



**PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL &
CONVENTIONS BEKASI**

*(The Role of Telephone Operator to Improve Service to the Guests in Harris
Hotel & Conventions Bekasi)*

LAPORAN TUGAS AKHIR

Oleh

**Savira Novriani
NIM 140903102030**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**



**PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL &
CONVENTIONS BEKASI**

LAPORAN TUGAS AKHIR

diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Program
Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Oleh

**Savira Novriani
NIM 140903102030**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2017**

PERSEMBAHAN

Laporan Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada:

1. Ayahanda Harsono dan Ibunda Junasih yang telah memberikan dukungan moril maupun materi serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya;
2. Saudara Saya Ulfa Dwi Noviana dan Rafa Ananda Harjuna yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan ini;
3. Titus Suprayogi yang selalu menyemangati setiap waktu dalam pengerjaan tugas akhir;
4. Almamaterku tercinta, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

MOTO

Maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.¹

(QS. Asy-Syarah,6-8)

Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan mendapatkan apa yang dia upayakan (berhasil).²

(Imam Al Ghozaly “Al Jaddu Al Hatsiis”)

¹ Kementerian Agama. 2007. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahannya*. Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema

² <https://ikhwahmedia.wordpress.com/2013/01/05/takharij-hadits-man-jadda-wajada/>. [Diakses pada 17 Juli 2017]

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

nama : Savira Novriani

NIM : 140903102030

menyatakan dengan sesungguhnya, bahwa laporan praktek kerja nyata yang berjudul “PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS BEKASI” adalah benar-benar karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak mana pun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 18 Juli 2017

Yang Menyatakan,

Savira Novriani
NIM 140903102030

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Hasil Tugas Akhir Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Nama : SAVIRA NOVRIANI

NIM : 140903102030

Jurusan : ILMU ADMINISTRASI

Program Studi : DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA

Judul

**“PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS BEKASI”**

Jember, 18 Juli 2017

Menyetujui

Dosen Pembimbing

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

PENGESAHAN

Laporan Tugas Akhir berjudul “Peran Telepon Operator dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi” telah diterima oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik:

hari, tanggal : Selasa, 18 Juli 2017

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Tim Penguji:

Ketua,

Wheny Khristianto, S.Sos. M.AB
NIP. 197506292000121001

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 195604091987022001

Indra Perdana W, S.ST.,MM
NIP. 198701052014041001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Dr. Ardiyanto, M.Si
NIP. 195808101987021002

RINGKASAN

PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS BEKASI; Savira Novriani, 140903102030; 2017; 82 halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Pariwisata saat ini telah menjadi industri yang sangat diandalkan oleh Negara Indonesia. Liburan atau berwisata menjadi pilihan yang sering dilakukan masyarakat Indonesia. Meskipun hanya di lingkungan sekitar, seseorang dapat dikatakan berwisata. Wisatawan pastinya memerlukan tempat untuk beristirahat menghilangkan segala lelah yang didapatkan saat perjalanan sebelum kembali berwisata. Hotel menjadi salah satu pilihan wisatawan yang ingin bermalam.

Hal ini menunjukkan peran hotel sebagai akomodasi yang digunakan untuk layanan penginapan, makan dan minuman, pelayanan binatu dan fasilitas lainnya. Hotel sebagai industri jasa sangat mengutamakan kenyamanan dan keramahan staf. Semua departemen di dalam hotel harus mampu melaksanakan peranannya dengan baik terutama *Front Office Department* sebagai ujung tombak hotel sangatlah penting dalam memberikan kesan baik maupun buruk kepada tamu. Sub bagian dalam lingkup kerja *Front Office Department* salah satunya adalah telepon operator.

Harris Hotel & Conventions Bekasi merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Kota Bekasi dengan jumlah tingkat hunian yang cukup tinggi dibanding dengan hotel-hotel bintang empat pesaing lainnya. Harris Hotel & Conventions tidak hanya menyediakan kamar akan tetapi juga menyediakan *Convention Center* yang terdiri dari gabungan 15 ruang pertemuan yang dapat memuat hingga 2.500 orang, serta dilengkapi dengan fasilitas modern.

Tujuan pelaksanaan Praktek Kerja Nyata di Harris Hotel & Conventions Bekasi yang dilakukan pada tanggal 9 Januari 2017 sampai 3 Juni 2017 adalah untuk mengetahui dan menjelaskan peran Telepon Operator dan Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi memiliki peranan yang sangat penting. Beberapa tugas dan tanggung jawab telepon operator berdasarkan diantaranya membantu penelpon yang meminta dihubungkan ke nomor ekstensi yang diinginkan tamu maupun staf hotel, memberikan informasi mengenai seluruh produk hotel, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel, menerima permintaan *make-up room* dari tamu, menerima permintaan penambahan *room amenities*, menerima permintaan *extra bed*, menerima permintaan *wake-up calls*, menerima keluhan tentang hotel dan melanjutkan informasi ke departemen atau bagian yang berwenang, melakukan *courtesy call morning* dan melakukan *courtesy call evening*.

Staf Telepon Operator dalam melakukan perannya mengacu pada standar operasional prosedur atau yang biasa disebut SOP. Harris Hotel & Conventions Bekasi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sama dibawah naungan *Tauzia Management*. Seorang Telepon Operator di Harris Hotel Bekasi harus bisa mengoperasikan peralatan telekomunikasi yang tersedia, memiliki kemampuan untuk *multi tasking* dan terampil dalam berbagai bahasa.

PRAKATA

Puji Syukur kehadirat Allah S.W.T atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan yang berjudul “Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi” Laporan ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada

1. Dr. Ardiyanto, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Edy Wahyudi, M.Si., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata sekaligus Dosen Pembimbing yang telah banyak membimbing dalam menyelesaikan tugas akhir ini
4. Indra Perdana Wibisono, S.ST. M.M, selaku Dosen Supervisi
5. Bapak Zois Sanidiotis selaku *General Manager*, Bapak Arman selaku *Training Manager* dan Pak Luther selaku *Front Office Manager* Harris Hotel & Conventions Bekasi
6. Pak Denny, Pak Luthfi, Pak Akbar, Kak Mia, Kak Stefen, Kak Ikang, Kak Andre, Kak Ella, Kak Murti, Kak Anes, Kak Bagus Seluruh *FO Team* dan seluruh staf Harris Hotel & Conventions Bekasi yang telah membimbing saya dengan sabar untuk membantu menyelesaikan laporan ini;
7. Teman-teman seperjuangan Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2014

Penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan.

Untuk itu, kritik dan saran akan menjadi masukan yang sangat berharga. Semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan dapat memberikan ide untuk melakukan penelitian-penelitian selanjutnya.

Jember, 18 Juli 2017

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	ii
HALAMAN MOTO	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSETUJUAN	v
HALAMAN PENGESAHAN	vi
RINGKASAN	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Praktek Kerja Nyata	3
1.4 Manfaat Praktek Kerja Nyata	4
1.4.1 Bagi Mahasiswa	4
1.4.2 Bagi Universitas Jember	4
1.4.3 Bagi Industri Pariwisata	4
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Klasifikasi Hotel	5
2.1.3 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan	8
2.2 Peran	9

2.3 Telepon Operator	9
2.3.1 Pengertian Telepon Operator	9
2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Telepon Operator	10
2.3.3 Perlengkapan Telepon Operator	12
2.3.4 <i>Incoming Call</i>	14
2.3.5 <i>Outgoing Call</i>	15
2.3.6 Peralatan yang digunakan Pada Telepon Operator	16
2.3.7 Tata Cara Bertelepon	16
2.4 Pelayanan	17
2.4.1 Pengertian Pelayanan	17
2.4.2 Tipe Pelayanan Yang Ada di Hotel	18
2.4.3 Sifat-Sifat Pelayanan	19
2.4.4 Dasar-Dasar Pelayanan	19
2.4.5 Kepribadian Petugas Pelayanan	19
2.5 Tamu	20
2.5.1 Pengertian Tamu	20
2.5.2 Jenis-Jenis Tamu Yang Menginap di Hotel	20
BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	23
3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata	23
3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	23
3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata	24
3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan	24
3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata	24
3.3 Jenis dan Sumber Data	33
3.3.1 Jenis Data	33
3.3.2 Sumber Data	33
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
BAB 4. HASIL PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA	35

4.1 Gambaran Umum Harris Hotel & Conventions Bekasi	35
4.2 Visi dan Misi Harris Hotel & Conventions Bekasi	36
4.2.1 Visi	36
4.2.2 Misi	36
4.3 Struktur Organisasi Harris Hotel & Conventions Bekasi	37
4.3.1 Struktur Organisasi <i>Head of Department</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	37
4.3.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	38
4.4 Job Description Front Office Department di Harris Hotel & Conventions Bekasi	39
4.4.1 <i>Job Description</i> Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi	39
4.4.2 <i>Job Description Front Desk Agent</i> di Harris Hotel & Conventions Bekasi	40
4.4.3 <i>Job Description Reservation Agent</i> di Harris Hotel & Conventions Bekasi	41
4.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi.....	42
4.5.1 <i>Daily Briefing</i> (Pengarahan Sehari-hari).....	42
4.5.2 Pengoperasian Telepon	43
4.5.3 Menjawab Telepon.....	44
4.5.4 <i>Wake-Up Calls</i>	46
4.5.5 Pertanyaan-pertanyaan Telepon Tamu.....	47
4.5.6 Pertanyaan dan Pesan	48
4.5.7 <i>Fax</i> Masuk.....	50
4.5.8 <i>Lost & Found</i>	51
4.5.9 Bantuan Tamu Darurat	53
4.5.10 Pengendalian Pendapatan Telepon.....	54

4.5.11 Panggilan Telepon Staf	55
4.5.12 Sistem <i>Handy Talky</i>	55
4.5.13 Alarm Kebakaran dan Laporan	57
4.5.14 Mengambil Permintaan Pesan.....	58
4.6 Peran Telepon Operator dalam melayani tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi	59
4.7 Tugas dan Tanggung jawab Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi.....	60
BAB 5. PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN-LAMPIRAN	68

DAFTAR TABEL

	Halaman
3.1 <i>Shift</i> kegiatan Praktek Kerja Nyata di Harris Hotel & Conventions Bekasi.....	23
3.2 <i>Weekly Activity</i> Selama di Harris Hotel & Conventions Bekasi.....	25
4.1 Peran Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi	59
4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi.....	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
4.1 Struktur Organisasi <i>Head of Department</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi ..	37
4.2 Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	38
4.3 <i>Wake-Up Call Sheet</i>	46
4.4 <i>Lost & Found Tracking Sheet</i>	52
4.5 <i>Daily Tracking Sheet Guest Request</i>	58

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Permohonan Tempat Magang.....	68
2. Surat Penerimaan Tempat Praktek Kerja Nyata.....	69
3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata.....	70
4. Surat Tugas Dosen Supervisi	71
5. Surat Tugas Dosen Pembimbing.....	72
6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata.....	73
7. Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan PKN.....	74
8. Tampak Depan Harris Hotel & Conventions Bekasi	75
9. Lobby Harris Hotel & Conventions Bekasi	75
10. <i>Front Desk</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	76
11. <i>Juice Bar</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	76
12. <i>Harris Cafe</i>	77
13. <i>Convention Center</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	77
14. <i>Fitness Center</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	78
15. <i>Swimming Pool</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi	78
16. <i>Harris Room</i>	79
17. Meja Kerja Telepon Operator Harris Hotel & Conventions Bekasi	79
18. Telepon yang digunakan pada Harris Hotel & Conventions Bekasi	80
19. Mesin Fax yang digunakan pada Harris Hotel & Conventions Bekasi	80
20. <i>Schedulle Staff & Trainee Front Office Department</i>	81
21. <i>Daily Check List</i> Telepon Operator	82

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah industri yang bergerak di bidang jasa dan pelayanan yang mencakup beberapa komponen dan bidang-bidang yang saling berhubungan. Pariwisata juga merupakan kegiatan yang menopang beberapa bidang usaha yang berkecimpung didalamnya. Industri pariwisata membawa dampak positif bagi masyarakat setempat selain dapat meningkatkan perekonomian masyarakat, pariwisata juga menambah pendapatan daerah di tempat wisata itu berada.

Wisatawan yang bermalam, pastinya memerlukan tempat untuk beristirahat menghilangkan segala lelah yang didapatkan saat perjalanan sebelum kembali menikmati keindahan tempat wisata yang dipilihnya. Sehingga muncul istilah hotel sebagai salah satu tempat yang menggunakan suatu bangunan yang disediakan secara khusus untuk setiap orang yang menginap. Tentunya dengan pembayaran yang sesuai dengan fasilitas yang di dapatkan.

Hotel merupakan *Hospitality Industries* yang berarti industri yang sangat mengutamakan kenyamanan tamu dan keramahan staf hotelnya. Citra dan kepuasan tamu atau *guest satisfaction* sangat penting dalam industri perhotelan. Selain dari pelayanan yang baik keramahan dan kesopanan dari staf hotel merupakan tolok ukur kenyamanan sebuah hotel. *Front Office department* merupakan departemen yang pertama kali menyambut dan mengurus keperluan kamar tamu. *Front Office department* sebagai *image* atau ujung tombak sebuah hotel karena untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan dalam berkomunikasi di *front office department* sangatlah penting dalam menjalankan fungsi, tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan kesan baik maupun kurang baik terhadap tamu hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya ketika mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu hotel.

Front office department secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya yang tidak jauh dari lobby (daerah yang paling ramai dilewati oleh tamu), oleh sebab itu bagian ini disebut dengan *front office*. *Front office department* merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel. Ada beberapa sub bagian dalam lingkup kerja *front office department* diantaranya adalah telepon operator. Bagian ini mempunyai peranan yang sangat penting dalam pekerjaan sehari-hari. Di dalam suatu hotel tidak terlepas dari tamu yang membutuhkan informasi atau solusi terhadap keluhan atas fasilitas maupun faktor yang lainnya, masalah tersebut akan mereka keluhkan melalui *telephone room* dan akan diterima oleh telepon operator. Telepon operator akan merespon laporan tersebut dan akan menginformasikan kepada bagian terkait untuk menangani masalah tersebut.

Telepon operator merupakan salah satu bagian *front office department* yang bertugas memberikan pelayanan telekomunikasi berupa informasi mengenai seluruh produk hotel, fasilitas, pelayanan dan aktivitas yang ada di hotel maupun diluar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega atau rekanan lainnya. Bagian telepon operator dituntut untuk memberikan informasi yang aktual dan memberikan pelayanan komunikasi yang diharapkan oleh tamu, guna membentuk citra hotel dan pendapatan yang maksimal sehingga tujuan hotel dapat tercapai. Telepon operator memiliki peranan penting pada Harris Hotel & Conventions Bekasi. Peran telepon operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi saat ini sebagai tempat penerima telepon langsung, penyambungan telepon kepada ekstensi yang dituju, sebagai pusat informasi, menerima permintaan tamu dan keluhan tamu dan lain-lain.

Harris Hotel & Conventions Bekasi merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Kota Bekasi dengan jumlah tingkat hunian yang cukup tinggi dibanding dengan hotel-hotel bintang empat pesaing lainnya. Hal ini dikarenakan Harris Hotel & Conventions Bekasi mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang dilakukan oleh setiap departemen-departemen terkait dimulai dari *front office*, *housekeeping*, *engineering*, *food and beverage* dan masih banyak

lainnya. Dalam mengedepankan kualitas pelayanan *front office department* bagian telepon operator berperan langsung untuk memberikan pelayanan.

Pentingnya telepon operator pada *front office department* sangatlah menarik apabila bagian tersebut dijabarkan dan diulas kedalam penelitian ini, terlebih lagi dalam bagian ini staf telepon operator dituntut untuk meningkatkan kualitas diri yaitu dalam hal ketelitian, serta memiliki kepribadian dan berkomunikasi yang baik dan menarik sehingga tamu merasa terlayani dengan baik karena telepon operator sendiri merupakan cermin dari sebuah hotel. Telepon operator pada Harris Hotel & Conventions Bekasi memiliki kelebihan, selain sebagai cermin dari hotel telepon operator juga sebagai pusat informasi yang dituntut untuk *multi tasking*. Permasalahan yang ada dalam telepon operator terdapat pada jumlah staf yang masih kurang untuk melayani tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi. Maka Laporan Tugas Akhir ini penulis tertarik untuk mengambil judul tentang “Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan kepada tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi?
2. Bagaimana peran Telepon Operator dalam melayani tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi?

1.3 Tujuan Laporan Tugas Akhir

Adapun tujuan laporan tugas akhir adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Standar Operasional Prosedur (SOP) Telepon Operator di Harris Hotel and Conventions Bekasi.
2. Untuk mengetahui peran Telepon Operator dalam melayani tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

1.4 Manfaat Laporan Tugas Akhir

Adapun manfaat laporan tugas akhir adalah sebagai berikut:

1.4.1 Bagi Mahasiswa

- a. Untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan yang selama ini belum pernah kami alami baik secara praktik maupun secara teoritis.
- b. Untuk memahami dan mengetahui secara langsung mengenai *standard operating procedure* yang diterapkan pada telepon operator Harris Hotel & Conventions Bekasi.
- c. Sebagai bekal dan pengalaman untuk dapat mempersiapkan diri di lingkungan kerja khususnya, maupun di lingkungan masyarakat pada umumnya.
- d. Menanamkan dan menciptakan semangat kerja sejak dini.
- e. Melatih diri agar tanggap dan peka dalam menghadapi situasi dan kondisi yang berbeda antara teori dan praktek lapang. Sebagai aplikasi ilmu yang telah diperoleh, khususnya dibidang kepariwisataan.

1.4.2 Bagi Universitas Jember

Merupakan sarana untuk menghubungkan antara instansi dengan lembaga pendidikan Universitas Jember untuk bekerjasama lebih lanjut yang bersikap akademis dan organisasi.

1.4.3 Bagi Industri Pariwisata

Adapun manfaat laporan tugas akhir bagi industri pariwisata adalah sebagai berikut:

- a. Membantu membentuk jiwa kerja yang unggul
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Indonesia khususnya dalam bidang Pariwisata.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2005:1) hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Bagyono (2012:3) hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Adapun menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No PM.53/HM.001/MPEK/2013 hotel adalah penyediaan akomodasi secara harian berupa kamar-kamar dalam satu bangunan yang dapat dilengkapi dengan jasa makanan dan minuman, kegiatan hiburan serta fasilitas lainnya.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa klasifikasi yaitu sebagai berikut :

a. Hotel Berdasarkan Kelas

Menurut Sugiarto dan Sulatiningrum (1998:10) klasifikasi hotel dibedakan dengan menggunakan simbol bintang antara 1 sampai dengan 5. Semakin banyak bintang yang dimiliki hotel, semakin berkualitas hotel tersebut. Pembagian klasifikasi hotel berdasarkan kelas dapat dijabarkan sebagai berikut;

- 1) Klasifikasi hotel berbintang satu (*)
- 2) Klasifikasi hotel berbintang dua (**)
- 3) Klasifikasi hotel berbintang tiga (***)
- 4) Klasifikasi hotel berbintang empat (****)
- 5) Klasifikasi hotel berbintang lima (*****)

Pembagian klasifikasi hotel berdasarkan kelas sebagaimana tersebut diatas harus memenuhi syarat kriteria mutlak dan kriteria tidak mutlak standar usaha

hotel yang telah diatur dalam Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif No Pm 53/Hm.001/Mpek/2013 Tentang Standart Usaha Hotel.

b. Hotel Berdasarkan *Plan*

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:11) beberapa *Hotel Plan Usage*, antara lain sebagai berikut :

- 1) *European plan hotel*, pengunjung hanya membayar tarif kamar saja.
- 2) *Continental plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif makan pagi.
- 3) *Modifed American Plan hotel*, tarif kamar termasuk tarif 2 kali makan (jam dapat dipilih)
- 4) *Full American Plan hotel*, tarif kamar termasuk 3 kali makan.

c. Hotel Berdasarkan Ukuran

Menurut Bagyono (2007:41) klasifikasi hotel berdasarkan ukurannya dapat ditentukan berdasarkan jumlah kamar yang ada. Ukuran hotel diklasifikasikan menjadi 3 bagian, yaitu:

- 1) *Small hotel*, jumlah antara kurang dari 25 buah
Small hotel adalah hotel kecil dengan jumlah kamar antara kurang dari 25 buah;
- 2) *Average hotel*, jumlah kamar antara 25-100 buah
Average hotel adalah hotel ukuran sedang dengan jumlah kamar antara 25 – 100 buah;
- 3) *Above average hotel*, jumlah kamar 100 – 300 buah
Above average hotel adalah hotel dengan jumlah kamar 100 – 300 buah;
- 4) *Large hotel*, jumlah kamar lebih dari 300 buah
Large hotel adalah hotel dengan jumlah kamar lebih dari 300 buah.

d. Hotel berdasarkan Kriteria Jenis Tamu

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:15) berdasarkan kriteria jenis tamu, hotel dibedakan menjadi:

- 1) *Family hotel*
Hotel untuk tamu yang menginap bersama keluarga.
- 2) *Business hotel*
Hotel untuk pengusaha.

3) *Tourist hotel*

Hotel untuk tamu yang menginap berupa wisatawan , baik domestik maupun luar negeri.

4) *Transit hotel*

Hotel untuk tamu yang singgah dalam waktu singkat.

5) *Cure hotel*

Hotel untuk tamu yang menginap dalam proses pengobatan atau penyembuhan penyakit.

e. Hotel Berdasarkan Lamanya Tamu Menginap

Menurut Mangkuwerdoyo (1999:37) berdasarkan lama tamu menginap , hotel dapat dibedakan menjadi:

1) *Transient hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu rata-rata semalam;

2) *Semi resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu lebih dari satu hari tetapi tetap dalam jangka waktu pendek, berkisar dua minggu hingga satu bulan;

3) *Resident hotels*

Hotel dengan lama tinggal tamu cukup lama, berkisar paling sedikit satu bulan.

f. Hotel Berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama tamu menginap

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:6) klasifikasi hotel berdasarkan faktor tujuan pemakaian selama menginap adalah sebagai berikut:

1) *Bussiness hotel*

hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *bussiness*.

2) *Recreational hotel*

Hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai atau berekreasi.

2.1.3 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Adapun status hotel berdasarkan kepemilikan menurut Mangkuwerdoyo (1999:49) adalah:

a. *Independent Hotels* atau hotel yang berdiri sendiri

Hotel jenis ini pada umumnya tidak mempunyai hubungan kepemilikan dalam pengelolaannya, tidak berinduk kepada perusahaan lain, biasanya hotel kecil milik keluarga dan dikelola tanpa mengikuti prosedur maupun pola pengoprasian tertentu dari orang lain.

b. *Chains Hotels* atau rangkaian hotel

Hotel-hotel yang tidak berdiri sendiri ciri khasnya adalah bahwa hotel ini mempunyai hubungan kepemilikan dan cara pengelohannya dengan perusahaan lainnya. Bentuk hubungan kerja sama ini ada 4 macam *chain*, yaitu:

1) Perusahaan Induk (*Parent Company*)

Hotel-hotel yang berada di bawah kepemilikan perusahaan lain atau merupakan unit perusahaan tersebut. Induk perusahaan akan memberikan patokan cara-cara mengelola dan kebijakan-kebijakan atas hotel-hotel yang dimilikinya.

2) Kontrak Manajemen (*Management Contract*)

Hotel yang memisahkan antara kepemilikan dengan pengelolaannya. Pemilik hotel membeli jasa pengelolaan dari perusahaan lain dengan membayar sejumlah uang sesuai dengan perjanjian sebelumnya.

3) Waralaba (*Franchise*)

Suatu bentuk kerja sama dalam hal pengelolaan, yang mana pemilik hotel mengelola hotelnya dengan memakai cara atau pola yang diciptakan serta dikembangkan oleh perusahaan atau hotel-hotel lainnya.

4) Kelompok Referral (*Referral Group*)

Suatu bentuk gabungan hotel yang berdiri sendiri untuk tujuan bersama seperti dalam hal pemasaran, sistem pemesanan kamar, dan lain-lain dianggap akan lebih menguntungkan apabila hal ini dilakukan bersama-sama harus mengubah sifat kepemilikan.

2.2 Peran

Istilah peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia mempunyai arti pemain sandiwara (film), tukang lawak pada pemain makyong, perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan di masyarakat. Menurut Ahmadi (1982:15) peran adalah suatu kompleks pengharapan manusia terhadap caranya individu harus bersikap dan berbuat dalam situasi tertentu yang berdasarkan status dan fungsi sosialnya. Selanjutnya diungkap oleh Slamet (1985:15) peran merupakan tindakan atau perilaku yang dilakukan oleh seseorang yang menempati posisi di dalam status sosial. Pendapat lain dari Thoha (1985:13) memberikan pengertian peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peranan yang dimainkan hakekatnya tidak ada perbedaan, baik yang dimainkan atau diperankan pemimpin di tingkat atas menengah maupun bawah akan mempunyai peranan yang sama.

2.3 Telepon Operator

2.3.1 Pengertian Telepon Operator

Pengertian 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. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Karena itu, penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang dikenal dengan telepon operator. Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel dimata tamu *the guest impression* dapat dimulai dari percakapan lewat telepon.

Adapun menurut Hartini (2011:1) layanan komunikasi yang biasanya diberikan oleh pihak hotel/telepon operator adalah:

- a. Menangani/manjawab sambungan telepon masuk (*incoming call*).
- b. Menangani panggilan telepon keluar (*outgoing call*).
- c. Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan *fax*.

- d. Memberikan layanan akses internet (*wire* atau *spot*).
- e. Memberikan layanan bangun pagi (*wake –up call*).
- f. Memberikan layanan informasi.
- g. Memberikan pelayanan pemutaran hiburan film dan musik di kamar tamu dan music di *area public* hotel.
- h. Memberikan layanan komunikasi di hotel (*house call*)
- i. Menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon (*emergency call*)
- j. Menangani panggilan pesan di hotel dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras suara.

2.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab Telepon Operator

Menurut Bagyono (2012:101) telepon operator adalah petugas yang berperan dalam semua kegiatan atau tindakan darurat (*emergency*). Tugas penanganan situasi darurat ini sangat penting. Oleh karena itu petugas harus benar-benar orang yang bertanggung jawab dan dapat bersikap tenang dalam menghadapi keadaan darurat. Menerima dan menyampaikan pesan juga menjadi tugas penting telepon operator. Menurut Bagyono (2012:102) tugas telepon operator adalah menerima pesan tersebut secara akurat dan kemudian menyampaikannya secepat mungkin. Kesalahan menerima dan menyampaikan pesan dapat mengecewakan tamu.

a. *Supervisor* telepon operator

Menurut Bagyono (2012:104) tugas utama seorang *supervisor* telepon operator adalah mengawasi operasional seksi telepon dan memastikan bahwa semua panggilan ditangani secara efisien dan dengan sikap sopan dan ramah.

Menurut Bagyono (2012:105) tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- 1) Memastikan kelancaran kegiatan seksi telepon dari waktu ke waktu.
- 2) Memastikan bahwa semua standar dan prosedur diterapkan dengan benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.

- 3) Memastikan bahwa semua panggilan yang masuk melalui *switchboard* dijawab dengan benar, efisien, sopan, dan ramah.
 - 4) Memastikan bahwa semua pesan diterima dan dicatat dengan benar dan akurat dan disampaikan kepada tamu sesegera mungkin.
 - 5) Memastikan bahwa telepon operator menerapkan cara pengoperasian *switchboard* dengan benar.
 - 6) Menguasai semua prosedur penanganan *emergency*.
 - 7) Bekerja sama dengan departemen lain dalam memberikan layanan sambungan telepon dan permintaan informasi telepon lain.
 - 8) Memastikan bahwa semua peralatan di seksi telepon operator dirawat dan dijaga dengan baik dan menindaklanjuti kerusakan peralatan yang mungkin terjadi.
 - 9) Membuat jadwal kerja di seksi telepon operator.
 - 10) Mengawasi semua jenis layanan di seksi telepon operator.
 - 11) Menguasai semua informasi mengenai daerah tempat kerja.
- b. Telepon Operator

Telepon operator bertugas melayani semua pembicaraan telepon dengan cekatan, sopan, ramah serta hormat. Menurut Darsono (2011:27) tugas dan tanggung jawab seorang telepon operator adalah:

- 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 (*city call*), interlokal (*long distance call*) atau hubungan luar negeri (*overseas call*).
- 5) Mencatat semua biaya penyambungan telepon dan membuat rekening (*telepon chit*) yang disampaikan kepada kasir *Front Office* bersama dengan *summary*.
- 6) Menerima dan melaksanakan permintaan *wake-up call*.
- 7) Bekerja sama dengan bagian lain.

- 8) Menghadiri rapat yang diselenggarakan *Front Office Manager*.

2.3.3 Perlengkapan Telepon Operator

Menurut Andriani (2012:1) Perlengkapan fisik yang tersedia di Telepon Operator adalah *switch board*, telepon set, *head set*, *computer*, meja operator, kursi operator, lemari alat, *whiteboard*, televisi, mesin *facsimile*, mesin *photo copy*, *filling cabinet*, mesin *Private Automatic Branch Exchange (PABX)* atau *Private Manual branch Exchange (PMBX)*, *video system set*, dan *audio system set*. Semua perlengkapan itu ada didalam ruang operator yang secara keseluruhan merupakan perangkat lunak dan ada di dalam sebagian peralatan tersebut adalah *Emergency call line*, *wake-up call system*, *paging system*, telepon *feature*, *rooming list*, dan *Front Office System*.

- a. *Emergency call* adalah sarana komunikasi yang khusus digunakan dalam suasana darurat, seperti saat terjadi kebakaran, gempa bumi, banjir, dan kondisi genting lainnya. Operator akan menggunakan jalur khusus itu sesuai dengan standar yang diberlakukan hotel. dengan memakai jalur khusus tersebut maka setiap pengguna telepon atau operator sebagai pusat menerima informasi akan tahu bahwa itu dalam kondisi darurat. Sistem kode jalur khusus misalnya dengan menekan 999 ke operator jika terjadi kebakaran, 888 jika terjadi gempa bumi, 777 apabila ada banjir dan seterusnya. Panduan untuk menggunakan jalur khusus biasanya terdapat *safety and Emergency Manual*. Untuk menanggapi penelpon lewat jalur itu, seorang operator umumnya telah dilatih untuk tidak panik, mampu menenangkan penelpon, mengulang informasi dengan mengulang pesan, memastikan kebenaran info itu, serta nama yang menelpon, operator akan menyebarkan informasi tersebut ke kepala bagian yang terkait.
- b. *Wake up Call* adalah sistem untuk membangunkan tamu dari tidur sesuai dengan pesan tamu. Sistem ini dapat menggunakan cara manual, dengan mencatat di *log book* dan operator kemudian akan menelpon tamu yang di minta untuk dibangunkan. Ada juga yang pada jam yang diminta, petugas hotel mengetuk pintu kamar agar tamu bangun. Cara yang lain adalah dengan

sistem komputerisasi, yaitu memasukkan program di komputer untuk jam yang diminta tamu, lengkap dengan nomor kamar tamu. Bila saatnya tiba maka tamu akan ditelpon secara mekanik. Kata-kata yang lazim digunakan oleh *answering phone* adalah, “*this is your wake up call*” yang bisa diatur sampai dua atau tiga kali. Bisa juga dengan cara gabungan, dicatat dengan komputer namun untuk membangunkannya dengan ditelpon atau dengan mengetuk pintu kamar tamu.

- c. *Paging System* adalah sistem untuk menghubungi semua nomor ekstensi, biasanya dengan pesan khusus *paging system* dapat dilakukan dengan meninformasikannya secara di-*announce* ke seluruh *speaker* dengan suara yang bisa didengar oleh siapapun, tetapi bisa juga dengan pesan tertulis ke telepon yang memakai *display* atau *pager*. Sistem *pager* ini biasanya digunakan pada keadaan darurat atau untuk menginformasikan hal yang penting yang sifatnya segera ke semua kepala bagian.
- d. *Charging system* adalah sistem penarikan biaya percakapan yang dilakukan oleh tamu. Cara ini berlaku pada hotel yang menjadikan sarana telepon sebagai outlet atau penghasil *income*. Dengan mencetak atau membuat set harga telepon per pulsa, baik untuk lokal maupun interlokal, maka hotel akan memperoleh selisih harga dari tarif yang telah ditentukan perusahaan telekomunikasi. Dalam *mark up* harga, ada *standart* yang tidak boleh diterjang, berupa kisaran *persentase* yang harus dipatuhi.
- e. *Telephone feature* merupakan bentuk-bentuk layanan tersedia dan bisa dimanfaatkan oleh pengguna telepon. Saran dan fasilitas itu disediakan untuk memudahkan pemakai, seperti *re-dial* yang berarti nomor yang terakhir kali dihubungi lagi dengan menekan satu tombol saja. *Caller ID* berarti nomor penelpon dapat dideteksi, dan masih banyak lagi jenis layanan yang lain.
- f. *Rooming list* merupakan sarana integral *telephone* operator dalam menjalankan tugasnya sehari-hari, berupa *display* daftar tamu yang ada di sistem komputer.
- g. *Hotel information sytem* merupakan sarana untuk membuat agar semua laporan dan komunikasi dapat disatukan secara efisien, mulai dari pencatatan

lama percakapan sampai biayanya, mulai dari pesan untuk kamar tertentu sampai permintaan *collect call*.

2.3.4 *Incoming Call*

Menurut Bagyono (2012:128) *incoming call* adalah panggilan yang datang dari luar hotel. Panggilan ini harus diutamakan. Penelepon dari luar hotel mungkin akan mengadakan pembicaraan bisnis dengan tamu atau para *executive* yang ada di dalam hotel. Jangan pernah membiarkan panggilan dari luar menunggu terlalu lama. Berikan kepastian secepatnya jika orang yang ingin dihubungi tidak berada di tempat.

a. *To put through the guest in room/public area*

Bila tamu ternyata sedang tidak berada dikamar, telepon operator harus pandai-pandai membaca situasi. Jika hal itu terjadi siang hari sasaran pencarian adalah gedung pertemuan, terutama bila diketahui tamu sedang meeting. Ke restoran atau bar jika saatnya makan atau santai. Jika tidak juga ditemukan, operator bisa meminta bantuan *Concierge* untuk melakukan *paging* tamu.

Apabila tamu diketahui keberadaannya, operator harus mengarahkan telepon ke ekstensi yang terdekat dengan tamu. Restoran biasanya menyediakan *cordless phone*, telepon tanpa kabel. Apabila tamu yang dicari di restoran, tugas waiterlah untuk mengantarkan gagang telepon kepada tamu.

Namun bila yang dicari tetap tidak ditemukan maka operator harus kembali ke penelpon untuk menyampaikan hasil pencariannya dan dilanjutkan dengan menawarkan bantuan, ingin meninggalkan pesan atau tidak. Jika penelpon itu mengatakan akan menghubungi kembali maka selesailah tugas operator telepon. Namun jika penelpon meninggalkan pesan, tugas operator adalah mencatat dan menyampaikan pesan itu dengan cepat.

b. *Call for staff*

Panggilan atau telepon untuk staf pada umumnya diarahkan ke bagian *Human Resources*, jika pada saat jam kerja. Ada juga hotel yang membolehkan

karyawan menerima telepon pada saat istirahat, di mana semua telepon ditujukan ke staf kantin. Telepon operator harus hafal prosedur tersebut.

c. *Handle the message*

pesan adalah suatu bagian yang sangat penting di dalam berkomunikasi melalui telepon. Pesan merupakan informasi yang penting, yang harus disampaikan kepada orang yang dituju. Pesan biasanya disampaikan oleh seorang penelpon dalam situasi seperti berikut:

- 1) Jika orang dicari tidak dapat dijumpai.
- 2) Jika orang yang dituju masih berbicara (*on the line*).
- 3) Jika penelpon sedang tergesa-gesa sementara beritanya harus sampai pada penerima.

Seringkali penelpon merasa kecewa berat apabila:

- 1) Pesan tidak segera disampaikan.
- 2) Pesan tidak diketahui berasal dari siapa.
- 3) Pesan tanpa tanggal.
- 4) Pesan untuk menelpon kembali tetapi di dalamnya tidak diberikan nomor yang harus dihubungi.
- 5) Pesan tidak menunjukkan jam sewaktu telepon diterima.
- 6) Tidak disebutkan siapa yang menerima pesan tersebut.
- 7) Pesan tidak dapat dipahami atau tidak bisa dibaca.

2.3.5 *Outgoing Call*

Outgoing Call jika diartikan dalam bahasa Indonesia berarti panggilan telepon keluar. Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:64) ada beberapa langkah yang dilakukan untuk melakukan panggilan keluar, sebagai berikut:

- a. Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi melalui *teleguide*, *telephone directory* atau *personal list*. Mohon tidak menebak nomor telepon yang akan dihubungi.
- b. Siapkan catatan untuk pokok pembicaraan atau diskusi dan informasi yang diperlukan guna menghindari percakapan yang tidak perlu.

- c. Tunggu nada sambung dan kemudian tekan nomor telepon yang dituju dengan benar dan hati-hati.
- d. Jika nomor yang dihubungi salah, sampaikanlah permintaan maaf.
- e. Jika nomor yang dihubungi mengeluarkan nada sibuk, gunakan nomor alternatif lainnya.
- f. Jika sambungan terputus (*cut-off*) pada saat pembicaraan belum selesai, maka anda sebagai pihak yang menelepon harus menghubungi kembali. Jangan lupa menyampaikan permintaan maaf atas terputusnya sambungan telepon itu.
- g. Ucapkan terimakasih pada setiap akhir pembicaraan.

2.3.6 Peralatan yang digunakan pada Telepon Operator

Menurut Darsono (2011:26) ada beberapa macam peralatan yang digunakan pada telepon operator, diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Private Automatic Branch Exchange* (PABX) adalah alat dengan sistem tombol yang dihubungkan langsung tanpa melalui operator,
- b. *Private Manual Branch Exchange* (PMBX) adalah alat dengan sistem colok yang dihubungkan melalui operator. Fasilitas lain yang ada pada alat ini, yaitu *timer*, *sound system*, *tape recorder*, rak informasi dan
- c. *Private Branch Exchange* (PBX) adalah *switchboard* yang dihubungkan dengan *public exchange* dengan satu jalur atau lebih; yang kemudian disambungkan ke berbagai ekstensi telepon dalam hotel: ekstensi yang terhubung ke seksi-seksi atau departemen-departemen.

2.3.7 Tata Cara Bertelepon

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:56) tata cara bertelepon adalah hal yang harus diketahui dan dijalankan oleh seorang telepon operator, karena untuk mengikat perhatian dari pelanggan agar ingin singgah ke hotel.

Adapun langkah-langkah atau tata cara bertelepon yang baik yakni:

- a. Segera angkat telepon sebelum berdering sampai 3 kali.

- b. Berilah jarak antara telepon dengan mulut kurang lebih 5 sentimeter agar suara tidak terdengar terlalu keras.
- c. Perkenalkan diri anda (*identity your self*)
Perkenalkan diri anda dengan menyebutkan nama hotel tempat anda bekerja dan mengucapkan salam (*greeting*).
- d. Dapatkan nama tamu. Mintalah penelpon untuk mengeja nama karena kadang-kadang terjadi kesalahan dalam membedakan huruf *d* dengan *t*, *b* dengan *p* dan lain sebagainya.
- e. Berbicaralah dengan jelas dan hindari menggunakan bahasa *slank* atau istilah-istilah yang bersifat teknis.
- f. Gunakan tata bahasa yang baik dan benar sesuai bahasa yang digunakan.
- g. Curahkan perhatian sepenuhnya kepada topik pembicaraan.
- h. Tersenyumlah pada saat bertelepon karena senyum akan dapat dirasakan oleh teman bicara walaupun tidak terlihat secara langsung.
- i. Jangan pernah membiarkan penelepon menunggu terlalu lama.
- j. Jika penelpon meninggalkan pesan, pastikan pesannya dicatat dengan akurat dan disampaikan kepada orang yang dituju.
- k. Usahakan untuk selalu menyebut nama penelpon jika telah mengetahui nama penelepon tersebut.
- l. Selalu ingat untuk mengucapkan terimakasih dan mengucapkan selamat berpisah.
- m. Berikan kesempatan kepada penelepon untuk mengucapkan selamat berpisah sebelum menutup telepon.

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Menurut Yoeti (1996:23) pelayanan adalah suatu hasil *product* dari kegiatan hubungan timbal balik antara *producer* dan *customer* dengan melalui beberapa kegiatan *internal*, *producer* dapat memenuhi kebutuhan *customer* dalam bentuk kepuasan *satisfaction*. Adapun pengertian pelayanan menurut Kotler (2002:83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak

kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

2.4.2 Tipe Pelayanan Yang Ada di Hotel

Adapun tipe pelayanan pada Hotel menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:117) adalah sebagai berikut

a. Tipe *Freezer*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu prosedur rendah dan mutu personil rendah. Pendekatan yang digunakan adalah “masa bodoh” ditandai dengan cara kerja yang lambat, tidak konsisten, tidak terorganisir, tidak nyaman dan dimensi personal ditandai dengan tidak *sensitive*, dingin, tidak ramah, apatis dan tidak menarik (*low procedure/organite consistency/attention => customer is not important*)

b. Tipe *Factory*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu *procedure* tinggi sementara mutu personil rendah. Pendekatan yang digunakan adalah “Pembeli adalah barang dan siap di proses” ditandai dengan cara kerja yang tepat waktu, efisien dan seragam, sementara dimensi personil ditandai dengan tidak *sensitive*, tidak ramah dan tidak menarik (*High procedure but low quality service => customer is obyect/goods, ready for processing*)

c. Tipe *Friendly Zoo*

Suatu karakteristik pelayanan yang menerapkan mutu prosedur rendah dan mutu personil tinggi. Pendekatan yang digunakan adalah “persahabatan bebas” ditandai dengan cara kerja rendah, tidak konsisten, tidak terorganisir, tidak nyaman dan dimensi personil ditandai dengan ramah, bersahabat, menarik dan simpatik (*low procedure but high quality service => customer is good friend but me service in low quality*)

d. Tipe Pelayanan Bermutu

Suatu karakteristik yang menerapkan mutu *procedure* dan mutu personil tinggi. Pendekatan yang digunakan adalah “kami peduli dan kami layani”

ditandai dengan cara kerja yang tepat waktu, efisien dan standart serta dimensi personal ditandai dengan bersahabat, ramah, menarik dan simpatik.

2.4.3 Sifat-Sifat Pelayanan

Sifat-sifat pelayanan dan sekaligus membedakan dengan sifat-sifat benda menurut Zeithaml dan Bitner (1996:19-21) adalah sebagai berikut :

<i>G O O D S</i>	<i>S E R V I C E S</i>
a. <i>Tangible</i>	a. <i>Intangible</i>
b. <i>Standardised</i>	b. <i>Heterogeneous</i>
c. <i>Production separate from consumption</i>	c. <i>Simultaneous production and consumption</i>
d. <i>Nonperishable</i>	d. <i>Perishable</i>

2.4.4 Dasar-Dasar Pelayanan

Landasan untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, perlu dipahami dasar-dasarnya. Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (1998:167) merumuskan delapan dasar pelayanan yaitu:

- a. Pusatkan perhatian pada pelanggan;
- b. Berikan pelayanan yang efisien;
- c. Naikkan harga diri tamu;
- d. Bina hubungan baik dan harmonis dengan pelanggan;
- e. Berikan penjelasan dan informasi sebaik mungkin;
- f. Ketahuilah apa keinginan pelanggan;
- g. Jelaskan pelayanan apa saja yang bisa diberikan oleh perusahaan;
- h. Alihkan tugas pada yang lebih mampu bila tak mampu melayaninya sendiri.

2.4.5 Kepribadian Petugas Pelayanan

Hamalik (1993:34) menyatakan bahwa kepribadian adalah suatu sistem semua tingkah laku seseorang (*person*) yang unik, terintegrasi dan terorganisasi.

- a. Teori pertama adalah Teori *Nature* : Teori yang menganggap bahwa kepribadian manusia yang terbentuk adalah hasil bawaan sejak ia dilahirkan.

Ini disebut sebagai kepribadian yang hadir secara alami dan tergantung pada potensi yang dimilikinya;

- b. Teori kedua adalah Teori *Nurture* : Teori ini menganggap bahwa kepribadian manusia terbentuk oleh lingkungannya, dalam arti titik berat perkembangan pribadi manusia terletak pada seberapa besar lingkungan yang mempengaruhi;
- c. W. Stren mengemukakan Teori *Konvergensi* : Teori ini menyatakan bahwa kepribadian manusia terbentuk sebagai hasil interaksi antara Nature dan Nurture, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan seberapa jauh lingkungan mempengaruhi perwujudan potensi tersebut.

Sedangkan menurut Maslow (1994:44) mendefinisikan kepribadian yaitu suatu yang memiliki kekuatan untuk memilih tindakan, menentukan sendiri nasib atau wujud keberadaan serta bertanggung jawab atas apa yang pilihan dan keberadaannya.

2.5 Tamu

2.5.1 Pengertian Tamu

Menurut Agusnawar (2014:20) tamu adalah bagian yang tak terpisahkan dari sebuah usaha hotel. Oleh karena itu, seorang tamu layak mengharapkan dan mendapatkan pelayanan yang profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkannya dari harga yang mereka bayar. Untuk itu seorang *receptionist* jangan sampai membuat tamu memiliki kesan bahwa harga yang mereka bayar tidak sepadan dengan pelayanan yang mereka peroleh.

2.5.2 Jenis-Jenis Tamu Yang Menginap di Hotel

Adapun menurut Agusnawar (2014:20) jenis-jenis tamu yang menginap di hotel sebagai berikut:

a. *Domestic Tourist*

Yaitu wisatawan lokal atau daerah dimana dia tinggal atau menginap pada suatu hotel, misalnya pada waktu *weekend*, *special function* dan atau untuk aktivitas lain.

b. FITs (*Free Independent Travellers*)

Yaitu wisatawan internasional yang melakukan perjalanan secara individual dan tidak terikat dalam suatu rombongan atau grup. Biasanya jenis tamu FITs melakukan reservasi kamar secara langsung ke hotel dan umumnya hanya memesan kamar (*room only*).

c. GITs (*Group Inclusive Tours*)

Yaitu rombongan wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam suatu package tour. Biasanya tamu jenis ini melakukan perjalanan dengan perantara *travel agent*.

d. SITs (*Special Interest Tours*)

Yaitu suatu rombongan yang berkunjung ke suatu tempat, biasanya dengan tujuan khusus seperti mengunjungi candi Borobudur dan sebagainya.

e. CIPs (*Commercially Important Persons*)

Yaitu para tamu atau *executive* dari suatu perusahaan besar yang selalu berpergian dan menginap di hotel mewah. Biasanya reservasi kamarnya dilakukan oleh sekretaris atau asistennya.

f. SPATTs (*Special Attention Guests*)

Yaitu tamu-tamu yang membutuhkan perhatian lebih/khusus, seperti tamu yang sudah tinggal lama dalam sebuah hotel, tamu yang sakit, tamu yang sudah lanjut usia, tamu cacat, dan lain sebagainya.

g. VIPs (*Very Important Persons*)

Yaitu tamu-tamu yang dianggap penting dalam sebuah hotel, seperti selebritis, tamu yang menginap di kamar mahal, para pejabat pemerintahan, pemimpin perusahaan, langganan tetap dan lain sebagainya.

h. *Regular Guest*

Yaitu tamu biasa yang menginap di sebuah hotel. Umumnya tamu tersebut menginap pada sebuah hotel tanpa membuat reservasi terlebih dulu. *Regular Guest* sering disebut *Walking guest*.

Walaupun ada perbedaan istilah jenis tamu, seperti yang diuraikan di atas bukan berarti untuk membedakan perlakuan dalam melayani tamu. Setiap tamu yang datang untuk check-in ke hotel layak mendapatkan pelayanan prima oleh pihak hotel. Setiap tamu adalah istimewa (*every guest is special one*).

BAB 3. METODE PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA NYATA

3.1 Lokasi dan Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

3.1.1 Lokasi Praktek Kerja Nyata

Lokasi pelaksanaan praktek kerja nyata yang dilakukan penulis adalah di Harris Hotel & Conventions Bekasi beralamat di Jalan Raya Bulevard Ahmad Yani Blok M, Summarecon Bekasi, Bekasi 17142, Jawa Barat, Indonesia. Lokasi yang sangat strategis membuat hotel ini memiliki banyak tamu. Harris Hotel & Conventions Bekasi ini merupakan *business* hotel dengan klasifikasi bintang empat di kota Bekasi. Dalam hal ini penulis melakukan praktek kerja nyata di bagian *front office department*.

3.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata

Jadwal pelaksanaan Praktek Kerja Nyata sesuai Surat Tugas dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember tertanggal 24 November 2016 Nomor : 4305/UN25.1.2/SP/2016 mengenai tentang Praktek kerja Nyata yaitu terhitung mulai 2 Januari 2017 sampai dengan 2 Juli 2017 di Harris Hotel & Conventions Bekasi. Disamping itu ada surat balasan dari Harris Hotel & Conventions Bekasi tertanggal 23 Desember 2016 mengenai tentang penerimaan Praktek kerja Nyata.

Kegiatan Praktek Kerja Nyata ini dilakukan sesuai dengan kesepakatan dari pihak Harris Hotel & Conventions Bekasi seperti pada Tabel 3.1

Tabel 3.1 *Shift* kerja kegiatan Praktek Kerja Nyata di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

<i>Shift</i> Kerja	Jam kerja	Istirahat
<i>Morning</i>	07.00 – 15.00	11.00 – 12.00
<i>Middle</i>	10.00 – 18.00	12.00 – 13.00
	11.00 – 19.00	13.00 – 14.00
	12.00 – 20.00	16.30 – 17.30

3.2 Ruang Lingkup Pelaksanaan Praktek Kerja nyata

3.2.1 Ruang Lingkup Kegiatan

Dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata, data yang diperoleh dan dibuat Laporan Tugas Akhir oleh Penulis dengan judul “Peran Telepon Operator dalam Meningkatkan Pelayanan kepada tamu Di Harris Hotel & Conventions Bekasi Pada pelaksanaan Praktek Kerja Nyata penulis ditempatkan pada *front office department trainee* dalam beberapa *section*.

3.2.2 Kegiatan yang Dilakukan Selama Praktek Kerja Nyata

Kegiatan praktek kerja nyata yang dilakukan di Harris Hotel & Conventions Bekasi harus sesuai dengan *job description* yang telah ditentukan. Selama pelaksanaan praktek kerja nyata penulis melaksanakan semua *job description* yang telah diberikan. Kegiatan praktek kerja nyata ini dilakukan oleh penulis pada tiga *section*, yaitu pada *section* Telepon Operator, *Reservation Agent* dan *Front Desk Agent*. Adapun kegiatan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

a. **Telepon Operator**

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai Telepon Operator untuk menerima tugas dari *shift* sebelumnya dan menyelesaikan masalah yang belum selesai, menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah dan cekatan, melayani sambungan telepon baik lokal(*city call*), interlokal(*long distance call*), atau hubungan luar negeri(*overseas call*), menerima dan melaksanakan permintaan *wakeup call*, memberikan informasi, mencatat dan menyampaikan keinginan tamu, melakukan *courtesy call*, menyambungkan telepon masuk dengan ramah, cepat dan tepat ke departement lain, dan melakukan *job desk* telepon operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

b. ***Reservation Agent***

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *Reservation Agent* untuk menerima reservasi baik melalui telepon, *email*, datang langsung dan online. Mengarsip pemesanan kamar *no-show*, *delayed arrival*, *early arrival*,

cancelled, mencatat permintaan khusus untuk kamar dan melakukan *job desk reservation agent* di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

c. *Front Desk Agent*

Pada *section* ini penulis diberi tugas sebagai *Front Desk Agent* untuk mengucapkan salam kepada tamu-tamu dengan sopan, gembira dan senyum yang ramah, menangani *check-in dan check-out*, memberi informasi kepada tamu secara singkat dan jelas, menangani tamu yang pindah kamar, menangani kunci kamar, dan melakukan *job desk Front Desk Agent* di Harris Hotel & Conventions Bekasi.

Tabel 3.2 *Weekly Activity* Selama di Harris Hotel & Conventions Bekasi

Waktu Pelaksanaan	Kegiatan	Hasil Kegiatan	Penanggung Jawab
a	b	c	d
Minggu pertama 9 – 14 Januari 2017	a. Penerimaan praktek kerja nyata di Harris Hotel & Conventions Bekasi b. Orientasi sebelum <i>on the job training</i> mengenai Harris Hotel & Conventions Bekasi c. Orientasi mengenai <i>Grooming and Appearance</i> di Harris Hotel & Conventions Bekasi d. Orientasi mengenai <i>Greeting</i> Harris e. Orientasi pengenalan mengenai manajemen TAUZIA dan <i>my tauzia privilege</i> f. <i>Showing</i> kamar, ruang <i>meeting dan</i> fasilitas yang dimiliki Harris Hotel & Conventions Bekasi g. Pembagian <i>locker dan Uniform</i> Harris Hotel & Conventions Bekasi h. Pengenalan seluruh departemen di Harris Hotel &	Dapat diterima di Harris Hotel & Conventions Bekasi dan mengenal Harris Hotel & Conventions Bekasi	Arman Rumansyah selaku <i>Assistant Learning & Development Manager</i>

a	b	c	d
	Conventions Bekasi		
	i. Penyerahan mahasiswa magang dari departemen <i>human resource</i> kepada departemen <i>front office</i> .		
Minggu kedua 15 – 21 Januari 2017	a. Mempelajari pembagian <i>section</i> yang ada di departemen <i>front office</i> . b. Mempelajari <i>product knowledge</i> yang ada di Harris Hotel & Conventions Bekasi c. Mempelajari sistem yang digunakan dalam operasional <i>Front Office Department</i> d. Mempelajari macam-macam <i>Harris Greeting</i>	Dapat mengetahui mengenai produk Harris Hotel & Conventions Bekasi	Luther Patanggu selaku <i>Front Office Manager</i>
Minggu ketiga 22 – 28 Januari 2017	a. Mempelajari cara mengangkat telepon dari luar hotel b. Mempelajari cara mengangkat telepon dari dalam hotel c. Mempelajari cara menyambungkan telepon ke departemen lain d. Mempelajari cara menyambungkan telepon ke luar hotel e. Mempelajari cara menyambungkan telepon dari luar ke kamar tamu f. Mempelajari cara menyambungkan telepon antar kamar g. Mempelajari macam-macam <i>extension</i> dalam hotel	Dapat mengetahui dasar-dasar menjadi Telepon Operator	Rizqa Amanda Seputri selaku <i>Front Desk Agent</i>
Minggu keempat 29 Januari – 4 Februari 2017	a. Mempelajari cara penggunaan <i>Handy-Talkie</i> b. Mempelajari cara penggunaan mesin <i>fax</i> c. Mempelajari cara penggunaan mesin <i>Photo Copy & Scanner</i> untuk <i>Bussiness Center</i> d. Mempelajari <i>Daily Check Operator</i> dan mengisi <i>Daily Check</i>	Dapat mengetahui cara penggunaan Mesin <i>fax</i> , Mesin <i>Photo Copy</i> dan <i>scanner</i>	Suriyana selaku <i>Telephone Operator Agent</i>

a	b	c	d
	<ul style="list-style-type: none"> e. Menulis <i>Daily logbook</i> Operator f. Mempelajari cara membaca status kamar di dalam sistem g. Mempelajari cara memesan <i>breakfast box</i> untuk tamu h. Mempelajari cara memesan transportasi untuk tamu yang menginap 		
Minggu kelima 5 – 11 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara menangani permintaan tamu melalui telepon b. Menulis permintaan tamu di dalam <i>Daily Tracking Request Guest</i> c. Mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Wake Up Call</i> d. Menulis <i>Daily Event</i> untuk <i>front desk</i> e. Mempelajari cara menangani tamu yang komplain melalui telepon f. Menulis <i>Complain Tracking Report</i> g. Membaca <i>Payment Instruction</i> 	Dapat mengetahui <i>job desk</i> Telepon Operator	Denny Hendratmoko selaku <i>Assisten Front Office Manager</i>
Minggu keenam 12 – 18 Februari 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara <i>Courtesy Call</i> untuk tamu <i>Due Out</i> atau <i>today Departures</i> b. Mempelajari membuat Pesan kepada tamu melalui sistem c. Mempelajari cara membuat <i>slidding message</i> untuk tamu yang memasang DND(<i>Do Not Distrub</i>) <i>Sign</i> , memiliki Laundry tetapi tidak ada list, penambahan deposit untuk <i>long stay</i> dan lain sebagainya. d. Menghapus <i>Re-Enrollment</i> pada website GHS(<i>Global Hotel System</i>) 	Dapat mengetahui langkah-langkah <i>Courtesy Call</i> dan membuat pesan untuk tamu <i>inHouse</i> .	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu kedelapan 26 Februari –	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara membalas <i>email</i> masuk b. Mempelajari cara memberikan 	Dapat menjual kamar	Kurnia Akbar selaku <i>Asst Duty Manager</i>

a	b	c	d
4 Maret 2017	<p>informasi kepada tamu</p> <p>c. Mempelajari cara <i>Upselling</i> menjual kamar melalui telepon</p> <p>d. Mempelajari cara menyampaikan pesan untuk penerima telepon yang tidak mengangkat telepon</p> <p>e. Mempelajari cara menangani tamu <i>inhouse</i> yang sakit</p> <p>f. <i>Courtesy Call</i> untuk tamu <i>inhouse</i> yang sakit</p> <p>g. Mempelajari cara menangani tamu yang mencari barang tertinggal</p> <p>h. Mempelajari cara mencari <i>Lost and Found Tracking</i> dalam sistem</p> <p>i. Menulis barang temuan di <i>Lost and Found Tracking</i></p>	<p>melalui telepon dan menangani tamu yang sakit maupun kehilangan barang.</p>	
Minggu kesembilan 5 – 11 Maret 2017	<p>a. Melakukan <i>Daily Check Operator</i></p> <p>b. Mengecek <i>Grooming and Appearance</i></p> <p>c. Menerima <i>Handling over</i> dari operator <i>shift</i> malam</p> <p>d. Mengecek <i>email</i> masuk, <i>fax</i>, reservasi dan <i>log book</i></p> <p>e. Mengecek tamu yang akan <i>check-in</i> dan tamu yang akan <i>checkout</i></p> <p>f. Mengecek keadaan TV <i>Channels, Handy Talkie, Line Telp, Daily Event, Desktop, Photo Copy Machine, dan Scanner Machine</i></p> <p>g. Mengecek <i>Tracing List</i> dan menyelesaikannya</p> <p>h. Melakukan <i>Wakeup Call</i> apabila ada permintaan dari tamu</p> <p>i. Melakukan <i>Courtesy Call</i> kepada tamu yang akan <i>checkout</i></p> <p>j. Mengecek dan menulis</p>	<p>Dapat melaksanakan tugas sebagai Telepon Operator</p>	<p>a. Luther Patunggu selaku <i>Front Office Manager</i></p> <p>b. Denny Hendratmoko selaku <i>Assistent Front Office Manager</i></p>

a	b	c	d
	<i>complain tracking report</i> jika ada		
	k. <i>Handling over</i> kepada <i>telepon operator shift sore</i>		
Minggu kesepuluh 12 – 18 Maret 2017	a. Menerima <i>Handling Over</i> dari operator <i>shift</i> pagi b. Mengecek <i>email</i> masuk, <i>fax</i> , reservasi dan <i>log book</i> c. Mengecek <i>Tracing List</i> dan menyelesaikannya d. Mengecek dan menulis <i>complain tracking report</i> jika ada e. Melakukan <i>Courtesy Call</i> sore hari untuk tamu <i>inhouse</i> yang akan <i>check-out</i> besok f. Mengisi identitas tamu asing dalam website Aplikasi Pengawasan Orang Asing g. Memblok kamar-kamar untuk reservasi baru dan <i>arrivals</i> 3 hari kedepan dalam sistem h. <i>Handling Over</i> kepada Telepon Operator <i>Shift</i> Malam	Dapat melaksanakan tugas sebagai telepon operator dan memblok kamar untuk tamu yang sudah memesan	a. Kurnia Akbar selaku <i>Asst Duty Manager</i> b. Luthfi Ardiansyah selaku <i>Asst Duty Manager</i>
Minggu kesebelas 19 – 25 Maret 2017	a. Mempelajari cara menerima reservasi tamu individual melalui telepon b. Mempelajari <i>Daily Check List</i> untuk <i>Reservation Agent</i> c. Mengisi <i>Daily Check List</i> d. Mempelajari cara membuat reservasi di dalam sistem	Dapat mengetahui tugas <i>reservation agent</i>	Fabriella Grace selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu keduabelas 26 Maret – 1 April 2017	a. Mempelajari cara mengecek reservasi yang sudah ada di dalam sistem b. Mempelajari cara membuat <i>Tracing</i> dalam reservasi di dalam sistem c. Mempelajari cara membuat <i>dummy</i> reservasi di dalam sistem	Dapat membuat <i>tracing</i> dalam sistem dan membuat <i>dummy</i> dalam sistem	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>

a	b	c	d
Minggu ketigabelas 2 -8 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara mengecek <i>No Show</i> dan <i>Cancellation</i> dalam sistem b. Mempelajari cara mengecek <i>Guest Arrival List</i> c. Mempelajari cara mengenakan biaya untuk reservasi <i>No Show</i> d. Mempelajari cara menyiapkan voucher, <i>guarantee letter</i> dan lain sebagainya untuk <i>Front Desk</i> 	Dapat mengetahui cara pengecekan <i>No Show, Cancellation</i> dan <i>Guest Arrival List</i> .	<ul style="list-style-type: none"> a. Andre Suki selaku <i>Reservation Supervisor</i> b. Fabriella Grace selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu keempatbelas 9 – 15 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara memasukan reservasi dari <i>Online Travel Agent</i> ke dalam Sistem b. Mempelajari <i>Rate Code</i> yang digunakan dalam Harris Hotel & Conventions Bekasi c. Mengecek <i>Room Available</i> d. Mengecek <i>Valid Dynamic Rate</i> e. Membedakan <i>FIT reservation</i> dan <i>Group Reservation</i> f. <i>Filling voucher</i> menurut tanggal kedatangan 	Dapat mengetahui tata cara <i>Rate Code, update</i> reservasi dari <i>Online Travel Agent</i>	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu kelimabelas 16 – 22 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara menerima reservasi untuk tamu dari <i>coorporate</i> melalui telepon b. Mempelajari cara menerima permintaan transportasi untuk tamu c. Mempelajari cara memesan transportasi untuk tamu d. Mempelajari cara membalas <i>email</i> atas permintaan transportasi 	Dapat membuat reservasi untuk tamu yang memiliki hubungan kerja sama dengan Hotel dan memesan transportasi untuk tamu	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu keenambelas 23 – 29 April 2017	<ul style="list-style-type: none"> a. Mempelajari cara menerima reservasi melalui <i>email</i> b. Mempelajari cara membalas <i>email</i> reservasi c. Mempelajari cara membuat <i>confirmation letter</i> 	Dapat membuat reservasi melalui <i>email</i> dan membuat	Fabriella Grace selaku <i>Reservation Agent</i>

a	b	c	d
		surat konfirmasi	
Minggu ketujuhbelas 30 April – 6 Mei 2017	a. Mempelajari cara membuat <i>folder</i> untuk reservasi <i>Group Event Order</i> b. Mempelajari cara membuat reservasi dari Grup c. Mempelajari cara membuat <i>group name list</i>	Dapat membuat reservasi untuk tamu grup	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu kedelapanbelas 7 – 13 Mei 2017	a. Mempelajari cara <i>cancel</i> reservasi di dalam sistem b. Mempelajari cara membalas <i>email reservation cancellation</i> c. Mempelajari cara <i>Courtesy Call</i> jam 6 sore untuk konfirmasi reservasi tamu individual d. Mempelajari cara membuka <i>extranet</i> untuk reservasi dari <i>Online Travel Agent</i>	Dapat mengetahui cara membatalkan pesanan dalam sistem	Murti Soleha selaku <i>Reservation Agent</i>
Minggu kesembilanbelas 14 – 20 Mei 2017	a. Mempelajari tata letak <i>drawer</i> yang ada di <i>Front Desk</i> b. Mempelajari macam-macam <i>form</i> yang digunakan di Reception c. Mengamati cara menangani tamu <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> d. Mempelajari standar <i>greeting</i> kepada Harris Hotel & Conventions Bekasi e. Mempelajari cara input untuk <i>Free Parking Guest</i> melalui sistem	Dapat mengetahui tugas sebagai <i>Front Desk Agent</i>	a. Kusmiati selaku <i>Front Desk Agent Spv</i> b. Anes Veronika selaku <i>Front Desk Agent</i>
Minggu kedua puluh 21 – 27 Mei 2017	a. Mempelajari tata cara menangani <i>check-in</i> tamu yang datang langsung (<i>Walk-in Guest</i>) b. Mempelajari tata cara menangani <i>check-in</i> tamu yang sudah memiliki reservasi sebelumnya c. Mempelajari tata cara menangani <i>check-in</i> tamu dari <i>Online Travel Agent</i> atau	Dapat mengetahui cara melayani tamu yang akan <i>Check-In</i>	Ikang Fauzi selaku <i>Front Desk Agent Spv</i>

a	b	c	d
	<i>Offline Travel Agent</i>		
	d. Mempelajari menggunakan mesin <i>Electronic Data Caputre</i> (EDC) sebagai alat transaksi		
Minggu ke dua puluh satu 28 Mei – 3 Juni 2017	a. Mempelajari tata cara menangani <i>check-out</i> perorangan b. Mempelajari tata cara menangani <i>check-out</i> tamu dari grup c. Mempelajari cara print <i>invoice</i> untuk tamu <i>Personal</i> d. Mempelajari tata cara membaca, membuat dan menggandakan kunci melalui sistem	Dapat mengetahui tata cara melayani tamu yang akan <i>Check-out</i>	Steven Hutabarat selaku <i>FDA Supervisor</i>

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata menggunakan jenis data kualitatif. Menurut Furchan (1999:22) Data kualitatif adalah proses penelitian yang menghasilkan data deskripsi, ucapan/tulisan atau perilaku yang dapat diamati dari orang-orang itu sendiri yang disajikan dalam bentuk uraian terdiri dari kumpulan data non angka. Data kualitatif yang digunakan penulis dalam penelitian ini meliputi hasil wawancara.

3.3.2 Sumber Data

a. Sumber data primer

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012:225). Sumber data primer ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui hasil wawancara para staf Harris Hotel & Conventions Bekasi dan observasi di tempat Praktek Kerja Nyata yang penulis lakukan.

b. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang tidak memberikan informasi secara tidak langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:225). Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang diperoleh dari hasil wawancara. Penulis menggunakan data sekunder hasil dari artikel, internet, dan lain-lain.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini adalah sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara adalah proses komunikasi interaksi antara dua pihak yang setidaknya satu diantara mereka memiliki tujuan serius yang telah ditetapkan

dan melibatkan proses tanya jawab tentang sesuatu (Stewart dan Cash, 2012). Melalui wawancara ini penulis menggali informasi secara mendalam dari staf front office Harris Hotel & Conventions Bekasi mengenai peran telepon operator.

b. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah sumber penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian. Penulis menggunakan buku, internet, artikel, dan referensi yang berhubungan laporan Praktek Kerja Nyata ini.

c. Observasi

Observasi menurut Kusuma (1987:25) adalah pengamatan yang dilakukan dengan sengaja dan sistematis terhadap aktivitas individu atau obyek lain yang diselidiki. Dalam penyusunan laporan ini, penulis melakukan observasi secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staf Harris Hotel & Conventions Bekasi.

d. Dokumen

Dokumen menurut Sugiyono (2009:240) merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data-data mengenai Harris Hotel & Conventions Bekasi.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan Praktek Kerja Nyata pada Harris Hotel & Conventions Bekasi tentang peran telepon operator dapat ditarik kesimpulan bahwa:

- 1) Telepon Operator memiliki peran yang sangat vital bagi Harris Hotel & Conventions Bekasi dengan tugas dan tanggung jawab yang diemban.
- 2) Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawabnya, Telepon Operator harus memiliki keterampilan untuk mengoperasikan alat telekomunikasi, terampil dalam berkomunikasi, terampil dalam berbagai bahasa dan mampu bekerja sama baik sesama rekan kerja atau sesama departemen maupun departemen lain.
- 3) Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi juga menjalankan tugas *reservasi*, *upselling*, dan sekaligus pemandu untuk berbagai informasi tertentu yang diarahkan untuk terjadinya suatu transaksi. Jadi tidak hanya pasif menerima telepon dan menyambungkan saja.
- 4) Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Telepon Operator di Harris Hotel & Conventions Bekasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang sudah ditetapkan *Tauzia Management*.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman selama Praktek Kerja Nyata, Penulis memiliki beberapa saran untuk Harris Hotel & Conventions Bekasi khususnya bagian Telepon Operator, yaitu sebagai berikut :

1. Peluang terjadi miskomunikasi karena kurangnya staf telepon operator, hanya ada satu orang staf tetap dibagian telepon operator, yang melayani merupakan staf *front desk* yang di rolling dibantu oleh staf bagian reservasi dan seorang *traineer*. Sehingga tidak ada yang memantau dan mengarahkan dalam bertugas sebaiknya lebih banyak staf tetap yang ada di telepon operator,

karena sangatlah penting dalam peranan telepon operator yang lebih berpengalaman.

