

**PERAN *ORDER TAKER* PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI
HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Kadek Krishna Dharma Saputra

2115713076

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**PERAN *ORDER TAKER* PADA *HOUSEKEEPING DEPARTMENT*
DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI
HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Kadek Krishna Dharma Saputra

2115713076

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Kadek Krishna Dharma Saputra

NIM : 2115713076

Prodi/Jurusan: D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

"Peran Order Taker Pada Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Tamu Di Hotel InterContinental Bali Resort"

Adalah memang benar asil karya saya. Dengan ini juga saya menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini disebutkan pada daftar pustaka.

Bila dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 15 Maret 2024



I Kadek Krishna Dharma Saputra

2115713076


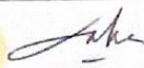

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

PERAN ORDER TAKER PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI HOTEL
INTERCONTINENTAL BALI RESORT

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

I Kadek Krishna Dharma Saputra
NIM 2115713076
Badung, 07 Agustus 2024

Disetujui Oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si NIP. 196804201993031002	
Dosen Penguji 1, I Nyoman Suka Sanjaya, SS., M.TESOL., Ph.D NIP. 197409152000121002	
Dosen Penguji 2, Dra. Sagung Mas Suryaniadi, M.Si NIP. 196409191989032002	

Dosen Pembimbing 1



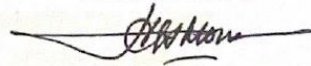
Kadek Cahya Dewi, ST., M.Cs.
NIP. 198409092014042001

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



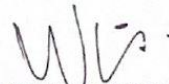
Nym. Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D.
NIP. 196409291990032003

Dosen Pembimbing 2



Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya,
SE., M.Si
NIP. 196804201993031002

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiyantara, S.Psi, M.Si
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa, Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena berkat Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini yang berjudul **“PERAN ORDER TAKER PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT”** dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulisan tugas akhir ini bertujuan dalam rangka memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan program Pendidikan Ahli Madya atau Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali Tahun 2024.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat saran, dorongan dan bimbingan dari berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini perkenankanlah mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

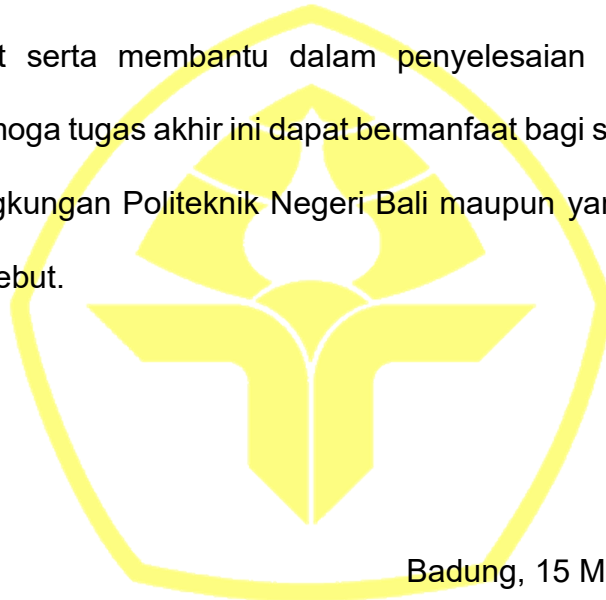
1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M., eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
2. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis.
3. Bapak I Made Widiantara, S.Psi., M.Si, selaku Ketua Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis
4. Ibu Kadek Cahya Dewi, ST., M.CS, selaku dosen pembimbing satu selama menyusun tugas akhir ini, serta telah memberi masukan dan arahan penyusunan tugas akhir ini.

5. Bapak Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE.,M.Si, selaku dosen pembimbing dua selama menyusun tugas akhir ini, serta telah memberi masukan dan arahan penyusunan tugas akhir ini.
6. Bapak, Ibu dosen Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang sudah memberikan ilmu pengetahuan yang luas dan bantuan maupun bimbingan selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
7. Ibu Ni Made Puspawati selaku *Excecutive Housekeeping* InterContinental Bali Resort Hotel yang telah memberikan kesempatan serta bimbingan kepada penulis mengenai penyusunan tugas akhir ini.
8. Ibu Ni Wayan Wahyuni selaku *Secretary Housekeeping* InterContinental Bali Resort Hotel yang telah banyak memberikan bimbingan baik secara langsung maupun tidak langsung dan memberikan data yang diperlukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff InterContinental Bali Resort Hotel yang tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah memberikan banyak bantuan untuk mencari informasi terkait penyusunan tugas akhir ini.
10. Orang tua dan keluarga yang telah senantiasa memberikan doa serta dukungan baik moril maupun materi.

