

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sidoarjo sebagai tempat transit yang sangat strategis, menjadi jalur perdagangan yang ramai. Keramaian kota menjadikan banyak berdirinya tempat wisata kuliner yang beragam sehingga menjadikan Sidoarjo tempat tujuan wisata kuliner, mulai dari pasar kuliner, serta sentra oleh-oleh khas Sidoarjo. Sebagai kota yang memiliki tingkat populasi yang tinggi dan berdekatan dengan Kota Surabaya, maka banyak tempat penginapan sebagai tempat peristirahatan wisatawan seperti hotel contohnya yang bermunculan.

Sebuah hotel harus memberikan kualitas produk dan mutu pelayanan terbaik, karena sebuah hotel harus memberikan kesan dan pengalaman terbaik selama tamu menginap. Tamu yang datang kembali menginap, karena kamar yang bersih atau kamar yang memuaskan dan pelayanan yang baik. Inilah mengapa bagian *housekeeping* di hotel sangat penting.

Housekeeping dalam operasionalnya harus didukung oleh seksi-seksi yang membantu dalam kelancaran tugas sehari-hari, agar dapat menjangkau seluruh tugas yang akan dikerjakan, seperti *order taker*, *room section*, *public area*, *laundry section*. *Order taker* melayani permintaan tamu yang disampaikan melalui telepon. Biasanya tamu meminta fasilitas tambahan seperti, *fraying mat*, *shower cap*, *tooth brush*, *sanitary bag*, *baby coat*, *extra bed*, *bath gel*, *soap*, *bath math*, *hand towel*, *bath towel* dan lain

sebagainya, tetapi pada umumnya *order taker* mempunyai pekerjaan yang sangat banyak tidak hanya melayani permintaan tamu saja. Dalam kenyataan yang ada di lapangan seorang *order taker* kadang tidak menjalankan tugasnya dengan baik, sehingga munculnya *complaint* dari tamu karena ketidak-puasan tentang pelayanan yang ada di *housekeeping department*. Oleh sebab itu, penulis ingin tertarik untuk menuliskan tugas dan tanggung jawab *order taker* pada *housekeeping department* di Aston Hotel Sidoarjo.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah :

“Bagaimanakah Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker* di Aston Hotel Sidoarjo.?”

C. Tujuan Penulisan

Tujuan Penulisan

Tujuan penulis Tugas Akhir ini ialah untuk mengetahui bagaimana tugas dan tanggung jawab *Order Taker* ini pada operasional *housekeeping* di Aston Hotel Sidoarjo.

D. Manfaat Penulisan

1. Bagi Penulis

Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma III, Jurusan Perhotelan, Politeknik NSC Surabaya.

2. Bagi Aston Hotel Sidoarjo

Sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan dalam

menyempurnakan kebijaksanaan operasional manajemen terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan dalam hotel.

3. Bagi Politeknik NSC Surabaya

Tugas akhir ini penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik NSC Surabaya pada umumnya pada Jurusan D3 Perhotelan khususnya serta untuk menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik NSC Surabaya.