

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang dikemukakan diatas maka penulis bisa menyimpulkan bahwa:

1. *Order taker* merupakan salah satu bagian yang memegang peranan penting sebagai penghubung dengan departemen lain yang ada di Atrium Premiere Hotel Cilacap.
2. *Order taker* belum dapat menangani dengan baik setiap keluhan tamu yang ada.
3. Adanya kelalaian dalam menjalankan tugas sebagai *order taker*.
4. Adanya beberapa *complaint* yang tidak bisa di atasi, karena *order taker* sering tidak ada di dalam ruang kerjanya

B. Saran

Berdasarkan pembahasan akan kesimpulan diatas maka penulis bisa memberikan saran – saran sebagai berikut:

1. *Order taker* harus memperhatikan waktu kerja dan waktu istirahat yang sudah di tetapkan.
2. Ketika tamu sedang menyampaikan keluhan yang dirasakannya tidak sesuai pelayanan yang diinginkan. Seorang *order taker* harus selalu siap ada di tempat kerjanya dan tetap tenang, usahakan untuk memahami serta merasakan apa yang dialami oleh tamu.

3. *Order taker* harus mementingkan pekerjaannya, bukan kepentingan diri sendiri pada saat jam kerja.
4. Atrium Premiere Cilacap harus membuka lowongan kembali untuk seorang *order taker* karena *occupancy* hotel terus bertambah.
5. Selalu fokus pada saat bekerja dan seorang *order taker* harus sopan dalam memberikan pengertian kepada tamu.
6. Biasakan untuk memberi tahu kepada *staff* lain untuk menggantikan sebentar, ketika *order taker* ingin keluar atau beristirahat.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2014. *Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bangun, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Kraft, K & Nyoman S. Pendit (Eds). 2003. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Jakarta:CV Pradnaya Paramita.
- Kusumo. 2012. *Hotel Management*. Bandung: Alfabeta.
- Larasati, Sri. 2016. *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Nuzul, Lukman. 2016. “*Struktur Organisasi Housekeeping Department*”,<https://lukmannuzulhakimofficial.wordpress.com/struktur-organisasi-housekeeping/>, diakses pada 1 Oktober 2021
- Sarmika, Putra. 2018. “*Definisi Order Taker Menurut I Wayan Djathen (1998:36)*”, <https://media.neliti.com/media/publications/203931-none.pdf>, diakses pada 1 Oktober 2021
- Sulastyono, Agus. 2001. *Management Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: CVAlfabeta
- Sujatno, Bambang. 2006. *Hotel Courtesy*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- T.M, Djohan. 1993. *Manajemen Hotel Tata Graha*. Medan: Polimdo Press.
- Rumekso. 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Yoeti, Oka A. 1994. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Ekuilibria

LAMPIRAN



SURAT PENERIMAAN

No: 001/HRD-HAPC/SPM/I/2021

Hal : Surat Penerimaan Training

Kepada Yth.

Bapak Prihatno, M.M (Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta)

Jl. Laksda Adisucipto KM 6 Nologaten, Caturtunggal, Depok, Sleman

Daerah Istimewa Yogyakarta

Dengan hormat,

Bersama ini kami menginformasikan bahwa mahasiswa Sekolah Tinggi Pariwisata Ampta Yogyakarta dapat kami terima untuk training di Atrium Premiere Hotel Cilacap selama 6 (enam) bulan sesuai dengan pengajuan yang sudah dilakukan, terhitung mulai tanggal 03 Februari 2021 sampai 03 Agustus 2021. Berikut nama mahasiswa yang kami terima :

Nama : Adham Fauzan Satrio Susanto

Department : Housekeeping

Alamat : Jl. Tanjung No. 46 Rt 01 Rw 11, Sidakaya, Cilacap Selatan, Cilacap

Dimohon untuk menyertakan surat keterangan sehat dan bebas dari covid-19 dari puskesmas.

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Cilacap, 25 Januari 2021

Atrium Premiere Hotel Cilacap

Hormat kami,


Mikhael Harti Kustanwo
Human Resources Department

HRD

Atrium Premiere Hotel
Jl. S. Parman No. 12 Cilacap

Telp. 0282 - 520 777 | Fax : 0282 - 533 000

Email : info@atriumcilacap.com | website : www.atriumcilacap.com

Surat keterangan diterima training di hotel Atrium Premiere Cilacap.

ATRIUM PREMIERE GILACAP HOTEL

GUEST LOAN ITEM

Date : 17/9/21	Room No. 523
Time : 15-55	or Outlet :
Name of Borrower: ALIZA NATHANIELA MOKHABAM . MRS	
Items Borrowed: Hand dryer	Date or Time To Be Returned:
THE BORROWER AGREES TO BE RESPONSIBLE FOR ANY DAMAGES TO OR LOSS OF THE ABOVE ITEM(S).	
Close	

Jl. S. Parman No. 12 Cilacap 53223 P : +62 282 - 520 777 F : +62 282 - 533 000 www.atriumcilacap.com

Guest Loan Item Form

ATRIUM PREMIERE GILACAP HOTEL



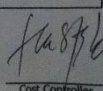
INTER - DEPARTMENTAL TRANSFER

FROM : HK
TO : Service
Outlet :

