

PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *ORDER TAKER* KEPADA TAMU DI RENAISSANCE HOTEL & RESORT OKINAWA

Bagus Agil Septian¹, Tuwuh Adhistyo Wijoyo²
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia
bagusseptian185@gmail.com¹, zefanya.adhistyo@gmail.com²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang peran Order Taker dalam meningkatkan kualitas layanan Housekeeping di Renaissance Hotel & Resort Okinawa. Selain itu, penelitian ini juga mencoba mengidentifikasi masalah yang dihadapi oleh staf dan cara untuk mengatasi masalah tersebut. Penelitian ini dirancang menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teori yang digunakan adalah kualitas pelayanan. Data yang didapatkan dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan studi literatur. Hasil penelitian ini adalah Order Taker membantu meningkatkan kualitas layanan Housekeeping dengan menerima dan memproses permintaan tamu dengan tepat waktu dan efisien. Mengatasi keluhan tamu dengan ramah dan profesional. Beri layanan yang sopan dan ramah. Menciptakan hubungan yang positif dengan tamu. Memanfaatkan teknologi agar lebih efisien. Menjaga kenyamanan dan kebersihan kamar tamu. Kendala yang dihadapi adalah Order Taker menghadapi banyak tantangan, termasuk tekanan kerja yang tinggi, kekurangan dukungan teknologi, ketidakcocokan dengan staf Housekeeping, dan kekurangan pelatihan dan motivasi. Adapun strategi yang digunakan Untuk mengatasi masalah ini adalah dengan mengikuti trend menggunakan teknologi, mengelola beban kerja, dan meningkatkan komunikasi. Koordinasi tim, pelatihan, dan insentif.

Kata kunci: **Pengambil Pesanan, Tata Graha, Kualitas Layanan,**

ABSTRACT

The study aims to gain a better understanding of the role of Order Taker in improving the quality of Housekeeping services at the Renaissance Hotel & Resort Okinawa. In addition, the study also tries to identify problems faced by staff and ways to address them. The research was designed using a descriptive qualitative approach. The theory used is the quality of service. The data obtained was collected through interviews, observations, and literary studies. The result of this research is that Order Taker helps improve the quality of Housekeeping services by receiving and processing guest requests in a timely and efficient manner. Handle guest complaints in a friendly and professional manner. Give me a polite and friendly service. Create a positive relationship with the guests. Using technology to be more efficient. Maintain the comfort and hygiene of the guest room. The obstacles faced are the Order Taker facing many challenges, including high work pressure, lack of technological support, incompatibility with Housekeeping staff, and lack of training and motivation. As for the strategy used to tackle this problem is to keep up with trends using technology, manage workloads, and improve communication. Team coordination, training, and incentives.

Keywords: **Order Taker, Housekeeping, Quality of Service,**

PENDAHULUAN

Industri perhotelan, sebagai sektor, sangat dipengaruhi oleh persepsi dan kepuasan para tamunya. Reputasi hotel tidak semata-mata ditentukan oleh kualitas layanannya,

tetapi juga oleh pengalaman komprehensif yang diperoleh setiap tamu (Adhistyo et al., 2021). Pada dasarnya, reputasi hotel menjadi bentuk modal berharga yang membentuk citra dan daya tarik properti di mata calon tamu (Sebayang, 2023). Kemajuan teknologi dan tersedianya luas platform ulasan online hanya berfungsi untuk lebih menggarisbawahi pentingnya menyediakan layanan yang unggul. Akibatnya, hotel yang mampu membangun lingkungan yang ramah, higienis, dan responsif terhadap kebutuhan tamu mereka lebih cenderung menumbuhkan hubungan jangka panjang, mendapatkan ulasan positif, dan mempertahankan tingkat hunian yang tinggi secara konsisten (Insani & Setiyariski, 2020). Untuk memastikan kepuasan maksimal tamu, departemen *Housekeeping* memainkan peran penting yang tak dapat disangkal. Tanggung jawab utama mereka melampaui sekadar membersihkan kamar; mereka juga ditugaskan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan untuk setiap tamu (Rabiul et al., 2022). Konsep kebersihan ruangan tidak hanya mencakup kebersihan fisik, tetapi juga memainkan peran psikologis dalam menumbuhkan rasa aman dan kenyamanan. Ketika departemen *Housekeeping* beroperasi secara efisien, para tamu merasa dihargai dan dirawat dengan baik. Sebaliknya, setiap kekurangan dalam penyediaan layanan *Housekeeping* dapat meninggalkan kesan negatif yang secara signifikan berdampak pada keseluruhan pengalaman menginap tamu. Oleh karena itu, departemen *Housekeeping* berfungsi tidak hanya sebagai penyedia layanan, tetapi juga sebagai penjaga citra hotel dan keberlanjutan jangka Panjang (Wijoyo, 2023).