11. Seluruh rekan-rekan yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang telah banyak memberikan dukungan dan motivasi untuk penulis selama penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dari penyajian dan kelengkapan data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah ikut serta membantu dalam penyelesaian tugas akhir ini. Diharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pembaca yang ada di lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun yang berada diluar lingkungan tersebut.



Badung, 15 Maret 2024

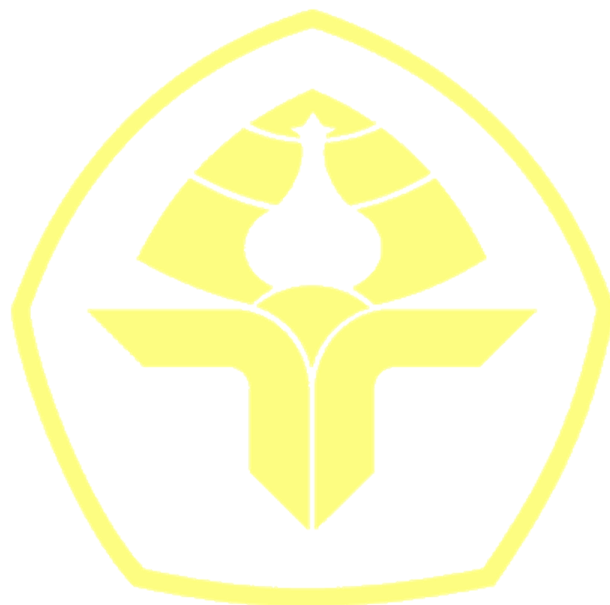
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

I Kadek Krishna Dharma Saputra

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	i
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
E. Metode Penelitian	5
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Konsep <i>Housekeeping</i>	10
B. Order Taker	14
C. Hotel.....	16
D. Pelayanan Prima.....	22
E. Pengertian Tamu.....	25
F. <i>Flowchart</i>	27
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	29
A. Sejarah Perusahaan	29
B. Bidang Usaha.....	33
C. Struktur Organisasi <i>Housekeeping</i>	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	52

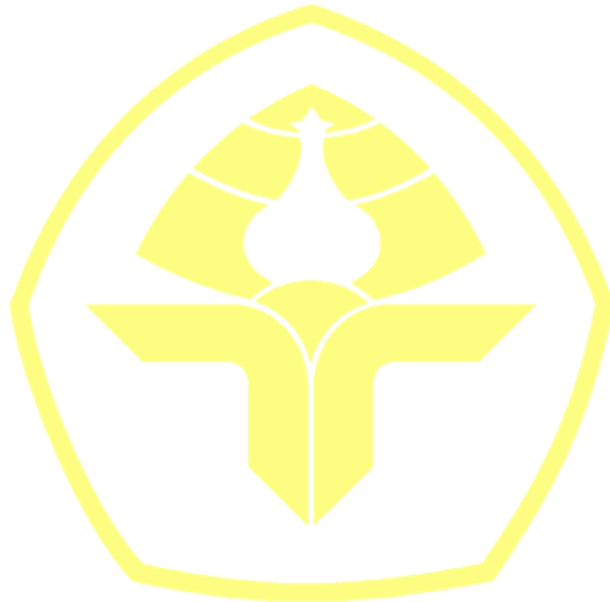
A. Kebijakan Perusahaan	52
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	56
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	11
A. Simpulan	11
B. Saran	12
DAFTAR PUSTAKA	14
LAMPIRAN	17



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis Kamar	34
Tabel 4.1 Tugas Order taker.....	58



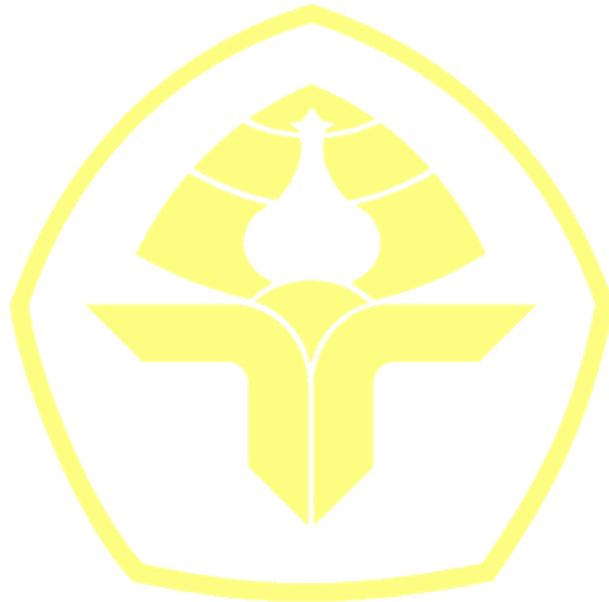
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol Diagram Alir (Flowchart).....	28
Gambar 3.1 Classic Garden View.....	34
Gambar 3.3 Singaraja Lounge Access(Duplex)	35
Gambar 3.2 Singaraja Lounge Access.....	35
<i>Gambar 3.4 Club interContinental Room</i>	36
<i>Gambar 3.5 Club InterContinental Suite</i>	38
<i>Gambar 3.6 Club Balinese Suite</i>	39
<i>Gambar 3.7 Club Bukit Suite</i>	39
<i>Gambar 3.8 Club Uluwatu Suite</i>	40
<i>Gambar 3.9 Pecatu Suite</i>	40
Gambar 3.10 Sanctuary Suites	41
<i>Gambar 3.12 Jivana Villa</i>	42
<i>Gambar 3.13 Struktur Organisasi Housekeeping</i>	45
Gambar 4.1 Motto Pelayanan Prima	54
Gambar 4.2 Flowchart Menerima dan menindak lanjuti telepon	61
Gambar 4.3 Flowchart Mencatat dan Menindak lanjuti Log Book	63
Gambar 4.4 Flowchart Membuat Work Order	65
Gambar 4.5 Sistem Escape	66
Gambar 4.6 Flowchart Penanganan Lost and Found	68
Gambar 4.7 Form Lost and Found.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uraian Wawancara.....	17
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	18
Lampiran 3 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1.....	19
Lampiran 4 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2.....	19
Lampiran 5 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir	19



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini globalisasi telah berkembang dengan cukup cepat di Indonesia dalam memajukan sektor perekonomian negara. Bisnis usaha dalam bidang pariwisata menjadi salah pendukung perekonomian negara yang tidak hanya sebagai penghasil devisa, namun dapat diharapkan juga untuk pencapaian pembangunan nasional khususnya sebagai pembukaan lapangan kerja yang luas bagi warga Indonesia dan pemerataan pendapatan di berbagai daerah. Dengan melihat hal tersebut salah satu sektor perekonomian di Indonesia khususnya sektor pariwisata dapat menyebabkan perkembangan yang sangat bagus. Bahkan memiliki potensi untuk semakin berkembang dan bertumbuh karena dapat diketahui bahwa Indonesia termasuk negara yang memiliki banyak budaya, tradisi, dan wisata alam yang menjadikan para Wisatawan Lokal maupun Wisatawan Internasional tertarik untuk mengunjunginya. Namun tanpa adanya peranan dari berbagai pihak maka pertumbuhan dan perkembangan di sektor pariwisata tidak akan tercapai.

Salah satu unsur yang ada di dalam kepariwisataan adalah akomodasi, sebagai tempat menginap atau istirahat para wisatawan yang sedang berkunjung di suatu tempat wisata dipergunakan untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi wisatawan. Hotel juga merupakan suatu akomodasi yang cukup penting bagi perkembangan industri pariwisata karena banyak dicari oleh wisatawan yang berkunjung pada suatu daerah maupun kota, untuk itu keberadaan hotel harus mewujudkan keinginan pelanggan seperti kepuasan, kenyamanan, dan keamanan bagi konsumennya karena hotel merupakan salah satu unsur yang dapat mengembangkan dan memajukan sektor pariwisata. Jadi pelayanan dalam perhotelan perlu mendapat pengawasan, perbaikan dan perhatian untuk mendukung kemajuan industri pariwisata.

