seperti situasi saat ini dimana Holiday Inn Resort Batam tidak memiliki order taker selama 3 tahun terakhir, executive housekeeper dari resort ini secara langsung turun tangan dalam tugas sebagai order taker. Sebagai seorang executive housekeeper, ia harus bisa mengatur waktunya dalam melakukan pekerjaan umum sebagai executive housekeeper dan juga sebagai order taker agar keduanya dapat berjalan dengan baik dan sempurna. Metodologi penelitian yang digunakan dalam tulisan ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan kondisi yang akan diamati di lapangan secara lebih spesifik, transparan dan mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan berupa wawancara, observasi dan dokumentasi.

ABSTRACT

Holiday Inn Resort Batam is one of the oldest resort hotels in Batam City. The resort guests mostly from Korea, Singapore, Australia, Indonesia and many other countries. Order taker is part of the housekeeping department who are responsible for taking orders from hotel guests regarding their needs during their stay at the hotel, coordinating with other housekeeping staff and other departments, communicating well with hotel guests and anything else. To avoid complaints from guests, order taker must work quickly in delivering guest order to guest room. For certain emergencies such as the current situation where the resort has been without an order taker for the past 3 years, the resort executive housekeeper directly intervenes in the duties of the order taker. As an executive housekeeper, she must be able to manage her time in doing her general work as an executive housekeeper and also as an order taker so that both can run well and perfectly. The research methodology used in this paper is a qualitative descriptive method, namely by describing the conditions that will be observed in the field more specifically, transparently and in depth. The data collection technique used is in the form of interviews, observation and documentation.

Keywords: Housekeeping Department, Order Taker, Work Managing

Pendahuluan

Kota Batam merupakan salah satu kota besar di provinsi Kepulauan Riau. Batam telah menjadi tujuan wisata yang menarik bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Dengan memanfaatkan berbagai fasilitas dan kemudahan yang tersedia di Batam, wisatawan dapat dengan mudah menikmati berbagai wisata tamasya yang ada di beberapa lokasi tertentu yang dimana ada peluang untuk membangun suatu bisnis pariwisata. Salah satu faktor penunjang dari kegiatan kepariwisataan adalah industri perhotelan. Industri perhotelan merupakan salah satu faktor pendukung kegiatan pariwisata. Industri pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor yang sangat penting bagi perekonomian suatu

¹ Corresponding author.

E-mail: emmanuella0759@gmail.com, in.nen104@gmail.com, okki.kurnia@yahoo.com, devid.simatupang@gmail.com

negara, termasuk Indonesia. Di Indonesia, pariwisata memiliki peran yang sangat strategis sebagai penghasil devisa dan sebagai sumber pendapatan bagi masyarakat yang terlibat langsung maupun tidak langsung di dalamnya (Rahmi, 2016). Saat ini, industri pariwisata dan perhotelan memasuki era yang semakin berkembang dan semakin kompetitif. Sebagai negara yang memiliki potensi wisata yang luar biasa, Indonesia memiliki banyak pesaing dalam industri pariwisata dan perhotelan, baik dari dalam negeri maupun luar negeri. Maka dari itu, diperlukan adanya peningkatan kualitas layanan pariwisata dan perhotelan yang dapat memberikan pengalaman yang baik bagi wisatawan dan tamu hotel. Salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan adalah peningkatan kinerja operasional di industri pariwisata dan perhotelan. Kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk melaksanakan suatu tugas ataupun suatu pekerjaan, setiap orang harus mempunyai kemauan dan kemampuan tertentu. Kehendak dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya (Muljani et al., 2002).

