

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PERAN ORDER TAKER HOUSEKEEPING DEPARTEMENT
DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIOANAL
HOUSEKEEPING DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:
Fiandra Julianti / 24135074

Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D
Head Of Departement : Zen Ulwatun (Executive Housekeeper)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I FPP-UNP

Semester Januari – Juli 2026

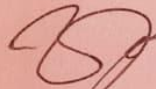
Oleh:

Fiandra Julianti
NIM: 24135074

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing:



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D
NIP. 199202262020121012

a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri



Viseha Mansyera Pratama, M.Pd.,
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Fiandra Julianti

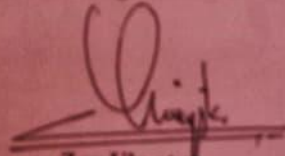
NIM: 24135074

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari industri



Zen Ulwatuh

Executive Housekeeper



Sukma Wandawati

Human Resources Department

Director Of Human Resources

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kemudahan dan kelancaran yang diberikan, saya dapat menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri I dengan tepat waktu yang sudah ditetapkan dengan judul **“ANALISIS PERAN ORDER TAKER HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIOANAL HOUSEKEEPING DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE”** dari pihak yang telah memberikan motivasi serta dukungan dalam memberikan ide-ide, semangat, serta, bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
5. Bapak Dr. Hermansyah,S.Pd.,M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
6. Bapak Feri Ferdian,S.ST.,M.M.,Ph,D. selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
7. Bapak Beben Subekti, selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residence
8. Ibu Sukma Wandansari, selaku Director Of Human Resources Aston Batam Hotel & Residences
9. Bapak Zen Ulwatun, selaku Executive Housekeeper
10. Bapak Chandra Kurniawan, selaku Asissten Executive Housekeeper
11. Ibu Siti Hardiyan, selaku Order Taker yang memberikan dan mengajarkan banyak ilmu selama magang kepada penulis
12. Kepada bapak/ibuk staff Aston Batam Hotel & Residence yang telah membimbing dan meberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I
13. Dan khususnya kepada orang tua penulis yang telah banyak mendukung dan mendoakan penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri
14. Kepada teman-teman penulis yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan laporan Pengalaman Lapangan Industri I

Bagi semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendoakan, agar semua kebaikan dan dukungan semuanya dapat dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis sadarkan masi banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagi pihak sangat diharapkan agar dapat menjadi lebih baik di kemudian hari demi kesempurnaan laporan serta bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 21 Juli 2026

Fiandra Julianti
NIM: 24135074

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISIDAFTAR TABEL	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Studi Kasus	2
1.5 Manfaat Studi Kasus	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16
BAB III METODE STUDI KASUS	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	18
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Umum Kasus	35
4.2 Temuan Studi Kasus.....	Error! Bookmark not defined.
4.3 Analisis Permasalahan	Error! Bookmark not defined.
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	45
5.1 Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	45
DAFTAR PUSTAKA	47
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
.....	
Tabel 3. 1 Type Room Facilities.....	21
Tabel 3. 2 Meeting Room.....	28

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	18
Gambar 3. 2 Brand yang dioperasikan oleh Archipelago International	19
Gambar 3. 3 Aston Batam Hotel & Residences	20
Gambar 3. 4 Superior Room	21
Gambar 3. 5 Deluxe Room	22
Gambar 3. 6 Deluxe Premiere Room	22
Gambar 3. 7 Family Room.....	23
Gambar 3. 8 Aston Suite	23
Gambar 3. 9 <i>Junior Suite Room</i>	24
Gambar 3. 10 <i>Swimming Pool</i>	25
Gambar 3. 11 <i>Basil Restaurant</i>	26
Gambar 3. 12 <i>Gym dan Fitness Center</i>	27
Gambar 3. 13 <i>Whirpool dan Sauna</i>	28
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Perusahaan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	48
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	50
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	56
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	57
Lampiran 5 Logbook.....	57
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	59
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	59
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	60

ABSTRAK

Housekeeping Department memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, salah satunya melalui fungsi Order Taker sebagai pusat koordinasi dan komunikasi operasional. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residences, ditemukan beberapa kendala, seperti tingginya permintaan tamu pada saat okupansi tinggi, keterlambatan penyampaian informasi, serta koordinasi yang belum optimal sehingga memengaruhi efektivitas operasional Housekeeping.

Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran Order Taker dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI, kemudian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Order Taker berperan penting dalam mengoordinasikan permintaan tamu, memperbarui informasi status kamar, dan menjaga kelancaran komunikasi antarbagian. Peningkatan koordinasi, penerapan SOP secara konsisten, serta penguatan kemampuan komunikasi dan manajemen waktu menjadi upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping.

Kata kunci: Order Taker, Housekeeping Department, efektivitas operasional, pelayanan hotel, Aston Batam Hotel & Residences.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga dipengaruhi oleh kinerja setiap departemen yang saling bekerja sama dalam menjalankan operasional. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kenyamanan tamu adalah Housekeeping. Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kesiapan kamar dan area hotel sehingga tamu dapat menikmati pengalaman menginap yang nyaman.

Di dalam Departemen Housekeeping terdapat beberapa bagian yang memiliki tugas masing-masing, salah satunya adalah Order Taker. Posisi ini berfungsi sebagai pusat komunikasi yang menerima berbagai permintaan tamu, mencatat setiap informasi yang masuk, serta menyampaikan informasi tersebut kepada bagian terkait agar dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, Order Taker juga berperan dalam memantau status kamar, mencatat laporan operasional, serta membantu menjaga kelancaran komunikasi antar departemen.

Dalam pelaksanaan operasional hotel, tugas Order Taker tidak selalu berjalan tanpa kendala. Pada saat tingkat hunian hotel tinggi, permintaan tamu biasanya meningkat sehingga membutuhkan ketelitian, kecepatan, dan kemampuan berkoordinasi yang baik. Apabila terjadi kesalahan dalam menerima atau menyampaikan informasi, pelayanan kepada tamu dapat menjadi terhambat dan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, kemampuan Order Taker dalam mengelola informasi menjadi salah satu faktor yang mendukung kelancaran operasional Housekeeping.

Selama melaksanakan magang di Aston Batam Hotel & Residences, penulis memperoleh kesempatan untuk terlibat langsung dalam pekerjaan sebagai Order Taker. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai tanggung jawab yang dijalankan, tantangan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari, serta pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu.

Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis tertarik menyusun studi kasus dengan judul **“ANALISIS PERAN ORDER TAKER HOUSEKEEPING DEPARTEMENT DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS OPERASIONAL**

HOUSEKEEPING DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE". Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya peran Order Taker dalam mendukung kualitas pelayanan serta kelancaran operasional Housekeeping.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

- a. Koordinasi antara Order Taker dengan Room Attendant dan departemen lain harus dilakukan secara cepat dan akurat agar operasional Housekeeping berjalan efektif.
- b. Meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian tinggi menyebabkan beban kerja Order Taker semakin besar.
- c. Perubahan status kamar yang terjadi secara cepat menuntut ketelitian dalam memperbarui informasi pada sistem operasional hotel.
- d. Keterlambatan atau kesalahan penyampaian informasi dapat memengaruhi efektivitas operasional Housekeeping dan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Bagaimana peran Order Taker Housekeeping Department dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi Order Taker dalam menjalankan tugas operasional Housekeeping?
- c. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar efektivitas operasional Housekeeping tetap terjaga?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut.

- a. Menganalisis peran Order Taker Housekeeping Department dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences.
- b. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi Order Taker dalam menjalankan tugas operasional.

- c. Mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Penulis

penyusunan studi kasus ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dalam menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan. Melalui penelitian ini, penulis memperoleh pengalaman dalam melakukan observasi, wawancara, analisis data, serta penyusunan karya ilmiah secara sistematis. Selain itu, penelitian ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk meningkatkan kemampuan berpikir kritis, komunikasi, serta pemecahan masalah yang berkaitan dengan operasional Housekeeping Department.

2. Bagi Hotel

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Aston Batam Hotel & Residences dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping Department, khususnya pada bagian Order Taker. Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam mengidentifikasi kelebihan serta kendala yang dihadapi selama proses operasional, sehingga dapat dijadikan dasar dalam penyempurnaan prosedur kerja, peningkatan koordinasi antarbagian, serta pengembangan kualitas pelayanan kepada tamu. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan Housekeeping yang lebih cepat, tepat, dan profesional

3. Bagi Program Studi

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah yang berkaitan dengan operasional Housekeeping Department, khususnya mengenai peran Order Taker dalam meningkatkan efektivitas operasional hotel. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan dalam memahami penerapan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik nyata di industri perhotelan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis usaha jasa akomodasi yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi masyarakat umum dengan tujuan memperoleh keuntungan. Dalam industri perhotelan, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat bermalam, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan, kenyamanan, dan kepuasan tamu selama menginap. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui pengelolaan sumber daya manusia, fasilitas, dan sistem operasional yang baik (Sulastiyono, 2016).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel merupakan salah satu bentuk usaha penyedia akomodasi yang memberikan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, hiburan, serta fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial. Definisi tersebut menunjukkan bahwa hotel memiliki fungsi sebagai penyedia jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis.

Dalam perkembangannya, industri perhotelan menghadapi persaingan yang semakin ketat sehingga setiap hotel dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga dipengaruhi oleh profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan responsif akan memberikan pengalaman positif yang berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas tamu (Tjiptono, 2019).

Aston Batam Hotel & Residences merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang menyediakan berbagai fasilitas akomodasi, ruang pertemuan, restoran, pusat kebugaran, kolam renang, serta layanan pendukung lainnya. Sebagai hotel yang melayani tamu bisnis maupun wisatawan, Aston Batam Hotel & Residences dituntut untuk menjaga kualitas pelayanan pada seluruh departemen, termasuk Housekeeping Department yang berperan penting dalam menciptakan kenyamanan selama tamu menginap.

b. Housekeeping

Housekeeping Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, serta pemeliharaan seluruh area hotel, baik kamar tamu (guest room) maupun area umum (public area). Departemen ini memiliki peran penting karena kondisi kebersihan hotel menjadi salah satu aspek yang paling mudah dinilai oleh tamu dan sangat memengaruhi kepuasan mereka selama menginap (Rumekso, 2009).

Menurut Rumekso (2009), Housekeeping berasal dari dua kata, yaitu *house* yang berarti rumah atau bangunan, dan *keeping* yang berarti memelihara atau menjaga. Dengan demikian, Housekeeping merupakan bagian yang bertanggung jawab menjaga seluruh area hotel agar selalu bersih, rapi, aman, nyaman, dan siap digunakan oleh tamu maupun karyawan. Pelaksanaan tugas tersebut dilakukan secara terencana melalui penerapan standar operasional prosedur (Standard Operating Procedure/SOP) sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten.

Secara operasional, Housekeeping Department memiliki ruang lingkup pekerjaan yang cukup luas. Selain bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu, departemen ini juga menangani kebersihan area publik, pengelolaan linen, laundry, penyediaan perlengkapan kamar (*guest supplies*), pengelolaan barang tertinggal (*lost and found*), serta melakukan koordinasi dengan berbagai departemen lain dalam mendukung kelancaran operasional hotel (Andriani, 2021).

Keberhasilan operasional Housekeeping tidak hanya ditentukan oleh kemampuan Room Attendant dalam membersihkan kamar, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antarbagian di dalam departemen tersebut. Setiap informasi mengenai status kamar, permintaan tamu, maupun keluhan tamu harus disampaikan secara cepat dan akurat agar pelayanan dapat diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, komunikasi menjadi salah satu faktor yang sangat menentukan efektivitas operasional Housekeeping (Lumbantobing et al., 2023).

Dalam struktur organisasi Housekeeping, terdapat beberapa bagian yang saling mendukung, antara lain Executive Housekeeper, Assistant Executive Housekeeper, Housekeeping Supervisor, Order Taker, Room Attendant, Public Area Attendant, Laundry Attendant, Linen Attendant, dan Florist. Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun seluruhnya bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta menjaga citra hotel melalui kebersihan dan kenyamanan lingkungan hotel (Rumekso, 2009).

c. Order Taker

Order Taker merupakan salah satu bagian dalam Housekeeping Department yang berfungsi sebagai pusat komunikasi dan koordinasi operasional housekeeping. Posisi ini memiliki tanggung jawab menerima seluruh permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan housekeeping, mencatat informasi yang diterima, kemudian menyampaikan informasi tersebut kepada petugas atau departemen yang bertanggung jawab agar dapat segera ditindaklanjuti (Rumekso, 2009).

