

## ABSTRAK

---

**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 diperlunnya standar pelayanan permintaan tamu sesuai dengan prosedur agar menghindari keluhan tamu tentang penanganannya, 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, permintaan tamu. *handling*,