

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **A. Pengertian Hotel**

Menurut Rumekso (2009:1), hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara *professional* untuk mendapatkan keuntungan.

Sedangkan Menurut SK Menteri Perhubungan No.24/II/1970 dalam Rumekso (2009:1), Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya didalam hotel untuk umum yang memenuhi syarat *comfort* dan bertujuan komersial dalam jasa tersebut.

Menurut Agusnawar (2000:13), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

#### **B. Pengertian Housekeeping**

Menurut Agusnawar (2000:21) *Housekeeping* berasal dari kata House yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara, merawat dan menjaga. *Houskeeper* adalah orang yang bertugas menjaga, merawat serta memelihara rumah yang dalam ini adalah hotel. *Housekeeping Department* adalah suatu bagian dari hotel yang

bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan keamanan baik di dalam kamar maupun semua area hotel, dengan mutu pelayanan yang baik terhadap tamu yang menginap di hotel

### **C. Pengertian *Order Taker***

Menurut Suwithi dan Boham (2008:276), *order taker* adalah petugas *housekeeping* yang menangani pekerjaan dalam hal penanganan tambahan yang berhubungan dengan *housekeeping* maupun departemen lainnya yang di sampaikan melalui *telephone* ke bagian *housekeeping*.

#### **1. Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker***

Menurut Suwithi dan Boham (2008:277)

- a. Melakukan *hand over* pekerjaan dengan *shift order taker* sebelumnya atau dengan *supervisor* agar tidak terjadi miskomunikasi terkait permintaan tamu yang belum dilakukan.
- b. Mencatat segala bentuk *complain* atau permintaan tamu dalam *log book*
- c. Meneruskan *direct request* dari tamu untuk di *follow-up* ke masing-masing bagian yang berwenang.
- d. Mengelola administrasi *laundry* dengan baik.
- e. *Menghandle* kehilangan dan penemuan barang atau *lost and found*
- f. Membuat *log inventory linen, cleaning supplies* dalam *system*
- g. Bertanggung jawab atas pengeluaran *extra item* untuk tamu
- h. Memberikan informasi status kamar pada *roomboy*.

## 2. Fungsi Order Taker

Menurut Rumekso (2009:11) adalah untuk memastikan tamu yang menginginkan pelayanan *Housekeeping* yang berhubungan dengan kondisi kamar (tambahan fasilitas maupun kerusakan) dapat segera ditindak lanjuti oleh *staff Housekeeping* dengan efektif. Di dalam mengelola hotel sangat diperlukan sekali bagian-bagian yang bertanggung jawab atas pekerjaan yang menjadi tugasnya. Diantara bagian yang satu dengan yang lainnya mempunyai fungsi dan tugas yang berbeda. Tetapi mempunyai keterkaitan di dalam pelaksanaan operasional, baik secara langsung, maupun tidak langsung.