Salah satu tantangan kompleks yang sering dihadapi departemen *Housekeeping* di ranah industri perhotelan berkisar pada manajemen permintaan tamu yang rumit. Proses pencatatan dan penanganan permintaan tamu memerlukan keterlibatan beberapa pihak, mulai dari *Order taker* hingga tim *Housekeeping* itu sendiri. Kesalahan atau kelalaian apa pun yang terjadi selama pencatatan permintaan ini pasti dapat berujung pada ketidakpuasan tamu (Tavitiyaman et al., 2022), terutama jika permintaan tersebut secara tidak sengaja diabaikan atau tidak terpenuhi secara memadai. Berbagai faktor, seperti masuknya permintaan yang luar biasa atau ambiguitas yang melekat dalam komunikasi antara departemen yang berbeda, berpotensi menjadi akar penyebab kesulitan ini. Dalam kondisi seperti itu, menjadi sangat penting untuk membedakan pola permintaan yang lazim, meningkatkan tingkat koordinasi di antara tim yang terlibat, dan memperbaiki sistem pencatatan untuk mengoptimalkan manajemen permintaan tamu secara keseluruhan dan meningkatkan respons yang ditunjukkan terhadap setiap permintaan individu.

Penanganan keluhan yang efektif berkaitan dengan kebersihan kamar di dalam hotel merupakan aspek penting dalam memastikan pemeliharaan kualitas layanan (Sutrisna & Putri, 2023). Munculnya keluhan tamu sehubungan dengan kamar yang belum dibersihkan secara memadai dapat menghadirkan tantangan yang sangat rumit dalam hal penanganan dan perbaikan. Hal ini dapat dikaitkan dengan kekurangan yang melekat dalam proses pembersihan itu sendiri, kurangnya pengawasan yang memadai, atau berbagai faktor lain yang pada akhirnya memberikan pengaruh pada kualitas layanan *Housekeeping* yang diberikan. Dampak yang berasal dari keluhan tersebut melampaui sekadar menodai citra hotel, karena selanjutnya dapat menyebabkan konsekuensi jangka

panjang, seperti manifestasi ulasan online negatif yang berpotensi berdampak signifikan pada proses pengambilan keputusan calon tamu (Pratiwi & Wendri, 2019). Akibatnya, departemen *Housekeeping* harus rajin menerapkan strategi efektif yang memungkinkan deteksi dini dan penyelesaian selanjutnya dari potensi masalah terkait kebersihan yang berkaitan dengan kamar bahkan sebelum kedatangan tamu. Bersamaan dengan itu, sama pentingnya bagi departemen untuk menanggapi dengan cepat dan efisien setiap keluhan yang diajukan, sehingga meminimalkan efek merusak yang mungkin ditimbulkan pada pengalaman tamu secara keseluruhan (Suarthana et al., 2020).

Pentingnya keterlibatan *Order taker* dalam *Housekeeping* menjadi sangat penting dalam konteks khusus ini. Para *Order taker* dipercayakan dengan tanggung jawab untuk mendokumentasikan dan mengirimkan permintaan tamu dengan cermat ke departemen terkait, memastikan bahwa kamar dipersiapkan dengan cermat untuk check-in, dan segera dan efisien menangani setiap masalah atau keluhan yang diungkapkan oleh para tamu (Pardede & Yusrizal, 2018). Oleh karena itu, menjadi sangat penting untuk melakukan penelitian ekstensif tentang peran *Order taker* dalam meningkatkan kualitas layanan *Housekeeping*. Penelitian ini sangat penting untuk tujuan meningkatkan fungsi keseluruhan hotel dan mengoptimalkan kepuasan tamu.

