

**PERAN *ORDER TAKER* DALAM OPERASIONAL
DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL
THE RITZ CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Oleh
Ruri Kartika
NIM 2215713056**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

**PERAN *ORDER TAKER* DALAM OPERASIONAL
DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL
THE RITZ CARLTON BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ruri Kartika
NIM 2215713056

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

DAFTAR ISI

PRAKATA	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	6
1. Lokasi Penelitian.....	6
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	7
4. Metode Analisis Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Operasional	10
B. Operasional Hotel	10
C. Manajemen Operasional	11
D. Administratif	12

E. <i>Housekeeping</i>	13
F. <i>Order taker</i>	17
G. Pengertian Peran	21
H. Pengertian Tamu.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
A. Sejarah Hotel The Ritz-Carlton, Bali	22
B. Bidang Usaha	25
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan	42
1. Struktur Organisasi.....	42
2. Uraian Jabatan.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	48
A. Kebijakan Hotel The Ritz-Carlton, Bali.....	48
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	57
BAB V PENUTUP	77
A. Kesimpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Ritz-Carlton	23
Gambar 3. 2 <i>The Sawangan Junior Suite</i>	26
Gambar 3. 3 <i>The Ritz-Carlton Suite</i>	26
Gambar 3. 4 <i>The Pool Pavilion</i>	27
Gambar 3. 5 <i>The Sky Villa</i>	28
Gambar 3. 6 <i>The Garden Villa</i>	28
Gambar 3. 7 <i>The Cliff Villa</i>	29
Gambar 3. 8 <i>The Ritz-Carlton Cliff Villa</i>	29
Gambar 3. 9 <i>The Ritz-Carlton Ocean Front Villa</i>	30
Gambar 3. 10 <i>Senses Restaurant</i>	31
Gambar 3. 11 <i>Bejana Restaurant</i>	31
Gambar 3. 12 <i>The Beach Grill Restaurant</i>	32
Gambar 3. 13 <i>Raku (Japanese Lounge and Bar)</i>	33
Gambar 3. 14 <i>The Ritz-Carlton Lounge and Bar (Afternoon Tea)</i>	34
Gambar 3. 15 <i>Breezes Tapas Lounge and Bar</i>	35
Gambar 3. 16 <i>Club Lounge</i>	36
Gambar 3. 17 <i>Hair Make Muse (Spa Salon)</i>	38
Gambar 3. 18 <i>Fitness Center</i>	38
Gambar 3. 19 <i>Kids Club</i>	39
Gambar 3. 20 <i>Main Pool</i>	39
Gambar 3. 21 <i>Majestic Chapel</i>	40
Gambar 3. 22 <i>Struktur Organisasi Department Housekeeping</i>	42

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2: Transkrip Wawancara

Lampiran 3: Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 1

Lampiran 4: Surat Layak Ujian Dosen Pembimbing 2

Lampiran 5: Surat Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 1

Lampiran 6: Surat Proses Bimbingan Dosen Pembimbing 2



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Bali adalah salah satu destinasi wisata yang tak boleh dilewatkan oleh para pelancong domestik maupun mancanegara. Bali sudah dikenal sebagai destinasi wisata yang populer di dunia internasional. Tak hanya wisatawan lokal, wisatawan mancanegara pun tak henti-hentinya berkunjung ke Pulau Bali. Hal ini dibuktikan dengan semakin meningkatnya jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara setiap tahunnya. Potensi pariwisata yang unik tidak hanya dapat menyediakan lapangan kerja, tetapi juga mendorong kesetaraan dan inklusi sosial, karena pariwisata merupakan salah satu sektor dengan pertumbuhan tercepat di dunia, dan memainkan peran penting dalam memulihkan stabilitas sosial dan ekonomi. Pemerintah di seluruh dunia sedang mengambil sejumlah langkah untuk memastikan keberlanjutan fungsi sektor pariwisata dan beradaptasi dengan kondisi pembangunan ekonomi baru yang sulit dan terbatas. (Arlou, 2022)

Hotel berfungsi sebagai salah satu penyerap tenaga kerja yang berdampak pada pengurangan jumlah pengangguran di Indonesia. Hal ini dikarenakan hotel memiliki banyak departemen yang masing-masing departemen membutuhkan banyak sumber daya manusia agar operasionalnya berjalan dengan baik. Selain itu, hotel juga berperan penting dalam industri pariwisata karena hotel ingin menjadi rumah sementara atau rumah kedua bagi para pelancong yang menggunakan jasanya sebagai tempat menginap selama berwisata.

