

# **KOORDINASI KERJA ANTARA RECEPTIONIST DENGAN ORDER TAKER DALAM MEMPERSIAPKAN PENJUALAN KAMAR DI HOTEL TJOKRO PEKANBARU**

**Oleh : Rosi Eriadi, Firdaus Yusrizal**

*rosieriadi@yahoo.com*

**Pembimbing : Firdaus Yusrizal, SST. MM.Par**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

## ***Abstract***

*This research aims to determine the coordination system of work between receptionists and order takers in preparing room sales at Tjokro Pekanbaru Hotel. Coordination is the process of integrating activities that aim to produce an action to achieve a common goal in an organization.*

*This research uses qualitative methods to examine the problems studied by making key informants as many as six people as resource persons, namely one Front Office Manager, one Housekeeping Manager, two Order Takers, two Receptionist people. While the data collection techniques in this study used observation, interviews and documentation.*

*Based on the results of the research that has been done, for the whole of the results of the interview answers said that the coordination of work between Receptionist and Order Taker is sufficiently implemented, but still needs to be improved.*

***Keywords : Coordination, Receptionist, Order Taker***

## **1.1. Latar Belakang**

Dunia kepariwisataan sudah tidak asing lagi bagi masyarakat pada umumnya, karena perkembangannya sudah cukup signifikan dengan melibatkan jutaan manusia. Industri yang sangat besar perkembangannya saat ini **Salah Wahab (1976:5)** memaparkan bahwa Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu mempercepat pertumbuhan ekonomi dan penyediaan lapangan kerja, peningkatan penghasilan, standar hidup serta menstimulasi sektor-sektor produktif lainnya. Selanjutnya, sebagai sektor yang kompleks, pariwisata juga

merealisasi industri-industri klasik seperti industri kerajinan tangan dan cinderamata, penginapan dan transportasi. Salah satu jenis industri yang marak dikembangkan saat ini adalah industri dibidang perhotelan.

Semakin berkembangnya sektor pariwisata dengan banyaknya kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah indonesia yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Ini juga dapat dilihat dari daftar kunjungan ke beberapa hotel di Pekanbaru.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah kunjungan wisatawan di beberapa hotel bintang 3 di Pekanbaru**

| No | Nama Hotel   | 2015      | 2016      |
|----|--------------|-----------|-----------|
| 1  | Tjokro       | 219 Orang | 241 Orang |
| 2  | Pesona       | 242 Orang | 257 Orang |
| 3  | Grand Suka   | 226 Orang | 238 Orang |
| 4  | Batiqa       | 234 Orang | 241 Orang |
| 5  | Swiss Belinn | 264 Orang | 296 Orang |

*Sumber : sales marketing Tjokro Pekanbaru 2016*

Hotel merupakan salah satu faktor penunjang kegiatan pariwisata yang menyediakan jasa pelayanan bagi tamu-tamu hotel yang datang untuk menginap (akomodasi), minum, makan, dan jasa lainnya dengan pembayaran yang ada pada hotel tersebut. Tercantum dalam **SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011:6)** hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dengan dibangunnya sarana pendukung pariwisata seperti hotel sebagai salah satu lapangan pekerjaan. Seperti di Pekanbaru Riau sudah banyak dibangun hotel-hotel berbintang yang berada ditengah kota. Dalam pembangunan ini, persaingan dalam industri pariwisata khususnya dibidang akomodasi atau perhotelan relatif tinggi dan menuntut berbagai keunggulan dari masing-masing hotel. Dibawah ini dapat dilihat klasifikasi hotel bintang 3 (tiga) di Pekanbaru Riau.

**Tabel 1.2**

**Hotel Bintang 3 di Pekanbaru Riau**

| No | Nama Hotel         | Bintang Hotel |
|----|--------------------|---------------|
| 1  | Tjokro             | 3             |
| 2  | Pesona             | 3             |
| 3  | Grand Suka         | 3             |
| 4  | Batiqa             | 3             |
| 5  | Swiss Belinn Hotel | 3             |

*Sumber : <http://hotel-bintang-3-di-pekanbaru>*

Dari klasifikasi hotel berbintang di Pekanbaru Riau dapat dilihat bahwa Tjokro Hotel merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang memiliki letak strategis, yakni berada di tengah kota Pekanbaru Riau. Dengan begitu menjadikan hotel Tjokro sebagai tempat menginap yang banyak dikunjungi untuk beberapa waktu. Hotel Tjokro Pekanbaru ini merupakan hotel bintang 3 (tiga) yang bergerak di bidang industri pariwisata khususnya penginapan atau akomodasi.

Namun pada dasarnya ketika operasional kerja berlangsung, suatu pekerjaan yang kita lakukan tidak mudah, masih banyak diantara karyawan yang melakukan kesalahan. Baik antara sesama karyawan satu *department*, *department* yang satu dengan yang lainnya, ataupun kesalahan yang bisa kita lakukan terhadap tamu atau pengunjung.