NO : 00054
DATE : 02 Des 2018

ACCT #	DESCRIPTION	QTY		COST/UNIT	TOTAL
		ORDER	ISSUE		
	- White Sugar	75	75		
	- Creamer	75	75		

REMARK :

REQUEST BY:  ISSUED BY:  APPROVED BY: 

Departmental Head Cost Controller

Jl. S. Parman No. 12 Cilacap 53223 P : +62 282 - 520 777 F : +62 282 - 533 000 www.atriumcilacap.com

Inter – Departmental Transfer Form

**SURAT JALAN
(GATE PASS)**

Bp. / Ibu : Sepejani Dept. : House Keeping
 Mr. / Mrs. : Dept.

Dijinkan untuk mengeluarkan barang ini dari hotel.
 Is authorized to take the following articles out of the hotel.

NO.	JENIS BARANG ARTICLES	JUMLAH QUANTITY
1	Pelampung warna biru (One)	1

Tanggal : 14 Oct 2018 Jam : 16.15
 Date : Time

Tanda Tangan Kepala Dept. : _____
 Signature of HOD

Tanda Tangan Karyawan : [Signature]
 Signature of Employee

Tanda Tangan Petugas Keamanan : _____
 Signature of Security Guard

Catatan : Barang lost and found 18 Feb 2018 (with date).
 Remarks

Jenis barang di atas dikembalikan ke hotel.
 The above articles are returned back to the hotel

Tanda Tangan Petugas Keamanan : _____
 Signature of Security Guard

Tanggal : _____ Jam : _____
 Date : Time

Catatan : _____
 Remarks

Gate Pass Form/ Surat Jalan

MAINTENANCE REQUEST NO. **00606**

ATRIDIUM
 CILICAP HOTEL

Type Of Maintenance Requested :	Request Date : <u>5-9-2019</u>
<input type="checkbox"/> Mechanical <input type="checkbox"/> Carpentry	Requested By : <u>House Keeping</u>
<input type="checkbox"/> Electrical <input type="checkbox"/> Television	Location : <u>Laundry Blower Biro.</u>
<input type="checkbox"/> Electronic <input type="checkbox"/> Painting	
<input type="checkbox"/> Telephone <input type="checkbox"/> Plumbing	
<input type="checkbox"/> Air conditioning <input type="checkbox"/> Other	


Nature of Problem : Karet bawah tiang harus diganti.

Work assigned to :	Work completed by :
Date assigned :	Completion date :
Total time to required complete	
Remarks : <u>Supir</u> <u>Mr. P. Yoon - 5/9-19</u>	

Note : di ganti kalow depar spare partnya.

Jl. S. Parman No. 12 Cilicap 53223 P : +62 282 - 520 777 F : +62 282 - 533 000 www.atriumcilicap.com

Maintenance Request Form/ Work Order Form


LOST & FOUND CLAIMANT'S


NO: 00109

CLAIMANT'S NAME: Mr. Aneli Yuchta
 ADDRESS / PHONE NO.: _____
 DATE / TIME: 1- FEB 2020
 IDENTITY CARD: _____
 ARTICLES: Power Bank (Lf fol 31/1/2020 /.)
CTOP (Pertamina)

DELIVERED BY: [Signature] WITNESS BY: _____ RECEIVED BY: _____

Jl. S. Parman No. 12 Cilacap 53223 P : +62 282 - 520 777 F : +62 282 - 533 000 www.atriumcilacap.com

Lost And Found Claimant's Form


MISCELLANEOUS

NO: 021405
DATE: 4/10/2019

Guest Name	Room No.	Guest Folio	Total Amount
<u>Mr. Pagn Tri</u>	<u>507</u>		
Explanation: <u>Att. Package Laundry 40.00</u>			
Cashier Signature	Supervisor Approval	Guest Signature	

Distribution: White - Guest, Pink - Accounting, Yellow - FO
 Jl. S. Parman No. 12 Cilacap 53223 P : +62 282 - 520 777 F : +62 282 - 533 000 www.atriumcilacap.com

Miscellaneous Form

The screenshot shows a software interface with a table of room status and booking information. The table has columns for RmNo, Reason/ Room, O-Q-O, Q-Q-O, From, O-Q-O, and Fl. Dept. Description. The data is as follows:

RmNo	Reason/ Room	O-Q-O	Q-Q-O	From	O-Q-O	Fl. Dept. Description
136	MOO STAY			01/11/21	30/11/21	1301M DELUXE TWIN
219	BLOCK			02/11/21	03/11/21	20M SUITE
221	BLOCK			02/11/21	03/11/21	20M DELUXE TWIN
322	Repair Eng			02/11/21	04/11/21	30M DELUXE TWIN
512	Runt			13/11/21	13/11/21	50M DELUXE KING

At the bottom of the interface, there are controls for 'From' (set to 1/1), 'To' (set to / /), 'Sorting' (set to RmNo), and 'Display' (set to O-Q-O, OFF Market, and ALL).

Request Off Market dari FO



Ruang Kerja Order Taker