

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri Pariwisata memegang peranan penting demi membangun perekonomian negara dan industri pariwisata merupakan salah satu industri besar di dunia. Pariwisata telah menjadi salah satu industri terbesar di dunia dan merupakan andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara (Pitana dan Gayatri, 2005: 3).

Bandung adalah salah satu kota dengan tingkat wisatawan yang tinggi dikarenakan banyaknya destinasi yang menarik seperti *Farmhouse*, *The Great Of Asia Africa*, *Dusun Bambu*, *Floating Market*, dan sebagainya. Wisatawan yang berkunjung pun tidak hanya dari Jawa Barat, tetapi dari luar Jawa, bahkan mancanegara. Dan hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan karena banyak wisatawan yang membutuhkan akomodasi.

Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur merupakan hotel yang berada di Jl. Djujungan no. 96, Pasteur, Bandung. Letaknya yang tidak jauh dari Tol Pasteur Bandung mempermudah wisatawan yang ingin menginap di Bandung. Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur ini pun letaknya tidak jauh dari berbagai macam destinasi yang terkenal di Bandung seperti *Farmhouse* dan *Dusun Bambu*. Hotel Holiday Inn Bandung memiliki beberapa departemen seperti *Front Office*, *Kitchen*, *Pastry*, *Food and Beverage*, *Housekeeping*, *Engineering*, *Sales and Marketing*, *Accounting*, *Human and Resource*, dan *Security Departement*.

Front Office Departement adalah bagian yang paling depan dalam sebuah hotel dengan berbagai koneksi dengan tamu. *Front Desk* adalah pusat aktivitas dalam alam *front office* dimana para tamu mendaftar, memesan kamar dan *check out*, menurut Richard Komar dalam buku Manajemen Perhotelan (2016:9). Adapun bagian yang termasuk dalam *Front Office Departement* yaitu *front office* yaitu *Duty Manager*, *front office manager*, *assistant front office manager*, *receptionist*, *bellboy*, *telephone operator*, *reservation*, *GRO (guest relation officer)*, dan *doorman*.

Hartini (2011:1) menjelaskan dalam bukunya Operator Telepon adalah satu seksi yang berada di kantor depan hotel yang berkedudukan sama dengan petugas informasi, penerima tamu, dan pemesanan kamar. Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa bagian operator telepon sangat berpengaruh dalam kegiatan yang ada di hotel, pada dasarnya saat ini banyak hotel yang menerapkan petugas telepon nya harus bisa menjadi seorang receptionist dan petugas reservasi. Hampir semua hotel mempunyai fasilitas sambungan telepon untuk keperluan tamu maupun hotel. Sambungan yang dilakukan bukan hanya kepada tamu dan karyawan lainnya, melainkan sambungan lokal maupun luar negeri. Bahasa serta nada yang ucapkan oleh seorang telepon operator pun harus ramah serta sopan.

Bedasarkan observasi awal yang dilakukan di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur, sering ditemukan staff operator yang tidak menjalankan tugas sesuai prosedur yang ada. Seperti, mengangkat telepon lebih dari tiga kali dering, menjawab telepon tamu dengan Bahasa Indonesia yang kurang baku, dan lain – lain.

Penulis juga mendapatkan data pendukung yang berupa *guest complaint* di salah satu aplikasi *Online Travel Agent* yaitu Traveloka.

1 Apr 2019

4,5

Sangat sangat mengecewakan parah, saya check-in jam 2 shubuh pakai motor dari luar tidak di arah kan pakiran motor dimana tidak ada security yang mengarahkan, Apa hotel bintang 4 diskriminasi sama tamunya yang pake motor? Apa semua tamu harus pake mobil? Karena kebelet mau ke toilet akhirnya motor di parkir di area bari, karena setelah putar putar tidak ketemu parkir motor motornya , Pas siang mau pulang ternyata motor sudah tidak ada, sepertinya dipindahkan padahal motor dalam keadaan di kunci stang, Dan saat di tanya kemana motornya katanya di pindahkan ke parkir motor, Dan kita lagi lagi sama sekali tidak di arah kan parkir motornya dimana sampai harus puter puter 30 menit di basement dan ternyata jengjeng parkir mobil, semua security-nya tidak ada guna! Malah pada pasang mimik muka menyebalkan dan judes bukannya membantu. Parah sekali dan setelah di komplek lewat telfon cuma ngomong boleh boleh saja katanya mau di kasih review buruk juga di situ, ya ampun! Jadi buat yang mau menginap disini disarankan pake mobil biar tidak dianggap remeh! Atau pikir pikir lagi sih mau menginap disini karena ada yang hotel fasilitas dan karyawannya lebih baik tapi harganya lebih murah.

Qori S. S.

13 Jun 2019 · Liburan Keluarga

6,1

Kami parkir di basement 5, tiba di hotel sekitar jam 10-an malam. Tidak ada akses lift ke lobby, karena pintu menuju lift sudah di kunci. Bertanya ke bapak - bapak berseragam putih yang lagi ngobrol di bawah, harus bertanya 3 kali baru direspon, mungkin lagi keasyikan ngobrol. Kami stay di tanggal 5 Juni, kamar 501. 2 handuk yg sudah tersedia di kamar bernoda, kami minta ganti 2 lagi, tapi tetap bernoda. Minta ganti lagi, baru tidak bernoda. Bantal 2 pcs bernoda, spreid ada noda bercak merah, wtf. Untuk ukuran hotel bintang 4, sungguh jorok. Sepulangnya, hotel menelpon saya menanyakan status 2 bantal yg tidak diketemukan di kamar, yang saya jawab sudah dibawa sama cleaning service. Saya bilang, saya bayar kamar 1.2 juta maunya tanpa noda, makasih loh atas nodanya. Tapi dari malam saya complain soal noda sampai ditelfon, tidak ada say sorry. Bukan gila maaf sih, tapi manner-nya gak ada. Sewaktu sarapan, sendok garpu juga keliatan tidak bersih cucinya, sampai harus dilap berkali-kali dengan tissue. Please deh, ini hotel bintang 4 atau warung makan kaki 5? Di Bandung 3 malam nginap di 3 hotel bintang 4 yang berbeda, kualitas Holiday Inn sungguh jauh di bawah yang lain. Tobat nginap di situ

David D.

Sumber: Traveloka

Gambar 1.1
Guest Complaint dari Online Travel Agent

Dari kedua *guest complaint* diatas, tamu pertama merasa kecewa atas pelayanan yang diberikan oleh security Holiday Inn Bandung Pasteur karena tidak diberikan informasi mengenai letak parkir motor, ketidakramahan mimik wajah maupun nada bicara, bahkan kelalaian yang dilakukan oleh operator dalam merespon keluhan tamu. Tamu kedua mengeluhkan akses menuju lift yang sudah dikunci, handuk yang bernoda bahkan ketika meminta lagi, masih terdapat noda. Dan ketika memberikan keluhan kepada telepon operator, tidak ada permintaan maaf dari pihak hotel maupun operator pada saat itu.

Hal ini tentu menarik perhatian penulis untuk melakukan penelitian yang berjudul “Tinjauan Pelayanan Telepon Operator di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur 2019”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan maka dapat dirumuskan masalah yang penulis dapatkan adalah:

1. Bagaimana pelayanan telepon operator dalam menangani permintaan dan keluhan tamu di Holiday Inn Bandung Pasteur?
2. Apa saja hambatan telepon operator dalam menangani permintaan tamu di Holiday Inn Bandung Pasteur?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis mengambil judul “Tinjauan pelayanan telepon operator dalam menunjang kepuasan tamu di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur 2019” adalah sebagai berikut:

1. Untuk meninjau pelayanan telepon operator dalam menangani permintaan dan keluhan tamu di Holiday Inn Bandung Pasteur.
2. Untuk mengetahui apa saja hambatan telepon operator dalam menangani permintaan tamu di Holiday Inn Bandung Pasteur.

1.4 Kegunaan Penelitian

Kegunaan dari penelitian ini dapat dikemukakan menjadi dua, yaitu:

1.4.1 Kegunaan Teoritis

1. Bagi Program Studi Perhotelan

Penelitian ini berguna untuk lebih memperkaya referensi mengenai pelaksanaan pelayanan Front Office di hotel bintang 4, khususnya di Holiday Inn Bandung Pasteur.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan salah satu syarat kelulusan di D3 Perhotelan Telkom University. Serta dapat menambah wawasan penulis mengenai kantor depan (*Front Office*) terutama bagian Telepon Operator yang ada di Hotel.

3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penulis lain dan penelitian lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri perhotelan khususnya Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu yang menginap di Hotel Holiday Inn Bandung Pasteur.