

PENANGANAN PESANAN MENU OLEH ORDER TAKER  
DI ROOM SERVICE ROYAL HOTEL N' LOUNGE JEMBER

**Mohammad Fathan Ghany, Bagus Indra Tj., SST. Par, M.Si**

Program Studi Diploma III Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

**ABSTRAK**

Pariwisata adalah segala sesuatu yang menyangkut dan berhubungan dengan urusan kebutuhan seseorang melakukan perjalanan. Setiap *traveler* membutuhkan fasilitas pelayanan untuk beristirahat serta pelayanan untuk makan dan minum. Hotel besar maupun kecil pasti memiliki restoran dan *bar*. Tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman di kamar sendiri juga di lengkapi dengan fasilitas pelayanan *Room Service*. *Room Service* ini beroperasi mulai pukul 07.00 sampai dengan 22.00 untuk melayani para tamu hotel dengan menyajikan makanan seperti *Breakfast* (Sarapan Pagi), *Lunch* (Makan Siang), *Dinner* (Makan Malam). *Room Service* yaitu menerima orderan dari telepon, membuat *captain order*, mempersiapkan peralatan, pesanan diantar ke kamar tamu dan tugas tersebut dilakukan oleh *Order Taker*. *Order Taker* bertugas dalam menerima dan mencatat pesanan makanan dan minuman tamu terutama melalui telepon. Selain itu, petugas *Order Taker* juga menyiapkan peralatan makanan dan minuman, kerapian dan kebersihan area kerja, mengawasi setiap kegiatan pramusaji *room service* dan harus selalu mengetahui informasi-informasi dari dapur apabila ada menu makanan dan minuman yang *sold out*.

**Kata Kunci : *Order Taker, Room Service, Penanganan Pesanan Menu***

## **ABSTRACT**

Tourism is everything that concerns and relates to the needs of a person to travel. Every traveler needs service facilities to rest and services to eat and drink. Hotels big and small have restaurants and bars. Guests who want to enjoy food and drinks in their own room are also equipped with Room Service facilities. This Room Service operates from 07.00 to 22.00 to serve hotel guests by serving food such as Breakfast, Lunch , Dinner. Room Service, namely receiving orders from the telephone, making captain orders, preparing equipment, orders delivered to guest rooms and these tasks are carried out by the Order Taker. The Order Taker is in charge of receiving and recording guest food and beverage orders, especially by telephone. In addition, the Order Taker officer also prepares food and beverage equipment, tidiness and cleanliness of the work area, supervises every room service waitress activity and must always know information from the kitchen if there is a sold out food and drink menu.

**Keywords: Order Taker, Room Service, Menu Order Handling**



## 1. Pendahuluan

### a. Latar Belakang

Pariwisata adalah kegiatan perpindahan sementara seseorang dalam waktu yang singkat ke tempat tujuan yang berbeda dari kebiasaan hidup dan untuk mencari hiburan. Menurut UU Republik Indonesia No. 9 Th.1990 Tentang Kepariwisataan Pariwisata adalah segala sesuatu yang berhubungan dengan kegiatan perjalanan yang dilakukan secara sukarela dan bersifat sementara untuk menikmati objek dan daya tarik wisata, termasuk pengusaha objek dan daya tarik wisata, serta usaha-usaha yang terkait di bidang tersebut.

Seiring dengan perkembangan zaman yang menuntut manusia untuk meluangkan waktu dan berwisata, kebutuhan akan transportasi, akomodasi di daerah tujuan wisata meningkat. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata dan juga kemudahan akan transportasi, restoran dan akomodasi khususnya hotel.

Hotel tidak hanya menyediakan jasa penginapan, tetapi juga jasa makanan, minuman dan jasa pelayanan. Dalam suatu hotel terdapat bagian-bagian yang saling terkait antara satu bagian dengan bagian yang lain. Contohnya: *food and baverage* dibagi menjadi dua, yakni *Food and beverage Service* dan *food and beverage Product* yang keduanya sangat berkaitan erat dan sangat menentukan terhadap pendapatan hotel. *Food and beverage service* adalah seksi yang tugas dan tanggung jawabnya adalah melayani tamu-tamu di hotel di restoran sesuai dengan SOP yang sudah

ditentukan. Restoran berfungsi sebagai tempat yang menjual dan melayani makanan dan minuman kepada tamu, baik tamu hotel ataupun dari luar hotel.

