

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan suatu kegiatan yang melibatkan pelaku pariwisata untuk meningkatkan pendapatan negara maupun pendapatan masyarakat sekitar. Dalam Undang-Undang No. 10/2009 Tentang Kepariwisataan (2009), yang dimaksud dengan pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha dan pemerintah daerah. Kota Batam adalah kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau dengan jumlah penduduk pada tahun 2020 per-januari sebesar 1.421.961, dan terus bertambah hingga saat ini. Memiliki letak yang strategis dan berdekatan dengan singapura dan malaysia, yang membuat batam menjadi salah satu kota yang sering dikunjungi oleh para wisatawan asing maupun wisatawan mancanegara. Dari hal itu saat ini batam dikenal selain dengan istilah kota industri kini juga dikenal dengan kota pariwisata (Badan Pusat Stastik, 2020). Perkembangan pariwisata di Kota Batam saat ini berkembang cukup pesat dikarenakan berdekatan dengan Malaysia dan Singapura. Hal ini membuat pelaku pariwisata mendapat dorongan keras untuk menyediakan fasilitas pelayanan yang bisa mendapatkan keuntungan lebih, serta mampu mengurangi jumlah pengangguran yang ada di Kota Batam maka hadir lah Harris Resort Barelang Batam. Harris Resort Barelang Batam merupakan salah satu hotel resort yang terletak di Tembesi, Sagulung, Batam. Harris Resort Barelang Batam merupakan resort hotel berbintang 4, yang memiliki letak yang strategis yang berdekatan dengan ikon Kota Batam yaitu Jembatan Barelang. Harris Resort Barelang Batam di minati karena Hotel Resort ini jauh dari kota dan berdekatan dengan pantai yang membuat suasana liburan menjadi damai.

Saya sebagai penulis mengambil bagian di departemen Housekeeping sebagai order takers di Harris Resort Barelang Batam sebagai tempat untuk menjalankan aktivitas magang, karena section housekeeping di suatu hotel merupakan salah satu faktor yang mempunyai tanggung jawab menjaga kebersihan, perawatan, keindahan ruangan-ruangan, area depan, area belakang

dan sekitarnya yang akan menjadi penentu dalam pengambilan keputusan tamu ingin check-in di resort tersebut atau tidak dan menjadi penentu kepuasan tamu yang sudah menginap di resort.

Housekeeping termasuk department yang ada di hotel. Asal kata housekeeping yaitu dari kata *house* yang artinya rumah serta *to keep (keeping)* yang artinya menjaga, merawat, dan memelihara. *Housekeeper* yaitu petugas yang memelihara, merawat, dan menjaga “rumah” atau pada konteks ini yaitu hotel. Petugas ini adalah suatu tim yang siap untuk selalu menyambut dan mempersiapkan kedatangan tamu hotel. Departemen housekeeping pada beberapa hotel besar dibagi lagi ke dalam bagian-bagian tertentu berdasarkan fungsi dan kebutuhannya. Tujuan dari dilakukannya hal tersebut yaitu untuk memudahkan pekerjaan *staff housekeeping*. Serta guna mempermudah pekerjaan pada setiap bagian housekeeping ini, maka seorang order taker diperlukan untuk menjadi penghubung dengan tamu dan penghubung antara housekeeping dengan departemen yang lain. *Order taker* merupakan petugas housekeeping dengan tugas terkait penanganan pekerjaan untuk penanganan tambahan yang menyangkut housekeeping itu sendiri ataupun departemen lainnya yang di sampaikan lewat telepon kebagian *housekeeping*. *Order taker* ini memiliki fungsi guna memastikan tamu yang ingin mendapatkan pelayanan housekeeping yang menyangkut kondisi kamar (kerusakan ataupun fasilitas tambahan) dan ditindaklanjuti dengan segera oleh *staff housekeeping* secara efektif. Peranan *order taker* sangat krusial, di antaranya untuk menangani permintaan tamu, sebagai pusat informasi *departement housekeeping* dan bertanggungjawab atas perubahan status kamar berdasarkan laporan yang didapatkan dari *floor supervisor*. Hal ini ditujukan untuk membantu pihak hotel terutama *department front office* dalam meningkatkan pelayanan tamu. *Order taker* tentunya memiliki peran penting di setiap hotel, dan ini bisa dilihat pada salah satu hotel yakni Harris Resort Barelang Batam. *Order taker* memiliki peranan sangat krusial dalam mendukung kelancaran operasionalisasi hotel seperti penanganan untuk permintaan tamu semacam, guest supplies di dalam kamar serta permintaan status kamar dari *room attendant* maupun departemen

lain, dan juga sebagai pusat informasi di *housekeeping*. Tapi fenomena di lapangan, tidak sepenuhnya bahwa *order taker* menjalani tugas dan tanggung jawabnya secara baik. Terkadang terdapatnya pemikiran *staff* dari *section* lainnya tidak ada yang memegang sistem *order taker*. Oleh karenanya tamu kerap *complaint* sebab merasa tidak puas dengan pelayanan di *departement housekeeping*. Masalah yang paling sering ditemukan saya sebagai penulis yaitu ketika tamu sudah melakukan reservasi sebelumnya dan sudah melakukan proses *check-in* tetapi kamar yang telah di pesan masih memiliki status *dirty* sehingga belum siap untuk di tempati oleh tamu dan saya sebagai pihak *order taker* tidak bisa langsung merilis status kamar menjadi *clean*, tetapi membutuhkan waktu untuk mendapatkan informasi dari *supervisor* apakah kamar tersebut sudah boleh di *change* statusnya ke *clean* atau belum. Hal tersebut menimbulkan *complaint* dari *front office departement* kepada *housekeeping departement* melalui *order taker*. Pelaksanaan penelitian ini bermaksud guna dapat mengetahui peran *order taker* dengan mengetahui penyebab yang menyebabkan terjadinya *complaint* status kamar dari *front office departement* kepada *order taker*. selajutnya yakni untuk mengetahui bagaimana seorang *Order Taker* menghadapi masalah ketika kamar yang diinginkan tamu masih dengan status *dirty*.

Alasan saya sebagai penulis memilih magang di *departement housekeeping* sebagai *order taker* karena ingin memiliki pengalaman atau ingin mengetahui proses kerja *order taker* dan juga ingin mengetahui proses operasional diresort selama menjalankan magang di Harris Resort Barelang Batam.

## 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan tugas *order taker* Housekeeping di Harris Resort Barelang.

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *Order Taker* di Harris Resort Barelang Batam?

2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas *Order Taker* di Harris Resort Bareleng Batam?
3. Bagaimana solusi saat sistem status kamar yang menghubungkan dengan *front office* terganggu?

### 1.3 Batasan masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang saya sebagai penulis jabarkan maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pelaksanaan dan penanganan tugas *Order Taker* di Harris Resort Bareleng Batam.

### 1.4 Manfaat dan tujuan penulisan

#### 1.4.1 Manfaat penulisan

1. Bagi mahasiswa

Sebagai per syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program S1, Jurusan Bisnis Digital, Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur dan juga untuk menghadapi dunia kerja. Sedangkan manfaat teoritis yang berdasarkan pertimbangan kontekstual dan konseptual dapat dijadikan acuan untuk penelitian lanjutan yang relevan dengan penelitian ini.

2. Bagi Industri / Resort

Sebagai bahan evaluasi industri untuk mengukur sejauh mana tingkat ke efektif-an dalam teknis pelayanan di industri tersebut. Serta sebagai bahan masukan yang bermanfaat bagi industri demi meningkatkan kualitas pelayanan dalam resort.

3. Bagi Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur

Tugas akhir ini saya sebagai penulis harapkan agar dapat digunakan sebagai salah satu panduan atau pedoman dalam proses perkuliahan oleh Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur pada umumnya khususnya

pada jurusan Bisnis digital sebagai penambah bahan referensi pada perpustakaan Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur.

### 1.5 Tujuan penulisan

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas order taker di Harris Resort Barelang Batam.
2. Untuk mengetahui faktor - faktor yang mempengaruhi pelaksanaan tugas *order taker* di Harris Resort Barelang Batam.

