

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### A. Latar Belakang

Pariwisata adalah serangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh manusia yang sifatnya perorangan maupun berkelompok meliputi aktivitas perjalanan, yang sifatnya sementara dari suatu tempat ke tempat dan bertujuan untuk mendapatkan kedamaian, kebahagiaan, keserasian keseimbangan, serta ketenangan jiwa. Melansir dari A.J Burkat dalam (Damanik & Weber, 2006), Pengertian pariwisata adalah perjalanan yang bersifat sementara dalam kurun waktu pendek ke tempat tujuan diluar dari tempat dimana mereka tinggal maupun bekerja serta segala bentuk kegiatan tamu selama menginap maupun tinggal di suatu tempat tujuan.

Perhotelan dan Pariwisata merupakan dua Industri berbeda namun sifatnya tidak dapat terpisahkan. Wisatawan yang berkunjung pada objek wisata dapat menjadi calon tamu yang hendak berkunjung ke hotel baik itu untuk menginap maupun sekedar berkunjung pada restoran yang berada di hotel. Hal tersebut dapat meningkatkan pendapatan pada Hotel tidak hanya pada kamar, namun juga restoran. Suatu objek wisata akan sangat berdampak baik pada hotel di sekitarnya, hal tersebut dipengaruhi oleh wisatawan luar daerah yang hendak membutuhkan tempat tinggal sementara. Demikian pula halnya bila suatu daerah yang berdekatan dengan objek wisata terdapat Hotel yang baik, maka semakin besar pula kemungkinan untuk menarik wisatawan bahkan jauh lebih banyak untuk berkunjung. Hal tersebut adalah jawaban dari mengapa banyak hotel-hotel besar yang dan beroperasi dan berlokasi di kawasan wisata.

Menurut Hotel Oroprietors et all dalam Sulastiyono (2001-5), hotel merupakan suatu perusahaan yang pada umumnya dioperasikan dan diatur oleh pemiliknya sebagai penyedia makanan, minuman, fasilitas kamar tidur kepada tamu yang hendak melakukan perjalanan, yang mana membayar sejumlah uang untuk mendapatkan fasilitas yang sebanding. Pada umumnya hotel juga menyiapkan ruang serbaguna yang biasa disewakan untuk kebutuhan

Front Office merupakan departemen utama yang hendak menjadi pertama kali dijumpai tamu pada saat kedatangan di Hotel. (Wachidyah, 2017). Front Office juga merupakan kesan pertama tamu ketika hendak mengunjungi hotel (*arrival*) serta kesan terakhir sebelum tamu pergi meninggalkan hotel (*departure*). Front Office juga bertanggung jawab penuh pada apapun yang meliputi pemesanan kamar (*pre-arrival*), pada saat kedatangan (*check in*), kepergian (*check out*), maupun ketika tamu telah meninggalkan hotel (*post-departure*) berdasarkan pada teori *Guest Cycle*. Begitu pula halnya dengan Front Office Department di The Gaia Hotel Bandung. The Gaia Hotel Bandung memiliki beberapa *section* yaitu *Front Desk*, *Telephone Operator (Help Desk)*, *Guest Relation Officer*, *Concierge*. Semua seksi memiliki tugas dan tanggung jawab masing masing, namun dengan tujuan utama yang sama untuk memberikan pelayanan terbaik hingga menciptakan kepuasan tamu.

