

BEBAN KERJA *TELEPHONE OPERATOR* DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat

Dalam menempuh studi pada

Program Diploma III



Oleh:

MUHAMAD AKMAL FATHURRAHMAN

NIM: 2021404071

PROGRAM STUDI DIVISI KAMAR

JURUSAN HOSPITALITI

POLITEKNIK PARIWISATA NHI BANDUNG

2024

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL TUGAS AKHIR

**"BEBAN KERJA TELEPHONE OPERATOR PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI
JIMBARAN"**

NAMA : MUHAMAD AKMAL FATHURRAHMAN
NIM : 2021404071
JURUSAN : HOSPITALITI
PROGRAM STUDI : DIVISI KAMAR

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd.
NIP. 196809212006051001



Dr. ER Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM., CHRMP
NIP. 197307231995032001

Bandung, 21 November 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



Ni Gusti Made Kerti Utami, B.A., M.M.Par., CHE
NIP. 197103161996032001

LEMBAR PENGESAHAN

"BEBAN KERJA *TELEPHONE OPERATOR* PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN"

NAMA : Muhamad Akmal Fathurrahman
NIM : 2021404071
PROGRAM STUDI : Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



Dr. Er Ummi Kalsum, M.M.Par., CHM, CHRMP
NIP. 197307231995032003

Pembimbing Pendamping,



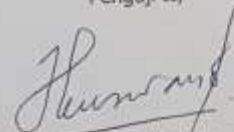
Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19680921 200605 1 001

Penguji I,



Dr. Ananta Budhi Danurdara, BA., M.Sc., CPM (Asia).
NIP. 19750611 200212 1 001

Penguji II,

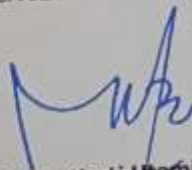


Drs. Dede Kuswandi, M.Hum., CHE.
NIP. 19651026 199703 1 001

Bandung, 23 Desember 2024

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik Kemahasiswaan dan Kerja Sama



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

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung



Dr. Anwari Masatip., MM.Par., CEE
NIP. 19750415 200212 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Muhamad Akmal Fathurrahman
Tempat/Tanggal Lahir : Bandung, 10 April 2003
NIM : 2021404071
Program Studi : Divisi Kamar
Jurusan : Hospitaliti

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir yang berjudul:
"Beban Kerja Telephone Operator Pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran"
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 keastian 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, 25 November 2024



Muhamad Akmal Fathurrahman

KATA PENGANTAR

Pada saat ini penulisan Tugas Akhir Deskriptif ini penulis sangat berterima kasih banyak atas rahmat dan anugrah Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menulis Deskriptif yang berjudul **“Beban Kerja Telephone Operator Di Hotel Le Meridien Bali Jimbaran”** dengan segala kemampuannya. Tujuan dari pekerjaan penulis adalah sebagai persyaratan untuk mengikuti Sidang Akhir pada Program Studi Diploma III Divisi Kamar di Politeknik Pariwisata NHI Bandung, tak lupa penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu/Bapak Dosen dan teman-teman yang turut menyelesaikan usulan penelitian ini karena tanpa jasa mereka, penulis tidak akan mendapatkan ide-ide inspirasi dan semangat untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini. Berikut ucapan terimakasih yang ditunjukkan kepada orang-orang yang sudah membantu dan memberikan semangat untuk penulis :

1. Bapak Dr. Anwari Masatip, MM.Par.,CEE Sebagai Direktur Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
2. Ibu Ni Gusti Made Kerti Utami, BA., M.M.Par., CHE. Sebagai Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Politeknik Parawisata NHI Bandung.
3. Bapak Pudin Saepudin, SST.Par., M.P.Par. Sebagai Ketua Jurusan Hospitaliti Politeknik Pariwisata NHI Bandung.
4. Ibu Eka Rosiana, S.ST.Par., MM. Par. Sebagai ketua Program Studi Divisi Kamar Politeknik Pariwasata NHI Bandung.

5. Bapak Maksum Suparman, S.Pd., M.Pd. Sebagai pembimbing utama yang sudah membina serta memberi motivasi kepada penulis agar selalu semangat segera menyelesaikan usulan penelitian.
6. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, MM,PAR,. CHM., CHRMP. Sebagai pembimbing pendamping sudah memberikan banyak ilmu yang bermanfaat dan memberikan motivasi kepada penulis dan selalu memperhatikan segala aspek dan penulisan pada usulan penelitian.
7. Orang tua yang penulis sangat cintai Bapak H. Gunawan, Drs. dan Ibu Hj. E. Kartika, SE. yang selalu mendoakan, membiayai dan sabar berjuang mendidik dan selalu memberikan semangat selalu kepada penulis sehingga penulis berada di titik ini.
8. Kepada Kakak penulis Fanny Octaviany ST. dan Tasya Ramadhanty S. Pd. yang sudah selalu memberikan semangat dan motivasi sehingga penulis berada di titik ini.
9. Kepada teman teman kelas Divisi Kamar 6A (Red Arcane) yang selalu membantu, berjuang bersama dan saling mendukung selama berkuliah di Poltekpar NHI Bandung.
10. I Wayan Swanthana sebagai *Front Office Manager* Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data dan mengizinkan untuk meneliti.
11. Neysa Glads sebagai *Asisten Front Office Manager* Hotel Le Meridien Bali Jimbaran yang sudah membantu penulis untuk mengumpulkan data.