Dalam operasional hotel modern, peran Order Taker tidak hanya sebatas menerima telepon dari tamu. Order Taker juga bertanggung jawab memperbarui status kamar pada sistem informasi hotel, mencatat laporan operasional harian, memonitor penyelesaian permintaan tamu (*follow up*), mengelola data *lost and found*, serta memastikan bahwa setiap pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Oleh karena itu, posisi ini membutuhkan kemampuan komunikasi, ketelitian, manajemen waktu, dan kemampuan bekerja sama dengan berbagai departemen di hotel (Nur Aulia et al., 2025).

Menurut Lumbantobing et al. (2023), Order Taker memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional Housekeeping karena seluruh informasi mengenai permintaan tamu, status kamar, maupun koordinasi antarbagian berpusat pada posisi tersebut. Apabila terjadi keterlambatan penyampaian informasi atau kesalahan dalam pencatatan data, maka proses pelayanan kepada tamu juga akan mengalami keterlambatan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Penelitian Septian dan Wijoyo (2024) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Order Taker berpengaruh terhadap persepsi tamu terhadap pelayanan Housekeeping secara keseluruhan. Kecepatan dalam merespons permintaan tamu, ketepatan dalam menyampaikan informasi, serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi tamu menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Aston Batam Hotel & Residences, Order Taker menjalankan fungsi sebagai pusat koordinasi operasional Housekeeping. Setiap permintaan tamu, baik berupa tambahan amenities, handuk, *make up room*, *extra bed*, maupun laporan kerusakan fasilitas kamar diterima terlebih dahulu oleh Order Taker sebelum diteruskan kepada Room Attendant, Laundry, Engineering, atau departemen terkait lainnya. Selain itu, Order Taker juga melakukan pembaruan status kamar, mencatat aktivitas operasional pada logbook, serta melakukan tindak lanjut terhadap setiap permintaan tamu hingga

pelayanan dinyatakan selesai. Temuan tersebut menunjukkan bahwa peran Order Taker sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences.

d. Peran Order Taker dalam Operasional Housekeeping

Order Taker merupakan salah satu posisi penting dalam Housekeeping Department yang berfungsi sebagai pusat penerimaan informasi dan koordinasi operasional. Dalam menjalankan tugasnya, Order Taker bertanggung jawab menerima seluruh permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan housekeeping, mencatat informasi secara lengkap, serta menyampaikan informasi tersebut kepada petugas atau departemen yang berwenang agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, posisi ini menuntut kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian, serta kemampuan mengelola berbagai informasi operasional secara bersamaan (Rumekso, 2009).

Secara umum, tugas utama Order Taker adalah menerima dan menangani setiap permintaan tamu (*guest request*) yang disampaikan melalui telepon, *guest application*, maupun informasi dari Front Office. Permintaan tersebut dapat berupa tambahan handuk, amenities, linen, *extra bed*, *baby cot*, *make up room*, *laundry service*, hingga permintaan khusus lainnya yang berkaitan dengan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Setiap permintaan harus dicatat secara lengkap, meliputi nomor kamar, nama tamu, jenis permintaan, waktu permintaan, serta petugas yang bertanggung jawab untuk menanganinya sehingga memudahkan proses pemantauan dan tindak lanjut pelayanan (Lumbantobing et al., 2023).

Selain menerima permintaan tamu, Order Taker juga bertanggung jawab melakukan koordinasi dengan berbagai departemen di hotel, seperti Room Attendant, Public Area Attendant, Laundry, Engineering, dan Front Office. Koordinasi tersebut bertujuan memastikan setiap permintaan maupun keluhan tamu dapat segera ditindaklanjuti sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Kelancaran komunikasi antarbagian menjadi faktor penting dalam menjaga efektivitas operasional Housekeeping karena keterlambatan penyampaian informasi dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu (Septian & Wijoyo, 2024).

Tanggung jawab lain yang dimiliki Order Taker adalah memperbarui status kamar (*room status*) pada sistem operasional hotel. Pembaruan status kamar harus dilakukan secara akurat sesuai dengan informasi yang diterima dari Room Attendant maupun Front Office, seperti status *Vacant Clean (VC)*, *Occupied Clean (OC)*, *Occupied Dirty (OD)*, *Vacant Dirty (VD)*, dan status lainnya. Ketelitian dalam memperbarui status kamar sangat penting karena data tersebut menjadi dasar bagi Front Office dalam

proses penjualan kamar kepada tamu berikutnya. Kesalahan dalam pembaruan status kamar dapat menghambat proses check-in maupun operasional hotel secara keseluruhan (Nur Aulia et al., 2025).

Dalam operasional sehari-hari, Order Taker juga bertugas mencatat seluruh aktivitas housekeeping ke dalam logbook dan laporan harian. Informasi yang dicatat meliputi permintaan tamu, penyelesaian pekerjaan, keluhan tamu, barang tertinggal (*lost and found*), serta berbagai kejadian operasional lainnya. Dokumentasi tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi, media komunikasi antarshift, serta arsip operasional yang dapat digunakan apabila terjadi permasalahan di kemudian hari (Rumekso, 2009).

Selain aspek administratif, Order Taker memiliki tanggung jawab dalam menangani keluhan tamu (*guest complaint*). Ketika menerima keluhan, Order Taker harus mendengarkan dengan penuh perhatian, menunjukkan sikap sopan dan empati, meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu, kemudian segera mengoordinasikan penyelesaiannya kepada departemen terkait. Setelah permasalahan diselesaikan, Order Taker melakukan *follow up* kepada tamu untuk memastikan bahwa pelayanan telah diberikan sesuai dengan harapan tamu. Proses tindak lanjut ini merupakan bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu (Mariano & Samboh, 2025).

Di era digital, tanggung jawab Order Taker semakin berkembang dengan adanya penggunaan sistem informasi hotel (*Property Management System/PMS*) dan aplikasi operasional Housekeeping. Melalui sistem tersebut, Order Taker dapat memperbarui status kamar, mencatat permintaan tamu, memonitor progres pekerjaan, serta menghasilkan laporan operasional secara lebih cepat dan akurat. Penguasaan teknologi informasi menjadi salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang Order Taker agar mampu mendukung efektivitas operasional Housekeeping secara optimal (Dafillin & Wijoyo, 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tugas dan tanggung jawab Order Taker tidak hanya terbatas pada menerima telepon atau mencatat permintaan tamu, tetapi juga mencakup fungsi koordinasi, pengelolaan informasi, pembaruan data operasional, penanganan keluhan tamu, serta pengawasan terhadap penyelesaian setiap pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, Order Taker memiliki peran strategis dalam menjaga kelancaran operasional Housekeeping sekaligus mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

e. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan industri jasa, khususnya pada sektor perhotelan. Dalam industri hotel, pelayanan yang berkualitas tidak hanya dinilai dari kelengkapan fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan harapan tamu. Kualitas pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan tamu, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif hotel di tengah persaingan industri yang semakin ketat (Tjiptono, 2019).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah tingkat kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dengan pelayanan yang benar-benar diterima pelanggan (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima sama atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa dan kualitas pelayanan dinilai kurang baik. Oleh karena itu, perusahaan jasa perlu memahami kebutuhan dan harapan pelanggan agar mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.

Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan SERVQUAL. Model ini terdiri atas lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan secara luas untuk mengukur kualitas pelayanan pada berbagai industri jasa, termasuk industri perhotelan, karena mampu menggambarkan aspek-aspek pelayanan yang paling memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dimensi tangible (bukti fisik) berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, teknologi, serta penampilan karyawan dalam memberikan pelayanan. Dalam operasional Housekeeping, dimensi ini tercermin dari kebersihan kamar tamu, kelengkapan fasilitas kamar, kerapian area hotel, serta penampilan petugas Housekeeping yang selalu menjaga standar grooming sesuai ketentuan hotel. Kondisi fisik yang bersih, nyaman, dan terawat akan memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu sehingga meningkatkan persepsi terhadap kualitas pelayanan hotel (Tjiptono, 2019).

Dimensi reliability (keandalan) menunjukkan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada tamu. Pada Housekeeping Department, keandalan terlihat dari kemampuan Order Taker dalam menerima dan mencatat setiap permintaan tamu secara tepat, memperbarui status kamar tanpa kesalahan, serta memastikan seluruh permintaan disampaikan

kepada petugas yang bertanggung jawab. Keandalan juga ditunjukkan melalui kemampuan Room Attendant dalam menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) sehingga pelayanan yang diberikan memiliki kualitas yang konsisten (Lumbantobing et al., 2023).

Dimensi responsiveness (daya tanggap) merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan bersedia membantu pelanggan ketika membutuhkan pelayanan. Dalam penelitian ini, dimensi responsiveness memiliki hubungan yang sangat erat dengan peran Order Taker karena posisi tersebut menjadi pusat komunikasi Housekeeping. Order Taker dituntut mampu merespons setiap permintaan tamu dengan segera, mendistribusikan pekerjaan kepada petugas terkait, serta melakukan *follow up* hingga pelayanan selesai. Semakin cepat respons yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel (Mariano & Samboh, 2025).

Dimensi assurance (jaminan) berkaitan dengan kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta keyakinan kepada tamu melalui kompetensi, sopan santun, dan profesionalisme selama memberikan pelayanan. Dalam Housekeeping Department, assurance tercermin melalui kemampuan Order Taker dalam memberikan informasi yang jelas, menjaga kerahasiaan data tamu, bersikap sopan ketika menerima permintaan maupun keluhan, serta memastikan setiap pelayanan dilakukan sesuai standar operasional hotel. Sikap profesional tersebut akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Tjiptono, 2019).

Dimensi empathy (empati) menunjukkan kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan pelanggan serta memberikan perhatian secara personal kepada setiap tamu. Empati tidak hanya diwujudkan melalui keramahan, tetapi juga melalui kesediaan mendengarkan keluhan, memberikan solusi yang sesuai, serta memperlakukan setiap tamu dengan penuh perhatian tanpa membedakan latar belakang mereka. Dalam operasional Housekeeping, Order Taker harus mampu mendengarkan setiap permintaan tamu dengan sabar, memberikan respons yang sopan, serta memastikan kebutuhan tamu dipenuhi secara maksimal. Sikap empati tersebut menjadi salah satu faktor yang mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel (Septian & Wijoyo, 2024).

Penerapan kelima dimensi SERVQUAL dalam operasional Housekeeping akan memberikan dampak positif terhadap efektivitas pelayanan hotel. Pelayanan yang cepat, akurat, ramah, serta didukung oleh komunikasi yang baik antarbagian mampu mengurangi terjadinya kesalahan operasional maupun keluhan tamu. Selain itu, penerapan kualitas pelayanan secara konsisten juga akan meningkatkan citra hotel,

memperkuat kepercayaan pelanggan, serta menciptakan pengalaman menginap yang lebih memuaskan (Dafillin & Wijoyo, 2024).

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residences, kelima dimensi SERVQUAL telah diterapkan dalam operasional Housekeeping, khususnya pada bagian Order Taker. Dimensi tangible terlihat dari kebersihan dan kesiapan kamar sebelum ditempati tamu. Dimensi reliability tercermin melalui ketepatan pencatatan permintaan tamu dan pembaruan status kamar. Dimensi responsiveness diwujudkan melalui kecepatan Order Taker dalam merespons setiap permintaan tamu. Selanjutnya, dimensi assurance tampak dari sikap profesional, sopan, dan kemampuan memberikan informasi yang benar kepada tamu, sedangkan dimensi empathy ditunjukkan melalui perhatian serta kepedulian Order Taker dalam menangani setiap permintaan maupun keluhan tamu secara ramah dan penuh tanggung jawab.

Dengan demikian, teori SERVQUAL menjadi landasan yang relevan dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan yang diberikan oleh Order Taker dengan efektivitas operasional Housekeeping. Semakin baik penerapan dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dalam pelayanan Housekeeping, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diterima tamu. Kondisi tersebut pada akhirnya akan mendukung terciptanya operasional Housekeeping yang efektif sekaligus meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residences.

f. Komunikasi dalam Operasional Hotel

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, maupun instruksi dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif. Dalam organisasi jasa seperti hotel, komunikasi menjadi salah satu faktor yang menentukan kelancaran operasional karena hampir seluruh aktivitas pelayanan melibatkan koordinasi antarindividu maupun antardepartemen. Komunikasi yang efektif akan meminimalkan kesalahan penyampaian informasi, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu (Robbins & Judge, 2022).

