

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel.

Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata.

Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hunian bergaya hotel bintang 6 dengan konsep Urban Resort Hotel - When Business Meets Leisure in Lifestyle, dimiliki oleh Chairul Tanjung, Founder dan CEO CT Corp. The Trans Luxury Hotel Bandung masih terbilang muda dan hotel ini baru dibuka dan diresmikan pada pertengahan tahun 2012. Meski usianya masih muda, Trans Luxury Hotel mampu menarik minat masyarakat untuk menginap, sehingga tingkat huniannya mencapai tingkat hunian rata-rata di kota Bandung. Adanya layanan lain di luar hotel, seperti Trans Studio Bandung dan Trans Studio Mall, dapat memfasilitasi liburan para tamu bersama keluarga maupun perjalanan bisnis, menjadikan Trans Luxury Hotel sebagai tujuan utama saat berkunjung ke Bandung. Trans Luxury Hotel Bandung memiliki beberapa

bagian sebagai berikut:

Front Office Department, Food & Beverage Department, Housekeeping Department, Human Resources Department, Finance Department, Sales & Marketing Department, Planning Department, dan Security Department. Front office adalah departemen yang bertanggung jawab atas fungsi operasional hotel sebagai pusat informasi juga proses masuk dan keluar sebagai bentuk utama kesan pertama atau first impression pada hotel. Kantor depan memiliki beberapa departemen, seperti pramutamu, reservasi, penerimaan, manajer akun, dan operator switchboard. Operator adalah bagian yg relatif krusial dari departemen front office Karena operator juga bagian perwakilan perusahaan atau hotel dalam komunikasi telepon. Ada banyak tugas dan tanggung jawab utama yang terkait dengan operator switchboard seperti:

- B. Menjawab dan menghubungkan panggilan dari luar hotel ke staf hotel, menghubungkan panggilan dari dalam dan luar hotel untuk tamu yang menginap, dan menghubungkan telepon antara departemen dan operator. berperan dalam keberhasilan penjualan kamar hotel, karena seorang operator membutuhkan keterampilan komunikasi yang baik, etika, sikap mental yang kuat dan pengetahuan yang luas. Operator berperan dalam operasional hotel penting karena sebagai *centralized* atau pusat informasi untuk tamu. Tidak dapat atau kesalahan pengetikan nama tamu yang membuat informasi tamu tidak terlacak, tanggal dan bulan kedatangan dan keberangkatan salah eja, informasi cara pembayaran kamar dilakukan tidak tercatat, terjadi kesalahpahaman tentang tarif kamar atau kegagalan komunikasi antar unit, terkadang operator kehilangan fokus karena terlalu banyak panggilan, pekerjaan cukup banyak, namun kekurangan

sumber daya manusia dan telepon operator terkadang tidak digunakan Bahasa sesuai petunjuk sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

### **B. Rumusan Masalah**

Dengan latar belakang yang telah dikemukakan di atas, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur Incoming and Outgoing Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung?
2. Bagaimana pengembangan SOP telepon operator yang berhasil penulis kembangkan melalui proses uji coba?
3. Bagaimana tanggapan panelis terhadap pengembangan SOP penanganan telepon operator?

### **C. Tujuan Penelitian**

Secara keseluruhan, tujuan dari penelitian ini mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur *Telephone Operator* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur Telephone Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mengatasi kesalahan Telephone Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung.
3. Untuk mengetahui tanggapan panelis terhadap pengembangan SOP penanganan telepon operator di The Trans Luxury Hotel Bandung.

### **D. Manfaat Penelitian**

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

#### **1. Manfaat Teoritis**

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Front Office*.

2. Bagi Penulis

Studi ini dapat bermanfaat bagi penulis, sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang penerapan Standar Operasional Prosedur.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur *department Front Office* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

## **2. Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini sebagai pengujian dalam penerapan Standar Operasional Prosedur *Telephone Operator*.
2. Sebagai salah satu acuan Standar Operasional Prosedur Telephone Operator.
3. Sebagai peningkatan kinerja bagi para Telephone Operator di Indonesia.

