

BAB III

ANALISIS MASALAH

Telah di jabarkan di bab II bahwa ada 3 rumusan masalah tentang bagaimana sistem di bagian telepon operator, standar prosedur di bagian telepon operator, dan metode apa saja yang di terapkan oleh bagian telepon operator. Untuk itu pada bab ini penulis melakukan analisis tentang permasalahan yang terjadi di Fave Hotel Hyper Square Bandung. Analisis ini dilakukan sesuai dengan hasil dari keusioner dan pengamatan penulis di Fave Hotel Hyper Square Bandung.

Berikut adalah perhitungan dengan *skala likert* sebagai berikut :

$$\text{Total} = (f \times B) + (f \times C) + (f \times D)$$

F = Jumlah Responden

Selalu = Skor 3

Kadang – kadang = Skor 2

Tidak = Skor 1

Rumus yang digunakan penulis untuk melakukan perhitungan terhadap setiap kriteria adalah sebagai berikut :

$$R = \frac{(\text{nilai tertinggi} \times \text{jumlah responden}) - (\text{nilai terendah} \times \text{jumlah responden})}{\text{Jumlah kelas}}$$

A. Analisis Mengenai Sistem Telepon Operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung

Peran telepon operator di hotel sangat berpengaruh untuk melancarkan operasional, berinteraksi dengan menggunakan telepon baik itu antar departemen maupun dengan tamu yang menginap. Penulis telah melakukan penelitian langsung ke bagian *Front Office* untuk mengamati alat (media) yang di gunakan petugas untuk beroperasi di Fave Hotel Hyper Square Bandung. Dari hasil yang diperoleh selama pengamatan adalah jumlah yang terbanyak melakukan reservasi melalui *Travel Agent* yaitu berjumlah 5.286 reservasi hal ini dikarenakan teknologi yang semakin berkembang membuat para tamu memilih untuk melakukan reservasi melalui *travel agent*, selain mempermudah calon tamu untuk melakukan reservasi juga menghemat waktu dan tenaga. Sehingga jumlah reservasi melalui *travel agent* berada pada kedudukan pertama. Sedangkan pada kedudukan kedua yang banyak digunakan calon tamu untuk melakukan reservasi yaitu *e-mail* yang berjumlah 4.476 reservasi biasanya yang melakukan reservasi melalui *e-mail* adalah tamu *group* yang dimana lebih mempercepat proses membookingan, biasanya tamu *group* akan melakukan reservasi seminggu sebelum hari H, hal ini dikarenakan untuk menyiapkan kamar dan fasilitas lainnya agar tidak ada yang tertinggal.

Pada kedudukan terakhir yang melakukan reservasi paling jarang adalah calon tamu langsung datang ke hotel yang berjumlah kurang lebih 60 orang hal ini dikarenakan menyita banyak waktu yang lama dibandingkan

dengan *travel agent* dan *e-mail*, sehingga sudah jarang sekali calon tamu langsung datang ke hotel.

Perhitungan Rentang Skala

Penilaian : 3 : Selalu

2 : Kadang-kadang

1 : Tidak

Nilai paling tinggi : $3 \times 5 \times 4 = 60$

Nilai paling rendah : $1 \times 5 \times 4 = 20$

$$\text{Rentang Skala} = \frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{nilai tertinggi pilihan}} = \frac{60-20}{3} = 13,3$$

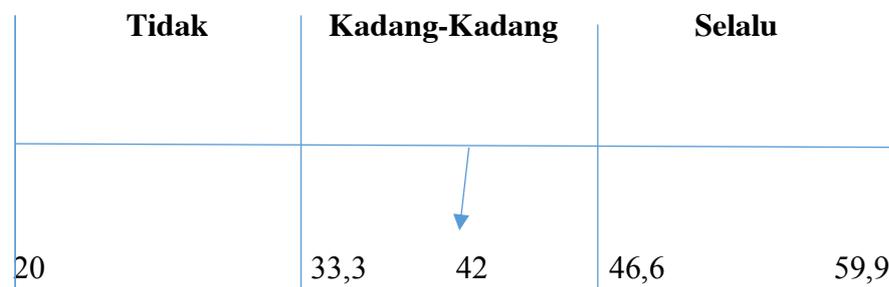
Perhitungan Interval Skala

Total responden : Selalu : $3 \times 7 = 21$

Kadang-kadang : $2 \times 8 = 16$

Tidak : $1 \times 5 = 5$ +
42

Maka dari itu Interval Skalanya adalah :



Hasil dari analisis yang telah diteleti oleh penulis mengenai sistem telepon operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung menunjukkan garis panah berada di 42 masuk ke dalam kategori **kadang-kadang**.

Fave Hotel Hyper Square Bandung menggunakan perlengkapan fisik untuk menunjang mengakses proses reservasi, oleh sebab itu penulis menyebarkan kuesioner kepada petugas yang bekerja di Front Office dan hasilnya adalah :

1. Hasil dari kuesioner yang di bahas mengenai bagaimana petugas merahasiakan identitas tamu, dua orang (50%) mengatakan selalu sementara dua orang (50%) lainnya mengatakan kadang-kadang. Berdasarkan respon tersebut dapat diketahui bahwa petugas tidak efektif atau lalai dalam bekerja.
2. Hasil dari kuesioner yang di bahas mengenai bagaimana petugas menjaga standar telepon dalam bekerja, dua orang (50%) mengatakan selalu sedangkan dua orang (50%) lainnya mengatakan tidak. Berdasarkan respon tersebut masih terdapat petugas yang tiak menjaga standar telepon saat bekerja.
3. Hasil dari kuesioner yang di bahas mengenai bagaimana petugas menyelesaikan keluhan tamu, dua orang (50%) mengatakan selalu dan dua orang (50%) lainnya mengatakan kadang-kadang. Tidak semua petugas dapat menyelesaikan keluhan tamu, terkadang jikalau keluhan yang diterima petugas sangat berat maka keluhan terbut akan diserahkan kepada *supervisor* atau *front office manager* untuk menyelesaikan keluhan tersebut.

4. Hasil dari kuesioner yang di bahas mengenai bagaimana reaksi petugas apabila terjadi pemadaman listrik saat beroperasi, satu orang (25%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan dua orang (50%) mengatakan tidak. Biasanya setiap hotel mempunyai cadangan listrik atau *jenset* apabila terjadi pemadaman listrik, namun apabila pemadaman tersebut terjadi dalam kurung waktu yang lama, maka pihak resptionis akan ngeprint arrival, in-house guest dan departure guest untuk mempermudah petugas dalam mendata tamu.
5. Hasil kuesioner yang di bahas mengenai bagaimana cara petugas memperbaiki data tamu apabila terjadi kesalahan, tiga orang (75%) mengatakan selalu sedangkan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Respon dari petugas mengatakan bahwa masih banyak petugas yang tidak fokus dalam mengerjakan pekerjaan nya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa sistem yang ada di telepon operator belum sepenuhnya berjalan dengan maksimal, di sebabkan karena masih ada petugas yang kurang kesadaran dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.

B. Analisis Mengenai Standar Prosedur Operasional di Fave Hotel Hyper Square Bandung

Setiap hotel yang berdiri pasti mempunyai standar prosedur operasional masing-masing, menggunakan bahasa yang sopan sangat penting bagi petugas operator, standar prosedur operasional bertujuan sebagai pedoman untuk petugas bekerja sama dengan petugas lainnya, begitu pula

dengan telepon operator yang melayani reservasi (via telepon) di Fave Hotel Hyper Square Bandung. Hal yang dilakukan oleh petugas apabila telepon bordering segera mengangkat telpon tersebut kemudian *greeting* menggunakan bahasa Indonesia ataupun bahasa Inggris dengan baik dan benar, *greeting* ini sangat berpengaruh sebab calon tamu akan menilai baik buruknya hotel dengan cara mendengar nada suara dari petugas. Kemudian petugas menanyakan jumlah, *type* kamar, tanggal *check-in* dan *check-out*, mengecek reservasi *chart* untuk melihat apakah kamar yang diinginkan masih tersedia, petugas juga menjelaskan apa saja fasilitas yang ada di hotel agar calon tamu dapat menikmati seluruh fasilitas yang ada, dan tidak lupa petugas menjelaskan harga kamar yang ada di hotel. Lalu petugas menanyakan nama, alamat dan nomor telepon calon tamu untuk menginput data tersebut ke komputer, setelah reservasi sudah selesai dilakukan maka petugas akan mengulang kembali reservasi tersebut agar tidak ada kesalahan yang membuat calon tamu tidak nyaman. Dan yang terakhir petugas akan memproses kemudian memasukkannya ke dalam reservasi plan.

Perhitungan Rentang Skala

Penilaian : 3 : Selalu

2 : Kadang-kadang

1 : Tidak

Nilai paling tinggi : $3 \times 8 \times 4 = 96$

Nilai paling rendah : $1 \times 8 \times 4 = 32$

Rentang Skala = $\frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{nilai tertinggi pilihan}} = \frac{96-32}{3} = 21,3$

Perhitungan Interval Skala

$$\begin{aligned}
 \text{Total responden : Selalu} & : 3 \times 14 = 42 \\
 & \text{Kadang-kadang} : 2 \times 12 = 24 \\
 & \text{Tidak} : 1 \times 6 = \underline{6} + \\
 & \qquad \qquad \qquad 72
 \end{aligned}$$

Maka dari itu Interval Skala nya adalah :

Tidak	Kadang-Kadang	Selalu
32	53,3	74,6
	72	95,9

Hasil dari analisis yang telah di teliti oleh penulis mengenai standar prosedur operasional di Fave Hotel Hyper Square Bandung menunjukkan bahwa garis panah berada di 72 dan masuk kedalam kategori **kadang-kadang**. Dengan ini dapat di ketahui bahwa standar prosedur operasional yang sudah di tetapkan untuk melaksanakan reservasi (via telepon) belum sepenuhnya dilaksanakan.

1. Petugas menyambut tamu dengan mengucapkan salam, dua orang (50%) yang selalu melakukan, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya menilai tidak. Dari respon petugas bahwa masih ada yang tidak mengucapkan salam kepada tamu saat bertugas, tidak menutup kemungkinan tamu merasa tidak nyaman berada di hotel.

2. Setiap calon tamu yang ingin menginap di hotel petugas wajib menanyakan jumlah kamar dan tipe kamar, agar kamar yang dipesan bisa disiapkan oleh petugas yang berada di *housekeeping*. dua orang (50%) mengatakan selalu dan dua orang (50%) lainnya mengatakan kadang-kadang.
3. Petugas menanyakan tanggal *check-in* dan *check-out*, dua orang (50%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Dari respon tersebut petugas masih saja lalai ataupun lupa untuk menanyakan kapan calon tamu akan *check-in*, hal ini sangat penting ditanyakan sebab agar tidak ada kesalahan yang fatal.
4. Petugas mengecek reservasi *chart*, satu orang (25%) mengatakan selalu, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Dari respon diatas dapat dilihat petugas masih saja tidak mengecek reservasi *chart*, padahal mengecek reservasi sangat penting agar tidak terjadi *double booking*, apabila terjadi hal tersebut tidak hanya calon tamu saja yang dikecewakan tetapi pihak hotel juga merasa dirugikan dan merusak reputasi hotel.
5. Petugas menjelaskan fasilitas dan harga kamar, dua orang (50%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) mengatakan tidak. Menjelaskan harga dan fasilitas hotel kepada tamu sangatlah penting karena calon tamu berhak mengetahui fasilitas apa saja yang terdapat dihotel, selain itu juga petugas wajib menjelaskan harga kamar.

6. Menanyakan nama calon tamu, nomor telepon, *e-mail* dan pembayaran, dua orang (50%) mengatakan selalu, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang. Dapat diketahui bahwa masih ada petugas yang lupa ataupun tidak detail dalam bekerja, menanyakan identitas dan pembayaran tamu sangat penting, agar tidak terjadi kesalahpahaman.
7. Petugas wajib mengulang reservasi, satu orang (25%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang, dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Saat melakukan reservasi petugas harus berkonsentrasi agar identitas tamu tidak ada yang salah, tapi kenyataannya masih ada petugas yang kurang berkonsentrasi dalam bekerja, fungsi mengulang reservasi adalah untuk meyakinkan calon tamu bahwa reservasi tersebut sudah jelas dan benar
8. Menginput data ke komputer, dua orang (50%) mengatakan selalu dan dua orang (50%) lainnya mengatakan tidak. Setelah melakukan proses reservasi dengan calon tamu, tugas petugas selanjutnya adalah menginput data tersebut ke komputer

