

**PELAYANAN TELEPON OPERATOR DI FAVE HOTEL HYPER  
SQUARE BANDUNG**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Satu Syarat Dalam Menyelesaikan**

**Program Diploma III**



**Disusun Oleh :**

**Hany Amalia Putri**

**NIM : 201621354**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR**

**JURUSAN HOSPITALITI**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA**

**BANDUNG**

**2020**

LEMBAR PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

PELAYANAN TELEPON OPERATOR DI FAVE HOTEL HYPER SQUARE  
BANDUNG

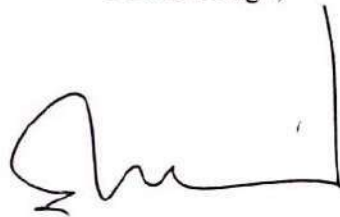
NAMA : HANY AMALIA PUTRI  
NIM : 201621354  
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN DIVISI KAMAR  
JURUSAN : PERHOTELAN

Bandung, 11 Febr. 2020

Bandung, 12 Febr 2020

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Erfan Roesfian, S.Sos., M.Hum.CHE

Drs. Bambang Syamsudin, M.Pd

NIP 19590323 198203 1 003

NIP 19560108 199303 1 001

Bandung, .....

Mengetahui,

Menyetujui,

Kepala Bagian Administrasi Akademik dan  
Kemahasiswaan,

Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

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



Faisal, MM.Par.,CHE  
NIP. 19730706 199503 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Hany Amalia Putri  
Tempat/ Tanggal Lahir : Padangsidempuan/02 November 1997  
NIM : 201621354  
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul :  
**“Pelayanan Telepon Operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung”**  
Ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiris, bukan merupakan hasil dari penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata NHI Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ii 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/Skripsi 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 norma yang berlaku si Sekolah Tinggi 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, Januari 2020  
Yang membuat pernyataan,



NIM. 201621354

## **KATA PENGANTAR**

Dengan menyebut nama Allah SWT. yang maha pengasih lagi maha penyayang, berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu dan lancar. Sesuai judul yaitu **“PELAYANAN TELEPON OPERATOR DI FAVE HOTEL HYPER SQUARE BANDUNG”**

Tujuan disusun nya tugas akhir ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk menempuh program Diploma III Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam menyelesaikan tugas akhir tidak lepas dari dukungan orang tua serta moral dari semua pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada :

1. Bapak Faisal, MM. Par., CHE. Selaku ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc. selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan Sekolah Tinngi Pariwisata Bandung.
3. Bapak Edison Sitompul. S.Sos., MM. selaku ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA. Selaku ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Bapak Erfin Roesfian, S.Sos., M.Hum., CHE. Sebagai pembimbing I untuk arahan dan perhatiannya yang telah sabar menghadapi saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

6. Bapak Drs. Bambang Syamsudin, M Pd sebagai pembimbing II atas perhatian dan sarannya dalam membimbing saya dalam penulisan.
7. Kepada seluruh dosen khususnya Program Studi Manajemen Divisi Kamar yang memberikan dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Bapak Ilham Hanggi Waluya sebagai *Human Resources Manager* Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung yang telah memberikan informasi tentang hotel untuk melancarkan tugas akhir ini.

Suatu kebanggan untuk penulis apabila penulisan ini bermanfaat bagi Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan seluruh pembaca. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam penulisan ini. Untuk itu penulis menyampaikan maaf juga mengharapkan saran yang membangun.