Penelitian ini dilakukan di Renaissance Hotel & Resort Okinawa, yang terletak di Onna, Okinawa, Jepang. Hotel ini menawarkan 377 kamar dan suite yang menawarkan pemandangan laut yang menakjubkan. Selain itu, resor ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas, termasuk pusat kebugaran, spa, kolam renang indoor dan outdoor, dan beberapa pilihan bersantap. Hotel ini berlokasi strategis di Pantai Manzamo, yang terkenal dengan pasir putihnya yang murni dan air sejernih kristal, memberikan para tamu kesempatan untuk kegiatan seperti berenang, berjemur, dan snorkeling. Resor ini juga menawarkan berbagai wisata budaya, kursus memasak, dan wisata hiking. Di Okinawa, Renaissance Okinawa Resort menghadirkan pilihan yang sangat baik bagi wisatawan yang mencari liburan yang menyenangkan dan meremajakan. Ini menawarkan perpaduan ideal antara rekreasi, kegiatan, dan pengalaman budaya. Namun, selama penyediaan layanan kepada tamu, terutama di departemen housekeeping, beberapa tantangan muncul. Tantangan ini melibatkan pengelolaan permintaan tamu, seperti menangani keluhan tentang kamar tamu yang tidak bersih. Selain itu, masalah muncul dari perbedaan antara status kamar dan bagian Front office, serta gangguan komunikasi antara floor supervisor dan order taker. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk memeriksa secara menyeluruh sejauh mana peran *Order taker* dalam *Housekeeping* dapat mempengaruhi pengelolaan permintaan tamu, penyelesaian keluhan yang berkaitan dengan kebersihan kamar, dan pemeliharaan status kamar. Dengan mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang peran ini, diharapkan bahwa hotel akan lebih siap untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan dan merancang dan menerapkan langkah-langkah efektif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas penyediaan layanan. Dengan demikian, hotel juga akan dapat memperkuat reputasi mereka dalam ranah pasar perhotelan yang sangat kompetitif. Masalah-masalah ini dapat diringkas dengan rumusan masalah berikut: perlunya diketahui hambatan yang dihadapi oleh order taker ketika melayani permintaan tamu, dan perlunya dirumuskan strategi yang tepat sehingga dapat digunakan untuk

mengatasinya, serta mengetahui peran order taker dalam memberikan layanan yang optimal kepada tamu untuk meningkatkan kualitas layanan housekeeping.

METODE PENELITIAN

Studi ini menggunakan desain penelitian yang bersifat kualitatif dan deskriptif, yang bertujuan untuk memahami secara komprehensif pentingnya peran *Order taker* dalam housekeeping dalam konteks hotel. Untuk mengumpulkan data, penulis melakukan proses pengumpulan data menggunakan berbagai teknik observasi, di mana peneliti secara aktif mencatat informasi yang diamati selama penelitian (Ningrum, 2020). Penggunaan observasi sebagai metode telah menjadi semakin penting dalam memperoleh pemahaman mendalam tentang tantangan yang dihadapi dalam housekeeping di hotel, serta memahami peran order taker. Selain observasi, penulis juga menggunakan metode wawancara dan melakukan studi perpustakaan sebagai alat untuk mengumpulkan data. Wawancara dilakukan langsung dengan informan, khususnya staf housekeeping yang dipekerjakan di Renaissance Hotel & Resort Okinawa, yang secara khusus melayani di bagian order taker. Teknik tanya jawab digunakan selama wawancara untuk mengungkap lebih banyak informasi yang berkaitan dengan pengalaman, pemahaman, dan persepsi informan mengenai pengelolaan peran order taker dalam housekeeping. Studi ini dilakukan secara eksklusif di Renaissance Hotel & Resort Okinawa, dengan informan utama adalah staf housekeeping yang ditugaskan ke bagian order taker di dalam hotel. Dengan sengaja memilih lokasi dan informan tertentu, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki secara mendalam peran order taker dalam konteks housekeeping di hotel yang bersangkutan, sambil juga memastikan bahwa wawasan yang diperoleh bersifat kontekstual dan komprehensif.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kendala yang Sering Dihadapi Order Taker dalam Pelayanannya di Departemen Housekeeping:

Sebagai seorang *Order taker* di departemen *Housekeeping*, ada beberapa tantangan yang dapat berdampak pada tingkat layanan yang diberikan dan dengan demikian memerlukan perhatian yang cermat. Salah satu tantangan tersebut adalah potensi komunikasi menjadi kurang efektif, yang dapat timbul karena berbagai faktor. Misalnya, mungkin ada kesulitan dalam memahami kebutuhan tamu ketika ada perbedaan bahasa atau aksen. Selain itu, kurangnya informasi yang diberikan oleh tamu dapat semakin memperumit masalah. Selain itu, ada kemungkinan salah menafsirkan permintaan tamu, yang dapat mengakibatkan layanan di bawah standar.