Pada Holiday Inn Resort Batam, melayani tamu merupakan kinerja dari seorang *order taker* dengan memahami dan mengetahui keinginan tamu tersebut, apabila terjadi ketidaksesuaian dengan keinginan tamu, maka akan dapat menimbulkan tamu komplain dan juga menurunnya kepuasan tamu pada hotel saat melakukan menginap (Hersey & Blanchard, 1993). Ini yang menyebabkan kinerja *order taker* menurun dan bisnis hotel menjadi sedikit mengalami kekurangan. Salah satu hal penyebab yang dapat dilihat secara kasat mata pada *order taker* adalah kelalaian dari seorang *order taker* dalam menangani *requestan* tamu. Ketika dihadapkan pada situasi dimana sudah 3 tahun terakhir ini semenjak COVID-19 tersebar luas di seluruh dunia termasuk di Batam, karyawan yang menjabat sebagai *order taker* telah diputuskan masa kerjanya akibat tidak adanya pemasukan pada hotel selama 3 tahun tersebut yang dimana pemasukan tersebut berguna untuk membayar gaji bagi seluruh karyawan yang ada di hotel Holiday Inn Resort Batam yang dimana hal itu diakibatkan oleh semua warga Batam tidak ada yang boleh berpergian terlebih dahulu untuk melakukan berpergian keluar rumah untuk mengurangi bertambahnya kasus COVID-19 yang ada di Batam. Akibat yang ditimbulkan dari masalah ini, pihak manajemen paling atas yaitu *general manager*, ia akhirnya memberikan tugas *order taker* tersebut kepada *executive housekeeper* karena *order taker* masih dalam lingkup *housekeeping department* dan juga akhirnya *executive housekeeper* menjadi mengerjakan dua pekerjaan yaitu sebagai *executive housekeeper* dan juga *order taker*.

Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada aktivitas yang dilakukan oleh *executive housekeeper* sebagai *executive housekeeper* dan juga *order taker* yang dimana pada saat melakukan tugas sebagai *order taker*, *executive housekeeper* dibantu oleh satu anak trainee untuk dibagian *order taker* guna mempermudah dan mempercepat pekerjaan *executive housekeeper* sebagai upaya dalam menangani *requestan* tamu, merestock supplies tamu di pantry, *lost and found*, mengecek status kamar untuk diberitahu kepada *room attendant* agar segera dibersihkan, dan lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan peranan *order taker housekeeping department* dalam meningkatkan operasional di Holiday Inn Resort Batam.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, yaitu penelitian yang memberikan wawasan atau menggambarkan suatu peristiwa. Metode yang digunakan adalah deskriptif, yaitu metode penelitian dalam pengumpulan data. Menurut (Susanti, 2019) metode deskriptif adalah suatu metode untuk mengkaji keadaan sekelompok orang, suatu benda, sekumpulan kondisi, suatu sistem pemikiran atau suatu jenis peristiwa pada masa kini. Teknik pengumpulan data yang dilakukan peneliti adalah melalui:

1. Wawancara

Suatu teknik yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan data atau informasi seputar hotel dan *order taker* di Holiday Inn Resort Batam dengan cara berkomunikasi langsung dengan *executive housekeeper* di Holiday Inn Resort Batam. Tujuan dari wawancara penelitian ini adalah untuk memperoleh data dan informasi sebanyak mungkin yang berkaitan dengan judul penelitian peneliti yaitu peranan *order taker housekeeping department* dalam meningkatkan operasional di Holiday Inn Resort Batam.

2. Observasi

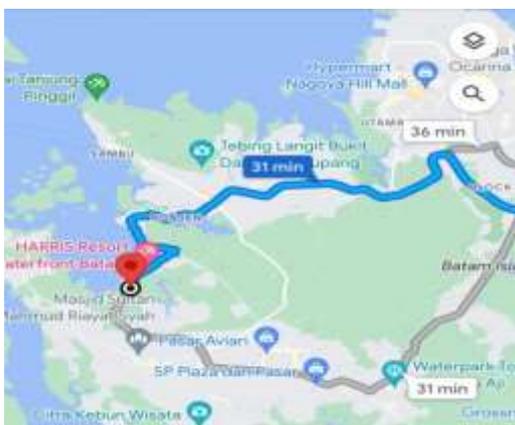
Peneliti melakukan observasi selama penelitian di Holiday Inn Resort guna mendapatkan apa saja yang akan dibahas di dalam penelitian peneliti, seperti melihat secara langsung cara kerja seorang *order taker* dan juga melihat secara langsung kegiatan *executive housekeeper* dalam bekerja.

3. Dokumentasi

Dibutuhkan beberapa dokumen sebagai sumber data untuk mendukung proses penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengambil gambar sebagai pendukung penelitian yaitu seperti mengambil gambar aplikasi BPN yang digunakan di Holiday Inn Resort dalam menangani requestan tamu, mengambil gambar key book, mengambil gambar aplikasi opera untuk melihat status kamar, mengambil gambar lost and found, dan yang lainnya.

