



**PERANAN TELEPHONE OPERATOR DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL DI HOTEL GOLDEN PALACE
LOMBOK**

*The Rule Of Phone Operator In Supporting The Operational Of Golden Palace
Hotel Lombok*

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

Oleh :

Elvira Lathifah Barlian

NIM. 130903102009

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

2016



**PERANAN TELEPHONE OPERATOR DALAM MENUNJANG
KELANCARAN OPERASIONAL DI HOTEL GOLDEN PALACE
LOMBOK**

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

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

Oleh :
Elvira Lathifah Barlian
NIM. 130903102009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III USAHA PERJALANAN WISATA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2016**

PERSEMBAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata ini saya persembahkan untuk:

1. Yang saya hormati kedua orang tua saya, Ayahanda Ir. H. Yunan Helmi Barlian dan Ibunda Hj. Chalimah Fitaliya Wati yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, kesabaran dan doanya selama ini;
2. Kedua saudara tercinta saya, Emha Zainul Mukminin S.Psi M.Si dan Sinta Nuriah Barlian;
3. Guru-guru saya sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi, terima kasih telah memberikan wawasan, ilmu pengetahuan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran;
4. Almamater saya, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

MOTTO

Orang-orang hebat di bidang apapun bukan baru bekerja karna mereka terinspirasi, namun mereka menjadi terinspirasi karena mereka lebih suka bekerja.

Mereka tidak menyia-nyiakan waktu untuk menunggu inspirasi.

(Ernest Newman)



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Elvira Lathifah Barlian

NIM : 130903102009

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang berjudul “Peranan Telephone Operator dalam Menunjang Kelancaran Operasional di Hotel Golden Palace Lombok” adalah benar-benar hasil karya sendiri berdasarkan praktek kerja nyata, kecuali kutipan yang sudah disebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun 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 dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 29Juni 2016

Yang Menyatakan,

(Elvira Lathifah Barlian)

NIM 130903102009

LAPORAN PRAKTEK KERJA NYATA

**Peranan Telephone Operator dalam Menunjang Kelancaran Operasional Di
Hotel Golden Palace Lombok**

Oleh:

Elvira Lathifah Barlian

NIM 13003102009

Pembimbing:

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB

NIP. 19790919 200812 2 001

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

PERSETUJUAN

Telah disetujui Laporan Praktek Kerja Nyata Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Nama : Elvira Lathifah Barlian
NIM : 130903102009
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata
Judul : “Peranan Telephone Opereator dalam Menunjang Kelancaran Operasional Di Hotel Golden Palace Lombok”

Jember, 29 Juni 2016

Menyetujui,
Dosen Pembimbing

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB
NIP. 19790919 200812 2 001

PENGESAHAN

Laporan Praktek Kerja Nyata berjudul: “Peranan Telephone Operator dalam Menunjang Kelancaran Operasional Di Hotel Golden Palace Lombok ” telah diuji dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 29 Juni 2016

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Hermanto Rohman, S.Sos. M.PA
NIP. 197903032005011001

Sekretaris,

Anggota,

Dra. Sri Wahjuni, M.Si
NIP. 19560409 198702 2 001

Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB
NIP. 19790919 200812 2 001

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A
NIP. 19520727 198103 1 003

RINGKASAN

Peranan Telephone Operator Dalam Menunjang Kelancaran Operasional di Hotel Golden Palace Lombok ;130903102009; 2016;57Halaman; Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember.

Departemen *Front office* adalah bagian hotel yang bertanggung jawab untuk melayani tamu, baik itu sebelum *check in* dan pada saat *check out*. Departemen *Front office* bertanggung jawab atas kenyamanan tamu, memberikan kesan yang baik terhadap tamu, dan melayani dengan baik terlebih pada saat grup dating bergelombolan untuk *check in*. departemen ini juga berkewajiban menjual, memberikan informasi, dan melakukan promosi. Departemen *Front Office* juga terbagi atas beberapa bagian yaitu *Duty Manager, Front Office manager, Supervisor E-commers, Reception, Reservation, Telephone Operator, dan bell boy*, yang memiliki tujuan memberikan kenyamanan terhadap tamu agar pada saat mereka menginap serasa berada di rumah sendiri..

Peranan Telephone Operator dalam menunjang kelancaran operasional hotel salah satunya memudahkan para pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang harga kamar, fasilitas, serta acara apa saja yang ada dihotel pada saat itu. Telephone Operator juga memudahkan sambungan untuk para staf yang ada di hotel, karna dengan Telephone pekerjaan bias berkurang, dan pekerjaan yang lain bias segera di atasi, Telephone Operator juga berperan aktif dalam penjualan karena dari telephone dan susunan kata yang baik bias menarik pelanggan agar bias menginap di hotel, oleh karena itu pekerja di Telephone Operator harus memiliki skill lebih dalam berbicara terhadap tamu. Selain itu juga perlu adanya penambahan karyawan pada Telephone Operator karena saat ini hanya memiliki satu pekerja dan bias menghambat pendapatan ketika pekerja di Telephone Operator sedang tidak di tempat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Peranan Telephone Operator Dalam menunjang kelancaran operasional Di Hotel Golden Palace Lombok”. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan diploma tiga (D3) pada Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Fakultas Ilmu Sosial dan Politik.

Penyusunan tugas akhir ini tidak dapat lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Jember;
2. Dr. Edy Wahyudi, S.Sos, M.M., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi;
3. Dra. Sri Wahjuni, M.Si., selaku Ketua Program Studi DIII Usaha Perjalananan Wisata;
4. Drs. Samai, M.kes selaku Dosen Pembimbing Akademik;
5. Yuslinda Dwi Handini, S.Sos, M.AB., selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, kesabaran dan perhatian dalam penulisan tugas akhir ini;
6. Seluruh staf Front Office Departement hotel golden Palace lombok, terima kasih telah bersedia memberikan kesempatan, bimbingan dan wawasan ilmu pengetahuan ketika penulis melaksanakan praktek kerja nyata;
7. Teman-temanku tercinta sejak taman kanak-kanak, sahabat - sahabatku tersayang Ika Rahayu, Ayu Ratna Sari, Lusi Sumastawa, dan Selviana Aprilia, terima kasih atas kehadiran dan semangat yang kalian berikan, serta teman seperjuangan Program Studi Diploma III Usaha Perjalanan Wisata angkatan 2013, terima kasih atas dukungan dan kebersamaannya selama ini;
8. Teima kasih kepada UKMF WISMA GITA dan UKM KEWIRAUSAHAAN FISIP yang telah memberikan pengalaman tentang organisasi.
9. Serta untuk pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu, terima kasih untuk semuanya.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan karya tulis ini. Akhirnya penulis berharap, semoga karya tulis ini dapat bermanfaat.

Jember, 29 Juni 2016

Penulis



DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|---------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | ii |
| HALAMAN MOTTO | iii |
| HALAMAN PERNYATAAN | iv |
| HALAMAN PEMBIMBING | v |
| HALAMAN PERSETUJUAN | vi |
| HALAMAN PENGESAHAN | vii |
| RINGKASAN | viii |
| KATA PENGANTAR | x |
| DAFTAR ISI | xii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 5 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata | 5 |
| 1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata..... | 5 |
| 1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata..... | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 6 |
| 2.1 Pariwisata | 6 |
| 2.2 Hotel | 6 |
| 2.2.1 Pengetian Hotel..... | 7 |
| 2.2.1 Klasifikasi Hotel..... | 7 |
| 2.3 Peranan | 7 |
| 2.4 Front Office | 7 |
| 2.5 Sistem Komunikasi | 6 |
| 2.5.1 Sejarah Komunikasi..... | 8 |
| 2.5.2 Komunikasi Bisnis..... | 8 |
| 2.5.3 Kualitas Informasi..... | 8 |

| | |
|---|----|
| 2.6 Peranan, Tujuan dan Fungsi dari Front Office | 8 |
| 2.6.1 Peranan Front Office | 9 |
| 2.6.2 Tujuan dari Front Office | 10 |
| 2.6.3 Fungsi Front Office | 10 |
| 2.7 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan di Department Front Office | 11 |
| 2.7.1 Struktur Organisasi department Front Office | 13 |
| 2.7.2 Deskripsi Pekerjaan di Departemen Front Office | 14 |
| 2.8 Telephone Operator | 21 |
| 2.8.1 Syarat-syarat Telephone Operator | 21 |
| 2.8.2 Tugas Pokok Telephone Operator | 22 |
| 2.8.2 Etika Pelayanan Telephone | 24 |
| BAB III GAMBARAN UMUM | 27 |
| 3.1 Sejarah Hotel | 27 |
| 3.2 Visi, Misi, Nilai, dan Kenyamanan Hotel | 29 |
| 3.3 Fasilitas Hotel | 30 |
| 3.4 Struktur Organisasi dan Tugas Head Departemen | 32 |
| 3.4.1 Struktur Organisasi dan Tugas Head Departemen | 32 |
| 3.4.2 Tugas Head Departemen | 33 |
| 3.5 Struktur Organisasi dan Tugas Front Office | 35 |
| 3.5.1 Struktur Organisasi dan Tugas Front Office | 36 |
| 3.5.2 Struktur Organisasi dan Tugas Front Office | 38 |
| 3.6 Jumlah Karyawan di Hotel Golden Palace | 39 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN | 43 |
| 4.1 Deskripsi Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 43 |
| 4.1.1 Tempat Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 43 |
| 4.1.2 Waktu Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 43 |
| 4.2 Pelaksanaan Praktek Kerja Nyata | 44 |
| 4.2.1 <i>Weekly Activity</i> Di Hotel Golden Palace Lombok | 44 |
| 4.2.1 <i>Daily Activity</i> Di Hotel Golden Palace Lombok | 49 |
| 4.3 Jenis Jenis Hubungan Telephone | 49 |