Hotel Tjokro merupakan hotel bintang 3 (tiga), salah satu hotel besar dengan semua pelayanan dan fasilitas terbaiknya. Akan tetapi Penulis melihat masih adanya beberapa kesalahan yang terjadi di setiap *department*, *order taker* merupakan salah satu *department* yang sering melakukan kesalahan pada saat operasional kerja. Baik itu dalam penginputan status kamar ke *system*, ataupun kesalahan pemberian informasi kepada *receptionist section* seperti

*vacant* dibilang *dirty*, ataupun sebaliknya. Begitu juga dengan kesalahan lainnya seperti keterlambatan dalam persiapan penjualan kamar. Sehingga tamu akan merasa kecewa karena begitu lambatnya hotel untuk menyiapkan kamar yang telah di *booking* oleh tamu. Fenomena ini juga di perkuat dengan data lapangan yang di miliki penulis dalam bentuk data keluhan tamu :

**Tabel 1.3**

**Data Keluhan Tamu di Hotel Tjokro Pekanbaru dengan Hotel Swiss Belinn Periode Juli-Desember 2016**

| Keluhan                                     | Tjokro | Swiss Belinn |
|---|--------|--------------|
| Keterlambatan dalam penyediaan kamar        | 11     | 8            |
| Kamar di jual dalam keadaan belum siap jual | 14     | 12           |
| Kekeliruan kamar ingin di bersihkan/tidak   | 13     | 10           |
| Jumlah keluhan                              | 46     | 37           |

Sumber : *Human Resources Tjokro hotel Pekanbaru 2016*

Apalagi pada saat tingkat hunian hotel tinggi, tentu saja sangat merepotkan hotel tersebut, ketika tamu banyak yang akan melakukan *check in registration* akan membuat pekerjaan *order taker* terburu-buru, sehingga terjadi kesalahan penginputan status kamar, dan ketika *receptionist* melakukan penjualan kamar yang sudah *vacant* yang ternyata masih *dirty*, ini tentu saja akan menambah permasalahan yang ada. Kesalahan seperti ini sering terjadi di hotel Tjokro Pekanbaru karena kurang baiknya komunikasi antara *receptionist* dan *order taker*. Hal ini juga disebabkan oleh belum maksimalnya *receptionist* dan *order taker* dalam melakukan pekerjaan sesuai dengan *Standard Opersional*

*Proedure*, yang seharusnya menjadi acuan dalam operasional kerja. Dalam hal ini, kedua *department* benar-benar harus memperhatikan ketepatan informasi yang didapatkan ketika melakukan penjualan kamar.

Ketika koordinasi kerja pada sebuah hotel itu bagus maka occupancy, tingkat komplain dan income juga akan bagus, karena dengan adanya koordinasi yang baik diantara department, akan menyebabkan pekerjaan berjalan dengan lancar sehingga mengurangi permasalahan yang kan timbul pada hotel tersebut

**Tabel 1.4**

**Tingkat occupancy, complaint, dan income Hotel Tjokro, Alpha dan Swiss Belinn**

| NO | NAMA HOTEL   | OCCUPANCY (%) | COMPLAINT (%) | INCOME (%) |
|----|--------------|---------------|---------------|------------|
| 1  | TJOKRO       | 38,00         | 81            | 40         |
| 2  | ALPHA        | 43,02         | 76            | 44         |
| 3  | SWISS BELINN | 60,32         | 34            | 78         |

Sumber : <http://skripsi-perhotelan>

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwakoordinasi kerja itu sangat penting dan tidak bisa di pisahkan dalam sebuah perusahaan/hotel.Maka penulis ingin melihat di hotel Tjokro Pekanbaru. Pada dasarnya setiap usaha perhotelan bertujuan untuk mencari keuntungan dengan menjual jasa atau penyewaan fasilitas kepada para tamu atau pengunjungnya. Ketika komunikasi kerja pada sebuah hotel itu bagus maka occupancy, tingkat komplain dan income juga akan bagus, karena dengan adanya koordinasi yang baik diantara department, akan menyebabkan pekerjaan berjalan dengan lancar sehingga mengurangi permasalahan yang kan timbul pada hotel tersebut.