Hasil dan Pembahasan

Holiday Inn Resort Batam adalah sebuah hotel resort yang terletak di kawasan Marina Batam. Hotel ini pertama kali dibuka pada tahun 2000 dengan nama Holiday Inn Resort Batam View Beach Resort. Pada tahun 2013, hotel ini berganti nama menjadi Holiday Inn Resort Batam. Sebelum menjadi hotel resort, tempat ini dulu nya merupakan sebuah resort bintang 3 bernama Golden View Beach Resort yang dibangun pada tahun 1993 oleh PT Golden View International. Pada tahun 1999, IHG (InterContinental Hotels Group) mengakuisisi resort tersebut dan memutuskan untuk mengubahnya menjadi sebuah hotel resort bintang 4 dan bergabung dengan merek Holiday Inn. Jumlah kamar yang dimiliki Holiday Inn Resort Batam ini sebanyak 275 kamar yang terbagi pada 4 blok tower.



Gambar 1. Peta Holiday Inn Resort Batam

Sumber: google maps



Gambar 2. Holiday Inn Resort Batam

Sumber: google

Order taker housekeeping mengacu pada peran karyawan housekeeping yang bertanggung jawab menerima dan memproses pesanan atau permintaan dari tamu hotel mengenai kebutuhan mereka seperti kebersihan dan kenyamanan kamar. Tugas utama order taker pada Holiday Inn Resort Batam adalah menerima permintaan tamu untuk layanan housekeeping seperti membersihkan kamar, menggantikan towel lama ke yang baru, menyediakan perlengkapan mandi dan permintaan khusus lainnya. Mereka juga bertanggung jawab untuk mencatat pesanan secara akurat dan berkoordinasi dengan karyawan housekeeping lainnya yang bertanggung jawab atas tugas-tugas tersebut (Piccoli et al., 2004).

Selain itu, order taker juga berperan dalam memastikan bahwa semua pertanyaan tamu diselesaikan dengan cepat dan efisien. Mereka harus menghubungi tim housekeeping yang bertugas untuk mengatur jadwal dan memprioritaskan pekerjaan berdasarkan kebutuhan tamu. Kemampuan komunikasi yang baik, keahlian dalam mengelola pesanan, dan pengetahuan komprehensif tentang layanan housekeeping yang ditawarkan oleh hotel sangat penting bagi seorang order taker housekeeping. Mereka juga harus siap untuk memberikan rekomendasi atau saran kepada tamu jika mereka memiliki pertanyaan atau kebutuhan khusus terkait dengan layanan housekeeping.

Indikator yang dapat kita lihat dalam berjalannya peran order taker di Holiday Inn Resort Batam ini adalah:

1. Kepuasan tamu apakah tamu sudah puas pada cara kerja *order taker* Holiday Inn Resort Batam.
2. Waktu dalam penerimaan dan pengantaran requestan tamu yang sudah sesuai.
3. Ketepatan dalam pengantaran requestan tamu apakah barang yang sudah dikirimkan benar atau tidak.

4. Jumlah requestan tamu per hari di Holiday Inn Resort Batam bisa mencapai sepuluh lebih requestan dari berbagai tamu yang berbeda.
5. Ketersediaan produk dan layanan apakah lengkap atau tidak.
6. Keterampilan berkomunikasi.
7. Efisiensi waktu.

Adapun rincian dari prosedur meningkatkan operasional *order taker housekeeping* yang tepat adalah sebagai berikut:

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 lainnya.
4. Mencatat seluruh informasi yang diterima pada log book.
5. Memberikan informasi mengenai status kamar kepada room attendant dan menginformasikan langsung kepada room attendant untuk dapat memeriksa mini bar dan dapat memeriksa barang-barang yang ada di kamar hotel.
6. Menulis dan memposting mini bar consume baik dari guest in house atau check-out room.
7. Membuat work order untuk di berikan kepada engineering sesuai dengan kondisi kerusakan yang dilaporkan oleh room boy.
8. Mengerjakan administrasi dan pembukuan atas pengeluaran item-item dan guest supplies secara detail.
9. Mengontrol penggunaan guest supplies dan pengambilannya di gudang.
10. Memesan guest supplies dan item lainnya berdasarkan kebutuhan operasional.
11. Mengorder bunga untuk keperluan front office, hiasan kamar tamu sebagai welcoming guest di bed nya, dan sesuai permintaan lainnya.
12. Menerima dan menyimpan master key yang diserahkan kepada room boy pada akhir shift.
13. Menyimpan informasi-informasi penting melalui log book kepada karyawan pada shift berikutnya.
14. Memberikan perhatian khusus kepada tamu VIP long stay guest maupun house guest.
15. Menjalin hubungan baik terhadap departemen lain yang ada di hotel.
16. Bertanggung jawab atas barang-barang lost and found yang diberikan oleh room attendant, mencatat lalu menyimpannya ke dalam box khusus barang-barang lost and found.
17. Memastikan area office housekeeping tetap bersih dan rapi
18. Meningkatkan kualitas pelayanan sesuai keinginan tamu tanpa mengurangi standar yang ada pada hotel.