12. Teruntuk teman teman dan saudara yang berada di Nata Regency
terimakasih sudah menemani dan membantu penulis menyelesaikan
perkuliahan.

13. *Last but not least, I wanna thanks me, for believeng in me, for doing all this
hard work, for having no days off, for never quitting, for just being me at
all times.*

Penulis memahami jika dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat
banyak kesalahan dan kesulitan, dan tentunya masih jauh dari kata baik
mengenai bahasa, cara penulisan, dan inti pembahasan materi Tugas Akhir yang
disampaikan. Maka dari itu penulis berharap semoga Tugas Akhir ini mampu
memberikan referensi kepada pembaca dan mendapatkan ide baru untuk
melakukan penelitian deskriptif lainnya, khususnya dibidang Divisi Kamar.

Bandung, November 2024

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Laporan Kegiatan	8
D. Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	8
E. Lokasi dan Waktu	10
BAB II TINJAUAN UMUM	11
A. Sejarah Singkat Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	11
B. Struktur Organisasi.....	15
C. Tinjauan Umum dan Data	20
D. Skala Penilaian Panelis	20
BAB III ANALISIS PERMASALAHAN	33
A. Analisis Mengenai Trget Kerja Telephone Operator pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran.....	33
B. Analisa Mengenai Kondisi Pekerjaan Telephone Operator pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	36
C. Analisa Mengenai Penggunaan Waktu Kerja Telephone Operator pada Hotel Le Meridien Bali Jimbaran	38
BAB IV SIMPULAN DAN REKOMENDASI	44
A. Simpulan	44
B. Rekomendasi	43

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 JADWAL KARYAWAN	7
GAMBAR 1.2 KELUHAN SECARA TIDAK LANGSUNG DARI TAMU KARENA KESALAHAN KARYAWAN	5
GAMBAR 1.3 MISSCOMUNICATION ANTARA TIM FRONT OFFICE DAN TIM LAINNYA YANG MENAKIBATKAN TAMU MENGELUH	6
GAMBAR 2.1 MEJA KERJA DAN RUANGAN KERJA	20

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1 KELUHAN KARYAWAN PADA SAAT BEKERJA	4
TABEL 2.1 TIPE KAMAR DI LE MERIDIEN BALI JIMBARAN	12
TABEL 2.2 JADWAL JAM KERJA KARYAWAN FRONT OFFICE HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN	16
TABEL 2.3 DAFTAR PERLENGKAPAN FISIK TELEPHONE OPERATOR DI HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN	19
TABEL 2.4 TUGAS TELEPHONE OPERATOR PADA SAAT BEKERJA	21
TABEL 2.5 DATA WAWNCARA TARGET KERJA TELEPHONE OPERATOR PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN	24
TABEL 2.6 DATA WAWANCARA KONDISI PEKERJAAN TELEPHONE OPERATOR PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN	27
TABEL 3.1 DATA WAWANCARA PENGGUNAAN WAKTU KERJA TELEPHONE OPERATOR PADA HOTEL LE MERIDIEN BALI JIMBARAN.....	29

DAFTAR PUSTAKA

“e book koesomowidjojo (2017) - Penelusuran Google.” Diakses 21 Oktober 2024.

[https://www.google.com/search?q=e+book+koesomowidjojo+\(2017\)&oeq=e+book+koesomowidjojo+\(2017\)&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgCECEYChigATIGCAAQRRg5MgkIARAhGAoYoAEyCQgCECEYChigATIJCAMQIRgKGKABMgkIBBAhGAoYoAEyCQgFECEYChigAdIBCTI2MjA3ajBqN6gCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=e+book+koesomowidjojo+(2017)&oeq=e+book+koesomowidjojo+(2017)&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUqCQgCECEYChigATIGCAAQRRg5MgkIARAhGAoYoAEyCQgCECEYChigATIJCAMQIRgKGKABMgkIBBAhGAoYoAEyCQgFECEYChigAdIBCTI2MjA3ajBqN6gCALACAA&sourceid=chrome&ie=UTF-8).

“buku nazir metode penelitian pdf - Penelusuran Google.” Diakses 21 Oktober 2024.

https://www.google.com/search?q=buku+nazir+metode+penelitian+pdf&sca_esv=e19003c02dc673d3&sxsrf=ADLYWIKiss8O3bcVg_z07jg3nWWbAc_T4w%3A1729487900833&ei=HOQVZ-zNMv2gnesPocOrqAU&oeq=ebook+nazir+dalam+wardana+dkk+%282020%29+pdf&gs_lcrp=Egxnnd3Mtd2l6LXNlcnAiKGvib29rIG5hemlyIGRhbfGfIhDhcmRhbmEgZGtrICgyMDIwKSBwZGYqAggAMggQABiABBiiBDIEAAYgAQYogQyCBAAGIAEGKIEMggQABiABBiiBEiVMVCyGViyGXABeAGQAQCYAZoCoAGaAqoBAzItMbgBAcgBAPgBAZgCAqACqgLCAGoQABiwAxjWBBhHmAMAIAYBkAYIkgcFMS4wLjGgB_YE&scient=gws-wiz-serp.

“Buku Sugiyono PDF | PDF.” Diakses 21 Oktober 2024.

<https://id.scribd.com/document/466612722/BUKU-SUGIYONO-pdf>.

“ebook Sugiyono (2018) - Penelusuran Google.” Diakses 21 Oktober 2024.

[https://www.google.com/search?q=ebook+Sugiyono+\(2018\)&oeq=ebook+Sugiyono+\(2018\)&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEUUYOdIBCDk2OThqMGo5qAIAAsAIB&sourceid=chrome&ie=UTF-8](https://www.google.com/search?q=ebook+Sugiyono+(2018)&oeq=ebook+Sugiyono+(2018)&gs_lcrp=EgZjaHJvbWUyBggAEUUYOdIBCDk2OThqMGo5qAIAAsAIB&sourceid=chrome&ie=UTF-8).

“Metode Penelitian Pendidikan, Sugiyono 2021 | PDF.” Diakses 21 Oktober 2024.

<https://id.scribd.com/document/709919745/metode-penelitian-pendidikan-sugiyono-2021>.

Allamsyah, M. R., & Ellesia, N. (2024). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Tunas Lima Warna. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2(9), 131-139 Bab III Metode penelitian dan pendekatan deskriptif.” Repository.Stei, t.t. <http://repository.stei.ac.id/10803/4/BAB%203.pdf>.

Cleosa, A. M. K. (2021). *ANALISIS BEBAN KERJA PRAMUGRAHA DI GREEN HOTEL CIAMIS, JAWA BARAT* (Doctoral dissertation, Poltekpar NHI Bandung).

Dessler, G. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh, Jilid 2.

Diana, Yana, dan M Si. “PENGARUH BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI HOUSEKEEPING DEPARTEMENT PADA HOTEL BINTAN LAGOON RESORT” 11, no. 2 (2019).

iii, B. A. B., Populasi, B., Operasional, E. D., Definisi, T., & Variabel, O. (2016). A. Metode Penelitian. *Jenis dan Desain Penelitian Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan terhadap sekumpulan objek yang bertujuan untuk melihat gambaran fenomena (termasuk kesehatan) yang terjadi di dalam suatu.* repository.stei.ac.id, t.t.

<http://repository.stei.ac.id/3156/4/Bab%203.pdf>.

- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
Jakarta : PT. Indeks.
- Kotler, Philip, John T. Bowen, James C. Makens, dan Seyhmus Baloglu. *Marketing for Hospitality and Tourism*. Seventh edition, Global edition. Always Learning. Boston: Pearson, 2017.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (2013). Goal setting theory, 1990. In E. A. Locke & G. P. Latham (Eds.), *New developments in goal setting and task performance* (pp. 3–15). Routledge/Taylor & Francis Group
- Pali, K. A. K. (2000). Metodologi penelitian.
- Panas, P., Sampel, P., Keausan, U. T., Hasil, M. D., Sampel, P., & Kekerasan, U. (2014). *METODOLOGI wawancara.*”
<http://repository.stei.ac.id/6259/4/BAB%20III%20METODE%20PENELITIAN.pdf>.
- Performance Theory. Psychological Management of Individual Performance
- Robbins, S.P., and Judge T.A. (2015). *Organizational Behavior* 15th edition. Pearson.
- Sari, A. N., Siswati, T., Suparto, A. A., Ambarsari, I. F., Azizah, N., Safitri, W., & Hasanah, N. (2019). *Metode Penelitian. Bab III Metode Penelitian Studi Pustaka.*”
https://repository.upi.edu/52131/4/S_PGSD_1607090_Chapter%203.pdf.
- Sijabat, D. M., & Martini, N. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Restoran Mie Gacoan Cabang Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(12), 125-132.
- Sonnentag, S., & Frese, M (2018). *Performance Concepts and*