Menurut Robbins dan Judge (2022), komunikasi merupakan proses transfer dan pemahaman makna dari satu individu kepada individu lain. Komunikasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, tetapi juga sebagai alat koordinasi, pengambilan keputusan, pemecahan masalah, dan pengendalian aktivitas organisasi. Oleh karena itu,

komunikasi yang efektif menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung keberhasilan operasional suatu organisasi.

Dalam industri perhotelan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena pelayanan yang diberikan melibatkan berbagai departemen yang saling berkaitan, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security, dan Laundry. Setiap permintaan tamu harus disampaikan secara cepat dan akurat kepada departemen yang bertanggung jawab agar pelayanan dapat diberikan sesuai dengan standar operasional hotel. Apabila terjadi kesalahan komunikasi, maka pelayanan kepada tamu dapat mengalami keterlambatan bahkan menimbulkan keluhan yang berdampak pada kepuasan tamu (Rumekso, 2009).

Pada Housekeeping Department, komunikasi dilakukan secara vertikal maupun horizontal. Komunikasi vertikal berlangsung antara Executive Housekeeper, Supervisor, dan staf Housekeeping dalam bentuk briefing, pemberian instruksi kerja, evaluasi pekerjaan, maupun pelaporan hasil kerja. Sementara itu, komunikasi horizontal dilakukan antarpegawai Housekeeping maupun dengan departemen lain seperti Front Office, Engineering, dan Laundry untuk memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan dengan baik (Andriani, 2021).

Order Taker merupakan bagian Housekeeping yang memiliki fungsi utama sebagai pusat komunikasi operasional. Setiap permintaan tamu yang diterima melalui telepon, aplikasi hotel, maupun informasi dari Front Office akan dicatat dan diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab. Selain itu, Order Taker juga melakukan koordinasi mengenai status kamar, permintaan *make up room*, tambahan amenities, *extra bed*, laundry, serta penanganan keluhan tamu. Dengan demikian, Order Taker berperan sebagai penghubung informasi antara tamu dengan seluruh departemen yang berkaitan sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat (Lumbantobing et al., 2023).

Komunikasi yang efektif dalam operasional Housekeeping harus memenuhi beberapa prinsip, yaitu kejelasan informasi, ketepatan penyampaian, kelengkapan data, ketepatan waktu, serta adanya umpan balik (*feedback*). Informasi yang disampaikan harus memuat nomor kamar, jenis permintaan, waktu permintaan, serta petugas yang bertanggung jawab agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan. Selain itu, Order Taker juga perlu melakukan *follow up* terhadap setiap permintaan tamu untuk memastikan bahwa pelayanan telah diselesaikan sesuai dengan kebutuhan tamu (Mariano & Samboh, 2025).

Perkembangan teknologi informasi turut mendukung efektivitas komunikasi dalam operasional hotel. Penggunaan *Property Management System* (PMS), telepon internal, *handy talkie* (HT), dan aplikasi komunikasi internal memungkinkan pertukaran informasi berlangsung

lebih cepat, akurat, dan terdokumentasi dengan baik. Pemanfaatan teknologi tersebut membantu mengurangi risiko miskomunikasi, mempercepat koordinasi antarbagian, serta meningkatkan efisiensi operasional Housekeeping (Dafillin & Wijoyo, 2024).

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residences, komunikasi menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran operasional Housekeeping. Seluruh permintaan tamu diterima oleh Order Taker, kemudian didistribusikan kepada Room Attendant, Laundry, Engineering, maupun departemen lain sesuai jenis pelayanan yang dibutuhkan. Setelah pekerjaan selesai, Order Taker kembali melakukan konfirmasi dan memperbarui status pekerjaan pada sistem hotel. Proses komunikasi yang berlangsung secara cepat, jelas, dan akurat tersebut berkontribusi terhadap peningkatan efektivitas operasional Housekeeping serta kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan elemen fundamental dalam operasional hotel karena menjadi penghubung antara tamu dengan seluruh departemen yang terlibat dalam pelayanan. Dalam penelitian ini, komunikasi memiliki hubungan yang erat dengan peran Order Taker sebagai pusat koordinasi Housekeeping. Semakin efektif komunikasi yang dilakukan oleh Order Taker, semakin baik pula koordinasi antarbagian sehingga operasional Housekeeping dapat berjalan secara efisien dan kualitas pelayanan kepada tamu dapat ditingkatkan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

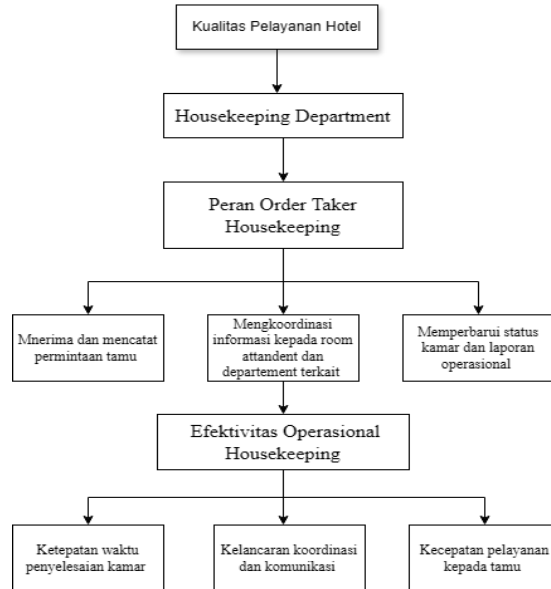
No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Lumbantobing, Lapotulo, Kurnia, & Simatupang (2023)	Peranan Order Taker Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional di Holiday Inn Resort Batam	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Order Taker memiliki peran penting sebagai pusat komunikasi antara tamu, Housekeeping, dan	Persamaan penelitian ini sama-sama membahas peran Order Taker pada Housekeeping. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus

				departemen lain. Ketepatan komunikasi dan koordinasi berpengaruh terhadap kelancaran operasional hotel.	penelitian, yaitu penelitian ini lebih menitikberatkan pada efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences.
2	Mariano & Samboh (2025)	Peran Order Taker Terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Shangri-La Jakarta	Deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa Order Taker berpengaruh terhadap kinerja Room Attendant melalui penyampaian informasi yang cepat, akurat, dan terkoordinasi sehingga pekerjaan menjadi lebih efektif.	Persamaannya membahas peran Order Taker dalam operasional Housekeeping. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada kinerja Room Attendant, sedangkan penelitian ini membahas efektivitas operasional Housekeeping secara keseluruhan.
3	Wardani & Pratiwi (2024)	Efektivitas Koordinasi Antar Departemen dalam Mendukung Layanan Housekeeping di Aston Inn Batu	Kualitatif Deskriptif	Penelitian menyimpulkan bahwa koordinasi yang baik antara Front Office dan Housekeeping mampu meningkatkan efisiensi operasional serta kepuasan	Persamaan penelitian terletak pada pembahasan mengenai koordinasi operasional Housekeeping. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus mengkaji peran Order Taker sebagai pusat komunikasi

				tamu. Namun, masih ditemukan kendala berupa miskomunikasi antarbagian	dalam Housekeeping.
4	Aulia, Darmaesti, & Sugiman (2024)	Implementation of Order-Taker SOP and Implications on Room Attendant Work Efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo	Deskriptif Kuantitatif	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP Order Taker yang baik dapat meningkatkan efisiensi kerja Room Attendant, mempercepat penyelesaian pekerjaan, dan mengurangi kesalahan komunikasi.	Persamaannya sama-sama membahas Order Taker dalam operasional Housekeeping. Perbedaannya, penelitian ini tidak hanya membahas SOP, tetapi juga menganalisis peran Order Taker terhadap efektivitas operasional Housekeeping secara menyeluruh.
5	Kartika (2025)	Peran Order Taker dalam Operasional Departemen Housekeeping di Hotel The Ritz-Carlton Bali	Kualitatif	penelitian menunjukkan bahwa Order Taker berperan sebagai penghubung utama antara tamu dan Housekeeping, sehingga mendukung efisiensi pelayanan serta meningkatkan kepuasan tamu.	Persamaan penelitian sama-sama membahas peran Order Taker dalam Housekeeping. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu Hotel The Ritz-Carlton Bali, sedangkan penelitian ini dilakukan di Aston Batam Hotel & Residences.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan hotel dipengaruhi oleh kinerja Housekeeping Department, khususnya peran Order Taker Housekeeping. Order Taker bertugas menerima dan mencatat permintaan tamu, mengkoordinasikan informasi kepada room attendant dan departemen terkait, serta memperbarui status kamar dan laporan operasional. Pelaksanaan tugas tersebut mendukung efektivitas operasional Housekeeping yang ditandai dengan ketepatan waktu penyelesaian kamar, kelancaran koordinasi dan komunikasi, serta kecepatan pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, semakin optimal peran Order Taker Housekeeping, maka semakin baik efektivitas operasional Housekeeping dan kualitas pelayanan hotel.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan **pendekatan kualitatif** dengan **jenis penelitian studi kasus**. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena mengenai peran Order Taker Housekeeping Department dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses kerja, komunikasi, koordinasi, serta berbagai kendala yang dihadapi Order Taker dalam menjalankan tugasnya melalui pengalaman dan kondisi nyata di lapangan.

Menurut Creswell dan Poth (2018), penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan yang digunakan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang diberikan individu atau kelompok terhadap suatu permasalahan sosial maupun fenomena tertentu. Penelitian kualitatif menghasilkan data dalam bentuk kata-kata, deskripsi, hasil observasi, serta hasil wawancara yang kemudian dianalisis untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti.

Jenis penelitian yang digunakan adalah **studi kasus**. Yin (2018) menyatakan bahwa studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak tampak secara jelas. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai suatu peristiwa, aktivitas, proses, maupun individu dengan memanfaatkan berbagai sumber data seperti observasi, wawancara, dokumentasi, dan arsip.

Dalam penelitian ini, studi kasus difokuskan pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Order Taker di Housekeeping Department Aston Batam Hotel & Residences. Penelitian mengkaji bagaimana Order Taker menjalankan fungsi sebagai pusat komunikasi dan koordinasi operasional, bagaimana proses penanganan permintaan dan keluhan tamu, kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping. Data penelitian diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan informan yang terkait, serta dokumentasi yang mendukung hasil penelitian.

Pemilihan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus diharapkan mampu menghasilkan gambaran yang mendalam mengenai kondisi nyata di

lapangan, sehingga temuan penelitian tidak hanya menjelaskan apa yang dilakukan oleh Order Taker, tetapi juga mengungkap alasan, proses, serta faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengembangan operasional Housekeeping maupun penelitian selanjutnya di bidang manajemen perhotelan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

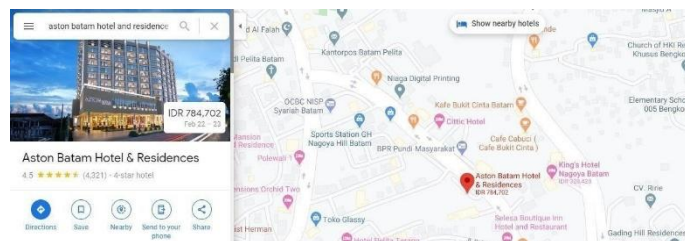
3.2.1 Lokasi Penelitian

Aston Batam Hotel & Residences merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di pusat Nagoya di kota Batam, provinsi kepulauan riau. Beralamatkan di Jalan Sriwijaya No.1 Komplek Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kode Pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan menggunakan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di nagoya dan 15 menit dari *harboubay ferry* terminal

Email : Bataminfo@AstonHotelsIndonesia.com

Telephone : +627784881888

Website : Batam.AstonHotelsInternational.com



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian

(sumber: scranshoot dari google maps)

3.2.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) disesuaikan dengan jenjang waktu semester dan ketersediaan pihak Hotel dan mempertimbangkan perkuliahan yang sedang diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan oleh jurusan. Dalam

melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan minimal 5 bulan dan maksimal 6 bulan yang dimulai pada tanggal 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026 di *Aston Batam Hotel & Residences*. Trainee diposisikan di bagian *Departement Housekeeping*. Meskipun demikian, lama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini ditentukan oleh kebijakan pada masing-masing dan ketersediaan pihak industri pada program studi yang menerima untuk pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah *Archipelago International Group*

Archipelago International atau disebut *AI* merupakan sebuah operator manajemen bercabang yang terbesar di Asia Tenggara, *Archipelago International* didirikan pada tahun 1997 dan sampai titik ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan Hotel, resort, dan villa yang sedang dioperasikan di berbagai negara seperti Indonesia, Malaysia, dan Philippines. *Archipelago International* menjadi salah satunya grup Hotel kedua di dunia, yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa-desa atlet di pertandingan International besar, Asian Games ke-18 pada tahun 2018. *Garand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, Fave Hotel, NEO, dan Kamuela* merupakan merek dari hotel-hotel yang dioperasikan oleh *Archipelago International*.