Kemudian, (Fitriana et al., 2020) berpendapat bahwa keluhan tamu yang sering terjadi di Holiday Inn Resort Batam adalah ketidakpuasan tamu terhadap produk atau jasa yang diterima sehingga membuat tamu merasa dirugikan. Tidak dapat dipungkiri bahwa kegagalan seorang *order taker* di Holiday Inn Resort Batam dalam menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu pasti akan menimbulkan dampak atau permasalahan baik secara internal maupun eksternal. Permasalahan yang sering muncul di Holiday Inn Resort Batam akibat kegagalan menjalankan perannya sebagai *order taker* ialah:

1. *Komplain mengenai status kamar yang tidak bersih*
Ketika masih banyak kamar yang kurang bersih yang dikerjakan oleh *room attendant*, maka akan mempengaruhi pelayanan pihak hotel khususnya pelayanan resepsionis karena pada saat tamu pertama kali memesan kamar dan telah menyelesaikan prosedur *check-in*, kamar tersebut masih belum siap untuk digunakan. Hal ini dapat menimbulkan banyak keluhan dari tamu dari departemen *front office* kepada *housekeeping* melalui *order taker*.
2. *Hubungan komunikasi supervisor terganggu*
Hubungan komunikasi yang terjadi antara *order taker* dengan *supervisor* di Holiday Inn Resort Batam yaitu bertujuan guna mengkomunikasikan permintaan status kamar dan mengetahui kamar mana yang telah bersih. *Supervisor* dalam hal ini harus melakukan pelaporan kepada *order taker* terkait status kamar yang tidak bersih dengan tujuan agar status kamar segera dirubah supaya tidak dijual oleh departemen *front office*. Oleh karena itu, jika komunikasi atau hubungan antara *order taker* dengan *supervisor* terputus, maka tentunya akan sulit bagi *order taker* dalam mengetahui status kamar.
3. *Stock supplies* dan linen habis akibat belum datangnya barang yang sudah di order

Sering sekali terjadi pada masalah ini terhadap *room attendant* di departemen *housekeeping* Holiday Inn Resort Batam. Contoh *supplies* kamar yang sering kosong yang sering terjadi pada saat bekerja adalah *shower set* kosong, aqua hanya bersisa beberapa kardus, *tea set* yang tinggal sedikit, kantong plastik yang tidak ada sama sekali, dan sebagainya. Oleh karena itu, cara yang dilakukan *room attendant* agar yang dimana yang tadi nya *stock supplies* sama sekali kosong menjadi ada adalah dengan cara menghemat atau dengan cara trik sulap. Ketika *stock supplies* nantinya sudah pada datang, tamu nanti pastinya akan merequest kepada *front office* untuk diantarkan ke dalam kamar tamu.