Sebagai salah satu bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu, peran *receptionist* sangat penting, boleh dikatakan sebagai jantung dari sebuah hotel. Untuk memberikan pelayanan yang baik, *receptionist* tidak terlepas dengan adanya hubungan kerja antar department seperti *order taker* dalam penjualan kamar. Sehubungan dengan hal itu maka *receptionist* dengan *order taker* harus memiliki koordinasi kerja yang baik. Koordinasi kerja yang bisa di katakan baik apabila terpenuhinya beberapa faktor koordinasi yang di antaranya yaitu setiap karyawan saling memahami tanpa harus mengedepankan kedudukan atau jabatan, adanya alat komunikasi yang baik, serta tidak begitu padatnya pekerjaan atau tugas dari karyawan itu sendiri. Salah satu hasil dari baiknya koordinasi kerja yaitu dapat di lihat dari tingginya tingkat *occupancy* (tingkat hunian). Oleh karena itu, berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis ingin mengangkat dan menganalisis melalui penulisan skripsi yang berjudul “KOORDINASI KERJA ANTARA *RECEPTIONIST* DENGAN *ORDER TAKER* DALAM MEMPERSIAPKAN PENJUALAN KAMAR DI HOTEL TJOKRO PEKANBARU”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah yang diajukan penulis sebagai berikut:

1. Bagaimana Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam Mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru?

2. Apakah faktor yang mempengaruhi pada Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam Mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru?

## 1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Sering terjadinya keterlambatan penjualan kamar karena kurangnya Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam Mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru
2. Kesalahan informasi status kamar karena kurangnya Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam Mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru.

## 1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penelitian ini adalah hanya membahas Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam Mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru, hal ini bertujuan agar penelitian lebih spesifik dan fokus pada permasalahan yang diteliti.

## 1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut untuk :

- a. Untuk mendeskripsikan Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order*

- Taker* dalam mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru.
- b. Untuk mendeskripsikan situasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru.
  - c. Untuk memperbaiki Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru.

## 1.6 Manfaat penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian adalah :

- a. Bagi penulis berguna untuk menambah pengetahuan yang nantinya bisa diterapkan dalam pengembangan ilmu pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahan.
- b. Dapat mengetahui Koordinasi Kerja antara *Receptionist* dengan *Order Taker* dalam mempersiapkan Penjualan Kamar di Hotel Tjokro Pekanbaru.
- c. Sebagai syarat untuk menyelesaikan Pendidikan di Universitas Riau.
- d. Untuk menambah wawasan pengetahuan dibidang ilmu manajemen perhotelan.

Manfaat penelitian bagi Perguruan Tinggi yaitu sebagai berikut :

- a. Sebagai bahan referensi untuk melakukan penelitian selanjutnya.
- b. Sebagai bahan pertimbangan untuk memberikan penilaian kepada penulis dalam menyelesaikan pendidikannya.
- c. Sebagai bahan bacaan atau referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan

Ilmu Politik yang membutuhkan informasi sesuai dengan penelitian terkait.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1 Koordinasi

Dalam sebuah organisasi/perusahaan, hal yang juga menjadi sangat penting sebagai salah satu penunjang kelancaran suatu organisasi adalah adanya koordinasi kerja yang baik.

Terwujudnya koordinasi yang baik disebabkan oleh beberapa faktor penting, menurut Handayani (1989) yaitu setiap karyawan bisa saling memahami pada saat menjalankan tugasnya dan tanpa harus mengedepankan kedudukan atau tanpa melihat jabatan, alat komunikasi, dan tingkat disiplin karyawan itu sendiri.

Faktor – faktor penting inilah yang sangat berpengaruh pada proses pelaksanaan koordinasi. Pada dasarnya kedudukan bukan menjadi penghambat terjadinya koordinasi, melaksanakan tugas tanpa harus melihat kedudukan merupakan hal mudah, karena antara resepsinis dengan order taker selalu memiliki ketergantungan dan saling membutuhkan dalam melaksanakan tugasnya, namun sangat sulit dalam mengaplikasikannya. Ketika setiap individu bisa melaksanakan tugas tanpa harus melihat kedudukan, ini dapat mempermudah dalam mencapai tujuan dari hotel/perusahaan. Faktor kedua yang tidak kalah pentingnya yaitu alat komunikasi, alat komunikasi memiliki pengaruh yang sangat besar dalam menciptakan kelancaran dalam melaksanakan koordinasi. Dengan adanya alat komunikasi akan memperlancar dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang nantinya juga akan berpengaruh pada koordinasi itu sendiri. Dalam kegiatan

internal hotel, alat komunikasi juga merupakan kunci keberhasilan untuk meningkatkan kinerja, baik dalam menyampaikan informasi antar pribadi, divisi, ataupun antar departemen.

Secara normatif, koordinasi diartikan sebagai kewenangan untuk menggerakkan, menyasikan, menyelaraskan, dan menyeimbangkan kegiatan-kegiatan yang spesifik atau berbeda-beda agar semuanya terarah pada tujuan tertentu. Sedangkan secara fungsional, koordinasi dilakukan guna untuk mengurangi dampak negative spesialisasi dan meningkatkan pembagian kerja (Ndraha, 2003:290).

Menurut Ndraha dalam bukunya yang berjudul *Kybernology* (2003:291) sehingga terdapat saling mengisi,

saling membantu dan saling melengkapi.

Koordinasi yang baik antara resepsionis dengan order taker sangat menarik untuk di bahas karena keduanya bergerak pada divisi kamar merupakan poin utama di dirikannya sebuah hotel, maka kedua divisi ini menjadi berpengaruh terhadap kelancaran operasional dalam mencapai tujuan hotel tersebut.

Koordinasi yang baik antara resepsionis dengan order taker sangat dibutuhkan untuk menunjang tercapainya sasaran dan tujuan sunu hotel, sehingga target yang telah di tetapkan dapat tercapaim dengan baik. Koordinasi yang baik juga berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan suatu hotel. Koordinasi kerja inilah yang aka membentuk keselarasan dalam memberikan berbagai pelayanan kepada tamu, baik tamu yang menginap ataupun tamu yang brkunjung untuk menikmati berbagai fasilitas yang tersedia yang nantinya berujung pada pencapaian tujuan hotel sebagai penentu keberhasilan hotel tersebut.

### 2.1.1 Jenis - jenis koordinasi

- a. Koordinasi Vertikal
- b. Koordinasi Horizontal
  - .Koordinasi lateral
  - terbagi dua :
  - *Interdisciplinary*
  - *Inter-related*

### 2.1.2 Masalah-masalah dalam koordinasi

Hal yang biasanya menjadi hambatan dalam pelaksanaan koordinasi antara lain :

- a. Para karyawan sering kurang menyadari bahwa tugas yang dilaksanakannya hanyalah merupakan sebagian saja dari keseluruhan tugas dalam perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan tersebut.
- b. Para karyawan sering memandang tugasnya sendiri sebagai tugas yang paling penting dibanding dengan tugas-tugas lain.
- c. Adanya pembagian kerja atau spesialisasi yang berlebihan dalam perusahaan/hotel.
- d. Kurang jelasnya rumusan tugas atau fungsi, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing pejabat atau satuan perusahaan/hotel.
- e. Adanya prosedur atau tata kerja yang kurang jelas dan berbelit-belit dan tidak diketahui oleh semua pihak yang bersangkutan dalam usahanya.
- f. Disebabkan perumusan tugas, wewenang dan tanggung jawab tiap-tiap satuan kerja (unit kerja) kurang jelas.

## 2.2 Perhotelan

Dalam dunia pariwisata khususnya dibidang perhotelan telah di akui memegang peranan penting dalam pengadaan tempat untuk tinggal (menginap). Menurut surat keputusan menteri pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia No. KM 37/PW.340/MPPT-86 pengertian perhotelan adalah sebagai berikut: "Hotel adalah akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa peninjauan lainnya bagi umum yang di kelola secara komersial".

### 2.3 Receptionist

*Receptionist* merupakan bagian penting pada sebuah hotel, karena akan memberikan kesan pertama kepada setiap tamu. Juga di katakan *receptionist* merupakan jantung hotel. Oleh karena nya setiap karyawan harus memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu.

*Reception* atau bagian penerimaan tamu merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu (Sugianto : 2006).

#### 2.3.1 Tujuan Receptionist

Kantor depan adalah cerminan dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian kantor depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawab sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik atau buruk suatu hotel kepada tamu yang datang untuk menginap atau tidak..

*Receptionist* secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya meliputi lobby, daerah yang sering banyak tamu, baik tamu yang akan menginap atau tamu yang memiliki kepentingan lain pada hotel tersebut.

#### 2.3.2 Tugas dan Tanggung jawab Receptionist

Sebagai departemen yang letaknya di bagian depan, tidak jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*, di mana tamu sering hilir mudik, *receptionist* merupakan bagian yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu.

Menurut Bagyono (2012 : 25) resepsionis selain menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan profesional serta menjalankan standar pelayanan yang telah di tetapkan, juga memiliki tugas dan tanggung jawab. Adapun tugas dan tanggung jawab *receptionist* adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan registrasi untuk tamu dan mengalokasikan kamar sesuai dengan permintaan.
2. Menyiapkan *pre-registration* dan memblok kamar yang sudah reservasi.
3. *credit card, traveler`s check* dll.
4. Bekerjasama dengan *housekeeping* dalam meng-update status kamar dan melacak perbedaan status kamar.

5. Memahami lokasi kamar, kamar yang tersedia beserta harganya.
6. Memproses tamu *check-out* sesuai prosedur.
7. Memastikan bahwa semua tamu telah registrasi dan di layani dengan efisien dan ramah tamah.
8. Mengoperasikan peralatan *front officem* mesin pencetak kunci, penggunaan *safety box* dll.
9. Menerapkan etika bertelepon dengan baik.
10. Memahami keselamatan dan prosedur *emergency*.
11. Menjaga kebersihan dan kerapian area kerja *reception*.
12. Menjaga dengan baik data-data tamu selama tinggal di hotel.
13. Menindak lanjuti semua permintaan-permintaan dari tamu.
14. Kemampuan untuk menunjukan tugas-tugas lain di *front office*.
15. Memastikan stok alat tulis menulis di *reception*.
16. Melaksanakan latihan secara reguler untuk meningkatkan keterampilan kerja.