Dalam Perhotelan bagian *Food & Beverage Service* department peran seorang *order taker* dalam menangani pesanan tamu di restaurant sangatlah penting. Petugas yang melakukan taking order disebut order taker. Taking Order dapat diartikan menerima dan mencatat pesanan tamu, dalam hal ini makanan dan minuman, yang selanjutnya akan diteruskan ke bagian yang terkait, antara lain : kitchen, bar, dan pastry. Taking order merupakan bagian dari service, biasa dilakukan di room service, restaurant, bar, dan banquet, seorang order taker dituntut memiliki memori yang baik. Agar dapat memberikan informasi akurat mengenai semua makanan dan minuman yang tersedia dan terdaftar di daftar menu, guna dapat meningkatkan penjualan, pendapatan dan keuntungan dalam sebuah hotel.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas menjadikan penulis untuk membahas judul "Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Service Royal Hotel N'Lounge"

#### **b. Rumusan Masalah**

Dari uraian latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana "Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker di Room Service

Royal Hotel N' Lounge Jember”

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **a. Pengertian Pariwisata**

Pariwisata berasal dari bahasa sansekerta, sesungguhnya bukanlah berarti “*tourisme*” (bahasa belanda) atau “*tourism*” (bahasa inggris). Kata pariwisata menurut pengertian ini, sinonim dengan pengertian “tour”. Pendapat ini berdasarkan pemikiran bahwa kata pariwisata terdiri dari dua suku kata yaitu pari dan wisata. Pari berarti banyak, berkali-kali, berputar-putar, lengkap. Wisata berarti perjalanan, berpergian yang dalam hal ini sinonim dengan kata *trave*. Maka dari itu pariwisata dapat diartikan sebagai perjalanan yang dilakukan berkali-kali atau berputat-putar, dari suatu tempat ke tempat lain(Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, ( Bandung : Angkasa, 1996), hlm.112.)

### **b. Pengertian Wisatawan**

Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

## **3. Metode Penelitian**

### **I. Observasi Partisipan**

Observasi dilakukan selama 3 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan.

## II. Wawancara

Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan perusahaan.

## III. Dokumentasi

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di Royal Hotel N' Lounge.

Adapun penulis memakai dua jenis penelitian (Ruslan 2006:31) yaitu:

### 1. Penelitian Lapangan (*FieldResearch*)

Metode penelitian ini merupakan metode pengumpulan data dari pengamatan langsung selama melaksanakan praktek kerja dan juga dari wawancara langsung.

### 2. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Metode penelitian ini merupakan suatu usaha untuk mendapatkan data yang diperoleh melalui buku-buku, majalah, brosur, internet serta bahan-bahan perkuliahan yang berhubungan dengan objek penelitian untuk melengkapi kebenarannya.



#### **4. Hasil Dan Pembahasan**

##### **a. Analisa Deskriptif Tentang Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Servie Royal Hotel N' Lounge Jember**

*Room Service* dipimpin langsung oleh Restaurant Manager bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan karyawan dan kelancaran tugas operasional di *room service* yang mana melakukan pesanan makanan dan minuman di kamar tamu. *Room Service* juga mempunyai petugas yang mencatat pesanan makanan dan minuman tamu kamar melalui telepon yaitu *Order Taker*. Untuk *Order Taker* di Room Service Royal Hotel N' Lounge merangkap sebagai waiter/waitress dan juga banquet. Petugas *Order Taker* juga bisa bergantian dengan waitre/waitress yang dikarenakan order taker tidak memiliki ruangan sendiri atau telepon sendiri yang digunakan untuk menerima pesanan tamu dari kamar. Kadang kala order taker yang meneruskan ke bar dan dapur lalu waiter/waitress yang membuat bill, untuk mengantar pesanan ke kamar bisa saja petugas order taker bersama waiter/waitress yang standby.

##### **b. Proses Penanganan Pesanan Menu Oleh Order Taker Di Room Servie Royal Hotel N' Lounge Jember.**

1. Angkat sebelum telefon berdering 3 kali, jangan sampai tamu menunggu terlalu lama
2. Memberikan *greeting* kepada tamu melalui telefon, misalkan: Ruby Resto, selamat pagi, dengan Ghany bisa dibantu

3. Menyiapkan alat tulis, seperti bolpoin atau pensil, dan kertas, dan menanyakan pesanan tamu, tawarkan menu promo/paket jika ada
4. Tulis pesanan tamu di kertas terlebih dulu agar tidak banyak coretan ataupun penulisan menu di *captain order*
5. Menanyakan nomor kamar tamu yang memesan
6. Meminta tamu menunggu sebentar untuk menanyakan ketersediaan menu
7. Tanyakan menu yang sudah dicatat ke kitchen untuk mengetahui menunya tersedia atau tidak
8. Jika menu yang dipesan tidak ada hubungi kembali tamu yang memesan lalu tawarkan menu yang lain, jika tamu berkenan
9. Ulangi pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan
10. Memberitahukan tamu untuk menunggu menu yang dipesan
11. Pindahkan pesanan tamu yang dicatat di kertas ke *captain order*
12. Antarkan *captain order* ke bar dan kitchen, berikan lembaran *captain order* yang putih ke kitchen
13. Membuat bill dan memasukkan menu yang dipesan ke *system*, biasanya yang memasukkan menu pesanan ke *system* adalah staff senior
14. Order Taker juga sering membantu *mewrapping* makanan

yang baru keluar dari kitchen karena *order taker* juga merangkap waiter/waitress

15. Order Taker juga sering ikut mengantar makanan ke kamar tamu yang memesan sambil membawa bill

16. Menanyakan metode pembayaran kepada tamu, metode pembayaran di Ruby Resto memiliki dua metode, yaitu:

I. Cash To Room, jika tamu memilih cash to room.

Maka *order taker* meminta tamu untuk mentandatangani bill sekaligus dengan nama lengkapnya, lalu bill yang sudah ditandatangani ke staff senior untuk laporan ke *front office*.

II. Tunai, jika tamu memilih metode ini maka bill yang berwarna putih diberikan ke tamu, dan jika uang tunai yang dibayarkan memiliki kembalian. Tamu diminta untuk menunggu kembalian.

17. Order taker dan waiter/waitress kembali ke resto sambil menutup pintu kamar

18. Jika ada kembalian uang tunai, *order taker* kembali ke kamar tamu sambil membawa uang kembalian, lalu order taker kembali lagi ke resto

**c. Kendala *Order Taker* Dalam Menjalankan Proses Penanganan Pesanan Menu di Ruby Resto N' Lounge**

1. Tidak Memiliki Staff di Room Service

Ketika ada suatu event dan *order taker* tidak memiliki staff khusus yang mengakibatkan tamu yang memesan menunggu dikarenakan waiter/waitress harus bergantian untuk standby di resto dan di hall ataupun di pool kalau eventnya ada di pool

2. Komplain tamu kepada petugas *order taker roomservice*.

Komplain tamu disebabkan karena kurangnya penjelasan petugas *order taker room service* tentang menu-menu yang ada di *room service*.

**5. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. *Room Service* dipimpin langsung oleh Restaurant Manager bertanggung jawab untuk mengawasi seluruh kegiatan karyawan dan kelancaran tugas operasional di *room service* yang mana melakukan pesanan makanan dan minuman di kamar tamu. Untuk *order taker*, staff yang handle pesanan tamu dari kamar merangkap sebagai waiter/waitress
2. Proses penanganan pesanan menu di kamar atau room service. Ketika telepon sudah berdering langsung diangkat

jangan sampai tamu menunggu dilanjutkan dengan greeting sekaligus menyiapkan alat tulis, mencatat setiap pesanan, berikutnya meminta ijin kepada tamu untuk menunggu sambil menanyakan ketersediaan menu jika ada informasikan ke tamu dilanjut dengan mengulang pesanan tamu, meminta tamu untuk menunggu menu yang dipesan, lalu memindahkan catatan menu ke *captain order* yang kemudian diteruskan ke kitchen dan bar, dilanjutkan dengan memasukkan list pesanan ke system, dan terakhir membuat bill .

## 6. Saran

Dari pengalaman tiga bulan *training*, penulis menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, khususnya di *food and beverage departement*, yang meliputi:

- 1 Meningkatkan kualitas pelayanan di Room Service dengan menambah staff khusus *order taker*
- 2 Meningkatkan kualitas pelayanan di Room Service Royal Hotel N'lounge waiter/waitress diharapkan mengikuti pelatihan dengan baik

## DAFTAR PUSTAKA

Arif , rachman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran*, Yogyakarta :  
Graha Ilmu.

Gamal Suwanto, *Dasar-dasar Pariwisata*, (Yogyakarta: Andi, 2002), hlm. 3.

Ismayanti, *Pengantar Pariwisata*, ( Jakarta: PT Gramedia Widisarana, 2010), hlm.  
1.

Mertayasa Agus Gede. 2012. *Food and Beverage Service*, Bali : Andi

Oka A. Yoeti, *Pengantar Ilmu Pariwisata*, ( Bandung : Angkasa, 1996), hlm.112.

Purba, Rasita. 2012. *Pelayanan Prima*, Medan : Unimed

Sugiarto Endar dan Sri Sulartiningrum. 1996. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*,  
Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Umum

Unggul Priyadi, *Pariwisata Syariah Prospek dan Perkembangan*,  
(Yogyakarta : UPPSTIM YKPN, 2016), hlm 29.

UU Republik Indonesia No. 9 Th.1990 Tentang Kepariwisataan Pariwisata