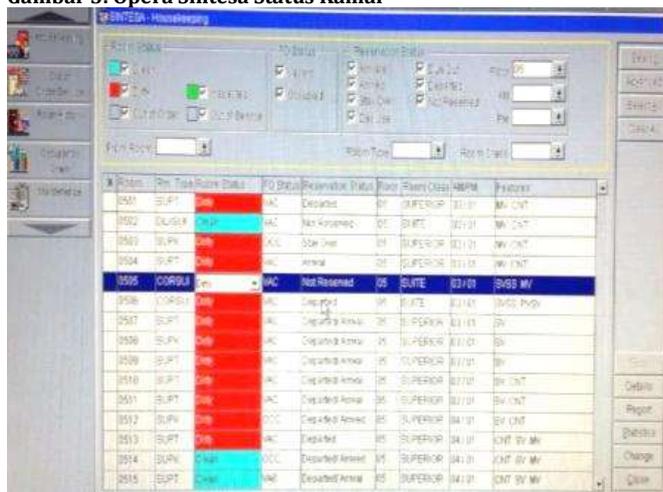
4. Sistem status kamar yang menghubungkan terhadap departemen *front office* terganggu
 Ketika sistem status kamar tidak berfungsi atau terganggu dalam menghubungkan resepsionis dengan *order taker*, *order taker* dapat mengubah status kamar ketika *supervisor* melaporkan kepada *order taker* bahwa status kamar sudah tidak dapat digunakan (*out of service* dan *out of order*). Oleh karena itu, hal ini dapat mempengaruhi operasi kerja *order taker* sehingga menjadikan *order taker* harus melaporkan status kamar dengan cara yang manual.

Dari penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa *order taker* di Holiday Inn Resort Batam harus selalu *on stay* berada di depan komputer untuk melihat perkembangan atau informasi terbaru dari setiap kamar yang sudah *check-out* dan kamar mana yang mau *check-in*, mengupdate ketika stok *supplies* di gudang sudah kosong maka harus di *restock* kembali, mengupdate apakah ada *requestan* terbaru dari tamu atau tidak dan lain sebagainya seperti yang sudah penulis jabarkan di atas. Ketika ada *requestan* dari tamu, seorang *order taker* harus sesegera mungkin dalam mengantarkan *requestan* tersebut. Jika tidak dilaksanakan dengan secepat mungkin, maka tamu akan komplain kepada pihak *front office* dan kemudian tamu akan memberi kesan terhadap hotel tersebut bahwa karyawan yang berada di hotel tersebut sangat tidak responsif atau dengan kata lain lambat dalam bekerja dan juga dapat mengakibatkan tamu akan sangat minim sekali kembali ke hotel untuk menginap ataupun berlibur. Ketika seorang *order taker* lambat dalam mengantarkan barang pesanan tamu tersebut ke dalam kamar tamu, yang harus dilakukan oleh *order taker* adalah meminta maaf kepada tamu tersebut. Dalam keseluruhan, *order taker housekeeping* merupakan bagian yang penting dalam menjaga kepuasan tamu di hotel. Mereka diharapkan untuk memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan membantu tamu dalam memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka terkait dengan kebersihan dan kenyamanan kamar hotel.

Tabel 1.
 Jumlah Pekerja Holiday Inn Resort Batam

Excecutive Housekeeper	1 orang
Housekeeping Supervisor	5 orang
Order Taker	2 orang (<i>executive housekeeper</i> dan 1 anak <i>trainee</i>)
Daily Worker	4 orang

Gambar 3. Opera Sintesa Status Kamar



Sumber: Holiday Inn Resort Batam

Mengatasi komplainan dari tamu akibat keterlambatan dalam pengantaran *requestan* tamu adalah hal yang sering terjadi dialami oleh seorang *order taker*. Ketika seorang *order taker* datang untuk mengantarkan barang *requestan* tamu, sering adanya ditemukan bahwa apa yang tamu pesan kepada pihak hotel tersebut terlambat datang sehingga mengakibatkan tamu tersebut marah. Pemicu dari hal tersebut ialah dikarenakan karena banyaknya *requestan* tamu yang harus diantarkan oleh satu orang *order taker* saja sehingga memakan waktu yang sangat lama dalam mengantarkan misal ada sepuluh *requestan* tamu di hari itu dalam jam yang sama (Goodman, 2006).

Berikut adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan oleh *executive housekeeper* dalam menjalankan perannya sebagai *order taker* dalam menangani keluhan tamu:

1. Mendengarkan dengan baik: saat menerima keluhan dari tamu, *executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus mendengarkan dengan seksama untuk memahami kesalahan atau masalah apa yang dialami tamu selama menginap. Hal ini memungkinkan pihak hotel dapat bereaksi secara tepat dan memberikan solusi yang tepat.
2. Menunjukkan empati: menunjukkan empati kepada tamu adalah hal yang penting dalam menangani keluhan. *Executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus berusaha memahami perasaan dan kebutuhan tamu serta berempati dengan situasi yang mereka hadapi.
3. Menyampaikan permohonan maaf: jika ada tamu yang mengeluh saat menginap di hotel, *executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus meminta maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan pada tamu tersebut. Hal ini menunjukkan tanggung jawab dan kemauan pihak hotel dalam menyelesaikan masalah tersebut.
4. Bertindak secara cepat: setelah menerima keluhan dari tamu, *executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus bertindak cepat untuk menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh tamu. Ia harus melibatkan tim perawatan kamar dan segera mengambil tindakan yang diperlukan untuk memperbaiki situasi.
5. Bertanya dan mencari solusi: *executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus bertanya kepada tamu tentang solusi yang mereka harapkan untuk menyelesaikan keluhan mereka. Hal ini memungkinkan pihak hotel untuk menemukan solusi yang paling sesuai dengan kebutuhan tamu.
6. Mengikuti upaya pemulihan: setelah menyelesaikan keluhan tamu, *executive housekeeper* Holiday Inn Resort Batam harus memastikan kembali apakah langkah-langkah pemulihan dilakukan untuk memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu. Ini dapat meliputi pembersihan ulang kamar, penawaran kompensasi atau penggantian, atau tindakan lain yang relevan.

Dengan melakukan upaya-upaya di atas, seorang *executive housekeeper* dapat dengan efektif menjalankan perannya sebagai *order taker* dalam menangani keluhan tamu. Hal ini penting untuk menjaga kepuasan tamu dan memperkuat reputasi hotel.

Salah satu bagian yang tugas nya dalam mengantarkan pesanan tamu seperti pesanan aqua, towel baru, *shower set*, *tea set* dan lain sebagainya adalah *order taker*. Dengan beragamnya pesanan tamu yang diinginkan untuk diantarkan ke dalam kamar tamu, seorang *order taker* sangat kewalahan karena dalam satu hari bisa lebih dari sepuluh pesanan yang diminta tamu dari tiap kamar yang berbeda, sedangkan *order taker* yang ada di hotel cuman hanya ada satu orang. Oleh sebab itu, sudah menjadi makanan sehari-hari bagi seorang *order taker* mendapati komplainan dari tamu akibat terlambatnya datang *requestan* tamu tersebut. Ketika tamu sudah mulai marah, *order taker* sebaiknya mendengarkan saja amarah tamu tersebut dan jangan dimasukkan ke hati, kemudian sebagai *order taker* harus segera meminta maaf kepada tamu atas keterlambatan pengantaran *requestan* nya seperti penjelasan yang diatas. Jika ada nya perlawanan dari pihak *order taker* karena tidak terima dimarahi oleh tamu, nantinya pasti ada perdebatan yang cukup hebat antara karyawan dengan tamu sehingga dapat mengakibatkan reputasi dari hotel tersebut menjadi buruk.

Kemudian, di Holiday Inn Resort Batam sudah 3 tahun semenjak COVID-19 ada di Indonesia, tidak ada karyawan yang menjabat sebagai *order taker* di hotel resort ini. Oleh karena itu, sebagai antisipasi dan utusan dari *general manager*, seorang *executive housekeeper* ia yang langsung turun tangan dalam mengerjakan pekerjaan *order taker* dan dibantu oleh satu anak trainee di *housekeeping* departemen demi mempercepat selesainya pekerjaan tersebut. Begitu susah dan beratnya bagi seorang *executive housekeeper* yang harus mengerjakan dua pekerjaan sekaligus yaitu sebagai *order taker* dan sebagai *executive housekeeper*. Ia harus benar-benar mengatur strategi agar bagaimana pekerjaan dari dua *section* tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan baik agar tidak adanya komplainan dari *general manager* dan juga tamu. Sebagai *leader* di departemen *housekeeping*, ia harus mengorganisir dengan baik pekerjaan

mana yang harus di lakukan terlebih dahulu kemudian di susul dengan pekerjaan yang selanjut nya agar semua pekerjaan dari dua jabatan tersebut dapat terselesaikan dengan cepat dan sempurna.

Simpulan dan saran

Dalam meningkatkan kinerja atau performance dalam pelayanan maka dilakukan program pelatihan dan briefing setiap hari, hal ini sangat diperlukan untuk mengetahui kekurangan serta pemahaman atas section yang di tugaskan. Dalam meningkatkan kesan tamu saat menginap di hotel adalah dengan adanya sapaan hangat dan berkomunikasi yang bagus dan lancar antara tamu dengan karyawan hotel dan meningkatkan pelayanan operasional yang maksimal. Kemudian, seorang karyawan hotel harus selalu memastikan bahwa seluruh area di hotel harus terjaga dengan bersih dan indah. Setiap requestan yang datang dari tamu juga harus segera diantarkan kepada tamu agar tidak adanya komplainan datang dari tamu yang dapat mengakibatkan penurunan citra dan kualitas dari hotel tersebut. Up to date informasi yang ada di komputer juga adalah hal yang paling terpenting diperhatikan oleh seorang order taker agar tidak ada nya kelalaian dalam bekerja.

Adapun saran atau masukan, penulis merumuskan beberapa saran antara lain ialah, sebagai seorang order taker, sebaiknya harus bisa lebih dipercepat gerak nya dalam pengantaran requestan tamu agar tidak adanya komplainan dari tamu saat menginap di hotel. Order taker housekeeping department harus selalu memperhatikan status kamar dengan lebih teliti lagi dari sistem komputer agar menghindari masalah miss komunikasi antara pihak room attendant dan front office. Ketika tamu sedang menyampaikan keluhan bahwa mereka yakin layanan yang mereka dapatkan saat menginap di hotel bukan lah layanan yang mereka harapkan, seorang order taker, front office, dan room attendant harus bisa bersikap tenang, usahakan untuk memahami serta merasakan apa yang dialami oleh tamu agar tidak adanya pemberian nilai buruk pada hotel di berbagai platform media sosial dan juga website hotel itu sendiri. Sebaiknya lebih mengawasi pelaksanaan penanganan requestan tamu agar tidak adanya tertukar antara requestan tamu yang satu ke yang lain yang dilakukan order taker housekeeping department sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang diterapkan pada hotel. Harus lebih meningkatkan kesadaran sikap profesional karyawan dalam bekerja yang sangat dibutuhkan pada tugas sebagai order taker. Yang terakhir, sebaiknya pihak hotel harus segera mencari karyawan baru di bagian order taker supaya executive housekeeper tidak kewalahan dalam mengerjakan tugas nya di hari yang sama dan di jam yang sama.

Daftar Rujukan

- Baunsele, F., Kasim, A., & Bessie, J. (2018). *Pengaruh promosi, fasilitas, lokasi dan harga terhadap keputusan menginap (Studi pada Hotel T-More Kupang)*. 10, 96–109.
- Fitriana, R., Rahmitasari, N., & Yoseli, M. (2020). *Analisis motivasi pengunjung Museum Macan Jakarta*. 25, 76. <https://doi.org/10.30647/jip.v25i1.1362>
- George, R. T., & Hancer, M. (2008). Housekeeping managers and the administration of housekeeping service. *International Journal of Hospitality and Tourism Administration*, 9(4), 365–383. <https://doi.org/10.1080/15256480802427313>
- Goodman, J. (2006). Manage complaints to enhance loyalty. *Quality Progress*, 39(2), 28–34.
- Hersey, P., & Blanchard, K. H. (1993). Management of organizational behavior: Utilizing human resources, 6th ed. In *Management of organizational behavior: Utilizing human resources, 6th ed.* Prentice-Hall, Inc.
- Muljani, N., Pengajar, S., Ekonomi, F., Katolik, U., & Surabaya, W. M. (2002). Kompensasi sebagai motivator untuk meningkatkan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan Jurusan Ekonomi Manajemen*, 4(2), 108–122. <http://puslit.petra.ac.id/journals/management/>
- Piccoli, G., Brohman, M. K., Watson, R. T., & Parasuraman, A. (2004). Net-based customer service systems: Evolution and revolution in web site functionalities*. *Decision Sciences*, 35(3), 423–455. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.0011-7315.2004.02620.x>
- Rahmi, S. A. (2016). Pembangunan pariwisata dalam perspektif kearifan lokal. *Reformasi*, 6(1), 76–84. <https://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/view/679%0Ahttps://jurnal.unitri.ac.id/index.php/reformasi/article/download/679/658>
- Susanti, R. (2019). Sampling dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 187. <https://doi.org/10.32550/teknodik.v0i0.543>