### 2.3.3 Fungsi Receptionist

*Receptionist* hotel memiliki fungsi yang sangat penting karena ia adalah cerminan suatu hotel, hal ini sesuai dengan pekerjaannya yang secara langsung memberikan pelayanan kepada setiap tamu yang tiba di hotel. Adapun fungsi dari *receptionist* adalah sebagai berikut :

1. Mempromosikan produk dan fasilitas hotel.

2. Mempertahankan pengetahuan tentang produk dan pelayanan yang ada di hotel seperti harga dan fasilitas promosi, harga khusus, dan lain-lain.
3. Menjalin hubungan baik dengan tamu serta mengantisipasi kebutuhan tamu.
4. Mencatat dan memproses pemesanan yang di lakukan dengan berbagai macam media.
5. Menerima pemesanan kamar yang ada dalam daftar tunggu (*waiting list*).
6. Memproses perubahan pemesanan kamar.
7. Mencatat metode pembayaran yang sudah di atur khusus untuk tamu rombongan.
8. Melakukan tindakan pencegahan untuk menghindari tamu *no show*.
9. Mengarsip data pemesanan secara akurat.

### 2.3.4 Peranan Receptionist

*Receptionist* memiliki peran yang sangat penting, selain menyambut tamu tiba, kemampuan menjual kamar dan fasilitas lainnya juga sangat di utamakan. Dalam buku *Front Office Operation* (1992:15) Colin Dix dan Chrish Baird mengatakan bahwa seorang resepsionis hotel harus memerankan dirinya sesuai dengan kata DRIPS, yaitu :

1. Diplomat (sebagai seorang diplomat)



2. *Record Keeper* (penyimpan data)
3. *Information Source* (sebagai sumber informasi)
4. *Psychologist* (sebagai seorang psikolog)
5. *Sales Person* (sebagai seorang penjual)

## 2.4 Order Taker

Bagian *Order Taker* merupakan bagian yang penting pada suatu hotel karena nantinya akan berhubungan dengan informasi baik informasi dari tamu ataupun departemen lainnya. Ketepatan dalam pencatatan dan penyampaian harus diutamakan, supaya tidak terjadi kesalahan dalam operasionalnya.

*Order taker* adalah petugas housekeeping yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan housekeeping maupun departemen lainnya yang di sampaikan melalui telepon ke bagian housekeeping (Akomodasi perhotelan jilid 2, Ni Wayan Suwithi, dkk 2008).

### 2.4.1 Fungsi Order Taker

order taker adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan housekeeping yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat di tindak lanjuti dengan segera oleh *staff housekeeping* dengan efektif. Di dalam mengelola hotel sangat di perlukan bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang

satu dengan bagian yang lainnya mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung maupun tidak langsung.

### 2.4.2 Tugas dan Tanggung jawab Order Taker

Menurut Cecil Erwin (2009) adapun yang menjadi tugas-tugas dari Order Taker adalah sebagai berikut :

1. Menerima telepon dari seksi lain maupun departemen lain serta menindak lanjutinya.
2. Menerima order atau permintaan tamu dari dalam kamar dan menyampaikannya ke *roomboy* atau petugas lain yang terkait untuk menindak lanjutinya.
3. Menerima telepon dari luar dan menyampaikannya kepada yang di tuju.
4. Menerima dan mencatat pesan-pesan dari tamu untuk di sampaikan kepada *executive housekeeper* maupun staff yang lain.
5. Mencatat *guest complaint* untuk di sampaikan kepada *executive housekeeper* kemudian untuk di tindak lanjuti.

Menurut Ferry (2001) adapun tanggung jawab *Order Taker* adalah sebagai berikut :

1. Bertanggung jawab atas Lost and Found yang di temukan di area hotel.

2. Bertanggung jawab atas *guest supplies* dan *cleaning supplies*.
3. Bertugas merubah status kamar yang telah di berikan *Executive Housekeeping/Asst EHK/Supervisor*.
4. Bertanggung jawab atas keluar masuk kunci yang ada di area kamar atau umum.
5. Bertanggung jawab dengan administrasi yang ada di *Housekeeping Department*.

#### 2.4.3 Ruang Lingkup Order Taker

Menurut Yayuk Sri Permana (2006) adapun yang menjadi ruang lingkup seorang order taker adalah sebagai berikut :

1. *Order Taker*
2. Menyimpan setiap *master key* yang di terima.
3. Melaporkan setiap tamu *check-out* terhadap departemen *Front Office*.
4. Membuat laporan bulanan yang ada di departemen *Housekeeping*.

Memberikan pelayanan lebih kepada tamu-tamu VIP

## METODOLOGI PENELITIAN

### 1.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Syamsudin Sulaiman dan Kusherdyana (2013:20) metode kualitatif yaitu data yang tidak berbentuk angka, atau merupakan atribut. Dalam penelitian ini, peneliti dalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data di lakukan secara gabungan, analisis data bersifat

induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.

### 1.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini di lakukan pada hotel Tjokro Hotel Pekanbaru yang berlamatdi Jl.Jenderal Sudirman, Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau-Indonesia 28284, Telp. (0761)851298. Penulis mengambil waktu penelitian yang di lakukan dari bulanJulisampaiNovember 2018.

### 1.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak dikenal adanya populasi dan sampel. Subjek penelitian yang telah tercermin dalam fokus penelitian di temukan dengan sengaja. Subjek ini yang di sebut informan yang akan memberikan berbagai informasi yang di butuhkan selama penelitian. Dalam penelitian ini penulis mengambil 6 orang informan kunci sebagai subjek penelitian, yaitu 1 orang *Supervisor Receptionist* yaitu Bapak Oderman, 1 orang *Order Taker* yaitu Bapak Zepri Kurniawan, 2 orang *Receptionisty* yaitu Nova dan Rudy, dan 2 orang *Room Attendant* yaitu Asnawi dan Rinto.

### 1.4 Jenis dan Sumber Data

- 1.4.1 Data Sekunder
- 1.4.2 Data Primer

### 1.5 Teknik Kumpul Data

#### 3.5.1 Observasi

Menurut Nawawi dan Martini (1991) di jelaskan bahwa observasi adalah pengamatan dan juga pencatatan secara sistematis atau unsur-unsur yang muncul dalam suatu gejala atau gejala-gejala yang muncul dalam objek penelitian.

### 3.5.2 Wawancara

Wawancara adalah suatu bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan orang lain dan memperoleh informasi dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu

Wawancara bersifat mendetail, pertanyaan yang di berikan lebih berstruktur di banding kedua jenis wawancara lainnya (Pawito 2007 : 132).

Dalam wawancara peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada 1 orang *Supervisor Receptionist*, 2 orang *Receptionist*, dan 1 orang *Order Taker*, dan 2 orang *Room Attendant*.

### 3.5.3 Dokumentasi

Menurut pendapat Sugiono (2012 : 240) dokumentasi merupakan pencatatan peristiwa yang pernah terjadi dan sudah berlalu. Dokumentasi dapat di bentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Untuk menelaah permasalahan yang di angkat dalam penelitian ini, mak penulis menggunakan teknik analisis deskriptif, yaitu dengan cara menggambarkan atau menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan di teliti berdasarkan data-data yang di peroleh dari laporan penelitian yang dikumpulkan dan di susun menurut kelompok masing-masing, kemudian data di hubungkan dengan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang akan di teliti dan kemudian di ambil kesimpulannya.

### 3.7 Operasional Variabel

Tabel 1.5  
Operasional Variabel

| Variabel         | Sub Variabel | Indikator                 | Teknik kumpul data                    |
|------------------|--------------|---------------------------|---------------------------------------|
| Koordinasi Kerja | Vertikal     | Telepon                   | Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi |
|                  |              | Banyaknya Tamu Registrasi |                                       |
|                  | Horizontal   | Telepon                   |                                       |
|                  |              | Penginputan Status Kamar  |                                       |

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Ruang Lingkup Tjokro Hotel Pekanbaru

##### 4.1.1 Sejarah Berdirinya Hotel Tjokro Pekanbaru

Berdiri sejak November 2013, hotel jaringan SAS Hospitality yang terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 51, Pekanbaru, Riau kini memiliki nama baru yaitu Grand Tjokro Pekanbaru, tim yang tergabung dalam SAS Hospitality telah mengelola seluruh hotel Tjokro yang ada di Indonesia, mulai dari hotel

pertama yang didirikan di Klaten, hingga yang terakhir di Balikpapan. Melihat pentingnya pengelolaan terbaik di berbagai aspek, maka SAS Hospitality dibentuk untuk lebih menyelaraskan visi, misi, serta nilai-nilai yang menjadi koridor kami dalam bekerja, sehingga dapat mewujudkan makna hospitality yang sesungguhnya. Kini SAS telah mengelola 7 hotel, mulai dari hotel budget hingga hotel luxury dengan lebih dari 1000 kamar di 6 kota besar Indonesia.

#### VISI

Menjadi perusahaan bidang jasa terbaik di Indonesia yang mendatangkan kebaikan bagi pengunjung, masyarakat, dan negara sehingga menjadi aset berharga bagi dunia pariwisata.

#### MISI

- Mengembangkan konsep bisnis jasa yang berkah, ramah, nyaman, untuk semua pengunjung dan mengutamakan pelayanan terhadap pelanggan.
- Memberikan kualitas tinggi pada pengemangan lini bisnis pariwisata yang dikelola serta mengkombinasikan dengan keunikan kearifan lokal budaya Indonesia

Masih dengan fasilitas hotel bintang tiga yang mumpuni, Tjokro Hotel Pekanbaru menjadi pilihan tepat untuk pebisnis, maupun pelancong individu yang membutuhkan ketenangan tapi tidak jauh dari pusat kota. Desain minimalis namun tetap fungsional, Tjokro Hotel Pekanbaru terdiri dari 91 kamar modern nan nyaman, 1 ballroom, dan 4 meeting room, tentunya dengan layanan kualitas unggul, di antaranya gratis Wi-Fi, gratis antar jemput bandara, restoran minimalis dengan kesan yang mewah, hingga pelayanan

kamar 24 jam. **4.2.1 Tugas dan tanggung jawab Receptionist**

#### 4.2.2 Supervisor Receptionist

Kegiatan yang dilakukan oleh seorang *Supervisor Receptionist* diantaranya adalah :

#### 4.2.3 Reception Section

Fungsi utama seorang *receptionist* yakni menjual kamar dan menerima tamu dengan efisien, sopan dan professional serta menjalankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Peran seorang *receptionist* diantaranya :

1. Penerimaan tamu
2. Mencatat data pribadi tamu (*registration*)

#### 4.2.4 Bell captain

Adapun area kerja dari *bell captain* yaitu pintu masuk hotel, *lobby, bell desk, conter*. Secara keseluruhan mengurus barang bawaan tamu pada saat datang, selama menginap di hotel maupun akan pergi meninggalkan hotel serta memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area tersebut.

#### 4.2.5 DoorMan

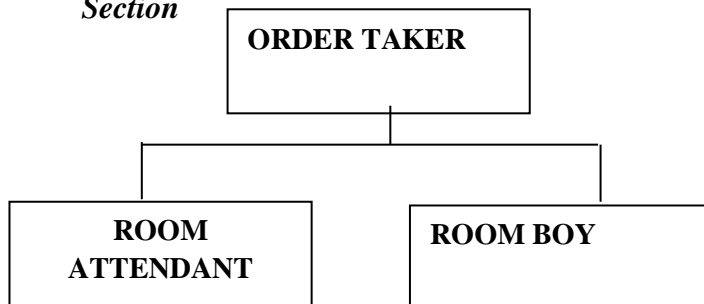
*Door man* merupakan salah satu section yang menyambut tamu dengan sebaik-baiknya yang tiba di hotel maupun yang akan meninggalkan hotel.

#### 4.2.6 Bellboy

*Bellboy* merupakan salah satu section yang memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu pada waktu *check-in* dan *check-out* serta tugas lainnya atas permintaan *management*

1. menyelesaikan rekening atau *guest bill*.
2. Melakukan pemanggilan kendaraan melalui *car calling*.
3. Menerima keluhan tamu dan meneruskannya kepada *bell captain*.
4. Memelihara suasana yang sehat serta selalu menjaga kebersihan dan kerapian *lobby, toilet, dan concierge counter*.
5. Menjalin dan membina hubungan baik dengan tamu, sesama karyawan dan atasan.
6. Menghadiri *briefing* dan *meeting* yang diadakan oleh *front office manager*.

### 4.3 Struktur Organisasi Order Taker Section



#### 4.3.1 Order Taker

*Order taker* merupakan *section* yang terdapat didalam ruangan atau *office housekeeping department*. *Order taker* terlihat simpel dalam tugasnya, mengangkat dan menerima *request* ataupun menyampaikan informasi penting dari setiap *department* kepada pihak yang bersangkutan melalui telepon. *Order taker* memiliki tanggung jawab yang besar dalam memberikan informasi tentang status kamar yang *on board*. Pencatatan setiap *request* atau

informasi yang disampaikan harus detail, dan *ter record* dengan sistem administrasi file yang rapi. Kegiatan *order taker* memang banyak melibatkan alat elektronik komputer dan telepon. Membuat *log book* setiap transaksi kegiatan operasional. Hal yang paling penting untuk di kuasai *order taker* harus memiliki kecakapan untuk memilih tingkat urgensi dan mempunyai jiwa *leadership* dalam memutuskan suatu masalah.

#### 4.3.2 Room Attendant

*Room attendant* merupakan bagian yang bertugas dalam hal pemeliharaan kamar-kamar hotel seperti kebersihan, keindahan, dan kenyamanan tamu selama berada di hotel tersebut. *room attendant* ialah petugas *floor section* yang harus memiliki penampilan baik dan rapi meliputi tingkah laku kejujuran, sopan dan santun pada tamu, atasan maupun rekan kerja. Adapun tugas dan tanggung jawab *room attendant* adalah sebagai berikut :

#### 4.3.3 RoomBoy

Room boy adalah bagian yang bertanggung jawab dalam mempersiapkan kamar agar siap dijual oleh bagian pemasaran dan bagian *front office*. *Room boy* bertanggung jawab dalam menjaga dan memelihara kebersihan kamar, baik kamar yang berstatus *occupied* atau kamar yang berstatus *expected arrival*. *Room boy* juga bertanggung

jawab dalam mempersiapkan kamar untuk *showing room*. *Room boy* bertanggung jawab penuh atas segala hal yang menyangkut kamar-kamar yang berstatus *VIP room* baik yang *inhouse* maupun *expected arrival*. *Room boy* juga menyelesaikan dan mempersiapkan kamar yang dibebankan kepadanya oleh supervisor.

Adapun tugas dan tanggung jawab *room boy* adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan dan mempersiapkan kamar baik yang terpakai ataupun yang terjual. Membersihkan dan mempersiapkan dengan standar tinggi sesuai yang sudah ditetapkan oleh *house keeper*.
2. Melaporkan segala kerusakan yang tidak ada di dalam kamar kepada *supervisor room*.
3. Melayani permintaan tamu dengan baik.
4. Mendengarkan segala bentuk keluhan tamu kemudian membant atau melaporkan kepada *room supervisor*.
5. Mengisis atau memasukkan laundry kedalam *laundry bag* yang sudah disiapkan.
6. Menghubungi bagian *laundry* untuk mengambil *laundry* tamu.
7. Mempersiapkan dan mengisi *trolley* sesuai standar dengan baik dan benar.

8. Membuat skala prioritas atas kamar-kamar yang sudah di bebaskan oleh *room supervisor*.
9. Melengkapi kamar sesuai standar.
10. Merapikan dan mengeluarkan peralatan milik *room service* dari kamar.
11. Menghubungi petugas *room service* untuk segera *clear up* peralatannya.
12. Merapikan barang-baang tamu yang berantakan dengan rapi dan hati-hati.
13. Membuang sampah tamu ke dalam *trolley* sampah.
14. Mengganti linen di kamar yang perlu diganti.
15. Menaruh dan merapikan kembali *trolley* setelah selesai digunakan.
16. Dapat menerima dan melaksanakan tugas-tugas tambahan dari *housekeeper*.

#### 4.4 Fasilitas Hotel Tjokro Pekanbaru

Adapun fasilitas dari Tjokro Hotel Pekanbaru adalah :

1. *Tjokro Restaurant*  
Tjokro restaurant merupakan satu-satunya restaurant yang ada di hotel tjokro pekanbaru. Restaurant ini memiliki kapasitas lebih kurang 150 tamu dan juga dilaksanakan berbagai event-event besar.
2. *Kids Corner*  
Sejak berdirinya hotel tjokro pekanbaru, *kids corner* telah dijalankan sesuai dengan fungsinya yaitu sebagai tempat bermain untuk anak-anak.

Banyak anak-anak dari tamu hotel yang menginap bermain di area ini. Kids corner dibuka dari jam 07.00-22.00.

3. *Pelangi Massage*

Di hotel tjokro pekanbaru juga menyediakan layanan spa dan massage untuk tamu yang menginap di hotel. Pelangi massage memiliki berbagai pelayanan massage seperti javanese message, chine message dan lain-lain. Tarif yang berlaku yakni 200.000/jam.

Fasilitas yang terdapat di pelangi massage yaitu :

- a. *Sauna*
- b. *Steambath*
- c. *Whirtpool*
- d. *8 Massage Room*
- e. *Facial Room*
- f. *Therapi*

4. *Room Inventory*

Hotel tjokro memiliki 90 kamar yang terdiri dari 3 lantai dan terbagi menjadi 3 type yang berbeda yaitu *Superior, Deluxe dan Executive*.

#### DAFTAR PUSTAKA

Bagyono, 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*, Bandung : Alfabeta

Bagyono, 2007. *Pengantar Akomodasi*, Yogyakarta : Paradigma

Burhan, Bungin. 2012. *Analisis data penelitian kualitatif*. Jakarta : Rajagrafindo Persada

Handyaningrat, Soewarno (1985). *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Cetakan Keenam. Jakarta: PT Gunung Agung.

I Gusti Bagus Rai, 2016. *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta : Alfabeta

Ira Mariana Chair dan Heru Pramudia, 2017 . *Hotel Management*. Yogyakarta : Kencana

Manurung dan Tarmoezi, 2011. *Pengantar Akomodasi*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo

Rumekso, 2005. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta. Andi

Soetomo, 2001 . *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta

Syamsudin Sulaiman dan Kusherdyana, 2013. *Statistika Pariwisata*. Bandung : Alfabeta

Veithzal Rivai, 2004. *Manajemen Sumber daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : PT.Grafindo Persada

Media Internet :

<http://hotel-berbintang-di-pekanbaru> diakses pada 12 Maret 09:30

<http://skripsi-perhotelan> diakses pada 7 April 23:46