Di daerah Bali sendiri sudah banyak dibangun hotel-hotel berbintang yang bertaraf internasional salah satunya Hotel The Ritz-Carlton, Bali. Hotel berbintang Lima ini berlokasi di Jalan Raya Nusa Dua Selatan No. 3 Sawangan Nusa Dua, Benoa, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Dalam mewujudkan pelayanan yang dapat menjadi harapan tamu, The Ritz-Carlton, Bali memiliki berbagai departemen. Masing-masing departemen memiliki *section* atau bagian tertentu dengan tugas utamanya masing-masing dalam hal memenuhi kebutuhan tamu menginap. Departemen tersebut antara lain: *Front Office, Housekeeping, Engineering, Food&Beverage, Sales&Marketing, Finance, Lost&Prevention, Human Resources.*

Keberhasilan sebuah usaha hotel tergantung pada pengelolaan, karena tanpa sistem manajemen yang baik operasional hotel tidak akan berjalan dengan lancar. Salah satu departemen mempunyai peranan yang cukup penting dalam memberikan kenyamanan kepada tamu

adalah *Housekeeping*. Yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian dan kenyamanan dalam kamar, *restaurant*, serta fasilitas lainnya. Kebersihan dan kerapian suatu hotel merupakan cermin dari keberadaan hotel tersebut, sehingga dapat menciptakan keadaan yang terjamin, mengangkat citra hotel dimata para tamunya.

Housekeeping berasal dari kata “*house*” yang artinya rumah serta “*to keep (keeping)*” yang artinya menjaga, merawat, dan memelihara. *Housekeeper* yaitu petugas yang memelihara, merawat, dan menjaga “rumah” atau pada konteks ini yaitu hotel. Petugas ini adalah suatu tim yang siap untuk selalu menyambut dan mempersiapkan kedatangan tamu hotel. *Departement Housekeeping* pada beberapa hotel besar dibagi lagi ke dalam bagian-bagian tertentu berdasarkan fungsi dan kebutuhannya. Tujuan dari dilakukannya hal tersebut yaitu untuk memudahkan pekerjaan *staff Housekeeping*. Serta guna mempermudah pekerjaan pada setiap bagian *Housekeeping* ini, maka seorang *order taker* diperlukan untuk menjadi penghubung antara *Housekeeping* dengan departemen yang lain.

BIDANG ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

Permintaan tamu sangatlah penting penanganannya dalam operasional di *Housekeeping*. Karena permintaan tamu merupakan salah satu faktor pendukung untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Pada proses penanganan di hotel The Ritz-Carlton, Bali, permintaan tamu biasanya di terima oleh *section Guest Service Center*

(GSC) pada departemen *front office* lalu disampaikan kepada *order taker Housekeeping* untuk di tindaklanjuti oleh tim *Housekeeping*.

Order taker merupakan petugas *Housekeeping* dengan tugas terkait penanganan pekerjaan untuk penanganan tambahan yang menyangkut *Housekeeping* itu sendiri ataupun departemen lainnya yang di sampaikan lewat telepon kebagian *Housekeeping*. *Order taker* ini memiliki fungsi guna memastikan tamu yang ingin mendapatkan pelayanan *Housekeeping* yang menyangkut kondisi kamar (kerusakan ataupun fasilitas tambahan) dan ditindaklanjuti dengan segera oleh *staff Housekeeping* secara efektif. Peranan *order taker* sangat krusial, di antaranya untuk menangani permintaan tamu, sebagai pusat informasi *departement Housekeeping* dan bertanggung jawab atas perubahan status kamar berdasarkan laporan yang didapatkan dari *floor supervisor*. Hal ini ditunjukan untuk membantu pihak hotel terutama *department front office* dalam meningkatkan pelayanan tamu.

Selain itu, *order taker* juga berperan dalam memastikan bahwa semua permintaan tamu yang disampaikan oleh *guest sevice center* 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*. (Juin Lumbantobing *et al.*, 2023)

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa peranan *order taker* sangatlah penting, salah satunya dalam penanganan permintaan tamu. Hal ini ditunjukkan untuk membantu pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan tamu. Selama penelitian awal yang dilakukan, penulis menemukan bahwa penanganan permintaan tamu yang diberikan oleh *Guest Service Center* kepada *order taker* sering kali tidak terpenuhi seperti contoh yaitu mencatat *guest complaint*, *guest supply amunities*, pencatatan *lost and found*, dan melaporkan kepada *supervisor* tentang estimasi kedatangan tamu VIP ataupun permintaan tambahan (*extra bed*, *baby cot*, dll)

Dengan melihat arti penting dari peran *Order taker* maka penulis merasa tertarik mengambil judul “PERAN ORDER TAKER DALAM OPERASIONAL DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI HOTEL THE RITZ CARLTON BALI “

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah peran *order taker* pada *department Housekeeping* di Hotel The Ritz-Carlton, Bali?
2. Bagaimanakah peran *order taker* dalam menangani permintaan tamu?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui peran *order taker Housekeeping* pada Hotel The Ritz-Carlton, Bali.
2. Untuk mengetahui cara *order taker* dalam menangani permintaan tamu.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian adalah:

1. Bagi Perusahaan, sebagai bahan penunjang operasional agar mewujudkan operasional yang baik bagi perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan.
2. Bagi Penulis, menambah pengetahuan dan wawasan tentang peran *order taker*.
3. Bagi pembaca, sebagai acuan untuk mengetahui peran *oder taker* terhadap kinerja dalam meningkatkan efisien operasional *department Housekeeping* dan menambah wawasan pembaca.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Hotel The Ritz-Carlton, Bali yang bertempat di Jl. Raya Nusa Dua Selatan Jl. Nusa Dua, Lot III, Sawangan, Kec. Kuta Selatan, Bali. Waktu pelaksanaan penelitian ini bersamaan

dengan waktu Praktek Kerja Lapangan (PKL) yaitu selama 6 bulan dari bulan Agustus 2024 sampai dengan bulan Februari 2025.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian dalam penyusunan proposal ini adalah pada peran dan kinerja *order taker* dalam department *Housekeeping*, termasuk tugas, tanggung jawab, dan interaksi mereka dengan tamu serta staf lainnya.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Data kualitatif adalah data yang berbentuk kata - kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. Data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum objek penelitian meliputi: Sejarah singkat Hotel The Rit-Carlton, Bali, Struktur Organisasi, serta tugas dan tanggung jawab *order taker*.

b. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan jenis sumber data primer. Data dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari subyek penelitian dengan menggunakan Teknik pengumpulan data di lapangan, menggunakan sumber data yang diperoleh langsung dari pihak-pihak yang memberikan keterangan atau informasi yang

dilakukan melalui wawancara dengan informan yang telah ditentukan.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi atau pengamatan ini merupakan sebuah metode untuk mengumpulkan data di mana dalam hal ini peneliti melakukan pencatatan atas informasi seperti yang disaksikan selama berlangsungnya penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data berupa informasi.

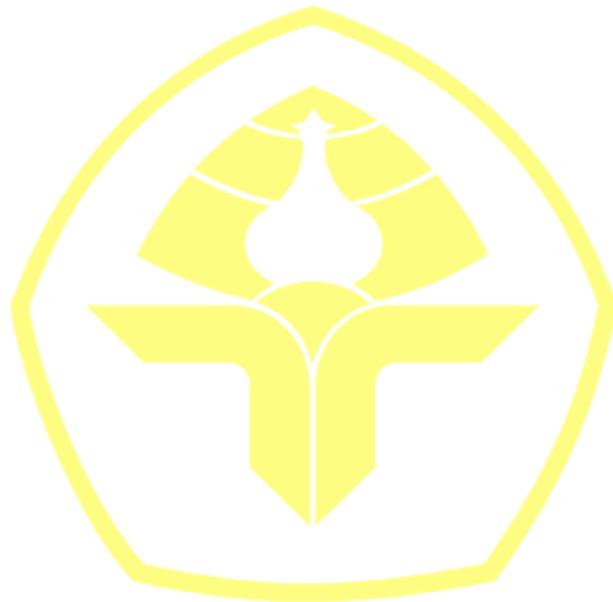
3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian.

4. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam menyelesaikan penelitian ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang dilakukan dengan bekerja lewat data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan

yang dapat dikelola, menyintesis, mencari dan menemukan pola, dan memutuskan apa yang dapat dideskripsikan kepada pembaca.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang diatas maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *Order taker Housekeeping The Ritz-Carlton, Bali* memiliki peranan penting dalam meningkatkan operasional di departemen *Housekeeping*.
2. Bahwa *Order taker Housekeeping* ialah bagian penting yang ada di dalam hotel, yang berfungsi sebagai pelayanan *Housekeeping* yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) agar dapat segera ditindaklanjuti.
3. *Order taker* merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting sebagai penghubung dengan departmen lain. Dalam kegiatan operasional hotel, *Housekeeping department* merupakan bagian yang sangat penting karena area yang menjadi cakupan memberikan kesan pertama terhadap tamu yang datang.

B. Saran

Dari pembahasan serta kesimpulan diatas, ada beberapa saran untuk peran *order taker* meningkatkan operasional di departemen *Housekeeping* The Ritz-Carlton, Bali sebagai berikut:

1. Petugas *Order taker* yang bertanggung jawab atas penanganan permintaan tamu harus tetap menjaga kesadaran sikap professional, tenang dalam menghadapi permasalahan yang terjadi, agar semua pelayanan diberikan dapat optimal dan efektif, sehingga tamu ataupun pihak hotel merasa puas terhadap kinerja yang dilakukan oleh *order taker Housekeeping*.
2. Pihak Hotel The Ritz-Carlton, Bali sebaiknya lebih mengawasi pelaksanaan prosedur penanganan permintaan tamu yang dilakukan oleh *Order taker*, sehingga pelaksanaannya dapat berjalan dengan baik sesuai dengan napa yang diterapkan.

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Amina Hafnawi, A. (2021). Peran Room Attendant Supervisor Terhadap Kualitas Layanan *Housekeeping* Department di The Pade Hotel Aceh Besar. *Jurnal Real Riset* |, 3(2), 211. <https://doi.org/10.47647/jrr>
- Arlou, S. (2022). International Tourism And Recreation Development Trends In 2022: New Tourism Trends. *Journal of Pharmaceutical Negative Results*, 13, 3429. <https://doi.org/10.47750/pnr.2022.13.S09.425>
- Darmastuti, I., Nasar Ismail, Altin, D., Belen Keban, Y., Henri Kusnadi, I., Jan Salean, F., Rosmawati, Rifqi Baihaqi, M., Radiansyah, A., Afrizal, Hamdan, & Suhardi. (2020). *Organisasi dan Manajemen. Jurnal Konsep Manajemen dan Organisasi*, 227, 2020.
- Juin Lumbantobing, E., Lapotulo, N., Kurnia, O., Trinaldo Simatupang, D., & Pariwisata Batam, P. (2023). Peranan *Order taker Housekeeping* Department dalam Meningkatkan Operasional di Holiday Inn Resort Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6, 2023.
- Latif, L., & Gilang Permana. (2023). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja *Housekeeping* Departement dalam Penyediaan Kelengkapan Guest Supplies di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality and Destination*, 2(3), 34–43. <https://doi.org/10.55123/toba.v2i3.2430>
- Sebastiana Sitompul, S., Indriani Dalimunthe, F., & Halfi Indra Syahputra, M. (2019). *The Importance Of The Soft Skill Influence For The Tourism Community For The Satisfaction Of Tourists At Parbaba Beach In Samosir Island*.
- Swandewi, P. A. (2023). *View of Peran Order taker Housekeeping Departement di Pullman Bali Legian Beach Hotel and Resort*. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis* 2.3 (2023): 820-828.
- Tuwuh, A., Wijoyo, S. E., & Par, M. (2023). *Operasional Departemen Housekeeping Di Dalam Hotel*. *Badan Penerbit Stiepari Press. Jurnal Oprasional Housekeeping* (2023): 1-92.
- Zellin, E. M. (2022). *Peran Komunikasi Keluarga Dalam Membentuk Kepribadian Islami Remaja di Desa Adipuro Kecamatan Trimurjo Lampung Tengah*. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, Vol.4, No.1.