C. Analisis Mengenai Metode Yang Di Terapkan Oleh Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung

Seperti yang kita ketahui, bahwa metode yang ada di telepon operator sangat banyak, misalnya tata cara persiapan untuk melayani telepon. Tujuan dibuatnya tata cara tersebut sebagai pedoman untuk petugas menjalankan peran sebagai operator. Tugas operator bukan hanya untuk melayani tamu saja tetapi tugas operator sebagai pusat informasi yang terdapat di hotel, mempunyai wawasan yang luas, tidak hanya seputar tentang perhotelan tetapi

tentang informasi yang lagi *trending*, mampu menjelaskan kepada tamu destinasi atau objek wisata apa saja yang terdapat di Bandung. Seperti halnya di Fave Hotel Hyper Square Bandung disini bukan hanya fasilitasnya yang bagus tetapi pelayanannya juga tidak kalah bagusnya, kepuasan tamu merupakan tujuan khusus yang selalu diterapkan oleh hotel dengan cara semua petugas siap membantu apabila tamu mengalami kesulitan, jika tamu merasa puas menginap di hotel maka reputasi Fave Hotel semakin baik. Banyak sekali yang harus diperhatikan oleh petugas operator dalam menjalankan tugas melayani telepon. Peran telepon operator sangat menarik untuk dijabarkan kedalam penelitian, sebab petugas yang bertugas di bagian operator dituntut untuk meningkatkan kualitas hotel, harus mampu berkomunikasi dan mempunyai kepribadian yang menarik dan baik sehingga tamu mendapatkan pelayanan yang maksimal.

Perhitungan Skala

Penilaian : 3 : Selalu

2 : Kadang-kadang

1 : Tidak

Nilai paling tinggi : $3 \times 10 \times 4 = 120$

Nilai paling rendah : $1 \times 10 \times 4 = 40$

Rentang Skala = $\frac{\text{nilai tertinggi} - \text{nilai terendah}}{\text{nilai tertinggi pilihan}} = \frac{120 - 40}{3} = 26,6$

sangat tidak efektif, membuat sampah semakin menumpuk dan informasi yang telah dicatat hilang.

2. Membuat daftar buku telepon dimeja kerja, satu orang (25%) mengatakan selalu, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Membuat daftar buku telepon di meja sangat membantu petugas saat bekerja, sebab sangat banyak sekali nomor-nomor yang ada dihotel
3. Petugas harus menguasai bagaimana cara menyambungkan telepon, dua orang (50%) mengatakan selalu dan dua orang (50%) lainnya mengatakan kadang-kadang. Dari respon petugas masih ada yang kurang mengerti dalam menyambungkan telepon dengan baik dan benar, tetapi pada umumnya petugas yang bertugas di bagian operator sudah menguasai semuanya.
4. Tidak memperbolehkan memakai telepon untuk kepentingan pribadi, satu orang (25%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan dua orang (50%) lainnya mengatakan tidak. Hal ini sangat tidak diperbolehkan oleh pihak hotel karena dapat merugikan hotel.
5. Tidak menyinggung perasaan tamu pada saat melakukan telepon, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang dan dua orang (50%) lainnya mengatakan tidak. Ternyata masih ada petugas yang kurang menjaga tata bahasanya dan nada suaranya yang tidak beraturan sehingga tamu merasa kurang nyaman
6. Petugas menggunakan kata yang singkat dan nada suara jelas, dua orang (50%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang

dan satu orang (25%) mengatakan tidak. Dalam hal ini petugas masih saja kurang menerapkan peraturan yang telah ditetapkan, bila petugas menggunakan nada suara yang pelan dan kurang jelas kemungkinan besar akan terjadi kesalahpahaman, dan petugas juga tidak menggunakan bahasa yang berlarut-larut

7. Tidak memberikan kesan yang buruk kepada tamu, satu orang (25%) mengatakan selalu, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Ternyata masih ada responden yang kurang memahami bagaimana cara melayani tamu dengan baik, cerminan hotel yang baik adalah pada saat melayani tamu dan tidak memberikan kesan yang buruk
8. Membantu keluhan tamu, dua orang (50%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Hal ini sudah menjadi kewajiban untuk seorang operator untuk membantu masalah yang terjadi selama tamu menginap dihotel, tetapi masih ada responden yang kurang baik melayani tamu
9. Tidak tergesa-gesa pada saat menerima telepon dengan tamu, satu orang (25%) mengatakan selalu, satu orang (25%) mengatakan kadang-kadang dan dua orang (50%) lainnya mengatakan tidak. Ketika menerima telepon dari tamu masih ada responden yang tergesa-gesa pada saat bertelepon, hal ini membuat tamu merasa kurang nyaman. Oleh sebab itu jika petugas

sedang bekerja diharapkan untuk berkonsentrasi pada saat menerima telepon

10. Hindari informasi yang bersifat rahasia, satu orang (25%) mengatakan selalu, dua orang (50%) mengatakan kadang-kadang dan satu orang (25%) lainnya mengatakan tidak. Maksudnya petugas tidak perlu terlalu ikut campur dengan urusan tamu, apalagi tamu tersebut adalah orang penting ataupun artis.