Bandung, Januari 2020

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Laporan .....	10
D. Pendekatan Dan Teknik Pengumpulan Data .....	10
E. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	12
<b>BAB II TINJAUAN UMUM</b> .....	<b>13</b>
A. Sejarah Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung .....	13
B. Klasifikasi Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	14
C. Fasilitas Fave Hotel Hyper Square Bandung.....	15
D. Struktur Organisasi Fave Hotel Hyper Square Bandung.....	19
E. Tinjauan Tentang Sistem di Bagian Telepon Operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	23
F. Tinjauan Mengenai Standar Prosedur Operasional di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	28
G. Tinjauan Mengenai Metode Yang Diterapkan Oleh Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	31
<b>BAB III ANALISIS MASALAH</b> .....	<b>37</b>
A. Analisis Mengenai Sistem Telepon Operator di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	38
B. Analisis Mengenai Standar Prosedur Operasional di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	41
C. Analisis Mengenai Metode Yang Di Terapkan Oleh Telepon Operator	

Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	45
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>51</b>
A. Kesimpulan .....	51
B. Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>56</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>57</b>
<b>BIODATA .....</b>	<b>64</b>

## DAFTAR TABEL

<b>TABEL</b>	<b>Halaman</b>
1.1 Data Keluhan Tamu Mengenai Telepon Operator Di Fave Hotel Paskal Hyper Square Bandung .....	8
1.2 Komentar Tamu Mengenai Pelayanan Petugas Front Office Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	9
2.1 Jenis, Harga Dan Jumlah Kamar Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	16
2.2 Jumlah Dan Jabatan Departemen Kantor Depan Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	21
2.3 Jadwal Jam Kerja Karyawan Front Office Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	21
2.4 Latar Belakang Pendidikan Karyawan Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	23
2.5 Daftar Perlengkapan Fisik Di Fave Hotel Hyper Square Bandung.....	24
2.6 Media Yang Digunakan Tamu Untuk Melakukan Proses Check-In Di Fave Hotel Hyper Square Bandung September-November 2019.....	25
2.7 Tanggapan Petugas Mengenai Sistem Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	27
2.8 Tanggapan Karyawan Mengenai Standar Prosedur Operasional Mengenai Reservasi Tamu (Via Telepon) Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	30



2.9 Tanggapan Petugas Mengenai Metode Telepon Operator

Di Fave Hotel Hyper Square Bandung ..... 35

## DAFTAR GAMBAR

<b>GAMBAR</b>	<b>Halaman</b>
2.1 Struktur Organisasi Kantor Depan Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	20

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>LAMPIRAN</b>	<b>Halaman</b>
1. Pedoman Wawancara .....	57
2 Surat Pengantar Kuesioner Karyawan Telepon Operator .....	58
3 Kuesioner Tanggapan Petugas Mengenai Sistem Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung.....	59
4. Kuesioner Mengenai Karyawan Mengenai Standar Prosedur Operasional Mengenai Reservasi Tamu (Via Telepon) Di Fave Hotel Hyper Square Bandung.....	60
5 Kuesioner Tanggapan Petugas Mengenai Metode Telepon Operator Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	61
6 Observasi Check List Perlengkapan Fisik Yang Digunakan Petugas Telepon Operator Atau Reservasi Di Fave Hotel Hyper Square Bandung .....	63

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono, & Sambodo, A. (2006). *Dasar – dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta.
- Damardjati, R. (2006). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.
- Darsono, & Agustius. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Goetsch, D. L., & B. Davis, S. (2002). *Pengantar Manajemen Mutu 2*. Jakarta : PT Prenhalindo.
- Hasibuan, & S.P, M. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Jogiyanto, H. (2005). *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*. Yogyakarta.
- Kusumah, Wijaya, & Dwitagama, D. (2011). *Mengenal Penelitian Tindakan Kelas*. Jakarta : PT Indeks.
- Laksmi, & Budiantoro, F. (2008). *Manajemen Perkantoran Modern*. Jakarta: Penerbit Pernaka.
- Moenir. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prakoso, & Aji, P. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Penerbit Gaya Media.
- Puji, I. (2014). *Buku Pintar Membuat S.O.P (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta.
- Ruslan, & Rosady. (2003). *Metode Penelitian PR dan Komunikasi*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Sugiarto, & Iwan. (2004). *Mengoptimalkan Daya Kerja Otak Dengan Berfikir Holistik dan Kreatif*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Umar, H. (2005). *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada.