

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pariwisata di kawasan pulau Bali khususnya daerah Jimbaran ialah tempat yang sering dikunjungi oleh para turis mulai dari mancanegara maupun turis lokal, karena kawasan tersebut sangatlah strategis dekat dengan Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dekat dengan pusat perbelanjaan mulai dari pasar tradisional maupun modern, dan dikelilingi oleh pantai yang begitu indah. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas lainnya. Dengan pengertian tersebut bisa disimpulkan bahwa hotel adalah suatu penunjang keseimbangan pariwisata karena setiap orang yang sedang berlibur akan membutuhkan tempat untuk beristirahat dengan kriteria sesuai keinginan tamu, dan hotel pun memiliki klasifikasi mulai dari hotel non bintang sampai berbintang 5. Daerah Jimbaran juga terkenal dengan pemukiman warga yang padat, dengan seiringnya waktu banyak berdiri hotel-hotel di daerah Jimbaran, salah satu hotel bintang 5 yang sangat terkenal yaitu Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang tepatnya ada di Jalan Bukit Permai. Daerah Jimbaran memiliki tempat yang strategis untuk wisatawan yang ingin berwisata di Bali dan hotel ini pun memiliki keunikan yang dimana mulai dari desain bangunan dan penamaan ruangnya menggunakan nama tradisional yang dimana masih menjunjung tinggi kebudayaan tradisional Bali. Dengan adanya hotel ini

masyarakat sekitar sangat terbantu karena bisa bekerja di hotel tersebut. Untuk department di dalam Hotel banyak sekali dan memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan kewajibannya masing-masing, seperti ; *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Accounting, Sales Marketing, Human Resource dan Kitchen.*

*Front office department* adalah salah satu bagian dari pentingnya operasional di hotel yang bertugas melayani tamu. *Front office* adalah *first impression* dari tamu kepada hotel. Front office memiliki section yang terdiri dari; *Guest Service Agent (GSA), guest relation officer (GRO), Telephone Operator (TO), Guest Service (Concierge, Bellman).* *Telephone Operator* atau *TO* adalah section yang memiliki tugas untuk memberi informasi kepada seluruh tamu dan karyawan yang dimana harus menyampaikan informasi dengan detail dan akurat. Tugas yang dilakukan *Telephone Operator (TO)* dimulai dari mencari data tamu, kesukaan tamu sampai yang hal-hal yang tidak suka oleh tamu, mengoperasikan yang utamanya adalah telepon, menangani *wake up call*, menangani telepon dari luar maupun dari dalam hotel, menangani kebutuhan tamu, menangani panggilan telepon darurat dan ancaman dari luar hotel, menangani telepon dari luar untuk memesan kamar, membuka system *Guest Experience Platform(GXP)* yang mempunyai target dalam membalas pesan tamu dibawah 1 menit, apabila melebihi dari waktu yang ditentukan maka akan ada pesan masuk atau email yang diterima oleh manager dari Marriott mengenai pelayanan *Guest Experience Platform(GXP)* yang kurang tanggap, Oleh karena itu *Telephone Operator (TO)* harus menjaga kualitas

pelayanan kepada tamu sehingga tamu merasa sangat puas, serta *Telephone Operator* harus menyiapkan *welcome card* kepada tamu yang memiliki *special day* dan menyiapkan *compliment* kepada tamu yang akan menginap mulai dari tamu biasa sampai bermember tinggi, dengan ini *Telephone Operator* team bisa meningkatkan kepuasan pelayanan pada tamu. Dalam melakukan proses pelayanan ini tidak berjalan dengan baik atau memberi pelayanan yang prima, dengan pengalaman penulis ada beberapa kendala saat melakukannya. Dengan berskala hotel Bintang 5 dengan manajemen Marriott biasanya memiliki jumlah karyawan yang begitu cukup dan efisien saat melakukan pekerjaan, namun dalam tim *Telephone Operator (TO)* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran hanya memiliki 3 karyawan yang dimana dipimpin dengan 1 Daily Worker, dan 2 anak Training, yang dimana setiap 1 shift hanya 1 orang yang bekerja dengan *job description* yang begitu padat.

