

TINJAUAN PENANGANAN TAMU OLEH ORDER TAKER DI GRAND HOTEL LEMBANG.

REVIEW HANDLING GUEST REQUEST BY ORDER TAKER IN GRAND HOTEL LEMBANG

Rinaldy Abdullah¹, dan Suryana achmad²

Program Studi D3 Perhotelan, Fakultas Ilmu Terapan, Telkom University
Corresponding Author:

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penanganan pelayanan permintaan tamu di Grand Hotel Lembang dalam sebuah hotel itu terdapat berbagai departemen untuk menjalankan operasional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen atau tamu, salah satunya adalah departemen Tata Graha yang di dalam nya terdapat Order Taker, dalam fungsi tata graha sangatlah penting karena kelancaran serta operasional ditentukan oleh bagaian tata graha, untuk telaksanannya dalam pelayanan, agar fungsi tata graha dengan baik maka diperlunya standar pelayanan permintaan tamu sesuai dengan prosedur agar mengindari keluhan tamu tentang penanganan nya,karena salah satu pendapatan hotel terbesar berasal dari penyewaan kamar, mengenai bagaimana cara pelayanan serta penanganan kamar tamu oleh seorang room attendant ataupun order taker agar menghasilkan pelayanan yang baik dalam penanganan ke kamar tamu tersebut.

Kata Kunci: penanganan,pelayanan,permintaaan tamu.*handling*,

Abstract

This study aims to determine and analyze the handling of service requests guests at Grand Hotel Lembang in a hotel there are various departents to carry out operations in providing services to customers or guests, one of which is the departent Housekeeping is inside him there are Order Taker, in function of governance housekeeping is very important for the smooth running and operation is determined by this part of housekeeping, to telaksanannya in service, in order to function housekeeping well then ided service standard guest requests in accordance with the procedures in order to avoid guest complaints about the handling of her, because one of the hotel revenue mainly derived from rental room, about how care and treatment of the guestrooms by a room attendant or order taker in order to result in better service to the guest rooms in the handling

Keywords: handling, service, and guest request.

¹ Rinaldi Abdulah

² Suryana Achmad

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 *borderless world*, 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 para pelaku bisnis harus untuk meningkatkan kemampuan dan ketangguhan mereka dalam mengerahkan 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 berkembangnya 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 dikenal dengan industri jasa perhotelan.

Industri jasa perhotelan kini dihadapkan pada berbagai macam masalah dan tuntutan yang harus di sikapi dengan strategis yang tepat. Hotel bukan hanya sebuah bangunan dengan kamar, tetapi hotel juga merupakan suatu bisnis pelayanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan hayes dan ninemeler (2004 : 24) :

Hotel is more than just a building with a guest room , successful hotel are increasing by differentiated their successful counterparts by an emphasis on serving their guest. Although the brand name a hotel use is important, its is not the important factor in a hotel's success. Guest return to good hotel for the same reasons, they return to good restaurant. These reason include personalize service quality products and fair price. Today's hotel guest desire good service, and they are willing to pay for it.

Sebuah hotel harus memiliki kelengkapan fasilitas seperti restaurant, tempat pertemuan, tempat bisnis serta tempat penjualan. Hal ini sesuai dengan pengertian hotel menurut stutts (2001 : 26) : ” *Hotel (full service) – usually high rise establishment, offering a full range of on-promise food and beverage service, cocktail lounge, entertainment, confrence facilities, business facilities, shops, and recreational activities.* ”

Dan sebuah hotel harus memberikan kualitas produk dan mutu pelayanan terbaik, karena sebuah hotel kini harus memberikan kesan dan pengalaman 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 langsung dengan tamu seperti *front office, housekeeping dan food and 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 serta 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 di dalam serta luar gedung hotel serta mempersiapkan kamar sehingga kamar siap untuk dijual oleh bagian *front office*.