## **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah teknik atau cara yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Dengan kata lain, teknik pengumpulan data memerlukan langkah-langkah yang strategis dan sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan faktual. Studi Pustaka

Studi Pustaka sendiri harus dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang mendasari dan menemukan informasi yang berguna sebagai landasan landasan teori pengembangan produk. Teknik pengumpulan data terdiri dari telaah buku, literatur, catatan dan laporan yang berkaitan dengan masalah yang akan dipecahkan" Nazir(2013:93)"

- Tinjauan Pustaka

Penelitian kepustakaan, yaitu mencari literatur atau sumber lain yang relevan menemukan konsep atau teori yang dibutuhkan. Mempelajari literatur adalah cara untuk mendapatkan sumber dengan mencari sumber yang tepat dengan pakar tertentu. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan dan mencari informasi dari buku, jurnal dan tesis berhubungan dengan penelitian ini sedang dipelajari peneliti dalam melengkapi bahan pendukung. Selain itu, peneliti juga menggunakan artikel dari website

- *Internet searching* atau penelusuran Data Online

Buat membuat data sebanyak-banyaknya, peneliti juga menggunakan di dunia maya (Internet) untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan untuk penelitian ini. Menurut Burhan Bungin, pencarian data online adalah: “Suatu tata cara melakukan penelitian data melalui media daring, seperti internet atau media daring lainnya yang menyediakan layanan daring, sehingga peneliti dapat menggunakan data informasi daring berupa data dan pengetahuan teoritis secepat atau dengan mudah dan secara ilmiah dapat dipertanggung jawabkan.” (Bungin, 2008:148)

Memperoleh informasi secara online dilakukan dengan menelusuri atau mengunduh informasi yang diperlukan dari Internet melalui situs web tertentu.

- Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway (2008: 321), Pengamatan membutuhkan pengumpulan dan pencatatan sistematis peristiwa, objek, dan perilaku informan dalam situasi tertentu, bukan, seperti

yang diingat, diceritakan kembali, dan digeneralisasi oleh peneliti sendiri. Dalam observasi penelitian ini dilakukan dari awal untuk mengetahui lebih dalam dan umum tentang penanganan keluhan tamu di dalam Telepon Operator sebagai objek penelitian, mengetahui bagaimana gambaran kerja *sebagai Telepon Operator* dalam menangani keluhan yang masuk dari tamu dan permintaan dari tamu dalam bentuk via telepon dan mengetahui letak dan sikap dalam menanggapi tamu yang menyampaikan keluhannya melalui via verbal.

- Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pencatatan dokumen berupa fakta dan berbagai media seperti foto, video, surat, dll. Dokumentasi yang peneliti kumpulkan untuk kepentingan penelitian, sebagaimana disebutkan bahwa metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data. digunakan dalam penelitian sosial adalah. Dokumen adalah catatan dengan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berupa tulisan atau gambar.

- Penilaian Tanggapan Panelis

Penilaian tanggapan panelis Dalam penelitian untuk mengembangkan prosedur operasi standar untuk mengevaluasi tanggapan panelis, digunakan sebagai cara untuk menggabungkan informasi seperti survei tentang efektivitas produk yang dikembangkan untuk panelis, dll.

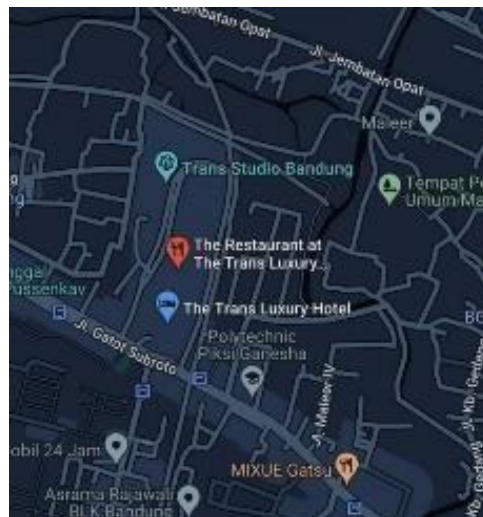
## F. Lokasi dan Waktu Kegiatan

### 1. Lokasi

The Trans Luxury Hotel Bandung

Jl. Gatot Subroto No.289 Cibangkong, Kec. Batununggal, KotaBandung,  
Jawa Barat 40273.

**GAMBAR 1.1 PETA LOKASI THE  
TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG**



Sumber: Internet Searching