Gambar 3. 2 Brand yang dioperasikan oleh *Archipelago International*

(sumber: *website Archipelago International*, 2026)

2. Visi dan Misi *Archipelago International*

Visi: Menjadi yang dikenal secara mendunia sebagai perusahaan di bidang akomodasi yang dipilih oleh tamu, pemilik, dan karyawan

Misi: Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang,

menciptakan, dan mengelola hotel meraka menjadi yang terbaik di kelasnya.

3. Sejarah *Aston Batam Hotel & Residences*



Gambar 3. 3 *Aston Batam Hotel & Residences*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Aston Batam Hotel & Residences merupakan salah satu Hotel yang berasal dari manajemen *Archipelago International*. Aston batam merupakan kombinasi antara Hotel dan Apartement yang mana menjadi satu kawasan. Hotel yang berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 09 september 2017. *Aston Batam Hotel & Residences* memiliki 10 lantai pada gedung Hotel dengan 3 lift tamu dan 2 eskalator dan 22 lantai pada gedung Apartement dengan 2 lift, 1 lift tamu dan 1 service lift. Aston Batam Hotel & Residences memiliki 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung Hotel dan 65 kamar pada gedung Apartement. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih mulai dari tipe *superior*, *deluxe*, *family*, dan *suite room* di gedung Hotel dan beberapa kamar pada gedung Apartement.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap dengan standar internasional, termasuk *bed Hollywood twin* dan *double* serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bath tub* di dalam kamar. Fasilitas lain seperti *Basil Restaurant* yang menyediakan hidangan lokal dan mancanegara, *peppermint lounge* dan *gravity ten* untun tempat bersantai dan menikmati musik, dan memiliki 7 ruang pertemuan dan 1 grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan. Fasilitas lain yang paling wajib untuk Hotel berbintang 4 yaitu kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, dan terdapat area gym atau *fitness*, SPA, *whirlpool* dan sauna di lantai 10 pada gedung Hotel.

B. Fasilitas *Aston Batam Hotel & Residences*

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu in house dari Hotel Aston Batam & Residences yaitu :

Tabel 3. 1 Type Room Facilities

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
Superior	32 m2	Double	16
Deluxe	34 m2	Double or Single	200
Deluxe Premier	40,5 m2	Double	16
Deluxe Family	50 m2	Double or Single	8
Aston Sweet	76 m2	Double	8
Junior Sweet	76 m2	Double	14
Apartement 2 Bedroom	89,7 m2	Double	29
Apartement 4 Bedroom	117,5 m2	Double	22
Jumlah kamar			314

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu in house dari Hotel Aston Batam & Residences yaitu :

Berikut penjelasan dari tabel diatas adalah:

a. *Superior Room*



Gambar 3. 4 Superior Room

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Kamar tipe *superior* ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah 16 kamar dan luas 32 m2, tipe kasurnya yaitu *king size bed* dengan ukuran 200x200 cm. Terdapat standar *amenities*ny termasuk *shampoo*, *shower gell*, *handsoap*, *comb*, *shaving kit*, *sanitary bag*, *tissue toilet*, dan *faciel tissue*. Dan perlengkapan standar seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bath mat*, *hair driyer*, *laundry box*, *slippers*, *mineral water*, *tea*, *coffee*, *white suger*, *brown suger*, dan *creamer*.

b. *Deluxe Room*



Gambar 3. 5 *Deluxe Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dengan luas 34 m², dengan dua tipe Kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm) dan *twin size bed* (160x200 cm). Kamar ini berada di setiap lantai gedung hotel, fasilitas standar amenities dan suppliesnya sama dengan tipe kamar lainnya.

c. *Deluxe Premiere Room*



Gambar 3. 6 *Deluxe Premiere Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Tipe kamar ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen, kamar ini terletak di gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 16 unit dan luas kamar 40,5 m² serta tipe kasur *king size bed* (200x200 cm). Fasilitas standar amenities dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki mini kitchen dan tempat pencuci piring.

d. *Family Room*



Gambar 3. 7 *Family Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Kamar family merupakan kamar yang *highly requested* ketika musim liburan, karena banyak keluarga yang memilih kamar tipe ini. Kamar ini hanya dapat ditempati oleh 3 orang saja dan berada pada gedung hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki 2 tipe kamar dengan satu *king size bed* (200x200 cm) dengan *twin size bed* (160x200 cm) atau *triple single bed* dengan tiga kasur ukuran 160x200 cm. Fasilitas *amanities* dan *supliesnya* tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

e. *Aston Suite*



Gambar 3. 8 *Aston Suite*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Tipe kamar *suite room* ini paling sering di reservasi oleh para pemerintah dengan jabatan tinggi atau untuk owner dari pengusaha besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung hotel yang dibagi perlantainya. Luas kamar ini adalah 50,5 m² dengan tipe kasur *king size bed* (200x200 cm). *Suite room* memiliki ruang tamu dan rauang kamar yang terpisah. Standar *amanitiese* dan *supliesnya* tidak berbeda denga tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini di sediakan minibar nya tidak perlu mengeluarkan biaya jika tamu mengkonsumsinya.

f. Junior Suite Room

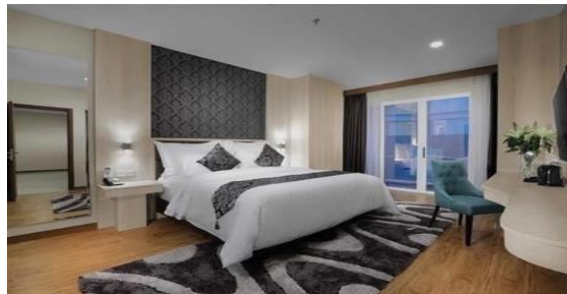


Gambar 3. 9 *Junior Suite Room*

sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Junior Suite Room berada di gedung apartemen dan memiliki satu kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini memiliki 14 unit saja dengan luas 76 m² dan memiliki tipe kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm). *Amanitiese* dan supliesnya tidak ada yang berbeda dengan kamar lainnya.

g. Two Bedroom Apartement



Gambar 3.10 *Two Bedroom Apartement*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Two bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini memiliki 29 unit saja dengan luas 89,7 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm) dan *twin size bed* (160x200 cm). *Amanitiese* dan supliesnya tidak ada yang berbeda dengan kamar lainnya.

h. There Bedroom Apratement



Gambar 3.11 *There Bedroom Apratement*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

There bedroom apratement merupakan kamar yang terluas di antara kamar apartemen lainnya. Kamar ini bisa memuat 6 sampai 7 orang dan berada di gedung apartemen yang mempunyai tiga kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 22 unit dengan luas 117,5 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu dua tipe kasur *king size bed* (200x200 cm) dan satu tipe kasur *twin size bed* (160x200 cm).

i. Swimming Pool



Gambar 3. 10 *Swimming Pool*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Swimming pool dari *Aston Batam Hotel & Residences* terletak di lantai lobby, tepatnya di depan *Basil Restaurant*. Kedalaman kolam renang untuk dewasa yaitu 1,4 m dan untuk anak-anak 0,4 m. Kolam renang ini hanya dapat diakses untuk tamu yang menginap dan tidak terbuka untuk umum. Jam aktivitas di kolam renang ini adalah pukul 06.00 s.d 20.00.

j. Basil Restaurant



Gambar 3. 11 *Basil Restaurant*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Basil restaurant adalah tempat sarapan untuk para tamu yang menginap, dimulai dari jam *weekday* (06.00-10.00) dan *weekend* (06.00-11.00). Restaurant ini menyajikan tipe sarapan *Asian* dan *Western* yang bersertifikat halal dan nikmat.

k. *Peppermint Lounge*



Gambar 3.14 *Peppermint Lounge*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Peppermint lounge tempat untuk santai yang berada di lantai lobby dan tepat didepan pintu masuk hotel. *Lounge* ini menyediakan berbagai jenis kue, makanan ringan, dan minuman berkafein maupun mocktail dengan berbagai macam promo setiap harinya yang berbeda-beda. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam. *Peppermint lounge Aston Batam Hotel and Residence* juga menawarkan pengalaman kopi premium melalui program *We Proudly Serve Sturbucks*. Kehadiran kopi sturbuck di *Peppermint Lounge* membuat layanan dan pengalaman luar biasa bagi tamu yang datang dan menginap.

l. *Gym dan Fitness Center*



Gambar 3. 12 *Gym dan Fitness Center*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Gym dan Fitness merupakan area berolahraga yang berada di gedung hotel lantai 10 yang digunakan untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Gym dan Fitness* area ini dibuka juga untuk umum dengan membuat member gym terlebih dahulu, tamu dapat memilih periode lamanya berolahraga di *Gym dan Fitness center Aston Batam Hotel & Residences*.

m. Gravity Ten Bar



Gambar 3.16 *Gravity Ten Bar*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Gravity Ten atau G10 bar terletak di gedung hotel lantai 10. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan, di area ini tamu dapat mencoba berbagi minuman beralkohol atau *coctails*. Gravity Ten Bar ini buka pada pukul 06.00 sampai pukul 21.00.

n. Whirlpool dan sauna



Gambar 3. 13 *Whirlpool dan Sauna*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Whirlpool dan sauna terletak di gedung hotel lantai 10 dan dapat di akses oleh tamu hotel yang menginap maupun tamu umum. *Membership gym* juga dapat menggunakan fasilitas *whirlpool* dan *sauna* jika ingin menggunakan fasilitasnya.

o. *Meeting Room*

Tabel 3. 2 Meeting Room

Name of Meeting Room	Size	Cocktail	Classroom	Theatre	Round Table	u-shape
Violet	42 m2	30	15	50	40	20
Garbera	38.5 m2	10	15	20	20	-
Pink rose	68.8 m2	30	45	50	40	36
Dahlia	98 m2	40	50	80	60	60
Lily	105 m2	50	65	120	80	60
Orchid	105 m2	50	65	120	80	60
Cypress	375 m2	200	180	300	220	100

Grand lotus ballroom	589 m2	1000	400	1200	500	300
-------------------------	-----------	------	-----	------	-----	-----

p. Other facilities

1. *Taxi service*
2. *Shuttle bus* untuk pusat perbelanjaan (BCS Mall, Grand Batam Mall, dan Nagoya Hill) dalam waktu tertentu
3. *24 hour frontdesk*
4. Musholla atau tempat ibadah
5. *Laundry service*
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*
7. *24 hour free-wifi up to 100 mbps*
8. *55 TV channels*

C. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang dipilih oleh suatu perusahaan atau organisasi sangat tergantung kepada ukuran, tujuan, strategi dan lingkungan bisnisnya. Berikut contoh *Organizational Chart Aston Batam Hotel & Residences*:



Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Perusahaan

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut :

a. *Owner*

Owner adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. *Owner* bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang *owner* tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para *owner* juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

b. *General Manager*

General Manager merupakan salah satu jabatan tertinggi yang ada di hotel, tugas dan tanggung jawabnya adalah terciptanya kelancaran operasional secara keseluruhan di hotel dan menerima laporan-laporan dari setiap struktur hotel, membuat perencanaan hotel, menggerakkan dan mengendalikan setiap kegiatan perusahaan tercapai, sebagai pemimpin yang mempunyai hak penuh dalam memutuskan setiap kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, memberikan bimbingan kepada seluruh karyawan hotel.

c. *Assistant Executive Manager*

Assistant Executive Manager bertanggung jawab dengan tugas untuk menjaga, dan berkoordinasi antara semua departemen serta menjadwalkan waktu kerja karyawan, menyelesaikan masalah pelanggan dan mengatur ketepatan saat pembagian gaji karyawan.

d. *Human Resource Department*

Human Resource Department merupakan departemen di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan, bagian ini bertugas mengepalai masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi, dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini bertugas memberikan pelatihan (*training*) kepada calon

karyawan. Pelatihan dilaksanakan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampiulannya.

e. *Accounting Departement*

Accounting dipimpin oleh seorang *Chief Accountant* dan dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. *Chief Accountant* ini bertugas untuk mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Chief Accountant* mengepali 4 bagian antara lain:

1. *Book Keeping*
2. *Income Audit*
3. *Cost Control*
4. *Purchasing*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Departement* adalah :

1. Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
2. Melaksanakan inventaris perusahaan
3. Menyusun tarif segala penjualan
4. Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan
5. Mengecek semua pembukuan keuangan

f. *Sales & Marketing Departement*

Sales & Marketing Departement memegang peran penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel, sesuai denggan Namanya *Sales and marketing* yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian servis yang memuaskan.

g. *Front Office Departement*

Front Office Departement merupakan pusat kegiatan hotel, dari *front office* inilah datangnya informasi-informasi, intruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di *front office* inilah para tamu akan mendapatkan kesan petama sekaligus

sekaligus kesan terakhirnya. *Front office departement* dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

h. *Housekeeping Departement*

Housekeeping Departement bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan *guest room* dan *guest supplies*. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan *public area* di hotel merupakan tanggung jawab *housekeeping departement*. Dalam menjalankan tugasnya, *housekeeping* dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Housekeeper Supervisor*.

i. *Food and Baverage Service Departement*

Food and Baverage Service Departement meliputi *Restuarant Room Service*, *Bar & Lounge*, dan *Banguet*. *F&B Service* merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat oleh *F&B Product*. Restoran dan bar mengutamakan servis dan pelayanan kepada tamu, tata cara greeting, sikap saat mempersilahkan tamu atau cara taking order sangat penting. Sesuai dengan namanya *Food and Baverage*, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman, baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di bar dan restoran. *Food and Baverage Service* berada di bawah pengawasan *Food and Baverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager*, *Bar and Lounge Manager*, dan beberapa *Supervisor*.

j. *Food and Baverage Product Departement*

Food and Baverage Product Departement adalah salah satu bagian divisi yang memiliki tugas untuk menangani pengelolaan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang *F&B Product* dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu *Hot Kitchen* dan *Pastry dan Bakery*. *Hot Kitchen* merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti *main course*, *soup*, *salad*, sementara itu, *Pastry and Bakery* adalah produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. *Food and Baverage Product* berada dibawah pengawasan *Chef Manager* dan dibantu oleh *Assistant Chef Manager*.

k. *Engineering Departement*

Engineering Departement adalah bagian yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan lancar dan baik. *Engineering Departement* dipimpin oleh seorang *Chief Engineer*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah kegiatan operasional Housekeeping Department, khususnya petugas Order Taker di Aston Batam Hotel & Residences. Objek yang dikaji adalah pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Order Taker dalam mendukung kelancaran operasional housekeeping. Fokus pembahasan meliputi proses penerimaan permintaan tamu (*guest request*), koordinasi dengan Room Attendant dan departemen terkait, pencatatan informasi operasional, pembaruan status kamar, serta penanganan keluhan tamu selama kegiatan magang berlangsung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam studi kasus ini diperoleh melalui beberapa teknik sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas kerja Order Taker selama pelaksanaan Magang Berdampak. Penulis ikut terlibat dalam kegiatan operasional sehingga dapat memahami proses kerja, alur komunikasi, serta koordinasi yang dilakukan dengan bagian lain di Housekeeping Department.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan Housekeeping Supervisor, Order Taker, Room Attendant, serta beberapa karyawan yang berkaitan dengan operasional housekeeping. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai tugas, tanggung jawab, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung berupa foto kegiatan magang, struktur organisasi, Standard Operating Procedure (SOP), logbook housekeeping, worksheet, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Order Taker. Dokumentasi ini digunakan sebagai pendukung hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian disusun, dipilih, serta dikelompokkan sesuai dengan fokus studi kasus. Selanjutnya, data dianalisis dengan membandingkan kondisi yang ditemukan di lapangan dengan teori yang berkaitan dengan operasional Housekeeping dan peran Order Taker. Hasil analisis kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang sistematis sehingga dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana peran Order Taker dalam mendukung kelancaran operasional Housekeeping Department di Aston Batam Hotel & Residences.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residences, penulis ditempatkan pada Housekeeping Department, khususnya pada bagian Order Taker. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan kegiatan magang, diketahui bahwa Order Taker memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional Housekeeping. Posisi ini menjadi salah satu pusat komunikasi yang menghubungkan tamu dengan Housekeeping serta menghubungkan Housekeeping dengan departemen lain yang berkaitan dengan kebutuhan tamu. Dalam kegiatan operasional sehari-hari, Order Taker bertugas menerima berbagai permintaan tamu (guest request), baik melalui telepon maupun secara langsung. Permintaan tersebut dapat berupa permintaan tambahan handuk, amenities, linen, extra bed, baby cot, make up room, laundry, maupun kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan kenyamanan tamu. Setiap permintaan yang diterima harus dicatat secara lengkap agar dapat diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Order Taker, seluruh permintaan tamu dicatat pada logbook dan sistem hotel. Pencatatan dilakukan untuk memastikan bahwa informasi mengenai nomor kamar, jenis permintaan, waktu permintaan, serta waktu penyelesaian dapat dipantau dengan baik. Selain pencatatan, Order Taker juga melakukan koordinasi dengan Room Attendant, Supervisor, Laundry, Engineering, Front Office, maupun departemen lain apabila permintaan tamu membutuhkan penanganan dari bagian tersebut. Order Taker juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan follow up terhadap permintaan tamu. Setelah informasi diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab, Order Taker memantau proses penyelesaian sampai permintaan tersebut selesai. Follow up diperlukan agar tidak terjadi permintaan tamu yang terlewat serta untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tamu. Selain menangani guest request, Order Taker juga berperan dalam memperbarui status kamar pada sistem operasional hotel. Status kamar diperbarui berdasarkan informasi yang diterima dari Room Attendant atau Supervisor. Ketelitian dalam proses ini sangat diperlukan karena perubahan status kamar berkaitan dengan kelancaran operasional Housekeeping dan koordinasi dengan Front Office. Berdasarkan hasil wawancara, kesalahan dalam melakukan update status kamar dapat menimbulkan permasalahan pada proses operasional hotel. Kondisi pekerjaan Order Taker menjadi lebih kompleks ketika tingkat hunian hotel

tinggi. Pada kondisi tersebut, jumlah permintaan tamu meningkat dan beberapa permintaan dapat masuk dalam waktu yang hampir bersamaan. Order Taker harus mampu menentukan prioritas, mencatat informasi dengan benar, menyampaikan informasi kepada bagian terkait, serta melakukan follow up terhadap permintaan yang sedang dikerjakan. Oleh karena itu, pekerjaan Order Taker membutuhkan kemampuan komunikasi, ketelitian, manajemen waktu, dan kemampuan bekerja sama dengan berbagai bagian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Executive Housekeeper, Order Taker memiliki posisi yang sangat penting dalam operasional Housekeeping karena arus informasi banyak berpusat pada posisi tersebut. Apabila informasi tidak disampaikan dengan baik atau terjadi keterlambatan komunikasi, maka proses pelayanan kepada tamu juga dapat mengalami keterlambatan. Dengan demikian, gambaran umum kasus dalam studi kasus ini menunjukkan bahwa Order Taker bukan hanya berfungsi sebagai penerima telepon atau pencatat permintaan tamu, tetapi juga sebagai pusat komunikasi, koordinasi, pengelolaan informasi, pemantauan pelayanan, dan pendukung kelancaran operasional Housekeeping Department di Aston Batam Hotel & Residences.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan keterlibatan langsung penulis selama melaksanakan PLI, ditemukan beberapa hal yang berkaitan dengan peran Order Taker dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping.

1. Order Taker sebagai pusat penerimaan dan penyampaian guest request

Temuan pertama menunjukkan bahwa Order Taker berperan sebagai pusat penerimaan berbagai permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan Housekeeping. Permintaan tamu dapat disampaikan melalui telepon maupun secara langsung kepada petugas. Permintaan tersebut kemudian dicatat dan diteruskan kepada bagian yang bertanggung jawab. Permintaan yang berkaitan dengan kebutuhan kamar biasanya dikoordinasikan dengan Room Attendant, sedangkan permintaan tertentu yang berkaitan dengan fasilitas atau pelayanan departemen lain diteruskan kepada bagian yang sesuai. Berdasarkan hasil observasi, pencatatan guest request dilakukan pada logbook dan sistem hotel. Informasi yang dicatat meliputi nomor kamar, jenis permintaan, waktu permintaan, serta perkembangan penyelesaian pelayanan. Sistem pencatatan tersebut membantu Order Taker dalam mengontrol permintaan yang masuk sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih teratur.

2. Order Taker sebagai penghubung dan koordinator antarbagian

Temuan kedua adalah pentingnya peran Order Taker dalam koordinasi antarbagian. Order Taker menjadi penghubung antara tamu dengan Housekeeping serta antara Housekeeping dengan departemen lain. Setelah menerima permintaan tamu, Order Taker menyampaikan informasi kepada petugas yang bertanggung jawab menggunakan sarana komunikasi yang tersedia, seperti telepon internal maupun HT. Setelah informasi disampaikan, Order Taker melakukan monitoring terhadap proses penyelesaian. Berdasarkan hasil wawancara dengan Order Taker, komunikasi dengan Room Attendant dilakukan untuk mendistribusikan permintaan tamu, sedangkan untuk kebutuhan yang berkaitan dengan Engineering atau Front Office, Order Taker melakukan koordinasi dengan departemen tersebut. Koordinasi yang baik membantu mempercepat penyampaian informasi dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Sebaliknya, apabila terjadi keterlambatan dalam menyampaikan informasi, maka pelayanan kepada tamu juga berpotensi mengalami keterlambatan.

3. Ketelitian dalam pencatatan dan pengelolaan informasi

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa ketelitian merupakan salah satu kemampuan yang sangat penting bagi seorang Order Taker. Setiap permintaan tamu harus dicatat secara lengkap agar dapat ditindaklanjuti sesuai kebutuhan. Informasi yang perlu diperhatikan antara lain nomor kamar, nama tamu, jenis permintaan, waktu permintaan, petugas yang menangani, serta waktu penyelesaian. Kesalahan dalam mencatat salah satu informasi tersebut dapat menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan permintaan tamu. Berdasarkan hasil observasi, Order Taker melakukan pencatatan pada logbook serta sistem hotel. Pencatatan pada logbook juga berfungsi sebagai antisipasi apabila terjadi kendala pada sistem. Berdasarkan wawancara, Order Taker mencatat waktu permintaan dan waktu penyelesaian sehingga proses pelayanan dapat dipantau dengan lebih jelas.

4. Penanganan keluhan tamu

Temuan selanjutnya berkaitan dengan penanganan keluhan tamu. Dalam pelaksanaan operasional Housekeeping, terdapat beberapa kondisi yang dapat menyebabkan tamu menyampaikan keluhan, seperti keterlambatan pelayanan, permintaan make up room yang belum dikerjakan, kekurangan amenities, maupun permasalahan fasilitas kamar. Ketika menerima keluhan, Order Taker terlebih dahulu mendengarkan keluhan tamu dengan baik tanpa memotong pembicaraan. Selanjutnya, Order Taker

meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu, mencatat informasi keluhan, kemudian menyampaikan permasalahan kepada Supervisor atau departemen terkait. Setelah permasalahan ditindaklanjuti dan diselesaikan, Order Taker melakukan follow up kepada tamu untuk memastikan bahwa keluhan telah teratasi. Proses tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak hanya berfokus pada penerimaan laporan, tetapi juga pada tindak lanjut sampai masalah selesai.

5. Pembaruan status kamar

Order Taker juga memiliki tanggung jawab dalam melakukan pembaruan status kamar pada sistem hotel. Status kamar harus diperbarui berdasarkan informasi dari Room Attendant atau Supervisor. Berdasarkan hasil wawancara, status kamar yang digunakan dalam operasional antara lain occupied, vacant, on-change, inspection, dan clean. Order Taker tidak melakukan perubahan status kamar secara sembarangan, tetapi menunggu informasi dari petugas yang bertanggung jawab. Hal ini dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan informasi yang dapat berdampak pada operasional Front Office. Ketelitian dalam memperbarui status kamar menjadi penting karena informasi tersebut digunakan untuk mengetahui kondisi kamar dan mendukung koordinasi antara Housekeeping dengan Front Office.

6. Perbedaan beban kerja pada kondisi okupansi tinggi

Temuan berikutnya adalah adanya perbedaan beban kerja Order Taker berdasarkan kondisi okupansi hotel. Pada saat okupansi tinggi, jumlah permintaan tamu meningkat sehingga pekerjaan Order Taker menjadi lebih padat. Berdasarkan hasil wawancara, pada kondisi okupansi tinggi telepon dapat berdering secara terus-menerus dan beberapa permintaan tamu dapat diterima dalam waktu yang hampir bersamaan. Kondisi tersebut menuntut Order Taker untuk bekerja lebih cepat namun tetap teliti. Sebaliknya, pada saat okupansi lebih rendah, jumlah permintaan relatif lebih mudah untuk dikelola. Temuan tersebut menunjukkan bahwa tingkat okupansi berpengaruh terhadap beban kerja Order Taker sehingga kemampuan menentukan prioritas menjadi penting dalam menjaga efektivitas pelayanan.

7. Penggunaan sistem dan pencatatan manual

Dalam melaksanakan pekerjaan, Order Taker menggunakan sistem hotel sekaligus pencatatan manual melalui logbook. Sistem hotel digunakan untuk memperbarui informasi operasional dan membantu proses pencatatan, sedangkan logbook digunakan sebagai catatan pendukung. Berdasarkan wawancara, pencatatan pada dua media tersebut dilakukan sebagai bentuk pengamanan informasi apabila terjadi gangguan pada sistem. Dengan

demikian, informasi mengenai permintaan tamu dan aktivitas operasional tetap dapat ditelusuri.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, terdapat beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas operasional Housekeeping Department, khususnya pada pelaksanaan tugas Order Taker.

1. Tingginya jumlah permintaan tamu pada saat okupansi tinggi

Permasalahan pertama adalah meningkatnya jumlah permintaan tamu ketika tingkat hunian hotel tinggi. Pada kondisi tersebut, Order Taker harus menerima banyak permintaan dalam waktu yang berdekatan, mencatat informasi, menyampaikan permintaan kepada petugas terkait, serta melakukan follow up secara bersamaan. Kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko keterlambatan pelayanan apabila Order Taker tidak mampu menentukan prioritas. Permintaan yang bersifat mendesak harus mendapatkan perhatian terlebih dahulu, sedangkan permintaan lainnya tetap harus dicatat dan dipantau agar tidak terlewat. Dengan demikian, kemampuan manajemen waktu dan pengaturan prioritas menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga efektivitas kerja Order Taker.

2. Komunikasi dan koordinasi antar departemen

Permasalahan kedua berkaitan dengan komunikasi antarbagian. Order Taker tidak dapat menyelesaikan seluruh permintaan tamu seorang diri sehingga membutuhkan koordinasi dengan Room Attendant, Supervisor, Laundry, Engineering, Front Office, maupun bagian lainnya. Apabila informasi yang disampaikan kurang jelas atau terlambat diterima, maka petugas yang menangani permintaan juga akan terlambat memberikan pelayanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan tamu menunggu lebih lama dan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, komunikasi harus dilakukan secara singkat, jelas, lengkap, dan tepat sasaran. Informasi mengenai nomor kamar, jenis permintaan, serta tingkat urgensi harus disampaikan dengan benar kepada petugas terkait.

3. Ketelitian dalam pencatatan informasi

Permasalahan berikutnya adalah risiko kesalahan dalam pencatatan. Order Taker menangani banyak informasi dalam waktu yang relatif singkat sehingga terdapat kemungkinan terjadi kesalahan apabila tidak dilakukan pengecekan ulang. Kesalahan nomor kamar, jenis permintaan, maupun waktu permintaan dapat menyebabkan pelayanan diberikan secara tidak

tepat. Hal tersebut bukan hanya menghambat pekerjaan Room Attendant, tetapi juga dapat menurunkan kualitas pelayanan yang diterima tamu. Untuk mengurangi risiko tersebut, diperlukan kebiasaan melakukan konfirmasi ulang terhadap informasi yang diterima sebelum permintaan diteruskan kepada petugas terkait.

4. Penanganan keluhan dan karakter tamu yang berbeda

Order Taker juga menghadapi tantangan dalam menangani tamu dengan karakter dan kebutuhan yang berbeda. Setiap tamu memiliki cara komunikasi dan tingkat ekspektasi yang berbeda terhadap pelayanan. Dalam kondisi tertentu, tamu dapat menyampaikan keluhan karena pelayanan yang dianggap terlalu lama atau belum sesuai dengan harapan. Order Taker harus mampu menjaga sikap profesional, mendengarkan keluhan dengan baik, menunjukkan empati, dan memberikan informasi yang jelas mengenai tindak lanjut permasalahan. Kemampuan komunikasi menjadi semakin penting ketika berhadapan dengan tamu asing yang menggunakan bahasa Inggris. Oleh karena itu, penguasaan komunikasi dasar dalam bahasa Inggris menjadi salah satu kemampuan pendukung bagi Order Taker.

5. Ketelitian dalam pembaruan status kamar

Pembaruan status kamar juga memiliki potensi permasalahan apabila informasi yang diterima tidak sesuai dengan kondisi aktual kamar. Order Taker harus memastikan bahwa perubahan status kamar didasarkan pada informasi dari Room Attendant atau Supervisor. Kesalahan dalam melakukan update dapat menyebabkan ketidaksesuaian informasi antara Housekeeping dan Front Office. Oleh karena itu, komunikasi dan konfirmasi sebelum melakukan update menjadi bagian penting dalam menjaga ketepatan data operasional.

6. Beban kerja dan multitasking

Order Taker harus melakukan beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan, seperti menerima telepon, mencatat permintaan, menghubungi Room Attendant, memperbarui sistem, menjawab pertanyaan tamu, dan melakukan follow up. Kemampuan multitasking memang diperlukan, tetapi apabila beban kerja terlalu tinggi tanpa pengaturan prioritas yang baik, maka konsentrasi dan ketelitian dapat menurun. Oleh sebab itu, pengelolaan pekerjaan berdasarkan tingkat urgensi menjadi salah satu cara untuk menjaga efektivitas operasional.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas Order Taker di Aston Batam Hotel & Residences sesuai dengan konsep Order Taker sebagai pusat komunikasi dan koordinasi dalam Housekeeping Department. Berdasarkan teori yang digunakan dalam BAB II, Order Taker memiliki tugas menerima permintaan tamu, mencatat informasi, meneruskan permintaan kepada petugas terkait, melakukan koordinasi, serta memastikan permintaan tersebut telah diselesaikan. Temuan di lapangan memperlihatkan bahwa fungsi tersebut memang dilakukan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Order Taker menerima permintaan tamu, mencatatnya pada logbook dan sistem hotel, kemudian meneruskan informasi kepada Room Attendant atau departemen terkait. Setelah itu, Order Taker melakukan follow up untuk memastikan permintaan telah selesai. Dengan demikian, hasil observasi memperkuat teori bahwa Order Taker memiliki posisi strategis dalam mendukung kelancaran operasional Housekeeping. Hal tersebut juga sesuai dengan hasil wawancara dengan Order Taker yang menjelaskan bahwa tugas sehari-hari meliputi menerima telepon, mencatat permintaan tamu, menginformasikan permintaan kepada Room Attendant, melakukan follow up, memperbarui status kamar, membuat laporan harian, serta membantu koordinasi dengan departemen lain. Dari sisi efektivitas operasional, peran Order Taker terlihat dari kemampuannya mengatur arus informasi. Informasi yang diterima dari tamu harus segera diteruskan kepada petugas yang tepat agar pekerjaan dapat dilakukan tanpa menunggu terlalu lama. Dengan demikian, Order Taker berperan dalam mengurangi hambatan komunikasi yang dapat mengganggu proses kerja Housekeeping. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang digunakan dalam studi kasus Fia yang menjelaskan pentingnya komunikasi dan koordinasi dalam operasional Housekeeping. Perbedaan, studi kasus ini lebih menitikberatkan pada Order Taker sebagai pusat komunikasi dan pengelolaan informasi dalam kegiatan operasional Housekeeping di Aston Batam Hotel & Residences.

Dari perspektif kualitas pelayanan, hasil studi kasus juga dapat dikaitkan dengan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Pada pekerjaan Order Taker, dimensi yang paling terlihat adalah reliability dan responsiveness. Dimensi **reliability** terlihat dari kemampuan Order Taker dalam memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Ketepatan tersebut tercermin dalam pencatatan nomor kamar, jenis permintaan, waktu permintaan, penyampaian informasi kepada petugas terkait, serta pembaruan status kamar. Kesalahan dalam pencatatan maupun penyampaian informasi dapat menyebabkan pelayanan tidak sesuai dengan kebutuhan tamu. Dimensi **responsiveness** terlihat dari kemampuan Order Taker dalam memberikan respons terhadap

permintaan tamu secara cepat. Setiap permintaan harus segera dicatat dan diteruskan kepada petugas terkait. Pada kondisi okupansi tinggi, responsiveness menjadi semakin penting karena jumlah permintaan meningkat dan waktu pelayanan menjadi lebih terbatas. Dimensi **assurance** dapat dilihat dari sikap profesional Order Taker ketika memberikan informasi dan menangani keluhan tamu. Tamu membutuhkan kepastian bahwa permintaannya telah diterima dan sedang ditindaklanjuti. Oleh karena itu, kemampuan memberikan informasi yang jelas dan menunjukkan sikap profesional dapat meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan Housekeeping. Dimensi **empathy** terlihat ketika Order Taker mendengarkan keluhan tamu dengan baik, meminta maaf atas ketidaknyamanan, serta melakukan follow up setelah permasalahan diselesaikan. Sikap tersebut menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan tamu dan membantu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih baik. Sementara itu, dimensi **tangibles** dalam konteks Order Taker dapat dikaitkan dengan ketersediaan fasilitas kerja, sistem operasional, perangkat komunikasi, serta penampilan profesional petugas. Fasilitas kerja yang mendukung dapat membantu Order Taker menjalankan tugas dengan lebih efektif. Dengan demikian, hasil studi kasus menunjukkan bahwa efektivitas operasional Housekeeping tidak hanya dipengaruhi oleh pekerjaan teknis seperti pembersihan kamar, tetapi juga oleh kemampuan Order Taker dalam mengelola informasi dan komunikasi. Ketika informasi diterima, dicatat, disampaikan, dan ditindaklanjuti secara tepat, proses kerja bagian lain dapat berjalan lebih terkoordinasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Executive Housekeeper yang menyebutkan bahwa Order Taker merupakan bagian yang sangat penting dalam arus informasi Housekeeping, dapat dipahami bahwa keberhasilan pekerjaan Order Taker memiliki hubungan langsung dengan kelancaran pekerjaan bagian lainnya. Apabila informasi terkoordinasi dengan baik, pekerjaan dapat dilakukan secara lebih efektif. Sebaliknya, miskomunikasi dapat menyebabkan keterlambatan dan menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hasil studi kasus ini memiliki kesesuaian dengan teori dan penelitian terdahulu yang telah digunakan. Order Taker berperan sebagai pusat komunikasi, koordinasi, pencatatan, dan pengendalian informasi yang mendukung efektivitas operasional Housekeeping Department.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis permasalahan, terdapat beberapa solusi dan rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional Order Taker di Aston Batam Hotel & Residences.

1. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antarbagian

Koordinasi antara Order Taker, Room Attendant, Supervisor, Laundry, Engineering, Front Office, dan departemen terkait perlu terus ditingkatkan. Setiap permintaan yang diterima harus disampaikan dengan informasi yang lengkap dan jelas. Penggunaan HT, telepon internal, serta sistem hotel perlu dimanfaatkan secara optimal agar informasi dapat diterima oleh petugas terkait dalam waktu yang cepat. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan maupun kesalahan pelayanan.

2. Melakukan pengecekan ulang informasi

Untuk mengurangi kesalahan pencatatan, Order Taker disarankan melakukan konfirmasi ulang terhadap informasi yang diterima dari tamu sebelum permintaan diteruskan kepada petugas terkait. Pengecekan terutama dilakukan terhadap nomor kamar, jenis permintaan, jumlah barang yang dibutuhkan, waktu permintaan, serta informasi khusus lainnya. Langkah sederhana tersebut dapat membantu mencegah kesalahan pelayanan.

3. Menerapkan skala prioritas pada saat okupansi tinggi

Pada saat tingkat hunian hotel tinggi, Order Taker perlu mengelompokkan permintaan berdasarkan tingkat urgensi. Permintaan yang berkaitan dengan keselamatan, keluhan mendesak, kebutuhan khusus, atau kebutuhan yang memiliki batas waktu tertentu perlu mendapatkan prioritas. Sementara itu, permintaan yang tidak mendesak tetap dicatat dan dimonitor agar tidak terlupakan. Pengaturan prioritas dapat membantu Order Taker mengelola beban kerja ketika jumlah permintaan meningkat.

4. Meningkatkan kemampuan komunikasi dan pelayanan

Order Taker perlu memiliki kemampuan komunikasi yang baik karena berhubungan langsung dengan tamu maupun karyawan dari departemen lain. Pelatihan komunikasi, pelayanan prima, penanganan keluhan, serta komunikasi bahasa Inggris dapat diberikan secara berkala. Peningkatan kemampuan tersebut diharapkan dapat membantu Order Taker menghadapi berbagai karakter tamu dan memberikan pelayanan dengan sikap yang ramah, sopan, tenang, dan profesional.

5. Mengoptimalkan pencatatan logbook dan sistem hotel

Pencatatan pada logbook dan sistem hotel perlu dilakukan secara konsisten. Setiap permintaan yang masuk sebaiknya dicatat segera sehingga tidak ada informasi yang terlewat. Pencatatan waktu permintaan dan waktu

penyelesaian juga perlu dipertahankan karena dapat membantu proses monitoring dan evaluasi pelayanan. Penggunaan dua media pencatatan sebagaimana dilakukan oleh Order Taker dapat dipertahankan sebagai langkah antisipasi ketika terjadi kendala pada sistem.

6. Melakukan follow up secara konsisten

Follow up menjadi bagian penting dalam memastikan bahwa permintaan tamu benar-benar telah diselesaikan. Order Taker tidak cukup hanya meneruskan permintaan kepada petugas terkait, tetapi perlu memastikan pekerjaan telah selesai. Follow up juga dapat dilakukan kepada tamu untuk memastikan bahwa kebutuhan mereka telah terpenuhi. Dengan demikian, tamu merasa diperhatikan dan pelayanan dapat dikontrol sampai tahap akhir.

7. Melakukan evaluasi operasional secara berkala

Evaluasi terhadap pelaksanaan tugas Order Taker dapat dilakukan secara berkala melalui briefing, evaluasi supervisor, maupun pembahasan terhadap kendala yang muncul selama operasional. Evaluasi dapat mencakup jumlah dan jenis permintaan tamu, keterlambatan pelayanan, kesalahan pencatatan, kendala koordinasi, serta keluhan yang diterima. Hasil evaluasi dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki sistem kerja dan meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping.

8. Mempertahankan pencatatan ganda sebagai bentuk pengamanan informasi

Berdasarkan hasil wawancara, Order Taker melakukan pencatatan pada logbook manual dan sistem hotel. Pencatatan tersebut dapat dipertahankan selama tidak menambah beban kerja secara berlebihan karena berfungsi sebagai backup informasi ketika sistem mengalami gangguan. Dengan adanya pencatatan yang lengkap, informasi mengenai guest request, waktu pelayanan, dan penyelesaian pekerjaan dapat ditelusuri kembali apabila diperlukan untuk evaluasi atau penyelesaian permasalahan. Berdasarkan rekomendasi tersebut, peningkatan efektivitas operasional Order Taker tidak hanya membutuhkan kemampuan individu, tetapi juga dukungan sistem kerja, komunikasi antarbagian, fasilitas operasional, serta pengawasan dari pihak Housekeeping. Dengan adanya koordinasi yang baik, pencatatan yang akurat, pengaturan prioritas, serta penerapan SOP secara konsisten, Order Taker dapat menjalankan perannya secara lebih efektif dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping Department di Aston Batam Hotel & Residences.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan selama pelaksanaan Magang Berdampak di Aston Batam Hotel & Residences pada Housekeeping Department bagian Order Taker, dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Order Taker memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional Housekeeping Department. Tugas utama Order Taker tidak hanya menerima permintaan tamu, tetapi juga mencatat, mengoordinasikan, dan memastikan setiap permintaan dapat ditindaklanjuti oleh bagian yang bertanggung jawab sesuai dengan standar operasional hotel.
2. Kelancaran operasional housekeeping sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi yang baik antara Order Taker dengan Room Attendant, Supervisor, Front Office, Engineering, Laundry, serta departemen lainnya. Komunikasi yang efektif dapat mempercepat penyelesaian pekerjaan dan meminimalkan kesalahan dalam pelayanan kepada tamu.
3. Selama pelaksanaan magang, penulis menemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi, keterlambatan penyampaian informasi, serta tantangan dalam menangani berbagai karakter tamu. Namun, kendala tersebut dapat diatasi melalui kerja sama tim, pengaturan prioritas pekerjaan, serta komunikasi yang baik antarbagian.
4. Pengalaman selama magang memberikan pemahaman bahwa seorang Order Taker harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian dalam mencatat informasi, kemampuan bekerja sama, serta sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Kompetensi tersebut menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan menciptakan kepuasan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residences

- a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara Order Taker dengan seluruh departemen agar penyampaian informasi dapat berlangsung lebih cepat dan akurat.
- b. Memberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan prima (*service excellence*), komunikasi, dan penanganan keluhan tamu sehingga kemampuan karyawan terus berkembang.
- c. Melakukan evaluasi terhadap pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) secara berkala agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar hotel.
- d. Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi operasional untuk mempermudah pencatatan permintaan tamu, pembaruan status kamar, dan pelaporan kegiatan housekeeping.
- e. Menambahkan Staff/ Daily Worker untuk Order Taker

2. Bagi Mahasiswa

- a. Mahasiswa yang akan melaksanakan Magang Berdampak sebaiknya mempersiapkan pengetahuan, keterampilan, serta kemampuan komunikasi sebelum terjun ke dunia industri.
- b. Mahasiswa diharapkan aktif bertanya kepada supervisor maupun karyawan apabila menemukan hal-hal yang belum dipahami sehingga dapat memperoleh pengalaman belajar yang lebih maksimal.
- c. Mahasiswa perlu menjaga sikap disiplin, tanggung jawab, serta etika kerja selama menjalani magang agar mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja profesional.
- d. Mahasiswa hendaknya memanfaatkan kegiatan magang sebagai kesempatan untuk mengembangkan kemampuan teknis maupun keterampilan interpersonal yang akan berguna di dunia kerja.

3. Bagi Universitas Negeri Padang

- a. Universitas diharapkan terus memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memiliki lebih banyak pilihan tempat magang yang sesuai dengan bidang keahlian.
- b. Program pembekalan sebelum magang perlu ditingkatkan, terutama mengenai komunikasi di dunia kerja, pelayanan prima, serta penggunaan sistem operasional hotel agar mahasiswa lebih siap ketika memasuki industri.
- c. Dosen pembimbing diharapkan terus memberikan arahan dan pendampingan selama proses penyusunan laporan maupun pelaksanaan magang sehingga mahasiswa dapat menyelesaikan kegiatan magang dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Dafillin, M., & Wijoyo, T. A. (2024). *Elevating guest experience: Enhancing order taker services at The Sunan Hotel. Journal of International Multidisciplinary Research*, 2(5), 132–138.
<https://doi.org/10.62504/jimr442>
- Lumbantobing, E. J., Lapotulo, N., Kurnia, O., & Simatupang, D. T. (2023). Peranan order taker housekeeping department dalam meningkatkan operasional di Holiday Inn Resort Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(2).
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i2.68056>
- Mariano, P. S. D., & Samboh, R. D. (2025). Peran order taker terhadap kinerja room attendant di Hotel Shangri-La Jakarta. *Eduturisma*, 9(2).
<https://doi.org/10.70157/e.v9i2.2728>
- Nur Aulia, Darmaesti, & Sugiman. (2025). Implementation of order-taker SOP and implications on room attendant work efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 12(2).
<https://doi.org/10.53429/jdes.v12i2.1775>
- Septian, B. A., & Wijoyo, T. A. (2024). Peran order taker dalam housekeeping: Meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Renaissance Hotel & Resort Okinawa. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 11(2).
<https://doi.org/10.37606/publik.v11i2.1191>
- Swandewi, P. A., & Sinaga, F. (2023). Peran order taker housekeeping department di Pullman Bali Legian Beach Hotel and Resort. *Jurnal Pariwisata dan Bisnis*, 2(3), 820–828. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i3>
- Irfan, M., & Setiawan, P. F. (2021). Review of the knowledge level and ability of order takers at The Royal Padjajaran Hotel Bogor–West Java. *Proceeding of the International Conference on Global Optimization and Its Applications*

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara Executive Housekeeper

Nama Informan : Zen Ulwatun

Jabatan : Executive Housekeeper

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Seberapa penting peran Order Taker dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping?	
2.	Bagaimana peran Order Taker dalam operasional Housekeeping secara keseluruhan?	
3.	Apa saja tugas dan tanggung jawab utama seorang Order Taker?	
4.	Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam operasional Housekeeping, khususnya terkait Order Taker?	
5.	Bagaimana koordinasi antara Housekeeping dengan departemen lain dalam menangani permintaan tamu?	

B. Pedoman Wawancara Supervisor

Nama Informan : Hendra Saputra

Jabatan : Supervisor

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
------------	-------------------	----------------

1.	Bagaimana koordinasi antara Order Taker dengan Room Attendant di lapangan?	
2.	Bagaimana penanganan keluhan tamu yang diterima oleh Order Taker?	
3.	Apakah ada perbedaan beban kerja Order Taker pada saat okupansi tinggi dan rendah?	
4.	Apa tugas dan tanggung jawab seorang Order Taker dalam operasional sehari-hari?	
5.	Menurut Bapak, seberapa penting peran Order Taker terhadap kelancaran operasional Housekeeping?	

C. Pedoman Wawancara Order Taker

Nama Informan : Siti Hardiyan

Jabatan : Order Taker

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apa saja tugas sehari-hari yang Bapak/Ibu lakukan sebagai Order Taker?	
2.	Bagaimana penanganan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan?	
3.	Apa saja yang harus diperhatikan ketika	

	memperbarui status kamar di sistem hotel?	
4.	Apa saja tugas sehari-hari yang Ibu lakukan sebagai Order Taker?	
5.	Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan efektivitas kerja Order Taker?	

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Pedoman Wawancara Executive Housekeeper

Nama Informan : Zen Ulwatun

Jabatan : Executive Housekeeper

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Seberapa penting peran Order Taker dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping?	Peran Order Taker sangat penting, bisa dikatakan sebagai urat nadi operasional Housekeeping. Jika Order Taker bekerja dengan baik, maka seluruh operasional berjalan lancar. Namun jika ada kesalahan atau keterlambatan, maka akan berdampak pada seluruh pelayanan housekeeping.
2.	Bagaimana peran Order Taker dalam operasional Housekeeping secara keseluruhan?	Order Taker memiliki peran yang sangat strategis dalam operasional Housekeeping. Ia menjadi pusat komunikasi dan koordinasi. Semua permintaan tamu masuk melalui Order

		Taker, kemudian didistribusikan ke bagian terkait. Tanpa Order Taker, operasional akan kacau karena informasi tidak terkoordinasi dengan baik.
3.	Apa saja tugas dan tanggung jawab utama seorang Order Taker?	Tugas utama Order Taker adalah menerima telepon dari tamu, mencatat setiap permintaan tamu, berkoordinasi dengan Room Attendant dan departemen lain, memperbarui status kamar di sistem, mencatat laporan operasional, melakukan follow up permintaan tamu, serta menangani keluhan tamu.
4.	Apa saja kendala yang sering dihadapi dalam operasional Housekeeping, khususnya terkait Order Taker?	Kendala yang sering terjadi adalah pada saat okupansi tinggi, telepon yang masuk sangat banyak sehingga Order Taker kewalahan. Selain itu, terkadang terjadi miskomunikasi antara Order Taker dengan Room Attendant karena informasi tidak tersampaikan dengan cepat. Kesalahan pencatatan juga kadang terjadi terutama pada saat kondisi sibuk.
5.	Bagaimana koordinasi antara Housekeeping dengan departemen lain dalam menangani permintaan tamu?	Koordinasi dilakukan melalui Order Taker yang menjadi penghubung. Misalnya jika tamu minta perbaikan AC,

		Order Taker akan menghubungi Engineering. Jika tamu minta tambahan handuk, Order Taker akan menghubungi Laundry atau Room Attendant. Kami juga melakukan briefing pagi untuk menyamakan persepsi.
--	--	---

B. Pedoman Wawancara Supervisor

Nama Informan : Hendra Saputra

Jabatan : Supervisor

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Bagaimana koordinasi antara Order Taker dengan Room Attendant di lapangan?	Koordinasi dilakukan melalui telepon internal atau HT (handy talkie). Order Taker menyampaikan permintaan kepada Room Attendant yang bertugas di area tersebut. Room Attendant kemudian mengerjakan permintaan dan melaporkan hasilnya. Jika ada kendala di lapangan, Room Attendant juga melapor ke Order Taker untuk dicarikan solusi.
2.	Bagaimana penanganan keluhan tamu yang diterima oleh Order Taker?	Order Taker harus mendengarkan keluhan tamu dengan sabar, meminta maaf atas ketidaknyamanan, mencatat keluhan dengan detail,

		kemudian segera mengkoordinasikan penyelesaiannya. Setelah keluhan selesai, Order Taker melakukan follow up untuk memastikan tamu puas.
3.	Apakah ada perbedaan beban kerja Order Taker pada saat okupansi tinggi dan rendah?	Tentu ada perbedaan yang signifikan. Pada okupansi tinggi, telepon bisa berdering terus menerus, permintaan tamu meningkat drastis, dan Order Taker harus bekerja lebih cepat dan teliti. Pada okupansi rendah, pekerjaan lebih manageable.
4.	Apa tugas dan tanggung jawab seorang Order Taker dalam operasional sehari-hari?	Tugas Order Taker dalam operasional sehari-hari meliputi menerima telepon dari tamu, mencatat permintaan tamu baik melalui telepon maupun langsung, mendistribusikan permintaan ke Room Attendant atau departemen terkait, memantau status kamar, melakukan follow up terhadap permintaan yang sudah dikerjakan, serta membuat laporan harian.
5.	Menurut Bapak, seberapa penting peran Order Taker terhadap kelancaran operasional Housekeeping?	Order Taker adalah tulang punggung Housekeeping. Jika Order Taker bekerja dengan baik, semua bagian bisa bekerja dengan lancar. Tanpa Order

		Taker, informasi tidak terkoordinasi sehingga pekerjaan menjadi tidak efektif. Saya menilai peran Order Taker sangat krusial.
--	--	---

C. Pedoman Wawancara Order Taker

Nama Informan : Siti Hardiyan

Jabatan : Order Taker

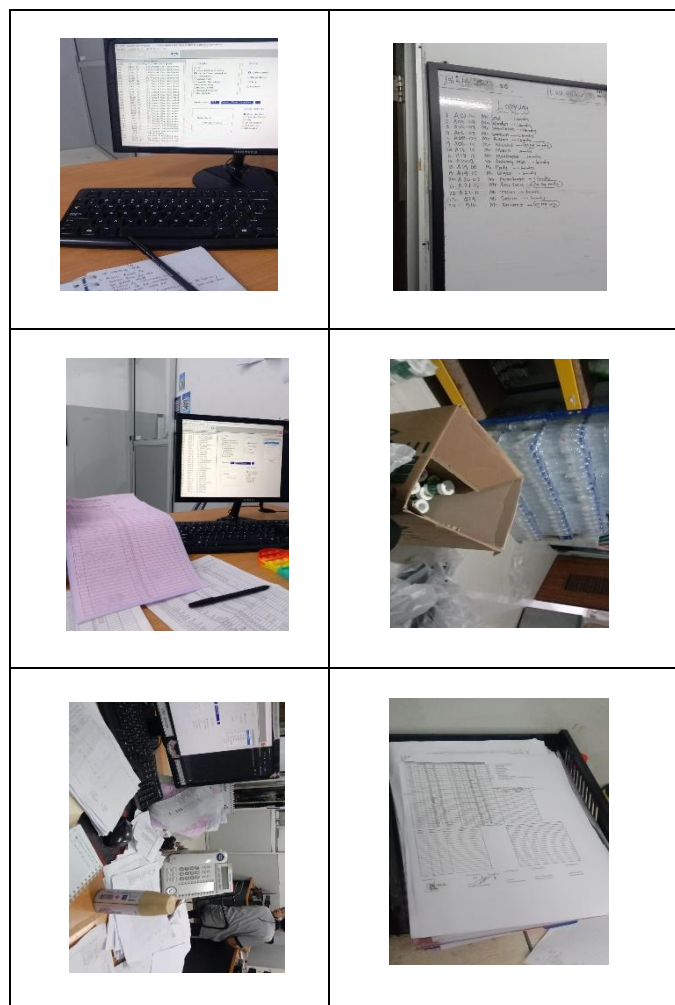
Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apa saja tugas sehari-hari yang Bapak/Ibu lakukan sebagai Order Taker?	Tugas sehari-hari saya meliputi: menerima telepon dari tamu, mencatat semua permintaan tamu di logbook dan sistem hotel, menginformasikan permintaan ke Room Attendant, melakukan follow up, memperbarui status kamar, membuat laporan harian, dan membantu koordinasi antar departemen jika ada permintaan yang berkaitan dengan Engineering atau Front Office.
2.	Bagaimana penanganan jika ada tamu yang menyampaikan keluhan?	Jika tamu menyampaikan keluhan, pertama saya dengarkan dengan baik tanpa memotong pembicaraan. Saya meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami. Saya catat keluhan dengan

		detail, lalu segera koordinasikan dengan Supervisor atau departemen terkait untuk menyelesaikan. Setelah selesai, saya follow up ke tamu untuk memastikan keluhan sudah teratasi.
3.	Apa saja yang harus diperhatikan ketika memperbarui status kamar di sistem hotel?	Yang harus diperhatikan adalah ketelitian dalam mengupdate status kamar. Status kamar terdiri dari occupied, vacant, on-change, inspection, dan clean. Saya hanya mengupdate setelah mendapat laporan dari Room Attendant atau Supervisor. Kesalahan update bisa menyebabkan masalah di Front Office.
4.	Apa saja tugas sehari-hari yang Ibu lakukan sebagai Order Taker?	Tugas sehari-hari saya meliputi: menerima telepon dari tamu, mencatat semua permintaan tamu di logbook dan sistem hotel, menginformasikan permintaan ke Room Attendant, melakukan follow up, memperbarui status kamar, membuat laporan harian, dan membantu koordinasi antar departemen jika ada permintaan yang berkaitan dengan Engineering atau Front Office.

5.	Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan efektivitas kerja Order Taker?	Saya mencatat di dua tempat: di logbook manual dan di sistem hotel. Pencatatan di logbook untuk antisipasi jika sistem bermasalah. Untuk distribusi, saya menggunakan HT untuk menghubungi Room Attendant atau menelepon departemen terkait. Saya selalu mencatat waktu permintaan dan waktu penyelesaian.
----	---	--

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Kepada Yth : Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences
Di
Tempat

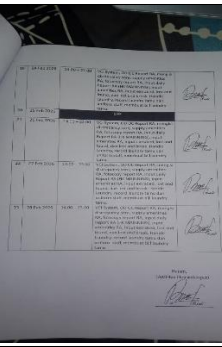
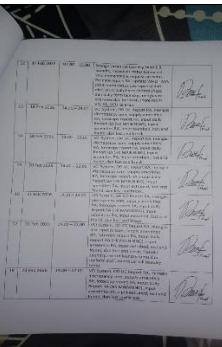
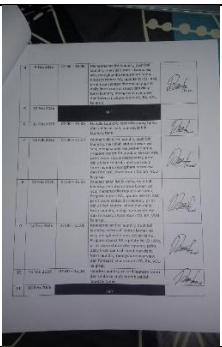
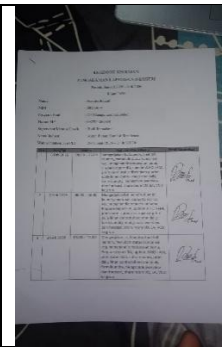
Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 27 Januari – 27 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

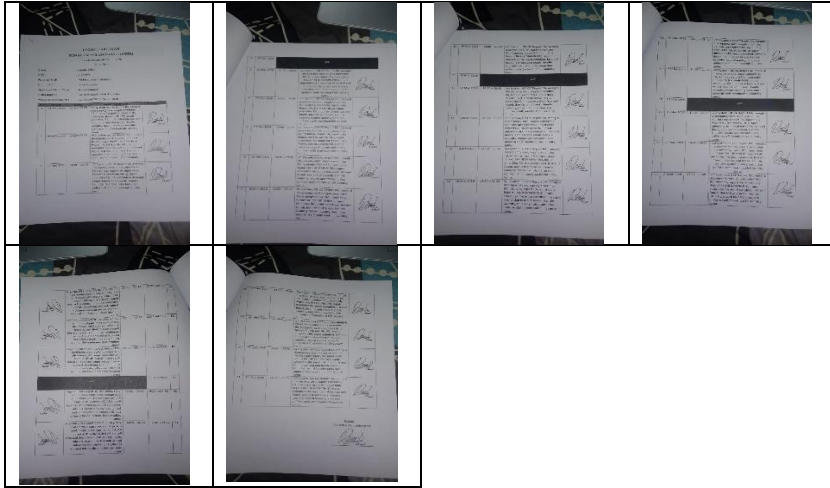
No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
2.	ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
3.	FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
4.	FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
5.	Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
6.	Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
7.	Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
8.	Sahgira Melika Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
9.	Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
10.	Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
11.	Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
12.	Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
13.	Satria Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
14.	Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE

Lampiran 5 Logbook

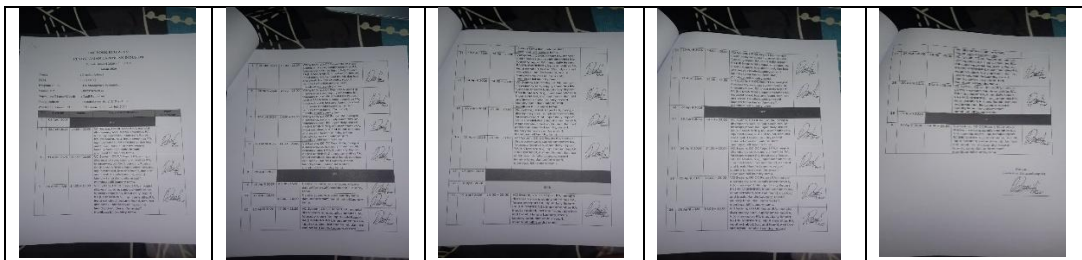
1. February



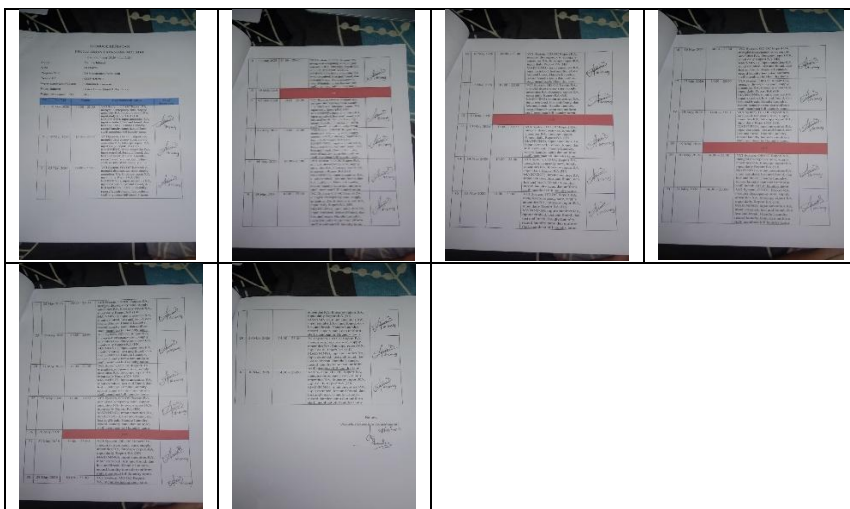
2. March



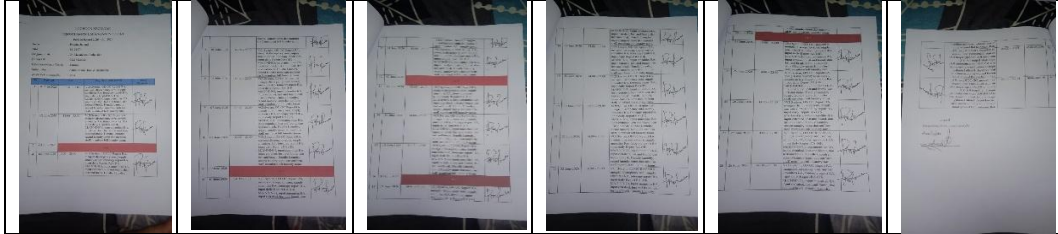
3. April



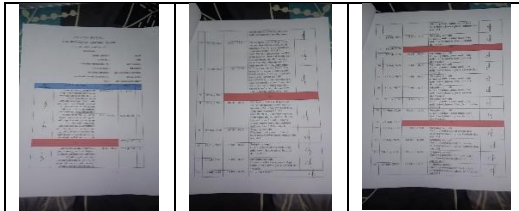
4. May



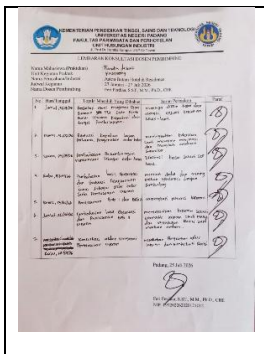
5. Juni



6. July



Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri

