

## BAB I

### PENDAHULUAN

---

#### 1.1 Latar Belakang

Kota Bandung berasal dari kata Nga-Bandung-an. Banda Indung yang memiliki arti menyaksikan atau bersaksi. Kota Bandung Secara geografis dikelilingi oleh gunung, hal ini disebabkan karena Kota Bandung sebelumnya merupakan sebuah telaga atau danau yang disebut sebagai Danau Bandung Purba. Bagian utara kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Bandung Barat. Di barat, Kabupaten Bandung barat dan Kota Cimahi. Di timur dan selatan kota ini berbatasan dengan Kabupaten Bandung.

Kota Bandung adalah ibukota dari Jawa barat yang memiliki aneka keragaman budaya yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Kota Bandung masih menjaga bangunan tua zaman Belanda yang menjadi nilai historis di kota ini. Secara budaya Bandung memiliki keunikan Bahasa daerah, alat musik tradisional, jajanan khas tradisional, serta tari daerahnya yang selalu menarik wisatawan setiap tahunnya. Berbagai faktor tersebut yang menyebabkan Kota Bandung memiliki daya tarik bagi wisatawan local maupun internasional.

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan usaha akomodasi berupa hotel berbintang 6 dengan konsep *Urban Resort Hotel – When Business Meets Leisure in Lifestyle* yang dimiliki oleh Chairul Tanjung, *founder* dan *chairman* CT Corp. Usia The Trans Luxury Hotel Bandung terbilang muda, hotel ini baru saja dibuka dan diresmikan pada pertengahan tahun 2012. Meskipun usianya masih muda, The Trans Luxury Hotel sudah mampu menarik masyarakat untuk menginap sehingga tingkat huniannya sudah mampu mencapai rata-rata tingkat hunian yang ada di Kota Bandung. Dengan adanya fasilitas lain di luar hotel seperti Trans Studio Bandung dan Trans Studio Mall dapat mempermudah tamu untuk menikmati liburan bersama keluarga maupun untuk melakukan perjalanan bisnis dan menjadikan The Trans Luxury Hotel sebagai tujuan utama saat

berkunjung ke Bandung. The Trans Luxury Hotel Bandung memiliki departemen-departemen di dalam operasionalnya, antara lain: *Front Office Department, Food & Beverages Department, Housekeeping Department, Human Resources Department, Finance Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, dan Security Department*. *Front Office* merupakan *department* yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di hotel sebagai pusat informasi untuk melayani proses *check-in* dan *check-out* dan sebagai pembentuk utama *First Impression* atau kesan pertama dalam sebuah hotel. *Front Office* memiliki beberapa *section* diantaranya seperti *Concierge, Reservasi, Receptionist, Guest Relation Officer* dan *Telephone Operator*.

*Telepon operator* menurut Hartini (2011:1) adalah salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Banyak hal dan tugas utama yang berhubungan dengan *telephone operator*, seperti menerima telepon dari luar hotel dan menyambungkannya ke *staff* hotel, serta tamu yang menginap menyambungkan telepon dari dalam hotel ke luar dan menyambungkan telepon antar *department* dan *Telephone Operator* juga mempunyai peran dalam mencapai keberhasilan penjualan kamar hotel oleh karena seorang itu *telephone operator* butuh kemampuan komunikasi yang baik, etika, *attitude* mental yang kuat serta wawasan yang luas. Dalam operasional hotel, *Telephone Operator* berperan penting karena sebagai *centralized* atau pusat informasi untuk tamu. Tidak dapat dihindari jika terjadi kesalahan baik dalam menyampaikan informasi atau kesalahan dalam menulis nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak ditemukan, keliru menuliskan tanggal dan bulan kedatangan dan keberangkatan, tidak dicatatnya rincian cara pembayaran kamar, adanya kesalahpahaman tentang harga kamar atau *misscommunication* antar department, terkadang seorang telepon operator kehilangan fokusnya karena terlalu banyak telepon yang masuk dengan pekerjaan yang cukup banyak namun sumber

daya manusia kurang dan telepon operator terkadang tidak menggunakan bahasa yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung?
2. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur untuk meminimalisir kesalahan telepon operator di The Trans Luxury Hotel Bandung?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Secara umum tujuan penelitian ini untuk mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur *Telephone Operator* di The Trans Luxury Hotel Bandung. Ada juga tujuan khusus dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui standar operasional prosedur Telephone Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung.
2. Untuk mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mengatasi kesalahan Telephone Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Tujuan penelitian ini, jika berhasil didapat memiliki manfaat secara teoritis dan praktis.

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

1. Bagi Program Study Perhotelan

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa/I sebagai wawasan baru yang dapat memberikan mereka ilmu baru dalam bidang *Front Office*.

2. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis sebagai rujukan kepada lingkungan sekitar penulis tentang penerapan Standar Operasional Prosedur.

### 3. Bagi Peneliti Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat bermanfaat sebagai acuan penelitian mengenai Standar Operasional Prosedur *department Front Office* di The Trans Luxury Hotel Bandung.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Penelitian ini sebagai penelitian dalam penerapan Standar Operasional Prosedur Telepon Operator.
2. Sebagai salah satu acuan Standar Operasional Prosedur TelephoneOperator.
3. Sebagai peningkatan kinerja bagi para Telephone Operator di Indonesia.