

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekumpulan orang untuk waktu yang cukup lama. Biasanya wisatawan mencari kota atau Negara yang unik dan menarik untuk dikunjungi. Oleh karena itu, banyak orang berlomba lomba membangun tempat wisata yang berbasis milenial. Menurut **Hans Buchli dalam Suwena dan Widyatmaja (2010:14)** “Kepariwisataan adalah setiap peralihan tempat yang bersifat sementara dari seseorang atau beberapa orang, dengan maksud memperoleh pelayanan yang diperuntungkan bagi kepariwisataan itu oleh lembaga-lembaga yang digunakan untuk maksud tertentu”. Begitu pula dengan hotel, banyak sekali hotel di Indonesia bahkan di dunia berlomba-lomba untuk menunjukkan keunikan atau kelebihan masing-masing agar menambah daya tarik pengunjung. semakin berkembang nya zaman semakin banyak pula hotel tersebar, hotel adalah bentuk bangunan yang bergerak di bidang pelayanan yaitu, makanan, minuman, penginapan, laundry dan juga jasa pembersihan kamar.

Sedangkan menurut **Prakoso (2017:3)** “sebuah hotel dapat didefinisikan sebagai tempat tinggal atau bangunan yang memiliki usaha utama dalam menyediakan penginapan untuk public atau masyarakat secara umum dan memiliki jasa pelayanan makanan dan minuman dan lebih dari itu, jasa pelayanan

kamar, pencucian dan penggunaan atau menikmati furnitur yang ada pada bangunan tersebut”.

Menurut para ahli **Moenir (2010:26)** “Pelayanan yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materi melalui system, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya”. Hakikat lainnya adalah serangkaian kegiatan yang membutuhkan proses secara langsung dan berkesinambungan. Standar pelayanan adalah mengandung mutu pelayanan yang baik, menurut **Goetsch D.I. dan Davis D.I. (2002:3)** “mutu adalah keadaan dinamik yang diasosiasikan dengan produk, jasa, orang, proses dan lingkungan yang tercapai tau melebihi harapan”.

Seiring berkembang nya waktu, dunia perhotelan berkembang sangat cepat dan pesat. Di Indonesia sudah banyak berdiri sekolah ataupun universitas yang berbasis perhotelan, dikarenakan prospek kerjanya sangat luas dan terjamin. Hotel umumnya mempunyai beberapa departemen yaitu, makanan dan minuman, divisi kamar, akuntan, pemasaran dan *engineering*.

Room Division. *Room Division* hanya mempunyai 2 department, yaitu Tata Graha (*housekeeping*) dan Kantor Depan (*front office*). Dikemukakan oleh **Bagyono (2006:21)** “*Front office* adalah department yang terletak paling depan dan tidak jauh dari lobby dan pintu hotel agar mempermudah tamu melakukan proses check-in”. departemen ini mempunyai beberapa bagian dan juga memiliki tugasnya masing-masing untuk membantu agar hotel berjalan dengan lancar antara lain : *Guest Relation Officer*, *reception*, reservasi, telepon operator dan

concierge. Staff yang bekerja di bagian *front office* harus memiliki penampilan yang menarik, sopan santun dan rapi, setiap ada tamu yang masuk dari pintu lobby staff wajib memberi salam kepada tamu dengan mengucapkan “selamat pagi, siang ataupun malam” agar memberi kesan yang positif/hangat, kemudian staf langsung melayani tamu tersebut.

Adapun fungsi *Front Office Department* untuk kegiatan sehari-hari antara lain, sebagai berikut :

- Menjual akomodasi yang ada di hotel
- Melayani tamu untuk melakukan pemesanan kamar
- Memberikan sambutan kepada tamu dan mendaftarkan tamu yang segera *check-in*
- Memantau *room* status kamar secara berulang-ulang
- Mempersiapkan *guest bill*
- Melayani dan menangani semua keperluan tamu baik itu saat masuk dan keluar hotel
- Memberikan informasi kepada tamu
- Menyelesaikan dan menampung seluruh keluhan tamu dan segera mungkin untuk di tuntaskan
- Melakukan kerja sama dengan departemen lainnya untuk melancarkan operasional

Telephone Operation adalah pusat informasi hotel, sehingga karyawan yang bekerja dibagian ini wajib mengetahui tentang hotel, salah satunya menangani proses check-in melalui telepon, *email*, dan *travel agent*. Staf harus

mampu menjunjung tinggi citra dan meningkatkan image hotel kepada tamu dimulai dengan percakapan melalui telepon. Menurut **Sugiarto (2004:75)** “bagian operator telepon merupakan bagian penting di hotel. Setiap hotel mempunyai fasilitas sambungan telepon, baik itu keperluan lokal dan luar negeri selama 24 jam setiap hari”. Petugas yang bertugas di bagian telepon operator adalah bagian penting, setiap hotel mempunyai sambungan telepon, baik itu sambungan lokal dan interlokan yang melayani 24 jam. Seberat apapun situasi yang dihadapi oleh seorang operator, petugas harus bersikap ramah kepada orang yang diajak bicara melalui telepon walaupun tidak bertatap muka langsung dengan tamu. Petugas yang berada di operator sangat dilarang untuk memberi tahu kepada tamu yang menelpon tentang keadaan tamu di kamar, meskipun itu dengan keadaan yang mendesak kerana itu adalah privasi tamu. Kedudukan operator sangat penting karena mereka adalah ujung tombak perusahaan, dikatakan sebagai ujung tombak karena petugas di bagian operator memegang peran sebagai penyambung mulut antar perusahaan dengan pihak luar, maksudnya calon tamu yang akan menginap di hotel, *travel agent*, dan sebagainya. Apabila mereka menghongi pihak hotel kemungkinan besar untuk kepentingan bisnis ataupun sekedar untuk mengetahui informasi hotel saja. Apapun itu tujuan mereka hotel sebagai klien yang memberikan keuntungan untuk hotel itu sendiri. Selain itu, telepon operator juga mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melancarkan operasional. Menurut **Darsono (2011:27)** tugas dan tanggung jawab seorang petugas telepon operator, sebagai berikut :

1. Mengisi daftar hadir(*time card*) dan membaca buku laporan (*log book*)

2. Menerima tugas dari shift sebelumnya dan menyelesaikan masalah yang belum selesai
3. Menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah, dan cekatan
4. Melayani sambungan telepon, baik lokal, interlokal, atau hubungan luar negeri
5. Memcatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening yang disampaikan kepada kasir *Front Office* bersama dengan *summary*
6. Menerima dan melaksanakan permintaan *wake-up call*
7. Bekerja sama dengan bagian lain
8. Menghindari rapat yang diselenggarakan *Front Office Manager*

Di Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung setiap minggu nya selalu memiliki *occupancy* yang cukup tinggi pada hari besar seperti New Year, Idul Adha dan acara besar lainnya, dikarenakan hotel tersebut dekat dengan mall, jajanan dan stasiun. Dikemukakan oleh **Damardjati (2006:121)** “Tingkat hunian kamar adalah *presentase* dari kamar-kamar yang terisi atau yang disewakan kepada tamu yang dibandingkan dengan jumlah seluruh kamar yang disewakan, yang diperhitungkan dalam jangka waktu, misalnya harian, mingguan atau tahunan”. Sampai saat ini ada beberapa permasalahan yang terjadi di bagian telepon operator dalam melayani tamu.

Seorang tamu yang menginap di hotel mengharapkan dapat merasakan pelayanan yang memuaskan dan professional. Menurut **Umar (2005:65)** “kepuasan

tamu adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya”. Apabila seorang tamu merasakan kepuasan tersendiri dengan nilai yang diberikan oleh jasa, kemungkinan besar tamu tersebut akan menjadi pelanggan dalam waktu yang cukup lama. Maka dari itu, karyawan yang bertugas dibagian *receptionis* diharapkan tidak membuat tamu merasakan pengalaman yang tidak enak selama menginap di hotel.

Pada umumnya pelayanan lebih cenderung bersifat *intangibles*, atau dikatakan tidak bisa diraba dan tidak dapat di lihat sehingga tamu hanya dapat merasakannya saja. Menurut para ahli **Tjiptono dan Chandra (2011:175)** bahwa pelayanan atau jasa memainkan peran strategik dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang sering diberengi dengan unsur pelayanan/jasa. Kualitas pelayanan yang diberikan petugas kepada tamu terkadang tidak sesuai dengan yg diharapkan, jika pelayanan tidak sesuai dengan ekspektasi tamu dapat berdampak buruk dengan reputasi hotel. Untuk hotel petugas harus mematuhi SOP yang berlaku di hotel. Service quality yaitu instrumen yang biasanya digunakan pelanggan untuk menilai baik atau buruknya suatu pelayanan yang diberikan oleh petugas, ada lima dimensi pokok pelayanan dikemukakan oleh **Tjiptono (2011:198)** adalah sebagai berikut :

1. Reability (Keunggulan)

Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sebaik mungkin sejak pertama tidak terjadi kesalahan baik itu disengaja maupun tidak disengaja

2. Responsiveness (Daya Tanggap)

Kemampuan petugas membantu para tamu atau merespon permintaan mereka dan memberika jasa secara cepa dan sigap

3. Assurance (Jaminan)

Perilaku yang perbuat oleh petugas mampu menumbuhkan kepercayaan tamu terhadap perusahaan. Perusahaan mampu menciptakan rasa aman untuk para tamu. Sopan santun kepada tamu juga merupakan jaminan yang diberikan oleh petugas, menguasai pengetahuan baik itu dari hotel ataupun luar hotel juga sangat berperan penting dan keterampilan dibutuhkan untuk menangani masalah dan pertanyaan tamu

4. Empathy (Empati)

Mempunyai komunikasi yang baik, memahami kebutuhan tamu dan perhatian pribadi

5. Tangible (Bukti Fisik)

Mempunyai perlengkapan/peralatan yang lengkap, penampilan petugas rapi dan material yang digunakan bersih

TABEL 1.1

**DATA KELUHAN TAMU MENGENAI TELEPON OPERATOR
DI FAVE HOTEL PASKAL HYPER SQUARE BANDUNG**

No	Jenis Masalah	Jumlah
1	Masih terdapat petugas yang tidak memberikan pelayanan terbaik	2
2	Petugas tidak cekatan dalam merespon permintaan tamu atau menghadapi keluhan tamu	1

3	Terdapat petugas yang tidak sopan kepada tamu, interaksi dengan masih kurang	1
4	Masih ada petugas tidak ramah, tidak memberikan informasi dengan jelas	1
5	Terdapat beberapa telepon kamar yang tidak berfungsi	1
	TOTAL	6

Sumber : Tripadvisor, September 2019

TABEL 1.2

**KOMENTAR TAMU MENGENAI PELAYANAN PETUGAS
FRONT OFFICE DI FAVE HOTEL HYPER SQUARE BANDUNG**

NO	BULAN	KOMENTAR
1	September	Yang saya sukai lokasi hotel yang dekat foodcourt. Resepsionis wanita tidak ramah. Ketika saya menginap dikamar tidak disediakan showercap dan jika mau diharuskan membeli, ketika saya sudah mengiyakan tetap saja tidak diantar hingga check out keesokan harinya.
2	Oktober	hotel ini merupakan salah satu hotel favorit saya ketika ke Bandung. Lokasinya sangat strategis. Tetapi sangat disayangkan untuk pelayanan staff resepsionis wanita ketika saya check in pada sore hari sangat tidak profesional.
3	November	Resepsionis jutek, pesan 1 bed besar katanya abis, dijelasin nya gak simpatik dan masa bodoh

		<p>kamar apek, dikomplain cuma bilang tar disemprot parfum. Saya tidur harus pakai masker krn ga tahan baunya kaya bus kota, apek+bau rokok+campur disemprot parfum ruangan. House keeping cukup ramah dengerin komplain kami, tapi solusinya tdk mengurangi bau. Terpaksa buka pintu cukup lama supaya ga bau, tapi tetep aja bau</p>
--	--	--

Sumber : Tripadvisor, 2019

Dari permasalahan di atas, dapat disimpulkan bahwa penanganan staf di receptionis kurang baik dikarenakan petugas kurang *respect* terhadap tamu yang *complaint* dan tidak ada *handling over* kepada sesama staf. Disinilah peran telepon operator sangat diperlukan, sebab apabila tamu mengalami kesulitan secara langsung tamu akan menelepon untuk memberitahu ada masalah didalam kamar, kemudian pihak telepon operator dengan sigap memproses keluhan tamu agar tidak terulang lagi kesalahan yang sama. Dengan demikian penulis tertarik untuk mengajukan judul tugas akhir : **“PELAYANAN TELEPON OPERATOR DI FAVE HOTEL PASKAL HYPER SQUARE BANDUNG”**

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang terdapat di atas, penulis memutuskan akan membahas :

1. Bagaimanakah sistem telepon operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung ?
2. Bagaimana standar prosedur operasional yang ada di telepon operator?

3. Bagaimana metode yang diterapkan telepon operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung?

C. Tujuan Laporan

1. Tujuan Formal

Untuk memenuhi syarat menyelesaikan Tugas Akhir Diploma III studi Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

2. Tujuan Operasional

- a. Memahami bagaimana sistem telepon operator di Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung
- b. Memahami bagaimana standar prosedur operasional yang ada di telepon operator
- c. Memahami bagaimana metode yang diterapkan telepon operator di Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung

D. Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data

1. Metode Penelitian

metode ini dilakukan penulis untuk mengumpulkan data dengan cara metode deskriptif. Menurut **Sugiyono (2017:35)** "Metode penelitian deskriptif ini dilakukan untuk mengetahui keberadaan variable mandiri, baik hanya pada sat variabel atau lebih (variabel yang berdiri sendiri atau variabel bebas) tanpa membuat perbandingan variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain."

2. Teknik Pengumpulan Data

Berikut adalah proses pengumpulan data yang dilakukan penulis :

a. Observasi

Observasi pada umumnya menggunakan metode pengumpulan data sebagai bukti nyata. Sebagaimana dikemukakan oleh **Arikunto (2006:124)** “observasi adalah mengumpulkan data atau keterangan yang harus dijalankan dengan melakukan usaha pengamatan secara langsung ke tempat yang akan diselidiki”.

b. Wawancara

Wawancara adalah teknik yang dilakukan untuk memperoleh informasi atau data yang dilakukan oleh narasumber, baik itu perorangan atau beberapa orang. Biasanya proses wawancara dilakukan dengan cara bertatap muka dan secara lisan. Seperti teori **Sugiyono (2010:194)** “wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit”.

c. Kuesioner

Kuesioner berupa angket untuk pengumpulan data yang dilakukan secara tidak langsung kepada responden. Teori kuesioner akan dijelaskan oleh **Kusumah (2011:78)** “kuesioner adalah daftar pertanyaan tertulis yang diberikan

kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan penelitian”.

d. Studi Pustaka

Pengumpulan data dilakukan dengan cara membaca buku dari referensi yang dapat dibuktikan secara logis.

E. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Penulis melakukan penelitian atau pengamatan yang bertempat di Paskal Hyper Square, Jalan Pasirkaliki No.25 - 27, Kebon Jeruk, Andir, Kb. Jeruk, Andir, Kota Bandung, Jawa Barat 40181, Indonesia.

2. Waktu Penelitian

Waktu penelitian untuk tugas akhir dilakukan pada bulan September 2019 – Desember 2019.

BAB II

TINJAUAN UMUM

A. Sejarah Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung

Pada tahun 2009 brand ini didirikan dibawah naungan Archipelago Internasional hotel ini merupakan operator terbesar di Indonesia memiliki lebih dari 150 properti terbesar di Malaysia dan Indonesia. Fave hotel merupakan brand property Archipelago Internasional yang berkonsep Budget Hotel, harga yang ditawarkan konsetitif dan sangat terjangkau bagi kalangan masyarakat. fave hotel mempunyai keunikan tersendiri yaitu dapat dilihat dari warna yang terdiri dari merah muda dan putih (magenta), yang mempunyai arti fun, friendly dan fresh.

Archipelago International adalah manajemen terbesar di Indonesia seja tahun 1997 dengan portofolio dari 120 hotel 15.000 kamar dan berkelanjutan memiliki beberapa merek yang berkembang hingga mencapai 100 properti di seluruh Malaysia, Indonesia dan Filipina.

Kawasan Fave Hotel Hyper Square terletak di jalan pasir kaliki Bandung yang merupakan salah satu tempat wisata perbelanjaan yang berkonsep *one stop living area*. Di tempat ini ada berbagai macam restoran, mall,cafe, hotel dan pertokoan. Yang membuat fave hotel sangat berbeda dengan hotel pada umumnya adalah menarik, segar dan sederhana. Memberikan identitas yang sangat mudah diingat bagi masyarakat dan juga menampilkan warna magenta yang berbeda dan mencolok.