

EKSPERIMEN
PENERAPAN *HIGH SERVICE LEVEL*
PADA *TELEPHONE OPERATOR*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Diploma III



Oleh:

NAJLA MAHARANI PASHA
NIM: 20204040413

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG
2023

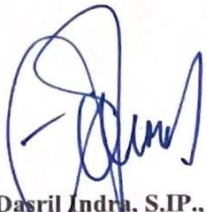
LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR EKSPERIMEN

PENERAPAN HIGH SERVICE LEVEL PADA TELEPHONE OPERATOR

NAMA : NAJLA MAHARANI PASHA
NIM : 2020404013
JURUSAN : HOPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,



Dasril Indra, S.IP., MM.
NIP. 19721010 200502 1 001

Pembimbing Pendamping,



Indra Saftara, S.Sos, M.Ap
19650906 199303 1 002 I

Bandung, Agustus 2023

Mengetahui,
Kabag. Adiministrasi Akademik, Kemahasiswaan
dan Kerjasama



Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE.
NIP. 19710316 199603 2 001

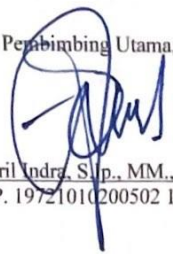
LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR


PENERAPAN *HIGH SERVICE LEVEL* PADA *TELEPHONE OPERATOR*

NAMA : NAJLA MAHARANI PASHA
NIM : 2020404013
JURUSAN : HOSPITALITY
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR


Pembimbing Utama,


Dasril Indra, S.P., MM., CHE
NIP. 19721010200502 1 001


Pembimbing Pendamping,


Indra Saftana, S.Sos, M.Ap
NIP. 19650906199303 1 002

Penguji I,


Rudy P. Siahaan, S. Sos., MM. Par.
NIP. 19701125 200212 1 001

Penguji II,


Maksum Suparman, S.Pd, M.Pd.
NIP 19680921 200605 1 001

Bandung, 07 Agustus 2023

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama

Ni Gusti Made Kerti Utami., BA., MM.Par CHE.
19710316 199603 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., CHE
NIP. 19710506 199803 1 001



PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Najla Maharani Pasha
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung / 15 November 2001
NIM : 2020404013
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul :
“**PENERAPAN HIGH SERVICE LEVEL PADA TELEPHONE OPERATOR**” ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Pariwisata NHI Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 23 Juni 2023
Yang membuat pernyataan,



Najla Maharani Pasha
NIM. 2020404013

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan penyertaanNya dan hikmatNya sampai saat ini sehingga proses pengerjaan Proposal Usulan Penelitian yang penulis beri judul “*EKSPERIMEN PENERAPAN HIGH SERVICE LEVEL PADA TELEPHONE OPERATOR*”. dapat berjalan dengan lancar dan selesai tepat pada waktunya sebagai salah satu syarat kelulusan untuk menempuh Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

Selama proses pengerjaan penulis dibantu, dibimbing dan diberikan nasihat kepada pihak-pihak yang bersangkutan sehingga penulis dapat mentuntaskan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan benar. Maka dari itu, Penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. CHE. Selaku Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM.,CHRMP selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, S.ST.Par., MM.Par., CHE selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.

4. Ibu Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par. selaku Ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
5. Bapak Dasril Indra, S.IP., MM., CHE selaku pembimbing Utama yang telah membantu memberikan motivasi dan banyak saran yang membangun dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.
6. Bapak Indra Saftara, S.Sos, M.AP. selaku Pembimbing Pendamping yang telah memberikan saran tambahan dan memperbaiki penulisan penyusunan Tugas Akhir penulis.
7. Seluruh dosen prodi Divisi Kamar Politeknik Pariwisata NHI Bandung yang telah memberikan ilmu dan dukungan untuk penulis.
8. Ibu Diana Pasha dan Bapak Saepul Rahmat sebagai orang tua yang memberi semangat dan dukungan dari berbagai aspek selama saya melakukan proses perkuliahan hingga pengerjaan Tugas Akhir.
9. Adik penulis yaitu Riyadh Bilal, Nayla Adeeva dan Riga Al-Fatih yang selalu ada untuk menghibur dan memberikan dukungan kepada penulis saat proses perkuliahan hingga penyusunan Tugas Akhir.
10. Ilham Noer Hamid yang senantiasa meluangkan waktunya untuk membantu, menemani dan memberikan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.

11. Dan semua pihak yang telah mendukung yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu penulis banyak mengucapkan terimakasih.

Akhir kata penulis memohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam hal penulisan Tugas Akhir ini. Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran membangun sebagai suatu langkah untuk bahan perbaikan yang lebih baik lagi kedepannya dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Atas perhatian pembaca, penulis mengucapkan banyak terimakasih

Bandung, 27 Juni 2023

Penulis

Najla Maharani Pasha

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Tugas Akhir	7
1. Tujuan Formal.....	7
2. Tujuan Operasional	7
D. Manfaat Tugas Akhir.....	7
1. Bagi Penulis	7
2. Bagi Institusi	8
E. Metode Eksperimen	8
1. Metode Penelitian	8
2. Prosedur Penelitian	8
3. Teknik Pengumpulan Data.....	9
F. Lokasi dan Waktu Tugas Akhir	11
1. Lokasi.....	11
2. Waktu Tugas Akhir.....	11
BAB II	12
TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN	12
A. Tinjauan Umum.....	12
1. Front Office Department.....	12
2. Telepon Operator	13
3. Alur Pelayanan.....	18
4. Standar Operasional Prosedur.....	18
5. Fungsi dan Tujuan dari Standar Operasional Prosedur	20
6. Job Description	21
7. Peralatan Pendukung Prosedur Percobaan Pencatatan Call Log Telepon Operator...	24

B. Tinjauan Proses Eksperimen.....	24
a. Percobaan 1	24
b. Percobaan 2.....	25
C. Tinjauan Panelis.....	26
1. Panelis Terlatih.....	27
a. Nilai Terendah.....	27
b. Nilai Tertinggi.....	27
c. Rentang Skala.....	27
2. Panelis Non Terlatih.....	30
a. Jumlah Nilai Terendah	30
b. Jumlah Nilai Tertinggi.....	30
c. Rentang Skala.....	30
BAB III	35
ANALISA DAN PEMBAHASAN	35
A. Hasil Uji Peralatan Pendukung Penerapan <i>High Service Level</i> pada <i>Telephone Operator</i>	35
B. Hasil Eksperimen Penerapan High Service Level pada Telephone Operator	36
a. Hasil Esperimen 1	36
b. Hasil Eksperimen 2.....	37
c. Hasil Perbandingan Pencatatan Call Log Hotel & Penulis	38
C. Hasil Panelis Terhadap Eksperimen	39
BAB IV	42
KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	43
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

TABEL 2.1 PERALATAN PENDUKUNG PROSEDUR PERCOBAAN OBSERVASI & EKSPERIMEN	17
TABEL 2.2 PERALATAN PENUNJANG BAGI TELEPON OPERATOR SELAMA MASA OBSERVASI & EKSPERIMEN	18
TABEL 3.1 HASIL PERBANDINGAN.....	24
TABEL 3.2 ASPEK PENILAIAN PANELIS.....	26
TABEL 3.3 HASIL PENILAIAN PANELIS TERLATIH.....	28
TABEL 3.4 HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH	31

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 2.1 DATA <i>INCOMING CALL</i> THE GAIA HOTEL BANDUNG	14
GAMBAR 3.1 HASIL EKSPERIMEN PERTAMA	25
GAMBAR 3.2 HASIL EKSPERIMEN KEDUA	26
GAMBAR 3.3 GARIS KONTINUM PENILAIAN PANELIS TERLATIH	29
GAMBAR 3.5 GARIS KONTINUM PENILAIAN PANELISTIDAK TERLATIH.	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Formulir Penilaian Panelis.....	37
Lampiran 2 Data Panelis Terlatih.....	37
Lampiran 3 Panelis Tidak Terlatih.....	38
Lampiran 4 Turnitin Evidence	38
Lampiran 5 Biodata Penulis	39

DAFTAR PUSTAKA

Wachidyah, W. (2017). *Front Office Department dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel*. Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya.

Damanik, J. (2006). *Perencanaan Ekowisata (Ed.1.)*. Yogyakarta: Andi

Sulastiyono. (2008). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Jakarta: C. V Alfabeta

Sukandarrumidi. (2012). *Metodologi Penelitian: Petunjuk Praktis untuk Peneliti Pemula*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Darsono. (2001). *Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office)*, Jakarta : PT. Grasindo

Soenarno. (2006). *Front Office Management*, Yogyakarta :Andi

Laksana. (2018). *Manajemen Pemasaran*.Yogyakarta: Graha Ilmu

Tjiptono. (2012). *Strategi Pemasaran*.Yogyakarta: Andi

Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun SOP*. Yogyakarta: PT. Buku Kita.

Hasibuan. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.