Tugas dan tanggung jawab seorang *order taker* menangani permintaan tamu dan departemen lain. Dalam hal ini seorang *order taker* memiliki tanggung jawab yang cukup besar dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu serta memberikan kenyamanan saat tamu menginap.

Salah satu cara untuk menciptakan pelayanan terbaik kepada tamu adalah dengan mewujudkan pelayanan yang baik. Pelayanan prima merupakan tindakan atau upaya yang dilakukan perusahaan atau organisasi tertentu untuk memberikan pelayanan maksimal dengan tujuan agar pelanggan atau masyarakat bisa mendapatkan

kepuasan atas pelayanan yang dilakukan. Salah satu cara mudah memberikan pelayanan prima dalam sebuah perusahaan atau organisasi adalah dengan menerapkan sapaan ramah kepada para tamu yang datang dan keluar.

Di departemen *housekeeping* peran *order taker* sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional dan pelayanan seperti menangani permintaan tamu serta mengirimkan informasi status kamar kepada *room attendant* dan sebagai pusat informasi yang ada di departemen *housekeeping*. Namun berdasarkan hasil observasi di lapangan ditemukan bahwa seringkali seorang *order taker* tidak menjalankan tugasnya dengan baik seperti menunda mengirim permintaan konsumen sehingga konsumen menunggu lama dan menyebabkan terjadinya komplain dari konsumen.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis melakukan penelitian di InterContinental Bali Resort dengan judul **“PERAN ORDER TAKER PADA HOUSEKEEPING DEPARTMENT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA KEPADA TAMU DI HOTEL INTERCONTINENTAL BALI RESORT”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut maka dapat dibuat suatu rumusan masalah yaitu bagaimana peran *order taker* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana peran *order taker* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort.

D. Manfaat Penelitian

Kegiatan penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat antara lain:

1. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan, memperluas pengetahuan serta melatih untuk berpikir secara optimal serta rasional dan dapat membandingkan antara teori yang didapat diperkuliahan dengan realita dunia kerja yang sesungguhnya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai acuan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Bali untuk mendalami teori yang didapat selama perkuliahan direalita dunia kerja. Meningkatkan sumber daya manusia Politeknik Negeri Bali khususnya dibidang manajemen serta menjalin hubungan kerja sama yang baik antara Politeknik Negeri Bali dengan perusahaan.

3. Bagi Perusahaan

Dapat memperluas jaringan kemitraan dan menambah rekan kerja baru. Dan dapat Menjalin hubungan kerja sama yang baik antara perusahaan dengan Politeknik Negeri Bali.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Hotel InterContinental Bali Resort yang berlokasi di Jalan Raya Uluwatu No 45 Jimbaran Bali.

2. Objek Penelitian

Objek Penelitian ini adalah peran *order taker* pada *Housekeeping Department* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Menurut Sugiyono (2015) pengertian data kualitatif adalah “data yang berbentuk kata, skema, dan gambar.” Data kualitatif penelitian ini berupa nama dan alamat obyek penelitian. data kualitatif dalam hal ini juga merupakan pendekatan penelitian berorientasi pada fenomena gejala yang bersifat alami untuk memahami masalah kemanusiaan dan sosial dimana peneliti merupakan instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

b. Sumber data

Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu “sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.” Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Dalam hal ini, penelitian menggunakan sumber berupa keterangan-keterangan atau data yang memberikan informasi mengenai peran *order taker* pada *Housekeeping Department* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu “sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul” data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Contohnya berupa sejarah singkat perusahaan, visi dan misi serta struktur organisasi.

c. Metode Pengumpulan Data

Beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan, diantaranya :

1. Observasi

Menurut Widoyoko (2014:46) “observasi merupakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang nampak dalam suatu gejala pada objek penelitian”. Observasi dalam penelitian ini meliputi pengumpulan data dan Informasi yang relevan dengan melakukan pengamatan secara langsung, khususnya kegiatan yang ada hubungannya dengan Peran *order taker* pada *Housekeeping Department* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort

2. Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) “Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti”. Wawancara dalam penelitian ini meliputi kegiatan tanya jawab secara langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada karyawan/staff terkait dengan Peran *order taker* pada *Housekeeping Department* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort

3. Studi Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016, Hlm. 240) mendefinisikan mengenai studi dokumentasi “merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan, misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan kebijakan”. Studi Dokumentasi dalam hal ini meliputi pengumpulan data atau Informasi melalui metode membaca dan mencatat informasi yang berhubungan dengan Peran *order taker* pada *Housekeeping Department* dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data merupakan sebuah metode/cara dalam mengolah data menjadi informasi sehingga karakteristik data dapat mudah untuk dipahami. Untuk menganalisis permasalahan yang akan dihadapi dan mempermudah dalam pemecahan masalah di atas maka penulis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan dan menjelaskan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan keterangan-keterangan yang didapatkan selama melakukan

penelitian. Dengan cara mengumpulkan data seperti wawancara, observasi dan dokumentasi, serta dapat membuat kesimpulan.

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019) berpendapat bahwa "aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh".

a. Pengumpulan Data

Mencatat semua temuan fenomena di lapangan baik melalui obeservasi, wawancara dan dokumentasi.

b. Reduksi Data

Mengolah data dengan memisahkan data yang dianggap penting dan tidak penting agar data tidak jenuh (buram) dan diketahui pokok-pokok pentingnya.

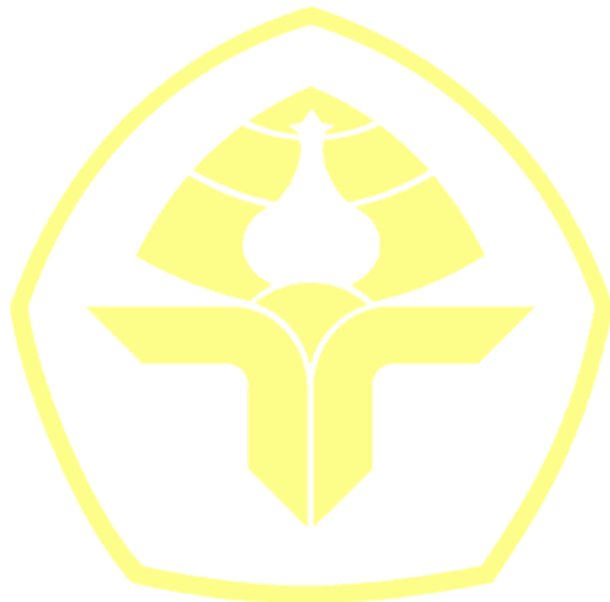
c. Penyajian Data

Penyajian data dengan mendeskripsikan data yang telah diklasifikasi dengan memperhatikan fokus dan tujuan penelitian.

d. Kesimpulan-kesimpulan penarikan / verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih

bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif deskriptif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Peran order taker sangat penting dalam mewujudkan pelayanan prima kepada tamu di InterContinental Bali Resort. Order taker bertanggung jawab untuk menerima pesanan tamu dengan cepat, akurat, dan ramah. Dengan melakukan tugas ini dengan baik, *order taker* dapat meningkatkan pelayanan tamu, membantu mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan, dan memastikan bahwa kebutuhan tamu dipenuhi dengan baik selama menginap di resort.

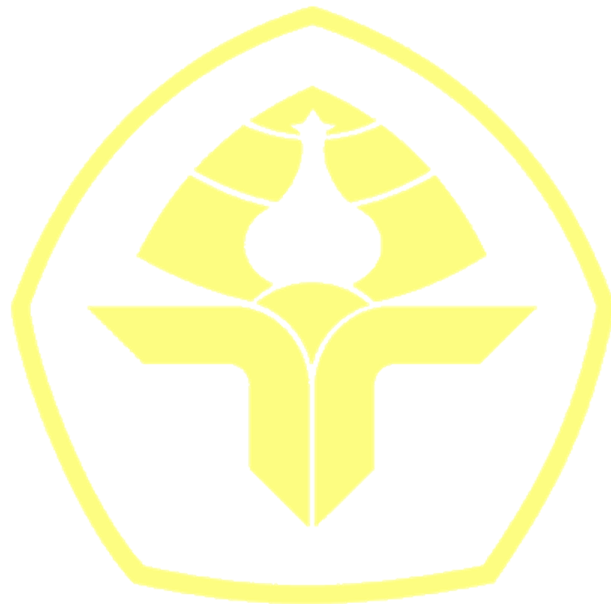
Dalam meningkatkan kesan tamu saat menginap di hotel adalah dengan adanya sapaan hangat dan berkomunikasi yang bagus dan lancar antara tamu dengan karyawan hotel dan meningkatkan pelayanan operasional yang maksimal. Setiap request yang datang dari tamu juga harus segera diantarkan kepada tamu agar tidak terjadi adanya komplain datang dari tamu yang dapat mengakibatkan penurunan citra dan kualitas dari hotel tersebut.