2. Dalam melaksanakan pelayanan di bagian Telepon Operator dibutuhkan kerjasama yang baik sesama personil telepon operator agar pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat dikerjakan dengan baik.
3. Mengusahakan agar setiap karyawan mempunyai rasa tanggung jawab dan disiplin yang tinggi saat bekerja dengan mematuhi peraturan-peraturan yang telah ditetapkan.
4. Menjaga dan memperhatikan *standart grooming* dan *standart greeting* yang sudah ditentukan oleh pihak hotel, agar tidak terjadi kesalahpahaman dan *image* hotel tetap terjaga.
5. Pengawasan terhadap mutu pelayanan terhadap tamu perlu di perhatikan, agar target yang di tentukan dari hasil penjualan kamar di hotel dapat tercapai.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. 2014. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Ahmadi, Abu. 1982. *Psikologi Sosial*. Surabaya: Bina Ilmu
- Andriani, Etik. 2012. *Ruang Lingkup pekerjaan Operator Telepon*.
<http://etikandriani.blogspot.co.id/?m=1>. [Diakses pada 13 Juli 2017]
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2012. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta
- Darsono, Agustinus. 2011. *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo
- Furchan, Arief. 1992. *Pengantar Metode Penelitian Kualitatif*. Surabaya: Usaha Nasional
- Hartini. 2011. *Bahan Ajar Telephone Operator*. <http://www.thebeautifulplacirimbo.blogspot.co.id/>. [Diakses pada 20 Maret 2017]
- Hamalik, Oemar. 1993. *Strategi belajar mengajar*. Bandung: Mandar Maju
- Kementerian Agama. 2007. *Al-Quran Tajwid dan Terjemahannya*. Bandung: PT Sygma Examedia Arkanleema
- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhalindo
- Kusuma, S.T.1987. *Psiko Diagnostik*. Yogyakarta: SGPLBNegeri Yogyakarta
- Manguwerdoyo, Sudiarto. 1999. *Pengantar ilmu akomodasi dan rencana restoran*. Jakarta : Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia
- Manurung, Heldin dan Tarmoezi, Trizno. 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi : KBI
- Maslow H, Abraham. 1994. *Motivasi dan Kepribadian*. Jakarta: PT. PBP
- Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia no PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang *standart usaha hotel*: Jakarta 27 September 2013
- Pusat Bahasa Depdiknas. 2002. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi Ketiga)*. Jakarta: Balai Pustaka

- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: C.V Andi Offset
- Slamet, Margono. 1985. *Pengantar Sosiologi*. Jakarta: Cv. Rajawali
- Stewart, Charles J dan Cash, Willian B.2012. *Interviewing Principles & Practices*. Jakarta: Salemba
- Sugiarto, Endar dan Sulatiningrum, Sri. 1998. *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: PT Gramedia
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono.2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 1985. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Jakarta: Cv. Rajawali
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa
- Zeithml, VA. Bitner, MJ. 1996. *Delivering and performing service*. Internasional Ed: The McGraw-Hill Companies, inc

Lampiran 1. Surat Permohonan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586
 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

Nomor : 4305/UN25.1.2/SP/2016 24 November 2016
 Lampiran : satu eksemplar
 Hal : Permohonan Tempat Magang

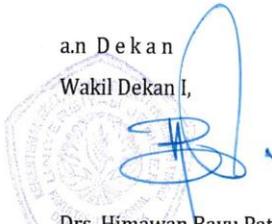
Yth. Pimpinan Harris Hotel & Conventions Bekasi
 Jl. Raya Bulevard Ahmad Yani Blok M, Bekasi
 Jawa Barat

Dalam rangka mengembangkan wawasan praktis mahasiswa Program Studi Diploma Tiga Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka setiap mahasiswa yang telah menyelesaikan minimal 108 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Lapang) untuk penyelesaian laporan tugas akhir. Sehubungan dengan hal tersebut, kami mengharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Savira Novriani	140903102030	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Meliasna BR Kaban	140903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Bersama ini kami lampirkan 1 (satu) eksemplar proposal Praktek Kerja Nyata (PKN).

Atas perhatian dan kesediaannya disampaikan terima kasih.

an Dekan
 Wakil Dekan I,

 Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

Lampiran 2. Surat Penerimaan Tempat Praktek Kerja Nyata



Bekasi, 23 Desember 2016

HAL : PENERIMAAN MAGANG

Yth,

Ketua Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
UNIVERSITAS JEMBER
Jl. Kalimantan – Kampus Tegalboto
Jember

Dengan hormat,

Kami PT. Summarecon Hotelindo (HARRIS Hotel & Conventions Bekasi) selaku perusahaan yang bergerak di bidang perhotelan, bermaksud ingin menginformasikan bahwa mahasiswa yang bernama :

Nama : Meliasna BR Kaban (Sales & Marketing).
Savira Novriani (Front Office).
Universitas : Universitas Jember.

Telah diterima untuk melakukan OJT (On the Job Training) di HARRIS Hotel & Conventions Bekasi yang beralamat di Jl. Raya Bulevard Ahmad Yani Blok M, Summarecon Bekasi, Bekasi dengan masa waktu **6 bulan** yang akan dimulai pada **2 Januari 2017** hingga **2 Juli 2017**.

Demikian kami sampaikan melalui surat ini semoga dengan dilaksanakan kegiatan OJT ini dapat membantu dan mendapatkan pengalaman yang sangat bermanfaat untuk digunakan di masa depan.

Hormat saya,

Arman Mart Rusmansyah

Assistant Learning & Development Manager

HARRIS Hotel & Conventions - Bekasi
Jl Raya Bulevard Ahmad Yani Blok M,
Summarecon Bekasi, Bekasi 17142 - Indonesia
t. +62 21 2851 9080 f. +62 21 2851 9081
sales-harris-bekasi@tauzia.com

easy booking
HARRIShotels.com

Call center **0807 1 808080** (local)
or +62 21 5296 0490 (international)

Lampiran 3. Surat Tugas Melaksanakan Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jalan Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto
 Telp. (0331) 335586 - 331342, Fax (0331) 335586 Jember 68121
 Email : frisip@unj.ac.id

SURAT TUGAS
 Nomor : 0008/UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan surat dari Assistant Learning & Development Manager "HARRIS HOTEL & CONVENTIONS" tanggal 23 Desember 2016, perihal Penerimaan Magang, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Meliasna BR Kaban	140903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Savira Novriani	140903102030	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di HARRIS HOTEL & CONVENTIONS terhitung mulai tanggal 2 Januari 2017 s.d. 2 Juli 2017.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 3 Januari 2017



a.n. Dekan
 Waru Dekan I,
 Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

Disampaikan Kepada :

1. Assistant Learning & Development Manager
Harris Hotel & Conventions
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan

Lampiran 4. Surat Tugas Dosen Supervisi



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 - Kampus Bumi Tegalboto Telp. (0331) 335586 - 331342
 Fax (0331) 335586 Jember 68121 Email : fisip@unej.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 0009/UN25.1.2/SP/2017

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada :

Nama : Indra Perdana Wibisono, S.ST.,MM
 N I P : 198701052014041001
 Jabatan : Tenaga Pengajar
 Pangkat, golongan : Penata Muda Tingkat I, III/b

Sebagai supervisi mahasiswa Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember di HARRIS HOTEL & CONVENTIONS Bekasi, terhitung mulai tanggal 2 Januari 2017 sampai dengan 2 Juli 2017.

Adapun nama mahasiswa sebagai berikut :

No	NAMA	NIM	Program Studi
1.	Meliasna BR Kaban	140903102032	DIII Usaha Perjalanan Wisata
2.	Savira Novriani	140903102030	DIII Usaha Perjalanan Wisata

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 3 Januari 2017

Dekan
 Widi Dikan I,



Drs. Himawan Bayu Patriadi, MA., Ph.D.
 NIP 19610828 199201 1 001

Tembusan :

1. Dekan FISIP UNEJ (sebagai laporan)
2. Kaprodi D-III Usaha Perjalanan Wisata
3. Kasubag Akademik FISIP UNEJ

Lampiran 5. Surat Tugas Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

SURAT TUGAS
 Nomor: 2213 /UN25.1.2/SP/2017

Berdasarkan Rekomendasi Komisi Bimbingan Tugas Akhir Program Studi D III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember, maka menugaskan nama tersebut dibawah ini:

NO	NAMA	PANGKAT/ GOLONGAN	JABATAN	KETERANGAN
1.	Dra. Sri Wahjuni, M.Si NIP 195604091987022001	Pembina / IVa	Lektor Kepala	DPU

Untuk membimbing karya tulis akhir mahasiswa :

Nama : Savira Novriani
 NIM : 140903102030
 Program Studi : D III Usaha Perjalanan Wisata
 Judul : Peranan *Telephone Operator* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Harris Hotel & *Conventions* Bekasi

Demikian untuk mendapat perhatian dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Ditetapkan di Jember
 Pada Tanggal : 8 Juni 2017
 Dekan



Dr. Ardiyanto, M.Si.
 NIP 195808101987021002-4

Tembusan

1. Kasubag. Pendidikan
2. Mahasiswa yang bersangkutan
3. Peringgal

Lampiran 6. Nilai Hasil Praktek Kerja Nyata



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Kalimantan Kampus Tegalboto Telp. 0331-335586, 331342 Fax. 0331-335586 Jember 68121
Email : Fisip.unej@telkom.net Telp. (0331) 332736

NILAI HASIL PRAKTEK KERJA NYATA (PKN) MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER

NO.	INDIKATOR PENILAIAN	NILAI	
		ANGKA	HURUF
1	Penguasaan Materi Tugas	82	A
2	Kemampuan / Kerjasama	84	A
3	Etika	93	A
4	Disiplin	72	B
NILAI RATA - RATA		82,8	A

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : SAVIRA NOVRIANI
NIM : 140903102030
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : LUTHER PATANGGU
Jabatan : FOM
Instansi : HARRIS HOTEL & CONVENTIONS BEKASI
Tanda Tangan :



PEDOMAN PENILAIAN :

NO.	ANGKA	HURUF	KRITERIA
1	80 >	A	Sangat Baik
2	70 - 79	B	Baik
3	60 - 69	C	Cukup Baik
4	50 - 59	D	Kurang Baik

Lampiran 7. Daftar Kegiatan Konsultasi Bimbingan Laporan



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI
UNIVERSITAS JEMBER
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Jl. Kalimantan 37 Kampus Tegalboto Telp. (0331) 335586, 331342 Fax. (0331) 335586 Jember 68121

DAFTAR KEGIATAN KONSULTASI / BIMBINGAN KARYA TULIS AKHIR
PROGRAM DIII USAHA PERJALANAN WISATA

Nama : Savira Novriani.
 NIM : 140903102030
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata
 Alamat : Perum Kartika Blok C9 NO. 2 RT 03 RW 031 Cibitung Bekasi
 Judul Laporan

(Dalam Bahasa Indonesia)

Peranan *Telephone Operator* Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Harris Hotel & Conventions Bekasi

(Dalam Bahasa Inggris)

The Roles Of Telephone Operator To Increase Service In HARRIS Hotel & Conventions Bekasi

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.

Dosen Pembimbing : Dra. Sri Wahjuni, M.Si

No	Hari/Tanggal	Jam	Uraian Keterangan	Tanda Tangan Pembimbing
1.	Jumat, 17-3-2017	09.00	Revisi Bab I & II	
2.	Senin, 3-4-2017	08.00	Revisi Bab I, II, III	
3.	Selasa, 8-5-2017	09.00	Revisi Bab I, II, III	
4.	Senin, 15-5-2017	10.00	ACC Bab I, II, III	
5.	Rabu, 7-6-2017	10.30	Bab III & IV	
6.	Senin, 12-6-2017	00.00	Bab IV & V	
7.	Senin, 10-7-2017	09.00	Bab IV & V	
8.	Selasa, 11-7-2017	11.00	ACC	

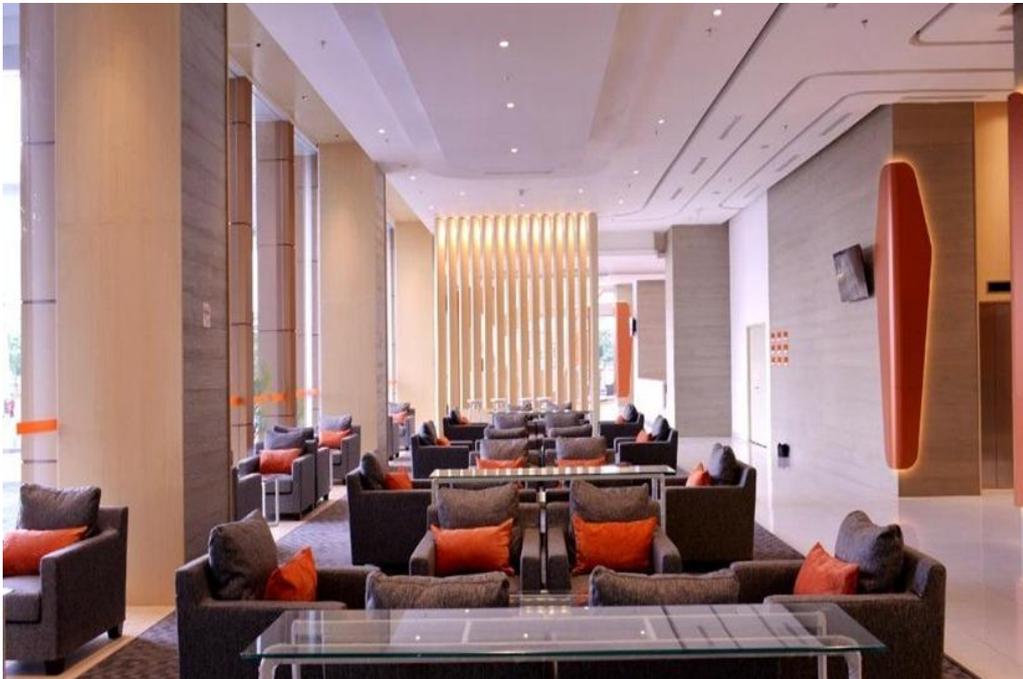
Catatan :

1. Harap dibawa setiap konsultasi untuk ditandatangani oleh Dosen Pembimbing
2. Diserahkan ke Bagian Akademik pada mendaftar ujian Laporan Akhir (Karya Tulis Akhir)

Lampiran 8. Tampak Depan Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 9. Lobby Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 10. *Front Desk* Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 11. *Juice Bar* Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 12. *Harris Cafe*



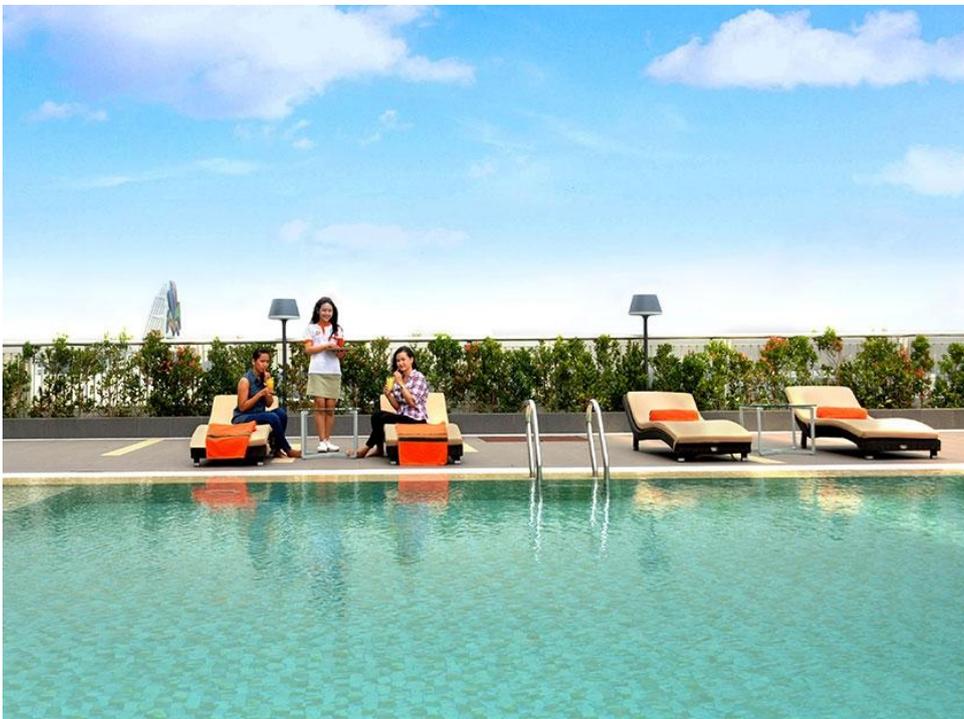
Lampiran 13. *Convention Center Harris Hotel & Conventions Bekasi*



Lampiran 14. *Fitness Center* Harris Hotel & Conventions Bekasi



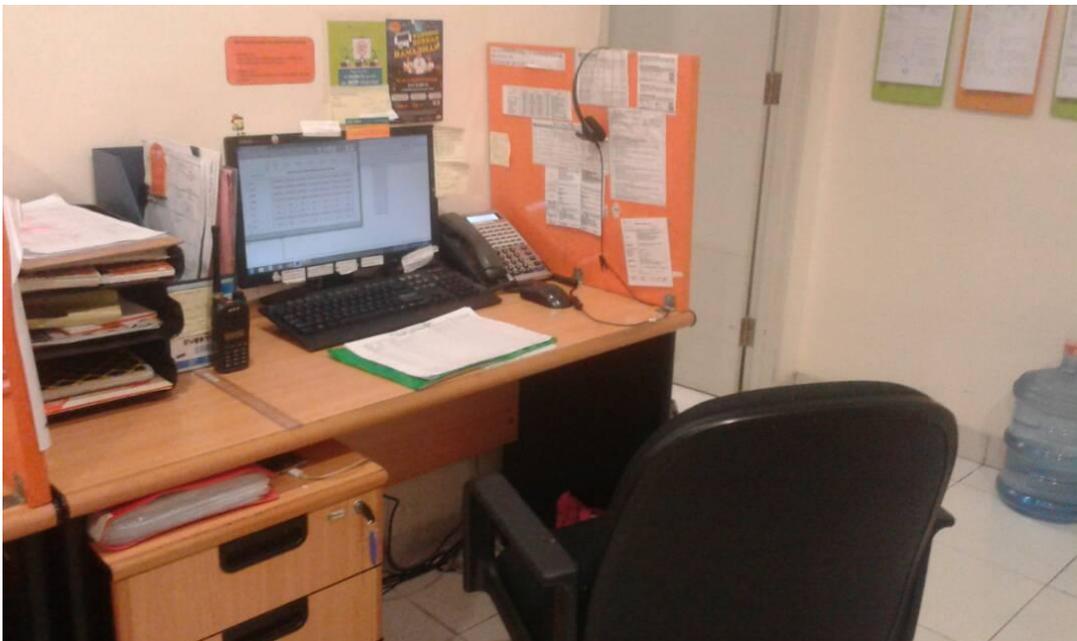
Lampiran 15. *Swimming Pool* Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 16. *Harris Room*



Lampiran 17. Meja Kerja Telepon Operator Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 18. Telepon yang digunakan pada Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 19. Mesin Fax yang digunakan pada Harris Hotel & Conventions Bekasi



Lampiran 20. Schedule Staff & Trainee Front Office Department

Period : 10 APR - 16 APR 2017

No	Name	Position	ID #	Start Date	Dic							40%	51%	60%	71%	81%	91%	90%
					Arrival	6	7	8	9	10	11							
1	Luthar Pratomo	DOM	10	24-Nov-14	DP	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	21:00	
2	Denny Hendrianto	AFDM	11	28-Jan-15	DP	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00	
3	Rizki Akbar	Asst DM	12	1-Dec-14	DP	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	
4	Luthi Andriyanto	Asst DM	13	24-Nov-14	DP	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	

Period : 10 APR 2017 - 16 APR 2017

No	Name	Position	ID #	Start Date	Dic							40%	51%	60%	71%	81%	91%	90%
					Arrival	6	7	8	9	10	11							
1	Kurniati	SPV	14	24-Nov-14	DP	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	
2	Dewi Hidayat	SPV	15	24-Nov-14	DP	7:00	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00	
3	Haniy Kusni	SPV	16	12-Jan-15	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
4	Yulinda Andari	FDA	17	24-Nov-14	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
5	Anes Veronika	FDA	18	24-Nov-14	DP	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	
6	Taufik Iman	FDA	19	15-Jan-15	DP	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	
7	Yohanes Aj Mahendra	FDA	20	18-Jan-16	DP	12:00	15:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	
8	Billy Oktavianto	FDA	21	26-Mar-16	DP	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	
9	Rizka Amanda Seperti	FDA	22	24-Nov-14	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
10	Della Parastyan	FDA	23	25-Jan-17	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
11	Surtiana	TO	24	28-Nov-14	DP	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	23:00	
12	U.A. Andre Sukiyana	RSPV	25	1-Apr-16	DP	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	
13	Muti Solekha	RSA	26	15-Dec-15	DP	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	8:00	
14	Grace	RSA	27	1-Dec-16	DP	11:00	11:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
15	Iman Taufik	Asisten	28	12-Jan-15	DP	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	
16	Prasocha	Asisten	29	5-Dec-14	DP	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	16:00	
17	Johan	Asisten	30	6-Oct-16	DP	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	7:00	
18	Davitia	Trainee	31	15-Dec-15	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	
19	Savitri	Trainee	32	15-Dec-15	DP	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	15:00	

St = Suk Laras
 PFC = PFC Compensation w/ specific date
 Regular off
 Annual Leave
 Personal

Lampiran 21. *Daily Check List* Telepon Operator

DAILY CHECK OPERATOR			
Date:			
No	Description Task	Check	Remarks
Morning Shift :			
1	Check grooming and appearance		
2	Get well handling over from Night Shift		
3	Check incoming email, fax, and reservation & log book		
4	Check today arrival and departure		
5	Check TV Channels, Handy Talkie , Line Telp, Daily Event		
6	Check Desktop, Photo Copy & Scanner Machines		
7	Check Tracing List and Follow Up		
8	Doing courtesy for today departures		
9	Check & update complain tracking report		
10	Waking up call		
11	Handling Over to Afternoon Shift		
Afternoon Shift :			
1	Check grooming and appearance		
2	Get well handling over from Morning Shift		
3	Check incoming email, fax, and reservation & log book		
4	Check today arrival and departure		
5	Check TV Channels, Handy Talkie , Line Telp, Daily Event		
6	Check Desktop, Photo Copy & Scanner Machines		
7	Check Tracing List and Follow Up, Update APOA		
9	Do courtesy call for in House guest departure tomorrow		
10	Check & update complain tracking report		
11	Handling Over to Night Shift		
Night Shift :			
1	Check grooming and appearance		
2	Get well handling over from Afternoon Shift		
3	Check incoming email, fax, and reservation & log book		
4	Check forecast arrival and departure		
5	Check TV Channels, Handy Talkie , Line Telp, Daily event		
6	Check Desktop, Photo Copy & Scanner Machines		
7	Check Tracing List and Follow Up, Sent Courtesy Email		
8	Make Telephone report and send to email		
9	Check & update complain tracking report		
10	Update Information board and Screen Venue		
11	Call around and update Hotel Competitor		
12	Waking up call		
13	Handling Over to Morning Shift		