Hal ini sesuai dengan pengertian umum menurut rumekso (2001 : 1) dalam bukunya *Housekeeping Hotel* , menyatakan :

“ *Housekeeping* (tata graha) merupakan perpaduan dari dua buah kata, yaitu house dan keeping (to keep). *House* artinya rumah dan *Keeping* (to keep) yang artinya memelihara, merawat, dan 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, kerapihan, dan seluruh kamar beserta area - area lainnya yang di dalam maupun diluar hotel, sehingga para tamu dan karyawan aman dan nyaman berada di dalam hotel.”

Di dalam sistem operasionalnya, *Housekeeping* harus didukung oleh seksi - seksi yang membantu dalam kelancaran tugas sehari hari agar dapat menjangkau seluruh tugas yang akan dikerjakan, seperti *room section, public area, laundry section*.

Housekeeping tidak hanya berperan penting dalam penanganan pembersihan perawatan segala fasilitas yang ada di dalam serta luar gedung hotel serta mempersiapkan kamar, *housekeeping* juga menangani pelayanan permintaan tamu.

Pelayanan permintaan tamu sangatlah penting untuk menunjang aspek pencitraan sebuah hotel oleh tamu dan hotel untuk dapat memaksimalkan pelayanan nya 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 beragam nya tamu yang memiliki karakter dan budaya yang berbeda-beda maka diperlukan pelayan yang serius, penanganan memerlukan tenaga yang kompeten sesuai dengan tuntutan perusahaan dan 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 di bawah *housekeeping department*.

Hal ini sesuai dengan pengertian *order taker* menurut Ni Wayan Suwithi (2008 : 268) dalam bukunya Akomodasi Perhotelan menyatakan : “ *order taker* adalah petugas *housekeeping* yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun department lain yang disampaikan melalui telepon ke bagian *housekeeping*.”

Dan fungsi *order taker* menurut ni wayan suwithi (2008 : 268) dalam buku Akomodasi Perhotelan : “ fungsi *order taker* 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 tugas nya. Diantara bagian yang satu dengan yang lain mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda, tetapi mempunyai keterikatan dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung.

Dari pernyataan di atas dapat kita lihat bahwa peranan *housekeeping* dan *order taker* sangatlah penting, salah satunya dalam penanganan permintaan tamu. Hal ini ditunjukkan untuk membantu pihak hotel dalam meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

Disamping itu, seorang petugas *order taker* dapat memenuhi segala harapan tamu selama tinggal di hotel, maka perlunya sikap, perilaku yang *profesional* dari masing - masing karyawan untuk ditingkatkan.

Selama penelitian awal yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penanganan permintaan tamu yang dilakukan oleh petugas *order taker* di Grand Hotel Lembang diduga menjadi salah satu penyebab terjadinya keluhan tamu kepada *department* tersebut, seperti contoh yaitu keterlambatan pengiriman permintaan kepada tamu, tidak menguasai produk yang ditawarkan oleh pihak hotel ataupun yang ada di sekitarnya. Hal ini mencerminkan kurangnya seorang *order taker* untuk melakukan peraturan atau prosedur yang telah ditetapkan oleh pihak manajemen dan kurangnya keahlian yang dimiliki oleh petugas *order taker* Grand Hotel Lembang yang menyebabkan adanya keluhan dari tamu menjadikan hal tersebut sebuah masalah yang harus segera di selesaikan pihak Grand Hotel Lembang.

Berdasarkan latar belakang pada permasalahan di atas dan pentingnya penanganan permintaan tamu untuk pihak hotel mendorong minat penulis untuk membahas mengenai pelaksanaan penanganan permintaan tamu di Grand Hotel Lembang. Dan selanjutnya penulis menuangkannya dalam penulisan Tugas Akhir yang selanjutnya diberi judul :

“ **Penanganan Permintaan Tamu Oleh Order Taker di Grand Hotel Lembang** “

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur penanganan permintaan tamu di Grand Hotel Lembang?
2. Bagaimana kemampuan karyawan di Grand Hotel Lembang dalam menangani permintaan tamu ?

1.3 Maksud Dan Tujuan Penulisan

Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah:

Tujuan Formal

1. Mahasiswa

Selain sebagai salah satu syarat kelulusan, tugas akhir ini diharapkan menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengalami sebuah proses intelektual dimana mahasiswa akan berlatih untuk mengembangkan pola berfikir kritis, analitis, dan konseptual terhadap aspek-aspek tertentu di dunia industri pariwisata, khususnya di bidang perhotelan.

2. Industri

Tugas akhir ini diharapkan bisa menjadi bahan masukan yang bermanfaat, khususnya bagi Grand Hotel Lembang, yang menjadi lokasi penelitian, dan sekaligus juga bagi kemajuan dunia pariwisata dan perhotelan Indonesia.

3. Ilmu Pengetahuan

Tugas akhir ini, diharapkan bisa memberikan manfaat bagi ilmu pengetahuan di dunia pariwisata khususnya perhotelan, dan diharapkan bisa dijadikan pelengkap ilmu-ilmu pengetahuan yang sudah ada sebelumnya.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah..

Wawancara

Pengertian wawancara menurut Sudjana (2000:234) dalam buku Metodologi Penelitian kualitatif adalah : “ Proses pengumpulan data atau informasi melalui tatap muka antara pihak penanya (*interviewer*) dengan pihak yang ditanya atau penjawab (*interviewee*). “

Dokumentasi

Dalam hal ini penulis melakukan pengamatan dan pengambilan data berupa foto dan gambar pada saat proses penelitian.

Studi Pustaka

Diambil dari catatan dan buku-buku literatur, juga beberapa sumber dari internet.

LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Grand Hotel Lembang yang berlokasi :

1. Alamat : Grand Hotel Lembang
Jalan Raya Lembang No 272 Bandung 40391, Jawa Barat – Indonesia
Nomor Telepon : 022 – 2786671
Fax : (+62)22-2786829
Email : reservation@grandhotellembang.com

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan penulis sejak bulan Mei 2015 sampai bulan July 2015.

2. Tinjauan Pustaka

Pengertian Housekeeping

Housekeeping atau Tata Graha adalah salah satu bagian atau department yang ada di dalam hotel yang menangani hal – hal yang berkaitan dengan keindahan, kerapian, kebersihan, kelengkapan dan kesehatan seluruh kamar, juga area – area umum lainnya, agar seluruh tamu maupun karyawan dapat merasa nyaman dan aman berada di dalam hotel. Selain itu Housekeeping department merupakan bagian rumah tangga hotel yang bertugas membuat perencanaan, perawatan / pembersihan semua kamar

tamu, ruang kantor, lobby, terrace, corridors, lift / elevator, toilet umum, public space, locker's room, linen dan uniform rooms, halaman, taman, kolam renang dan ruang parkir.

Bagian – bagian dari Housekeeping

1. Public Area

Seksi yang mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapihan, keindahan dan kenyamanan seluruh area hotel, baik yang ada diluar gedung maupun didalam gedung hotel, antara lain Lobby area, restroom, restaurant, meeting room, garden, parking area dan fasilitas untuk karyawan hotel.

2. Room section

Seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk mempersiapkan dan menjaga kebersihan, kerapihan dan kelengkapan kamar tamu.

3. Laundry

Seksi yang mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan linen-linen yang bersih untuk keperluan kamar, restoran dan meeting room, menyediakan seragam bersih bagi karyawan dan membersihkan pakaian tamu yang kotor.

4. Linen dan Uniform

Seksi yang bertanggung jawab untuk mengelola sirkulasi dan penyediaan seluruh linen dan uniform bagi karyawan.

5. Florist

Seksi yang bertanggung jawab untuk menyediakan dan merangkai bunga-bunga yang segar untuk memperindah dekorasi dalam hotel.