B. Saran

Dari kesimpulan diatas, adapun beberapa saran sebagai berikut:

1. Dalam mewujudkan pelayanan prima hal penting yang harus diperhatikan yaitu kepuasan tamu. Pada saat status kamar masih terlihat *vacant dirty (VD)* akan sangat mempengaruhi pelayanan yang ada di hotel, karena pada saat tamu yang sudah reservasi terlebih dahulu, tetapi kamar yang akan digunakan oleh tamu belum siap untuk dijual akan menimbulkan *complaint* dari tamu dan memberikan kesan pertama yang buruk kepada tamu. Sebagai seorang *order taker*, sebaiknya harus bisa lebih dipercepat gerakannya dalam pengantaran permintaan tamu agar tidak adanya komplain dari tamu saat menginap di hotel. *Order taker housekeeping department* harus selalu memperhatikan status kamar dengan lebih teliti lagi dari sistem komputer agar menghindari kesalahan komunikasi antara pihak *room attendant* dan *front office*.
2. Pada saat tertentu, tingkat kesibukan hotel bisa sangat tinggi, menyebabkan *order taker* harus menangani banyak permintaan dalam waktu yang singkat. Hal ini dapat mengakibatkan keterlambatan dalam *respons* terhadap permintaan tamu atau kesalahan dalam pemenuhan permintaan. Dengan adanya permasalahan tersebut harus lebih bisa mengoptimalkan pengaturan jadwal kerja *order taker* untuk mengantisipasi periode tingkat kesibukan yang tinggi, seperti musim liburan atau acara khusus.

Memperluas tim atau memberikan bantuan tambahan kepada *order taker* selama puncak kegiatan hotel.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

Associations), A. (. (2021). Definisi Hotel." Dalam Soewarno, dkk., Buku
Teks Manajemen Hotel Internasional. Penerbit Global: Jakarta.

Bagus Agil Septian, T. A. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Order
Taker Kepada Tamu Di Renaissance Hotel & Resort . *Jurnal
Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitration dan Pelayanan
Publik.*

Emmanuella Juin Lumbantobing, N. L. (2023). Peranan Order Taker
Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional Di
Holiday Inn Resort Batam . *Politeknik Pariwisata Batam, Batam,
Indonesia.*

fikriansyah, i. (2022, 12 2). *Housekeeping Adalah: Pengertian, Tugas,
Hingga Gajinya.* Diambil kembali dari Detik Bali:
[https://www.detik.com/bali/berita/d-6437585/housekeeping-adalah-
pengertian-tugas-hingga-gajinya/amp](https://www.detik.com/bali/berita/d-6437585/housekeeping-adalah-pengertian-tugas-hingga-gajinya/amp)

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Firdayanti, Z. (2019). Peran Order Taker Terhadap Kinerja Room Attendant
Di Mercure Tateli Beach Resort. *POLITEKNIK NEGERI MANADO.*

Fitri Sri Tanjung, N. I. (2017). Peranan Order Taker Housekeeping Staff
Department Terhadap Pelaksanaan Pelayanan Tamu Di Hotel
Pesonna Malioboro Yogyakarta. *Kepariwisata.*

Latif, A. &. (2023). Manajemen Hotel Teori dan Praktek. Penerbit Utama Jakarta.

Latif, G. P. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Housekeeping Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. Universitas Pertiwi, Jakarta Timur, Indonesia.

Mukarom, M. &. (2018). Pengukuran Kualitas Layanan dalam Industri Pariwisata." Dalam Heterogeneity. Jurnal Manajemen Pariwisata, 87-102.

Nensi Lapotulo, O. K. (2023). Peranan Order Taker Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional di Holiday Inn Resort Batam. Politeknik Pariwisata Batam.

Palupiningtyas, D. (2023). Strategi Menarik Tamu Untuk Menginap di Hotel. Lamongan: STIEPARI.

Pardede, P. S. (2018). Pelaksanaan Tugas Order Taker Departement Housekeeping Di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam. Faculty Of Social and Political Science , Riau University .

S, N. (2018). Housekeeping Management in Hotels. Cengage Learning.

Silvia, F. (2020). Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan Di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makasar II. Jurusan

*Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri
Makassar.*

Sulastiyono. (2020). Hotel sebagai Perusahaan Pariwisata." Dalam Insani,
dkk., Manajemen Hotel: Konsep dan Implementasi. Penerbit Utama:
Jakarta., 45-58.

Surya. (2019). Manajemen Hotel. Penerbit Salemba Empat.

Unknown. (2021, 8 28). Tugas Dan Tanggung Jawab Order Taker
Housekeeping. Diambil kembali dari Mahasiswa Perhotelan:
[https://letohotel.blogspot.com/2017/01/tugas-dan-tanggung-jawab-
order-taker.html?m=1](https://letohotel.blogspot.com/2017/01/tugas-dan-tanggung-jawab-order-taker.html?m=1)

Wijoyo, C. (2023). Housekeeping Management: Konsep dan Implementasi.
Penerbit Mandiri: Jakarta.

Wijoyo, T. A. (2023). Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam
Hotel. Lamongan: STIEPARI.

Yurike Ari Susanti, R. O. (2020). Implementasi Pelayanan Prima Dalam
Upaya Peningkatan Kepuasan Customer Pada Hotel Walan Syariah
Sidoarjo. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Uraian Wawancara

Daftar Pertanyaan dan Jawaban
<p>Pertanyaann: Indikator apa saja yang dapat dilihat dalam berjalannya peran order taker dalam pelayanan di InterContinental Bali Resort</p> <p>Jawaban:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Dimana seorang order taker di InterContinental Bali Resort sudah memiliki penampilan dan keterampilan berkomunikasi dengan tamu maupun antar department dengan sangat baik. (<i>Tangibility</i>) 2. Dalam penerimaan dan pengantaran pesanan tamu, order taker di InterContinental Bali Resort sudah menginformasikan kepada pihak yang terkait mengenai permintaan atau pesanan tamu dengan tepat waktu atau waktu sesuai. (<i>Realibility</i>) 3. seorang order taker di InterContinental Bali Resort mampu mengelola administrasi dengan baik sehingga permintaan tamu dapat terselesaikan dengan baik dan cepat serta tamu puas pada cara kerja order taker InterContinental Bali Resort. (<i>Responsiveness</i>) 4. Dalam InterContinental Bali Resort seorang order taker selalu untuk memenuhi dan mengerti kebutuhan para tamu yang memiliki permintaan dengan pelayanan yang baik. (<i>Empathy</i>) 5. Seorang order taker di InterContinental Bali Resort memiliki keramahmataman sehingga para tamu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh order taker taker InterContinental Bali Resort. (<i>Asuurance</i>)
<p>Pertanyaan: Apa saja tugas <i>order taker housekeeping</i> di InterContinental Bali Resort?</p> <p>Jawaban:</p> <p>-Shift Pagi</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Selalu membuka computer dan membaca <i>log book</i>, menyiapkan <i>work order</i>. 2. Menyiapkan laporan dari sistem seperti : <ul style="list-style-type: none"> - <i>Reservation traces for arrivals and occupied room</i> - <i>Guest Arrival by special</i> - <i>Out of Service room</i> - <i>Out of Order room</i> - <i>RAM report</i> - <i>VIP guest arrivals</i> - <i>DND report</i> 3. Selalu menyalin Laporan <i>Reservation trace</i> seperti: <ul style="list-style-type: none"> - <i>Extra bed (EB), Baby coat (BC), No Smoking (NS), Sofa Bed (SB), Honeymoon (HM), Combine Bed (CB), VIP dan EA yang lebih pagi menjadi prioritas</i>

4. Memberi *master key* yang diserahkan kepada room attendant pada shift pagi
- 5 Update Status Kamar dari *Vacant Dirty (VD)* menjadi *Inspection (IS)*
6. Membuat report *Work Order* untuk *engineering*

-Shift Sore

1. Rekap *report kunci*
2. Print *report discrepancy room*
3. Rekap report *Do Not Disturb (dnd)*, *Turn Down Service (tds)* room
- 4 *Check & reply IKIA room*
5. Rekap *report lost and found*

Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara



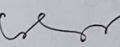



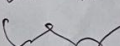
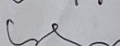