Pengertian *Telephone Operator* menurut (Hartini, 2011:1) adalah petugas yang bertanggung jawab untuk menangani pemesanan kamar, memberikan informasi, dan memenuhi kebutuhan tamu. Selain itu, tugas Telephone Operator memberikan pelayanan melalui telepon untuk tamu menginap (*inhouse*) maupun tamu luar (*outside guest*). Pada umumnya, tamu banyak

membutuhkan informasi selama menginap, maka dari itu *Telephone Operator* perlu memberikan informasi yang tepat dan akurat. Seringkali pula tamu membutuhkan layanan *Telephone Operator* untuk terhubung dengan departemen lain yang bersangkutan untuk kepentingan kebutuhan tamu maupun ingin sekedar terhubung dari satu kamar ke kamar lain. *Telephone Operator* memberikan pelayanan kepada tamu baik dari sebelum kedatangan, selama menginap hingga tamu meninggalkan hotel. Tidak hanya itu, memastikan semua kebutuhan tamu terpenuhi juga merupakan tanggung jawab dari *Telephone Operator*. Baik dari persiapan kamar yang diinginkan sebelum mereka menginap, selama menginap yang mana akan sering berhubungan untuk memberikan informasi seputar fasilitas hotel, layanan *wake up call*, untuk menghubungkan telepon bahkan untuk permintaan dan kebutuhan tamu selama menginap. Setelah tamu meninggalkan hotel, tidak dapat dipungkiri bahwa tamu dapat menghubungi *Telephone Operator* kembali, seperti halnya untuk meminta *invoice*, menginformasikan barang yang tertinggal, maupun untuk membuat pemesanan kamar kembali.

Dari keseluruhan tugas *Telephone Operator*, hal yang paling krusial adalah pada saat menangani permintaan tamu. Perlu pencatatan yang detil serta konsentrasi yang tinggi untuk dapat melakukan beberapa pekerjaan dalam satu waktu. Berdasarkan pengalaman pribadi penulis pada saat bekerja di bidang *Telephone Operator*, mayoritas pencatatan telepon maupun permintaan tamu (*Call Log*) masih terbatas menggunakan sistem pencatatan manual. Banyaknya kendala yang penulis dan rekan kerja penulis lainnya rasakan terutama pada saat okupansi tinggi, yang mana sangat beresiko karena adanya kesalahan

berupa permintaan yang belum diteruskan ke departemen yang bersangkutan, sulitnya mengontrol permintaan yang sudah selesai maupun belum selesai, dan sebagainya. Maka dengan ini penulis berniat untuk melakukan eksperimen mengenai “Penerapan *High Service Level* pada *Telephone Operator*”. Kegiatan eksperimen berikut dilakukan agar dapat menciptakan sebuah peningkatan dari pelayanan yang akurat, cepat dan efisien terutama dalam menangani permintaan tamu berdasarkan pada penerapan sistem *Call Log*

Ide tersebut bermula dari pengalaman pribadi penulis selama bekerja di beberapa hotel seperti Grand Tjokro Bandung dan Padma Resort Ubud sebagai *Telephone Operator*, kedua hotel tersebut belum memiliki sistem pencatatan otomatis sehingga menjadi keresahan penulis dan sesama petugas *Telephone Operator* yang lain karena sangat beresiko kesalahan seperti permintaan tamu yang tidak tersampaikan, permintaan tamu yang terlewat dari departemen lain, dan lain sebagainya. Penulis juga melakukan survey kepada teman – teman sekitar tentang bagaimana pencatatan *Call Log* di hotelnya pada saat *job training* maupun bekerja. Hasilnya menunjukkan bahwa 28,5% menggunakan sistem otomatis dan 71,5% masih menggunakan pencatatan manual. Survey tersebut menyimpulkan bahwa penggunaan sistem otomatis umumnya diterapkan di hotel *Interntional Chain* seperti Hilton, Kempinski dan Marriott. Sedangkan hotel lokal cenderung masih menggunakan pencatatan manual karena untuk sistem otomatis sendiri *cosing rent* nya terbilang mahal.

