

INTISARI

Banyaknya tingkat kedatangan wisatawan ke kota Yogyakarta, hal ini memicu dampak perekonomian masyarakat sekitar untuk membuka lapangan pekerjaan. Hotel merupakan jasa dibidang akomodasi, dimana sebuah jasa perhotelan sangat dibutuhkan oleh wisatawan untuk tempat tinggal sementara. Dalam perhotelan kepuasan tamu adalah hal sangat penting, karena hal tersebut dapat meningkatkan nilai dari hotel kepada pandangan masyarakat umum. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan order taker yang diberikan terhadap tamu yang sesuai dengan standar operasional prosedur serta mengetahui hambatan yang di hadapi *order taker* dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab di departemen housekeeping.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung, wawancara, dokumentasi dan penelitian kepustakaan sebagai pengumpulan data.

Hasil penelitian menunjukan bahwa peran *order taker* di hotel Pesonna Malioboro Yogyakarta terdapat *job description* diluar tugas dan tanggungjawab *order taker*, diantaranya yaitu melaksanakan tugas dari *section* lain seperti *linen attendant*, *florist*, dan *laundry attendant*. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di Hotel Pesonna Malioboro. Departemen yang berhubungan dengan order taker staff yaitu departemen front office, departemen food and beverages, departemen engineering, departemen sales, departemen accounting dan departemen human resources. Hubungan yang terjalin adalah sebuah pemberian informasi dari tiap-tiap departemen.

Kata kunci: *order taker*, standar operasional prosedur, pelayanan tamu

ABSTRACT

The many of tourist arrivals to the Yogyakarta city, this is make an impact of the economy of the surrounding community to opening jobs. Hotel is accommodation, there is service is needed by tourists for temporary residence. In the hospitality of guest satisfaction is very important, because it can increase the value of the hotel to the public view. The function of the graduation paper is to find about order taker guest services with standard operational procedures, obstacles of order taker and responsibilities in the housekeeping department.

The research method used is qualitative descriptive that is by using direct observation, interview, documentation and library research as data collection.

The result of research that has been done the role of order taker in Pesonna Malioboro Hotel Yogyakarta there are various jobdesk outside of their duties and responsibilities, such as performing tasks from other sections such as linen attendant, florist and laundry attendant. Department related to order taker staff is front office department, food and beverages department, engineering department, sales department, accounting department and human resources department. The relationship exists is a gift information for each department.

Keywords: Order taker, standard operational procedure, guest services.