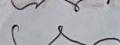


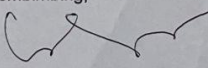
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Lampiran 3 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1

PROSES BIMBINGAN
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024

Nama Mahasiswa : I Kadek Krishna Dharma Saputra
 NIM : 2115713076
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Judul Proyek Akhir : Peran *Order Taker* Pada *Housekeeping Department* dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Tamu di Hotel InterContinental Bali Resort

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	27 Mei 2024	Mencari indikator, motto, Flowchart	
2	29 Mei 2024	Revisi penambahan penjelasan motto (online)	
3	31 Mei 2024	Revisi kalimat Latar belakang, dan menambahkan motto di uraian tugas order taker	
4	8 Juni 2024	Revisi tabel dan gambar diunggah pada narasi	
5	25 Juni 2024	Revisi Bab 1-5	
6	28 Juni 2024	Revisi bab 1-5 rinci	
7	1 Juli 2024	Review bab 1-2	
8	3 Juli 2024	Review bab 3-9	
9	8 Juli 2024	Review bab 5	
10	10 Juli 2024	ACC bab 1-5	

Badung, 7 Mei 2024
 Pembimbing,

 Kadek Cahya Dewi, ST., M.Cs.
 NIP. 198409092014042001

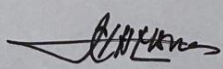
Lampiran 4 Formulir Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2

PROSES BIMBINGAN
PROJEK AKHIR PRODI ADMINISTRASI BISNIS TA 2023/2024


Nama Mahasiswa : I Kadek Krishna Dharma Saputra
 NIM : 2115713076
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Judul Projek Akhir : Peran Order Taker Pada Housekeeping Department dalam Mewujudkan Pelayanan Prima kepada Tamu di Hotel InterContinental Bali Resort

No	Tanggal	Uraian	Tanda Tangan
1	7 Mei 2024	Mencari SOP	
2	14 Mei 2024	merevisi Analisis dan Interpretasi data.	
3	4 Juni 2024	kanyut ke kendala, dan lanjut bab V	
4	02 Juli 2024	-buat ppt → presentasi -buat lengkap sesuai buku pedoman w/ dikumpul	
5	09 Juli 2024	PPT presentasi	
6	10 Juli 2024	revisi PPT	
7	11 Juli 2024	perbaikan bab IV	
8	12 Juli 2024	perbaikan bab IV	
9	15 Juli 2024	perbaikan bab V	
10	16 Juli 2024	ACC bab 1-5	

Badung, 7 Mei 2024
 Pembimbing,


 Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si
 NIP. 196804201993031002

Lampiran 5 Surat Keterangan Penyelesaian Projek Akhir


KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
STATUS: TERAKREDITASI UNGGUL
 Nomor: 11194/SK/BAN-PT/Akred/Dpl-III/IX/2021
 Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364
 Laman: www.bisnis.pnb.ac.id Email: bisnis@pnb.ac.id. Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128

SURAT KETERANGAN
PENYELESAIAN PROJEK AKHIR

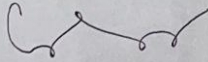
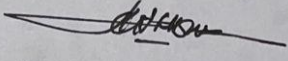
Yang bertanda tangan di bawah ini, dosen pembimbing Projek Akhir Prodi Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali, menerangkan bahwa:

Nama Mahasiswa : I Kadek Krishna Dharma Saputra
 Nomor Induk : 2115713076
 Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis
 Judul Tugas/Projek Akhir : Peran Order Taker Pada Housekeeping Department Dalam Mewujudkan Pelayanan Prima Kepada Tamu di Hotel InterContinental Bali Resort

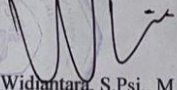
Telah diperiksa ulang dan dinyatakan selesai serta dapat diajukan dalam ujian komprehensif Diploma Tiga Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

Badung, Juli 2024

Pembimbing I, Pembimbing II

(Kadek Cahya Dewi, ST., M.Cs.) (Dr. I Gusti Lanang Suta Artatanaya, SE., M.Si)
 NIP 198409092014042001 NIP 196804201993031002

Disetujui,
 Program Studi Administrasi Bisnis
 Ketua,

 (I Made Widiantara, S.Psi., M.Si)
 NIP 197902182003121002