Didukung dengan pengalaman penulis pada saat bekerja di Crowne Plaza Bandung sebagai *Telephone Operator*. Penulis menemukan suatu keunikan karena hotel tersebut menerapkan sistem pencatatan hybrid yang

mana menggunakan Google Spreadsheet, tabelnya terbilang sudah cukup lengkap, ada beberapa kolom berisikan nomor kamar, pilihan permintaan tamu yang hanya perlu di centang salah satunya, dan status sudah selesai maupun dalam proses penanganan. Namun sayangnya, masih perlu di *input & tracking* secara manual, yang mana hal tersebut masih sangat beresiko untuk kelancaran operasional. Seperti halnya sudah beberapa kali terjadi adalah adanya *missed request* berupa permintaan tamu yang tidak tersampaikan, tidak terkontrolnya status permintaan tamu yang sudah selesai maupun belum selesai, dan lain – lain yang berpengaruh pada kepuasan tamu.

Maka dari itu, penulis memiliki ide untuk membuat sistem pencatatan otomatis dengan menggunakan Google Spreadsheet untuk pencatatan yang dikembangkan dengan pemanfaatan rumus – rumus yang dapat digunakan seperti rumus *If, True False*. The Gaia Hotel Bandung ditetapkan sebagai lokus dalam penelitian eksperimen ini karena merupakan hotel lokal yang tergolong baru, namun dapat bersaing dengan hotel lain dengan menjual arsitektur yang modern serta lokasinya yang strategis. Hotel tersebut cukup berhasil mengundang antusias masyarakat sekitar maupun masyarakat luar daerah. Seringkali *full occupancy* baik dihari libur yang dipenuhi oleh keluarga yang sedang menikmati waktu liburnya maupun dihari kerja yang mayoritas dipenuhi oleh tamu – tamu perusahaan dan pemerintahan yang sedang menjalankan tugas atau pertemuan yang dilaksanakan di The Gaia Hotel Bandung. Sangat disayangkan dengan jumlah kamar yang tergolong banyak dengan total 280 kamar, The Gaia Hotel Bandung masih menggunakan pencatatan manual. The Gaia Hotel Bandung juga merupakan Hotel dimana penulis bekerja paruh

waktu, dan dengan ini harapannya dapat mempermudah penulis untuk melakukan penelitian yang tentunya dengan atas seijin *Head of Department*.. Tidak hanya itu, ditetapkannya The Gaia Hotel Bandung sebagai lokus juga merupakan salah satu alasan untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian eksperimen, karena penulis bekerja dibidang yang sesuai yaitu *Telephone Operator / Help Desk*. Besar harapan penulis atas berhasilnya penelitian eksperimen berikut agar senantiasa memberikan solusi dari keresahan rekan – rekan *Telephone Operator / Help Desk Agent* lainnya.

## B. Rumusan Masalah

Berdasar pada deskripsi yang digambarkan pada latar belakang, rumusan masalah yang didapatkan oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan *Telephone Operator* khususnya pencatatan *Call Log* yang diterapkan di The Gaia Hotel Bandung?
2. Bagaimana pelayanan *Telephone Operator* khususnya pencatatan *Call Log* yang penulis kembangkan di The Gaia Hotel Bandung?
3. Bagaimana tanggapan panelis mengenai pelayanan *Telephone Operator* khususnya pencatatan *Call Log* yang dikembangkan oleh panelis?

### C. Tujuan Tugas Akhir

#### 1. Tujuan Formal

Penyusunan tugas akhir penelitian eksperimen ini dilakukan untuk memenuhi salah satu syarat lulus mahasiswa/i Program Studi Divisi Kamar di Politeknik Negeri NHI Bandung dengan program Diploma III.

#### 2. Tujuan Operasional

- Mengetahui efisiensi atas dikembangkannya metode yang dibuat serta mengetahui efektifitas yang dapat dirasakan terutama oleh karyawan *Telephone Operator* dengan melalui sistem pelayanan yang dikembangkan penulis.
- Mengembangkan proses persiapan karyawan *Telephone Operator* dalam menangani tamu dalam telepon.
- Meningkatkan efisiensi dan efektifitas karyawan *Telephone Operator* dalam menangani permintaan tamu.

