

## BAB 1

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Daerah Khusus Ibukota Jakarta, adalah ibu kota negara dan kota terbesar di Indonesia. Menurut sistem pembagian administratif Indonesia, Jakarta merupakan provinsi dengan status daerah khusus. Sementara menurut pengertian secara umum, Jakarta merupakan kota metropolitan. Jakarta terletak di pesisir bagian barat laut Pulau Jawa. Jakarta memiliki luas wilayah 664,01 km<sup>2</sup>. ([Daerah Khusus Ibukota Jakarta - Wikipedia bahasa Indonesia, ensiklopedia bebas](#))

Daerah Khusus Ibukota Jakarta menjadi pusat kegiatan pemerintah, bisnis, politik, dan kebudayaan, Jakarta merupakan tempat berdirinya kantor-kantor pusat BUMN, perusahaan swasta, dan perusahaan asing. Kota ini juga menjadi tempat kedudukan lembaga-lembaga pemerintahan dan kantor sekretariat ASEAN.

Dari sektor ekonomi , Jakarta merupakan kota dengan tingkat pertumbuhan ekonomi yang cukup pesat. Perekonomian Jakarta terutama ditunjang oleh sektor perdagangan, jasa, properti, industri kreatif, dan keuangan. Dari bidang pariwisata, Kota Jakarta merupakan salah satu destinasi wisata yang cukup baik di Indonesia. Untuk meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung ke Jakarta, pemerintah mengadakan beberapa program. Beberapa tempat wisata yang terkenal dan biasa dikunjungi oleh para wisatawan diantaranya adalah Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Pulau Seribu, Kebun Binatang Ragunan, dan Taman Impian Jaya Ancol. Disamping itu Jakarta juga memiliki banyak tempat wisata sejarah, berupa museum dan tugu. Diantaranya adalah Museum Gajah, Museum Fatahillah, dan Museum Nasional (Monas). Disamping tempat wisata yang memadai, saat ini di Jakarta telah tersedia sekitar 219 hotel berbintang, 3.173 restoran, dan 40 balai pertemuan. Hampir semua jaringan hotel kelas dunia telah membuka gerainya di Jakarta.

Salah satu hotel yang terletak di pusat Kota Jakarta adalah Hotel Harris Suites fx Sudirman Jakarta. Hotel Harris Suites fx Sudirman merupakan hotel berbintang 4 dan memiliki rating yang baik berdasarkan ulasan google dengan predikat 4.5 bintang untuk kelas hotel bintang 4. Terletak di Jalan Jenderal Sudirman yang merupakan kawasan strategis karena terletak di kawasan pusat perbelanjaan yaitu Mall fx Sudirman . Akses transportasi yang mudah

dijangkau diantaranya Stasiun MRT Istora dan Senayan yang berjarak 5 menit dari hotel, Halte Bus FX Sudirman yang terletak pas di depan Mall FX Sudirman, dan berbagai alat transportasi yang mudah dijangkau.

Hotel Harris Suites fX Sudirman Jakarta menyediakan berbagai kamar dengan pemandangan kota dan berbagai macam *rate*, fasilitas ini dapat membantu wisatawan untuk akomodasi penginapannya selama berwisata ke Kota Jakarta dan daerah sekitarnya. Dengan konsep *city hotel*, selain menyediakan kamar untuk menginap, Hotel Harris Suites fX Sudirman juga menyediakan ruangan meeting yang berfungsi untuk mengadakan pertemuan baik yang bersifat government maupun non-government. Dengan fasilitas tersebut Hotel Harris Suites fX Sudirman dapat berkontribusi pada industri wisata MICE di Kota Jakarta.

Untuk meningkatkan kepuasan para pelanggan Hotel Harris Suites fX Sudirman selalu memberikan pelayanan terbaik. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yaitu Housekeeping. Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan kebersihan dan kerapian kamar di hotel. Bagian housekeeping merupakan sarana mutlak yang harus di sediakan hotel untuk dapat di kategorikan ke dalam hotel berbintang.

Housekeeping memberikan pelayanan terhadap kelancaran, kesiapan dan pemeliharaan kamar tamu, public area, restaurant, meeting room, laundry/linen, sarana olahraga dan fasilitas lainnya. Housekeeping sangat peduli terhadap kenyamanan tamu dengan cara memperhatikan hal-hal yang detail serta menindak-lanjuti segala perbaikan-perbaikan yang di perlukan. Pada hotel-hotel besar departemen housekeeping di bagi lagi menjadi beberapa bagian sesuai kebutuhan dan fungsinya. Ini dilakukan untuk mempermudah pekerjaan para staff housekeeping. Untuk mempermudah pelaksanaan kegiatan pada masing-masing bagian housekeeping tersebut, maka di butuhkan seorang order taker sebagai penghubung antara housekeeping dengan departemen lainnya dan menjadi penghubung dengan tamu, semakin baik kualitas kerja order taker semakin baik pada kualitas hubungan kerja antar departemen.

Order taker memiliki peran yang sangat penting untuk menunjang kelancaran yang ada di hotel untuk menangani permintaan tamu seperti, *guest supplies* di dalam kamar maupun permintaan departemen lain ketika membutuhkan status kamar, dan sebagai pusat informasi yang ada di housekeeping. Tugas dan tanggung jawab seorang order taker menangani permintaan tamu maupun departemen lain melalui sambungan telepon, dan

bagaimana menangani *complaint* dari tamu ketika pelayanan di berikan tidak di tindak-lanjuti dengan cepat.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Peran departemen Housekeeping dalam operasional Hotel Harris Suites fX Sudirman.
2. Bagaimana peran seorang order taker di department Housekeeping service di Hotel Harris Suites fX Sudirman ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peranan Order Taker Departemen *Housekeeping* di Hotel Harris Suites fX Sudirman Jakarta. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui peran departemen Housekeeping dalam operasional Hotel sehari-hari.
2. Mengetahui pentingnya peranan order taker di Departemen Housekeeping Hotel HARRIS Suites fX Sudirman.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/mahasiswi sebagai wawasan baru yang dapat dijadikan rujukan dalam menimba ilmu di bidang Housekeeping service.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang peranan Order Taker Departemen Housekeeping di Hotel Harris Suites fX Sudirman.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Sebagai salah satu cara meningkatkan kemampuan order taker dalam operasional di department *Housekeeping* di Hotel Harris Suites fX Sudirman.
2. Sebagai referensi peranan order taker untuk industri umum di bidang *Housekeeping*.