Tantangan lain yang mungkin dihadapi *Order taker* adalah tingkat tekanan kerja yang tinggi yang dapat timbul, terutama ketika ada peningkatan yang signifikan dalam volume permintaan. Hal ini dapat diperburuk oleh kurangnya staf *Order taker* yang tersedia untuk menangani beban kerja. Selain itu, mungkin ada batasan waktu yang ketat yang harus dipatuhi untuk memenuhi permintaan ini. Dukungan teknologi, atau lebih tepatnya kekurangannya, juga dapat menimbulkan hambatan yang signifikan bagi *Order taker*. Ini termasuk keberadaan sistem pemrosesan permintaan manual, yang dapat memakan waktu dan rentan terhadap kesalahan. Selain itu, mungkin ada kesulitan dalam mengakses informasi yang diperlukan, yang selanjutnya menghambat kemampuan *Order*

taker untuk memenuhi permintaan tamu secara tepat waktu. Dilain sisi, kurangnya koordinasi dengan staf *Housekeeping* lainnya dapat menyebabkan kesenjangan antara permintaan tamu dan layanan yang disediakan. Ini dapat bermanifestasi dalam berbagai cara, seperti kesalahan dalam pengiriman informasi atau keterlambatan dalam menyelesaikan permintaan.

Dari sisi yang lain, ada tantangan tambahan yang mungkin dihadapi *Order taker*, seperti kurangnya pelatihan dan motivasi. Hal ini dapat dikaitkan dengan beberapa faktor, termasuk pengetahuan terbatas tentang layanan *Housekeeping*, keterampilan komunikasi yang tidak sepenuhnya dikembangkan, dan kurangnya penghargaan dan pengakuan, yang dapat berkontribusi pada tingkat motivasi yang rendah. Mengingat tantangan ini, jelas bahwa upaya harus dilakukan untuk mengatasinya untuk memastikan bahwa peran *Order taker* dalam *Housekeeping* berjalan dengan lancar dan efisien. Hal ini dapat dicapai melalui berbagai cara, termasuk meningkatkan strategi komunikasi untuk memastikan bahwa kebutuhan tamu sepenuhnya dipahami. Selain itu, teknik manajemen beban kerja yang efektif harus diterapkan untuk mengurangi tekanan yang dihadapi oleh *Order taker*. Selain itu, pemanfaatan teknologi harus dioptimalkan untuk merampingkan sistem pemrosesan permintaan dan memfasilitasi akses ke informasi yang diperlukan. Koordinasi di antara staf *Housekeeping* juga harus ditingkatkan untuk meminimalkan kesenjangan antara permintaan tamu dan layanan yang diberikan.

Namun perlu diingat juga, penting untuk menyediakan program pelatihan yang komprehensif untuk *Order taker*, melengkapi mereka dengan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk unggul dalam peran mereka. Selain itu, sangat penting untuk menumbuhkan rasa motivasi di antara *Order taker* dengan menerapkan sistem penghargaan dan pengakuan yang mengakui kerja keras dan dedikasi mereka. Sebagai kesimpulan, dengan mengatasi tantangan ini dan menerapkan perbaikan yang diperlukan, hotel dapat memastikan bahwa peran *Order taker* dalam *Housekeeping* berfungsi secara efisien, pada akhirnya mendukung pengiriman layanan berkualitas tinggi dan meningkatkan kepuasan tamu. Dampak Kendala yang dapat dimunculkan adalah Ketidakpuasan tamu, Penurunan reputasi hotel, Penurunan efisiensi operasional housekeeping.

Bagaimana peran Order taker dalam meningkatkan kualitas pelayanan di departemen Housekeeping

Order Taker memainkan peran penting dan signifikan dalam departemen *Housekeeping*, berfungsi sebagai perantara penting antara tamu terhormat dan anggota staf *Housekeeping* yang rajin. Merupakan tanggung jawab *Order taker* untuk menerima dan memproses berbagai permintaan layanan yang dibuat oleh tamu terhormat. Pentingnya strategis dari peran ini tidak dapat dirusak karena sangat berkontribusi untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan yang diberikan oleh hotel kepada para tamunya yang terhormat. Pesanan memiliki kemampuan luar biasa untuk meningkatkan kualitas layanan dengan berbagai cara.

Salah satu cara mendasar di mana *Order taker* dapat meningkatkan kualitas layanan adalah dengan segera menerima dan memproses permintaan tamu secara efisien. Untuk mencapai hal ini, sangat penting bagi *Order taker* untuk memiliki pemahaman

mendalam tentang kebutuhan dan persyaratan para tamu. Dengan memperoleh pengetahuan yang akurat dan komprehensif mengenai layanan *Housekeeping* yang tersedia, *Order taker* dapat secara efektif memenuhi kebutuhan tamu dan memberi mereka informasi yang diperlukan. Aspek penting lain yang perlu difokuskan oleh *Order taker* adalah pemrosesan permintaan tamu yang tepat waktu. Sangat penting bagi mereka untuk memberikan layanan yang responsif, memastikan bahwa permintaan yang dibuat oleh para tamu diproses dengan kecepatan dan efisiensi maksimal. Ini tidak hanya menunjukkan dedikasi hotel untuk memberikan layanan yang patut dicontoh tetapi juga secara signifikan berkontribusi pada kepuasan keseluruhan para tamu.

Selain memproses permintaan, *Order taker* juga memainkan peran penting dalam menangani keluhan tamu dengan profesionalisme dan anggun. Kemampuan untuk dengan tenang dan mahir mengatasi keluhan para tamu adalah keterampilan yang harus dimiliki oleh *Order taker*. Dengan mengelola dan menyelesaikan keluhan secara efektif, *Order taker* berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan dan menjaga citra positif hotel. Selain itu, penyediaan layanan yang ramah dan sopan oleh *Order taker* sangat penting. Dengan menerima pesanan dengan cara yang sopan dan ramah, *Order taker* menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan menyenangkan bagi para tamu. Selain itu, *Order taker* dapat membangun hubungan positif dengan para tamu dengan menunjukkan perhatian, empati, dan perhatian terhadap kebutuhan dan preferensi mereka. Pendekatan yang dipersonalisasi terhadap pemberian layanan ini semakin meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

Memanfaatkan teknologi adalah jalan lain di mana *Order taker* dapat mempercepat proses manajemen dan meningkatkan kualitas layanan. Dengan memanfaatkan teknologi, *Order taker* dapat secara efisien menerima dan menangani permintaan tamu, sehingga memastikan proses yang lebih cepat dan lebih efisien. Selain itu, teknologi dapat memfasilitasi manajemen inventaris, memungkinkan *Order taker* untuk secara efektif mengelola stok barang *Housekeeping*, yang pada gilirannya berkontribusi pada kelancaran operasi hotel. Perlu disebutkan bahwa penyediaan layanan berkualitas tinggi sangat penting dalam meningkatkan reputasi hotel. Dengan secara konsisten memberikan layanan yang luar biasa, *Order taker* berkontribusi untuk membangun citra positif hotel. Selain itu, sangat penting bagi *Order taker* untuk memastikan kebersihan dan kenyamanan kamar tamu sesuai dengan permintaan khusus para tamu. Dengan memperhatikan aspek-aspek ini dengan cermat, *Order taker* berkontribusi terhadap kepuasan keseluruhan para tamu.

Order taker memiliki peran penting untuk dimainkan dalam meningkatkan kualitas layanan hotel. Dengan memahami dan melaksanakan peran dan tanggung jawab mereka secara efektif, mereka dapat memberikan kontribusi positif dan substansial bagi keberhasilan hotel. Sangat penting untuk mempertimbangkan aspek-aspek seperti pelatihan, motivasi, dan penilaian kinerja untuk mengoptimalkan pelaksanaan peran *Order taker*. Dengan memahami dan melaksanakan peran *Order taker* dengan mahir, hotel dapat meningkatkan reputasi dan kepuasan tamu terhormat mereka, sehingga menciptakan lingkungan yang menumbuhkan pengalaman menginap yang superior dan menyenangkan.

Mengingat produk yang ditawarkan tidak bersifat material dan tidak dapat disimpan, kualitas layanan sangat penting dalam industri jasa (Yoviko, 2023). Sebaliknya, konsumen hanya dapat menilai layanan setelah menggunakannya. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi bagian penting dari bisnis jasa yang membedakannya dari pesaingnya dan menarik pelanggan potensial. Kualitas pelayanan sangat penting dalam industri jasa karena memiliki kemampuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan yang tinggi cenderung menguntungkan perusahaan karena meningkatkan kemungkinan pelanggan kembali dan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan keuntungan Perusahaan (Anggraeni, 2023). Pelayanan yang baik juga dapat meningkatkan keuntungan perusahaan. Perusahaan jasa dapat menarik lebih banyak pelanggan dan meningkatkan pangsa pasar mereka, yang meningkatkan potensi keuntungan mereka. Selain itu, citra yang baik adalah hasil dari layanan yang baik. Perusahaan yang memberikan layanan yang baik akan memiliki reputasi yang baik di mata masyarakat, yang dapat menarik lebih banyak pelanggan, meningkatkan kepercayaan investor, dan pada akhirnya membantu perusahaan tetap bersaing di pasar (Pradana, 2023).

Kualitas pelayanan juga memengaruhi motivasi karyawan. Seringkali, orang yang bekerja di perusahaan yang mengutamakan kualitas pelayanan akan lebih termotivasi untuk melakukan yang terbaik dari kemampuan mereka. Motivasi ini memiliki potensi untuk menciptakan tempat kerja yang produktif, meningkatkan efisiensi, dan membantu mencapai tujuan Perusahaan (Alhamdi, 2018). Pelayanan yang baik tidak hanya mempengaruhi kepuasan pelanggan dan keuntungan perusahaan, tetapi juga dapat memberi perusahaan keunggulan yang lebih besar daripada pesaingnya (Rachmat, 2023). Perusahaan yang menawarkan layanan yang baik memiliki kemampuan untuk menarik perhatian pelanggan dan membuatnya menonjol di tengah persaingan di pasar (Ananda & Wahyudi, 2023). Ada banyak cara bagi industri jasa untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Pertama, perusahaan harus memberikan pelatihan yang baik kepada karyawannya untuk memastikan mereka tahu cara memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kedua, perusahaan harus menetapkan standar pelayanan yang jelas dan dapat diukur. Terakhir, perusahaan harus secara teratur melacak kinerja karyawan untuk memastikan mereka memenuhi standar tersebut. Keempat, memberikan penghargaan kepada karyawan yang berprestasi. Kelima, tinjau keluhan pelanggan dengan cermat dan ambil tindakan yang diperlukan untuk menyelesaikannya. Terakhir, jangan lupa untuk meminta pendapat pelanggan langsung untuk membantu kami terus meningkatkan layanan. Dengan mengikuti langkah-langkah ini, perusahaan jasa dapat meningkatkan pelayanan, meningkatkan kepuasan pelanggan, memperkuat citra perusahaan, dan membangun keunggulan kompetitif (Rabea et al., 2022).

SIMPULAN

Renaissance Hotel & Resort Okinawa dalam operasionalnya, *Order taker* di departemen *housekeeping* menghadapi banyak masalah yang dapat mempengaruhi layanan yang mereka berikan kepada tamu. Tekanan kerja yang tinggi, kurangnya dukungan teknologi, kurangnya koordinasi dengan staf *housekeeping*, dan kurangnya

pelatihan dan motivasi adalah beberapa dari masalah ini. Untuk mengatasi masalah ini, perlu dilakukan peningkatan komunikasi, manajemen beban kerja, pemanfaatan teknologi, dan koordinasi tim. Pelatihan dan motivasi yang menyeluruh juga penting untuk meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. *Order taker* dapat mengatasi masalah ini sehingga mereka dapat memproses permintaan tamu dengan lebih efisien, menangani keluhan dengan profesional, memberikan layanan yang ramah, dan menggunakan teknologi untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, peran mereka dalam menjaga kebersihan, kenyamanan kamar tamu, dan memberikan layanan berkualitas tinggi dapat meningkatkan reputasi Renaissance Hotel & Resort Okinawa. Hotel harus memahami peran *Order Taker* untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan dan mendukungnya dengan pelatihan, teknologi, dan motivasi. Dengan demikian, hotel dapat memastikan bahwa peran *Order Taker* berjalan dengan lancar, mendukung pengiriman layanan berkualitas tinggi, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan tamu. Peningkatan kepuasan tamu, reputasi Renaissance Hotel & Resort Okinawa yang lebih baik, dan efisiensi housekeeping yang lebih tinggi adalah semua hasil potensial dari peningkatan ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhistyo, t., hardiani, w. A. A., & ... (2021). Effect of e-service quality and online review on guest satisfaction at virtual hotel operator in the city of semarang. *Kontigensi: jurnal ilmiah* <https://jurnal.dim-unpas.web.id/index.php/jimk/article/view/199>
- Alhamdi, r. (2018). Pengaruh kompetensi dan motivasi terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel moderasi di patra semarang convention hotel. *Jurnal pariwisata pesona*. <http://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jpp/article/view/1877>
- Ananda, f. R., & wahyudi, d. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di fave hotel glodok jakarta. *Seminar nasional pariwisata dan* <https://usahid.ac.id/conference/index.php/snpk/article/view/173>
- Cs, y. M., pengaruh, :, layanan, k., bina, u., gorontalo, t., mahardika, y., & jumbuh, h. M. (n.d.). *Pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, dan citra merek terhadap minat beli ulang pada e-commerce tokopedia*.
- Inساني, y. D., & setiyariski, r. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada hotel savoy homann. *Jurnal kajian pariwisata*. <http://ejurnal.ars.ac.id/index.php/jiip/article/view/297>
- Ningrum, d. P. (2020). Bauran pemasaran pada bisnis chockles es coklat di kota yogyakarta. *Jurnal pikma: publikasi ilmu komunikasi media* <https://jurnal.amikom.ac.id/index.php/pikma/article/view/346>
- Pardede, p. S. A., & yusrizal, f. (2018). *Pelaksanaan tugas order taker departement housekeeping di nagoya mansion hotel & residence batam*. Neliti.com. <https://www.neliti.com/publications/203931/pelaksanaan-tugas-order-taker-departement-housekeeping-di-nagoya-mansion-hotel-r>
- Penelitian, l., pengabdian pada masyarakat, d., bina, u., gorontalo, t., fitriyah, a. N., & arif, l. (n.d.). *Kualitas pelayanan publik di kantor kelurahan medokan ayu kota surabaya*.
- Pradana, i. Y. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan keterampilan komunikasi front

- office terhadap kepuasan tamu hotel vega tangerang. *Comserva: jurnal penelitian dan*
<https://comserva.publikasiindonesia.id/index.php/comserva/article/view/913>
- Pratiwi, n., & wendri, i. G. M. (2019). The analysis of front office department service quality for customer's satisfaction at padma resort legian. *Journal of applied sciences in travel* <https://ojs.pnb.ac.id/index.php/jasth/article/view/1422>
- Rabea, a., ezzat, h., mayouf, m., & ... (2022). The relationship between service automation, service quality and hotel brand image in egypt's hotel chains: guests' perspective. *Journal of tourism* https://sjs.journals.ekb.eg/article_273871.html
- Rabiul, m. K., patwary, a. K., mohamed, a. E., & ... (2022). Leadership styles, psychological factors, and employee commitment to service quality in the hotel industry. *Journal of quality* <https://doi.org/10.1080/1528008x.2021.1913695>
- Rachmat, h., viando, a., pengaruh, c. :, layanan, k., penelitian, l., pengabdian para masyarakat, d., bina, u., gorontalo, t., rachmad, h., viando, a., kusuma ningrum, n., & cahyani, p. D. (n.d.). *Pengaruh kualitas layanan dan kualitas produk terhadap keputusan pembelian melalui brand image sebagai variabel intervening (studi kasus pada brand vamo di yogyakarta)*.
- Sebayang, y. B. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan karyawan front office department terhadap keputusan tamu menginap pada hotel pardede *Skylandsea profesional jurnal ekonomi* <https://jurnal.yappsu.org/index.php/skylandsea/article/view/142>
- Suarthana, j. H. P., osin, r. F., & ... (2020). Analisis menu serta kaitannya dengan strategi bauran pemasaran pada loloan restaurant kuta-bali. *Jurnal manajemen* http://mapindo.ejurnal.info/index.php/manajemen_pelayanan_hotel/article/view/66
- Sutrisna, e., & putri, h. H. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan penetapan harga terhadap kepuasan konsumen pada hotel mona plaza pekanbaru. *Journal on education*. <https://jonedu.org/index.php/joe/article/view/2328>
- Tavitiyaman, p., so, c. Y. A., chan, o. L. K., & ... (2022). How task technology fits with employee engagement, organizational support, and business outcomes: hotel executives' perspective. *Journal of china*
<https://doi.org/10.1080/19388160.2022.2027834>
- Wijoyo, t. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. *Badan penerbit stiepari press*.
<https://badanpenerbit.stiepari.org/index.php/stieparipress/article/view/149>