**Gambar 1. 1**

**JADWAL KARYAWAN**

AYS											
Tantri	DW	7-May-22	M7	M7	UL	A14	A14	OFF	M7	M7	M7
Efrasia	Trainee	3-Jul-23	OFF	OFF	M7	M7	M7	M7	PH	PH	PH
Akmal	Trainee	4-Jun-23	A14	A14	A14	OFF	OFF	A14	A14	A14	A14

**Sumber : Penulis. 2024**

Tim *Telephone Operator (TO)* adalah bagian yang selalu menerima keluhan tamu karna kurangnya dalam memberikan informasi, dikarenakan tamu harus menunggu antrian telepon, harus menunggu balasan pesan melalui *WhatsApp* akun hotel maupun dari system *Guest*

*Experience Platform (GXP)*. Dengan banyaknya antrian tersebut sering kali terjadinya *misscommunication* atau terlewatnya permintaan tamu.

**Tabel 1. 1**  
**KELUHAN KARYAWAN PADA SAAT BEKERJA**  
**N=2**

DALAM SATU HARI	KELUHAN <i>TELEPHONE</i> <i>OPERATOR</i> DALAM PEKERJAAN	MISSCOMMUNICATION ANTARA TIM <i>TELEPHONE</i> <i>OPERATOR</i> DAN TIM LAINNYA	SEBAB DARI KELUHAN KARYAWAN YANG BISA MENJADI <i>COMPLAINT</i> DARI TAMU SECARA TIDAK LANGSUNG
MINIMAL	2	2	3
MAKSIMAL	10	4	8

Sumber : Wawancara Penulis, 2024.

Dari tabel di atas bisa terlihat seberapa sering terjadinya karyawan mengeluh dalam bekerja mulai dari seringnya melakukan kesalahan dengan tim lain yang bisa membuat tamu merasa tidak nyaman dan bisa membuat keluhan tamu secara tidak langsung. Ini terjadi dikarenakan dalam satu *shift* bekerja hanya terdiri dari satu karyawan, yang dimana harus mengerjakan beberapa *tasklist* untuk diselesaikan dalam waktu 8 jam bekerja. Namun dalam kurun waktu 8 jam bekerja *Telephone Operator (TO)* harus menyelesaikan pekerjaan yang dimulai dari mengecek *expected arrival*, *potential guest voice*, *update amenities*, menyiapkan *welcome card*,

menyiapkan *downtime report*, *guest ledger*, *expected departure folios*, *in-house list*, menyiapkan *mobile check in*, *mobile check out*, *daily chat guest experience platform* dan *room discrepancies*. Dalam mengerjakan tugas tersebut *Telephone Operator (TO)* harus selalu siap untuk mengangkat telepon mulai dari dalam hotel maupun luar hotel. Dengan beberapa tugas yang harus dikerjakan secara bersamaan, sering kali karyawan melakukan *misscommunication* antar sesama karyawan maupun dengan tamu. Berikut contoh keluhan secara tidak langsung tamu kepada karyawan.

**Gambar 1. 2**

**KELUHAN SECARA TIDAK LANGSUNG DARI TAMU KARENA KESALAHAN KARYAWAN**

Waktu Check-in jam 1.30 siang saya pesan 3 kamar, ketika datang kamar yang tamu pesan tidak tersedia (Belum siap) dikarenakan jam checkin pukul 2 siang sehingga tamu harus menunggu kamar tersebut hingga jam 4.30 sore dan yang tersedia hanya 1 kamar, dan tamu harus menunggu kamar tersedia seluruhnya hingga pukul 5.30 sore. Ketika tamu mengecek handuk hanya tersedia 1, dan tamu menelpon kepada telephone operator untuk meminta handuk kecil dan handuk mandi, tamu pun memintanya hingga 3x menelpon tidak ada yang memenuhi permintaannya, sehingga tamu harus mendatangi ke lobby untuk memintanya supaya cepat dikirim dan diantarkan oleh karyawan housekeeping adalah handuk berenang dengan alasan handuknya sudah habis.

**Sumber : Tripadvisor. 2022**

**Gambar 1. 3**

**MISSCOMMUNICATION ANTARA TIM FRONT OFFICE DAN TIM LAINNYA YANG MENGAKIBATKAN TAMU MENGELUH**

Staff Front desk yang kurang empati dan kurang cepat tanggap terhadap komplain. Ketika tamu ingin bertemu dengan Duty Manager tetapi tidak ada dikarenakan sedang libur, ketika tamu sudah tidak bisa menerima keresahan yang terjadi dikarenakan dimana kamar tamu tersebut tidak dibersihkan dan sebelumnya sudah meminta kepada telephone operator untuk dibersihkan tetapi tidak kunjung dibersihkan oleh housekeeping dan ketika saya komplek mengenai hal tersebut staff yang berada disana saling menyalahkan karena kelalaian tersebut. Perlu di training lagi untuk para staff service, dan tamu pun di hampiri oleh salah satu staff dan meminta maaf terkait masalah yang dialami oleh tamu tersebut, dan tamu berharap untuk kedepannya ditingkatkan lagi untuk kinerja staffnya.

**Sumber : Tripadvisor. 2022**

Dengan keterbatasan karyawan di tim ini, dalam satu hari hanya diisi oleh 2 karyawan untuk shift pagi dan sore, yang dimana harus menuntaskan pekerjaan pada hari itu dan menyiapkan untuk keesokan harinya. Dengan kondisi pekerjaan yang penulis rasakan dalam bekerja saat *On The Job Training*, penulis menilai bahwa dengan sistem bekerja seperti ini kurang efektif untuk memberikan pelayanan yang prima terhadap tamu. Serta kurangnya fasilitas operasional yang memadai sehingga dalam melakukan pekerjaan kurang efektif, seperti system yang digunakan *Telephone Operator* tidak mengikuti zaman, sehingga karyawan harus melakukan pekerjaan secara manual. Pada umumnya hotel berbintang sudah menggunakan fasilitas operasional secara modern, sehingga membantu berlangsungnya operasional. Dengan kurangnya pemberian pelayanan yang prima kepada tamu, menjadikan tamu merasa kurang nyaman yang dimana akan menjadi sumber keluhan tamu kepada *Telephone Operator* tim, dikarenakan setiap tamu yang menginap berkeinginan dilayani secara puas tanpa ada kesalahan. Dalam penggunaan waktu kerja yang kurang efektif dikarenakan pada saat operasional penggunaan waktu kerja dalam keadaan hunian penuh selalu kesulitan dalam memberikan pelayanan pada saat bekerja dengan kurangnya personil karyawan, sehingga terjadi keluhan dari tamu maupun karyawan yang membutuhkan informasi dari tim *Telephone Operator* dengan kekurangan karyawan dapat menghambat target seorang tim yang harus dicapai, mulai dari target kerja secara pelayanan langsung dan pelayanan pada sistem berbasis *online* yaitu *Guest Experience Platform (GXP)*.

Dengan permasalahan yang diangkat oleh penulis ini diperkuat dengan indikator teori ahli beban kerja untuk memecahkan permasalahan tersebut.

Menurut **Koesomowidjojo (2017:196)** “Indikator Beban kerja terdiri dari 3 indikator yaitu: 1. Target yang harus dicapai: Target kerja yang ditetapkan oleh Perusahaan (Hotel) tentunya langsung akan mempengaruhi beban kerja yang diterima oleh karyawan. 2. Kondisi Pekerjaan: Bagaimana seorang karyawan memahami pekerjaan dengan baik, mudah dalam beroperasional dan meminimalisir kesalahan. 3. Penggunaan Waktu kerja: Waktu kerja yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) tentunya akan meminimalisir beban kerja karyawan, Dan pengertian beban kerja merupakan sejumlah pekerjaan yang harus diselesaikan oleh karyawan dalam waktu tertentu.”

Dengan mengangkat judul “Beban Kerja *Telephone Operator* Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran” ini dikarenakan dengan pengalaman penulis saat melakukan *On Job Training (OJT)* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran merasa sangat penting untuk diteliti supaya untuk kedepannya tidak mengalami hal yang sama dan dapat bekerja secara maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu, karna dengan tidak dikembangkan penelitian ini dapat menjadi keluhan tamu dan karyawan yang sama. Masalah ini pun dapat menjadi penilaian yang kurang bagus dan dapat menurunkan tingkat hunian kamar bagi hotel. Dengan diadakannya penelitian ini dengan judul Beban Kerja *Telephone Operator* pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran ini diharapkan bahwa dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mengatasi permasalahan dalam proses pelayanan section *Telephone Operator (TO)* yang lebih efisien, efektif dan cepat.

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa rumusan masalah yang sesuai dengan judul diatas sebagai berikut:

1. Bagaimana target kerja yang harus dicapai oleh *Telephone Operator (TO)* tim di hotel Le Meridien Bali Jimbaran?
2. Bagaimana kondisi pekerjaan *Telephone Operator* pada saat bertugas?
3. Bagaimana penggunaan waktu kerja yang tepat untuk *Telephone Operator*?

## C. Tujuan Laporan Kegiatan

Tujuan ini dilakukan dengan judul “Beban Kerja *Telephone Operator (TO)* Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran” sebagai berikut:

- A. Untuk mengetahui pencapaian target kerja terhadap setiap karyawan *Telephone Operator (TO)* di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
- B. Untuk mengetahui bagaimana kondisi kerja di *Telephone Operator* hotel Le Meridien Bali Jimbaran.
- C. Untuk mengetahui penggunaan waktu kerja di bagian *Telephone Operator* hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

## D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data

- A. **Pendekatan:** Deskriptif menurut Sugiyono (2021:64) metode deskriptif adalah suatu rumusan masalah yang berkenaan dengan



pertanyaan terhadap nilai variabel mandiri, baik hanya pada satu variabel atau lebih (variabel itu sendiri) tanpa membuat perbandingan dan mencari hubungan variabel dengan variable lain. Dengan pengertian diatas penulis sebagai instrument kunci yang dimana peneliti ini dilakukan dengan cara mengembangkan data yang telah dimiliki yaitu laporan *On Job Training (OJT)* yang dimana dengan data yang sudah dimiliki sangatlah akurat mengenai data yang akan dikembangkan lebih dalam. Dengan berlandaskan *postpositivisme* itu sangat berguna untuk peneliti dengan objek yang alamiah karna kebenaran datanya bisa dilihat dari proses mengumpulkan data yang telah didapat dan dirangkum kembali oleh penulis.

## **B. Teknik pengumpulan data :**

### **1. Wawancara**

Menurut **Sugiyono (2016:194)** “Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan penemuan permasalahan yang harus diteliti secara dalam. Dengan teknik wawancara ini dapat diartikan penulis bisa langsung mewawancarai yang bersangkutan dengan secara mendalam untuk mengetahui secara permasalahan yang dialami dengan teknik ini penulis bisa mendapatkan data yang akurat dari sumber ahli yang bersangkutan dengan rumusan masalah yang telah diangkat oleh penulis. Penulis melakukan proses teknik pengumpulan data wawancara dengan *Front Office Manager* hotel Le Meridien Bali Jimbaran,

## 2. Studi Pustaka

Menurut **Nazir Dalam Wardana dkk (2020:13)** “Studi Pustaka adalah teknik pengumpulan dengan menelaah terhadap buku-buku, literature-literature, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang berhubungan dengan masalah yang akan dipecahkan. Dengan cara ini penulis bisa mencari referensi melalui buku yang bersangkutan dengan topik yang diangkat oleh penulis untuk membantu pengumpulan data yang sudah teruji dengan pasti. Penulis melakukan proses teknik pengumpulan data studi Pustaka dengan cara memanfaatkan buku-buku yang sesuai dengan topik.

## 3. Observasi

Menurut **Sugiyono (2018:229)** observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Dengan teknik ini bisa diartikan bahwa teknik observasi bisa dilakukan dengan pengamatan datang langsung ke tempat yang penulis teliti untuk mengetahui situasi dilapangan. Penulis melakukan proses teknik pengumpulan data observasi hasil penulis dan dibantu oleh rekan yang masih bekerja di hotel Le Meridien Bali Jimbaran.

## E. Lokasi dan Waktu

Penulis akan melakukan pengumpulan data di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran, Jalan Bukit Permai, Jimbaran, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali (80361) dengan rentang waktu September – November 2024.