6. Order Taker

Bagian yang mengurus dan bertanggung jawab untuk menerima, memberikan informasi dan menindak lanjuti semua in/out call di bagian housekeeping.
://adimahaputra95.wordpress.com/bagian-housekeeping/

Tugas Housekeeping Departemen

1. Menciptakan suasana hotel yang bersih ,menarik,nyaman ,dan aman.
2. Memberikan pelayanan di kamar dengan sebaik-baiknya kepada supaya tamu merasa puas saat berkunjung maupun menginap di hotel.
3. Penyiapan , penataan, dan pemeliharaan kamar-kamar.
4. Bertanggung jawab atas pemeliharaan kebersihan seluruh outlet dan ruangan umum dihotel.
5. Melaporkan dan membawa *lost and found* pada supervisor
6. Mengenakan seragam hotel,sepatu dan kaus kaki yang ditentukan.
<http://pariwisatadanteknologi.blogspot.com/2010/11/housekeeping-atau-tata-graha.html>

3. Pembahasan Hasil Penelitian

1. Pembahasan Pelaksanaan Prosedur Penanganan Permintaan Tamu di Grand Hotel Lembang

Dalam penanganan pelayanan permintaan tamu oleh *housekeeping*, juga dibutuhkan adanya prosedur yang dapat menunjang kebutuhan operasional, sehingga operasional berjalan dengan baik. Dalam hal ini *order taker* sangatlah berperan penting untuk menangani permintaan tamu dan adapun *job description* seorang *order taker* di Grand Hotel Lembang adalah :

- 1) Melakukan *handling over* dengan *floor supervisor* atau *order taker shift* sebelumnya pada saat akan memulai kerja, dan *handling over* pada saat akan menyelesaikan tugasnya.
- 2) Memeriksa status kamar pada awal kerja .
- 3) Melaksanakan pekerjaan yang di tugaskan akan oleh *supervisor* atau menyelesaikan tugas yang belum selesai oleh *shift* awalnya.
- 4) Menerima atau mengangkat telepon masuk tidak lebih tiga kali berdering dan menjawab dengan salam yang sopan dan ramah sesuai standar yang berlaku.
- 5) Catat segala telepon masuk permintaan, atau komplain tamu pada *guest inquiry log book*, atau dari departmen lain, ataupun telepon dari luar.
- 6) Menghadiri *briefing* atau *meeting* yang disediakan oleh *supervisor* atau *housekeeper*.

- 7) Menghadiri program latihan yang di adakan rutin.
- 8) Menjalankan prosedur keamanan, keselamatan, higienis, dan sanitasi baik untuk kepentingan umum, tamu, orang lain dan diri sendiri
- 9) Menjalankan tugas yang di berikan oleh atasan di housekeeping.

TABEL 3.4
HASIL WAWANCARA DENGAN HOUSEKEEPING SUPERVISOR DI GRAND HOTEL LEMBANG

| PROSEDUR PENANGANAN PERMINTAAN TAMU | DILAKSANAKAN | | |
|---|--------------|--------|-------|
| | Ya | Kadang | Tidak |
| Angkat telepon sebelum berdering tiga kali, kemudian <i>greeting</i> dan tawarkan bantuan. | | ✓ | |
| Dengarkan dengan baik dan konfirmasikan permintaan tamu (bila perlu dicatat) untuk menghindari kesalahan. | | ✓ | |
| Meminta kepada tamu untuk menunggu beberapa saat. | ✓ | | |
| Segera <i>follow up</i> . | | ✓ | |
| Laporkan peminjaman ke <i>housekeeping</i> . | ✓ | | |
| Memilih barang. | | ✓ | |
| Meletakkan & menata barang jika diperlukan sesuai dengan fungsinya. | ✓ | | |
| Menjelaskan cara penggunaan. | | | ✓ |
| Menawarkan bantuan lain bila diperlukan | ✓ | | |
| Mohon ijin pada tamu apabila sudah selesai | ✓ | | |

Sumber : Hasil Wawancara Dengan Housekeeping Supervisor Grand Hotel Lembang, 2015.

Dengan hasil wawancara dengan Housekeeping Supervisor yang berpendapat bahwa masih kurangnya pelaksanaan point – point prosedur yang dilaksanakan, hal ini ditunjukkan oleh adanya komplain tamu terhadap pihak hotel, banyak nya komplain seperti lamanya permintaan tamu di follow up bahkan tamu ada yang sampai turun ke front desk karena tidak di angkat nya telepon oleh order taker dan lamanya barang sampai ke kamar tamu, dalam hal ini penulis berpendapat banyak nya komplain tamu karena terlambat nya barang sampai ke kamar tamu karena petugas order taker hanya ada 2 di ruangan yang satu menerima telepon dan mengantar barang tamu jadi terbayang oleh penulis sibuknya petugas order taker bila di saat ramai permintaan tamu.

2. Pembahasan Bagaimana Kemampuan Pegawai Order Taker di Grand Hotel Lembang Dalam Menangani Permintaan Tamu ?

Kemampuan karyawan dalam menangani permintaan tamu sangatlah penting sebagai pendukung untuk menjalankan operasional dengan baik, oleh karena itu seorang karyawan yang bertugas dalam menangani permintaan tamu harus memiliki syarat atau kualifikasi yang sesuai dengan departmen dimana karyawan tersebut bertugas. Dalam penanganan permintaan tamu sendiri *housekeeping* juga berperan penting penanganannya.

Housekeeping departement juga dalam menangani permintaan tamu memerlukan karyawan yang sesuai dengan klaifikasi yang telah ditentukan, karena diperlukan karyawan yang mampu menangani berbagai jenis tamu yang sangat berbeda.

Order taker, merupakan salah satu petugas yang bertugas menangani permintaan tamu di bagian *housekeeping*, juga harus memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi, karena tidak hanya dalam proses pembersihan ataupun pemeliharaan.

Ni Wayan Suwithi dalam bukunya Akomodasi Perhotelan (2008:271) mengatakan adanya beberapa persyaratan yang harus dimiliki oleh seorang petugas *order taker*, yaitu :

- a. berpengalaman di *public area*.
- b. Berpengalaman di *room (floor section)*.
- c. Berpengalaman di *outlet* lain.
- d. Menguasai produk *knowledge (in / out hotel)*
- e. Komunikasi (mampu berbahasa inggris dan bahasa lainnya, *telepone*).
- f. Mampu mengoperasikan komputer.
- g. *administration skill*.
- h. Sikap *profesional (profesional appearence)*
- i. Ramah.
- j. Sopan dan santun.
- k. Empati.
- l. Tanggung jawab.
- m. Fleksibel.

Berikut adalah tabel kondisi aktual persyaratan *order taker* yang ada di Grand Hotel Lembang :

TABEL 3.5
KONDISI AKTUAL PERSYARATAN SEBAGAI *ORDER TAKER* DI GRAND HOTEL LEMBANG

| PERSYARATAN | Ya | Tidak |
|--|----|-------|
| Berpengalaman di <i>public area</i> . | | ✓ |
| Berpengalaman di <i>room (floor section)</i> . | | ✓ |
| Berpengalaman di <i>outlet</i> lain. | | ✓ |
| Menguasai produk <i>knowledge</i> . | ✓ | |
| Komunikasi (mampu berbahasa inggris dan bahasa lainnya, <i>telephone</i>). | ✓ | |
| Mampu mengoperasikan komputer. | ✓ | |
| <i>Administration skill</i> . | | ✓ |
| Sikap <i>profesional (profesional appearence)</i> | ✓ | |
| Ramah | ✓ | |
| Sopan santun | ✓ | |
| Empati | ✓ | |
| Tanggung jawab | ✓ | |
| Fleksibel | ✓ | |

Sumber : Hasil Wawancara dengan Housekeeping Supervisor di Grand Hotel Lembang, 2015.

Dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan Housekeeping Supervisor di Grand Hotel Lembang yang berpendapat bahwa kemampuan pegawai Order Taker di Grand Hotel Lembang sudah cukup baik hanya karena faktor seperti kurangnya pegawai untuk order taker yang menjadi penghambat terlambatnya barang yang di minta oleh tamu. Dalam pembahasan ini penulis berpendapat sama dengan Housekeeping Supervisor yaitu kurangnya sumber daya manusia karena Grand Hotel Lembang memiliki kamar yang tidak sedikit yaitu 205 kamar dengan begitu terkadang Order Taker selalu meminta bantuan ke pada Room Attendant bila permintaan tamu sedang banyak, tetapi kesulitan nya dalam hal ini kebanyakan permintaan tamu ramai pada malam hari yang berarti beban untuk shift sore dan sedangkan untuk shift sore Room Attendant hanya incharge 2 Orang, dengan begitu dapat dipastikan bila pada saat ramai nya permintaan tamu akan sedikit terhambat karena kurangnya PIC (Person Incharge) di Housekeeping.

4. Kesimpulan dan saran

Kesimpulan

Berdasarkan pada tinjauan yang penulis uraikan pada bab-bab terdahulu, terutama pada bab II dan bab III yang membahas tentang Penanganan Permintaan Tamu Oleh Order Taker di Grand Hotel Lembang yang dilakukan pada ulan mei sampai bulan July 2015 penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Dalam hal ini masih ada petugas Order Taker yang tidak mengikuti point point dalam penerimaan telepon seperti halnya jarang mengangkat telepon tepat sebelum 3 kali berdering hal ini dalam usaha pelayanan hotel cukup membuat

tamu tidak nyaman bahkan kesal terbukti banyak nya tamu yang komplain bahkan sampai pernah terjadi tamu turun ke front desk karena tidak di gubris nya telepon, bahkan petugas Order Taker atau Room Attendant pun terkadang terbilang asal asalan untuk memberikan barang permintaan tamu sehingga suka terjadi tamu komplain terhadap barang yang rusak ataupun ada cacat saat di terima oleh tamu, hal ini di akibatkan petugas kadang tidak memeriksa kondisi sesuatu barang yang diminta oleh tamu,hal ini dapat dibuktikan dari hasil wawancara dengan Housekeeping Supervisor yang di muat di tabel 3.4. Jelas hal ini sangat merugikan hotel bila terus terjadi dalam pelayanan kepada tamu.

- b. pegawai di Grand Hotel Lembang sudah cukup baik ini di buktikan dari pendapat Housekeeping Supervisor, namun tidak di imbangi dengan jumlah karyawan yang menangani Order Taker sehingga permintaan tamu menjadi terbengkalai dan tidak dapat diselesaikan dengan segera

saran

Berdasarkan uraian pada bab III, penulis memberikan beberapa pesan yang diharapkan dapat berguna untuk dapat mengatasi permasalahan yang terjadi di bagian Order Taker Grand Hotel Lembang, sebagai berikut :

- a. pihak Grand Hotel Lembang sebaiknya lebih mengawasi pelaksanaan prosedur penanganan permintaan tamu yang dilakukan oleh Order Taker, sehingga pelaksanaanya dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan apa yang telah diterapkan.
- b. petugas Order Taker yang bertanggung jawab atas penanganan permintaan tamu harus lebih meningkatkan kesadaran sikap profesional yang sangat dibutuhkan dalam tugas tersebut, karena hal ini sangat penting dalam hal pekerjaan, agar semua pelayanan diberikan dapat optimal dan efektif, sehingga pihak hotel dan tamu merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan.
- C. jika tidak memungkinkan karyawan departmen lain untuk di pindahkan ke bagian order taker maka sebaiknya pihak hotel berinisiatif melakukan penambahan karyawan di bagian Order Taker

Daftar Pustaka:

Darsono , Agustustinus 1995 *Tata Graha Hotel* . jakarta grasindo

Rumekso , SE 2005 *Housekeeping Hotel Floor Section*

Richard sihites S.SOS (2000:1) *Hotel Management*

K.Krapf dalam bukunya yang berjudul *Hotel Management*, (2000:49)

A. Ferry, A. Sulistya Wibawa Sartono Kusuma Dinigrat dalam bukunya berjudul **Prinsip – Prinsip Tata Graha**, (2001:38)

PENGERTIAN ORDER TAKER SECTION, 18 Juli 2015,

<http://knowhotels.blogspot.com/2013/10/order-taker-section.html>

Hotel Management, 20 Juli 2015, <http://paulussoetrisno.blogspot.com/2014/07/normal-0-false-false-false-en-us-x-none.html>