### D. Manfaat Tugas Akhir

#### 1. Bagi Penulis

- Mendapat mengetahui serta pengalaman dalam mengembangkan alur maupun sistem pelayanan yang efektif serta bermanfaat di dunia kerja.

- Penulis dapat memperbaharui alur pelayanan permintaan tamu yang mengutamakan efisiensi dan efektifitas.

## 2. Bagi Institusi

Penulis memberikan referensi dan pengetahuan kepada mahasiswa/i Politeknik Pariwisata NHI Bandung khususnya untuk mahasiswa/i Program Studi Divisi Kamar mengenai pentingnya membuat pencatatan *Call Log* yang efektif, efisien dan tepat guna menciptakan pelayanan terbaik.

## E. Metode Eksperimen

### 1. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah suatu cara utama yang hendak digunakan para peneliti guna mencapai tujuan serta mendapatkan jawaban dari masalah yang ada (Sukandarrumidi, 2012:111). Untuk mencari sebab dan akibat yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan hasil yang diinginkan.

### 2. Prosedur Penelitian

Prosedur yang dilakukan penulis dalam penelitian Penerapan *High Service Level* Pada *Telephone Operator* adalah sebagai berikut :



- Mencari referensi yang sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan penulis
- Menyiapkan alat dan bahan yang hendak digunakan pada saat proses penelitian
- Menyiapkan lokus atau tempat dimana penelitian hendak dilakukan
- Melakukan uji bersama panelis dalam membuktikan hasil efektifitas dari penelitian yang dilakukan pada pencatatan *Call Log*
- Menganalisis hasil penilaian panelis terhadap penelitian yang penulis lakukan, serta dibuat kesimpulan atas percobaan yang telah dilakukan.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

#### a. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah penggunaan teknik pencarian suatu sumber maupun literature yang bersifat relevan atas teori maupun konsep yang dibutuhkan. Dengan mencari literatur tersebut merupakan cara untuk mendapat sumber yang akurat dan tepat. Penulis mengumpulkan data literatur dari beberapa sumber informasi dari jurnal dan buku yang sesuai dengan topic yang diajukan penulis.

#### b. Observasi

Observasi penelitian ini bermula dari adanya keluhan tamu mengenai pelayanan yang kurang cepat dan bahkan terlewat dalam keadaan hotel sedang ramai. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian ini adalah untuk meneliti lebih dalam mengenai hal apa saja yang dapat menjadi solusi atas keluhan tamu mengenai petugas *Telephone Operator*. Harapannya, dengan penelitian yang penulis hendak lakukan dapat meningkatkan pelayanan yang bahkan hanya dilakukan mengenai telepon, namun dapat memberikan kepuasan bagi tamu.

#### c. Dokumentasi

Dokumentasi atau proses pengambilan dokumen yang merupakan fakta maupun bukti berupa foto, video, surat, dll. Dokumen yang penulis kumpulkan bertujuan untuk pengumpulan data. Dokumen yang dimaksud berikut dapat pula berupa tulisan yakni catatan yang berhubungan dengan peristiwa di masa lampau.

#### d. Penelitian tanggapan panelis

Tanggapan panelis dalam penelitian berikut bertujuan untuk menjadi bahan evaluasi atas tanggapan penulis. Terdapat panelis ahli mengenai *Telephone Operator* yang hendaknya lebih memahami teori sehingga dapat memberi masukan maupun kritik yang membangun bagi penulis, serta panelis tidak ahli yang hendaknya dilakukan dengan cara survey pengisian kuisisioner yang mana keduanya akan mengevaluasi hasil penelitian penulis.

#### F. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir

##### 1. Lokasi

The Gaia Hotel Bandung

Jalan Doktor Setiabudi No.430 Lembang, Jawa Barat 40143.

##### 2. Waktu Tugas Akhir

01 April – 30 Juni 2023