| | |
|--|----|
| 4.4 Peranan Telephone Operator Dalam Menangani Tamu Melalui Telephone | 50 |
| 4.4.1 Prosedur Pemesanan Kamar Melalui Telephone..... | 50 |
| 4.4.2 Prosedur Menyambungkan Telephone Kepada Karyawan..... | 51 |
| 4.4.3 Menangani Wake Up Call..... | 51 |
| 4.4.4 Menangani Program Musik / Radio / Vcd..... | 51 |
| 4.4 Konfirmasi Tamu | 52 |
| 4.5.1 Konfirmasi Tamu Check In..... | 52 |
| 4.5.1 Konfirmasi Tamu Check Out..... | 53 |
| 4.5.1 Konfirmasi Kehilangan Kunci..... | 53 |
| 4.5 Merekap Data | 54 |
| 4.5.1 Merekap Data Pemakaian Telephone keLuar..... | 54 |
| 4.5.2 Merekap Data Tamu Yang Menginap..... | 55 |
| 4.5.3 Merekap Data <i>Store Request</i> | 55 |
| 4.6 Informasi yang Perlu di Ketahui Telephone Operator | 56 |
| 4.6.1 Informasi Umum Untuk Telephone Operator..... | 56 |
| BAB V PENUTUP | 57 |
| 5.1 Kesimpulan | 57 |
| 5.2 Saran | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepariwisata merupakan bagian integral pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan dan bertanggung jawab, memberi perlindungan terhadap nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional. Sektor pariwisata berperan sebagai penyumbang devisa besar selain minyak dan gas bumi, menjadi industri/sektor penting yang diandalkan pemerintah untuk menjadi pilar utama pembangunan ekonomi nasional, sehingga pengembangan dan pemanfaatan aset pariwisata dapat memberikan kontribusi signifikan dalam mewujudkan peran sektor pariwisata sebagai andalan pembangunan di masa depan, pembangunan kepariwisataan Indonesia harus selalu merujuk pada norma dan nilai karena dapat mewarnai perilaku pembangunan kepariwisataan nasional dalam rangka mewujudkan kehidupan ideologi, politik, sosial, budaya dan pertahanan keamanan.

Kekayaan budaya yang dimiliki bangsa Indonesia merupakan aset penting dalam pengembangan pariwisata, dimana pariwisata sebagai alat pelestarian kebudayaan, dapat berperan aktif melestarikan dan memperkenalkan hasil budaya Indonesia. Alam Indonesia memiliki kombinasi iklim tropis, 17.508 pulau yang 6.000 diantaranya tidak dihuni, serta garis pantai terpanjang ketiga di dunia setelah Kanada dan Uni Eropa, Indonesia juga merupakan negara kepulauan terbesar dan berpenduduk terbanyak di dunia. Terdapat 50 taman nasional di Indonesia, 6 diantaranya termasuk dalam Situs Warisan Dunia UNESCO, Indonesia memiliki lebih dari 400 gunung berapi dan 130 diantaranya termasuk gunung berapi aktif. Indonesia terdiri dari 1.128 suku bangsa, keberagaman suku bangsa tersebut mengakibatkan keberagaman hasil budaya seperti jenis tarian, alat musik dan adat istiadat di Indonesia, setiap pulau besar di Indonesia setidaknya memiliki satu bandar udara internasional, Indonesia memiliki kawasan terumbu karang terkaya di dunia dengan lebih dari 18% terumbu karang dunia, serta lebih dari 3.000 spesies ikan, 590 jenis karang batu, 2.500 jenis moluska dan 1.500 jenis udang-udangan. Kekayaan biota laut tersebut menciptakan sekitar 600 titik selam

yang tersebar dari Sabang sampai Merauke dan Bidang jasa pelayanan yang berkaitan dengan pariwisata sudah berkembang sejak zaman Indonesia purba, khususnya Jawa kuno abad ke-8.

Kepariwisataan merupakan suatu hal yang tidak asing lagi bagi Negara kita, bahkan juga disetiap Negara yang ada di dunia, perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat pada zaman sekarang, sangat banyak mempengaruhi kehidupan sosial masyarakat. Begitu juga halnya dalam bidang pariwisata yang sedikit banyaknya mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu. Salah satu komponen pendukung dalam industri pariwisata adalah hotel. Di mana saat sekarang ini, perkembangan bisnis hotel banyak mengalami perubahan. Hotel bukan hanya dijadikan sebagai tempat persinggahan disaat seseorang sedang melakukan perjalanan, tetapi lebih dari itu. Hal ini direalisasikan dengan didirikannya banyak hotel dengan klasifikasi internasional. Hal ini menunjukkan hotel sebagai salah satu dari industri kepariwisataan yang turut memberikan sumbangsih dalam pembangunan nasional. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi ketentuan persyaratan (Kepmen Parpostel Nomer: KM. 94/HK.103/MPPT-87).

Industri pariwisata seperti hotel, restoran serta usaha boga lainnya yang akhir-akhir ini semakin berkembang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*Tangible Product*) seperti kamar hotel, restoran, spa dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*Intangible Product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya menurut Sambodo & bagyono (2006:2).

Perkembangan usaha perhotelan di Indonesia bergulir selaras dengan kemajuan di bidang pariwisata. Awal mula tumbuhnya usaha hotel terjadi pada masa pemerintahan Hindia Belanda, dengan semakin maraknya orang-orang Belanda dan Eropa yang datang dan pergi ke Hindia Belanda , maka kebutuhan

akan sarana akomodasi menjadi semakin meningkat, kemajuan ini diikuti dengan berkembangnya sarana akomodasi di daerah-daerah pedesaan dan pegunungan yang berhawa sejuk. Pada tanggal 5 Agustus 1962 di Jakarta diresmikan pembukaan Hotel Indonesia milik PT. Indonesia, sebuah perusahaan pemerintah dan merupakan hotel bertaraf internasional pertama di Indonesia.

Bukti lain perkembangan dunia perhotelan dan pariwisata adalah semakin menjamurnya sekolah pariwisata dan perhotelan, baik di kota besar maupun di daerah. Perkembangan dunia pariwisata di Lombok khususnya saat ini sangat pesat, apalagi pada tanggal 19 hingga 21 Oktober 2015, Lombok telah dikukuhkan sebagai *World Best Halal Tourism Destination* dan *World Best Halal Honeymoon Destination* dalam ajang *The World Halal Travel Summit/ Exhibition* yang diumumkan di Uni Emirat Arab. Destinasi Wisata Halal membuat Lombok digempur oleh para wisatawan asing Timur Tengah yang terus berdatangan sepanjang tahun, untuk memudahkan mobilisasi para turis asing dan warga lokal, tentu saja pembenahan pada setiap sektor terus digalakkan.

Hotel Golden Palace adalah salah satu hotel yang berlokasi di jantung Kota Mataram di Pulau Lombok, Hotel Golden Palace termasuk dalam kategori *city hotel*, dekat dari pemerintah kabupaten, perbelanjaan dan tempat wisata, hotel mewah ini dilengkapi dengan pemandangan indah Pulau Lombok, bangunan tertinggi pertama yang memiliki dua belas lantai dengan tiga lift tamu, 198 kamar dan lima jenis kamar. Hotel tertinggi ini memiliki *Roof Top Garden* yang terletak di lantai dua belas yang menawarkan pemandangan indah Pulau Lombok, di lantai sebelas terdapat *sky lounge* dengan empat kamar karaoke.

Suatu hotel biasanya memiliki departemen kantor depan (*Front Office Department*) yang memegang peran penting dalam operasional hotel. Menurut Haryono (2015: 423) Pintu gerbang tamu saat masuk hotel adalah Front Office. Inilah wajah pertama yang di lihat oleh tamu hotel. Begitu tamu mendapatkan kesan luar biasa ketika pertama kali bertemu dengan wakil perusahaan (hotel), mungkin akan ada kenangan indah di hati dan pikiran tamu. Namun sebaliknya, jika saat kesan pertama tamu mendapatkan kesan yang jelek dan mengecewakan, bisa saja tamu tidak akan pernah kembali lagi. inilah begitu penting bagian ini dalam menciptakan kesan positif terhadap tamu. Bagaimana saat mereka

menyambut kedatangan tamu yang kelelahan, haus atau mungkin mengalami perjalanan kurang menyenangkan dan jenuh, kalau sampai salah penanganan, akan sangat fatal akibatnya. *Front Office* tidak sekedar menerima tamu saat masuk, tetapi juga melayani pertanyaan tamu pada saat dari *check in* dan saat tamu *check out*.

Front Office juga merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu yang memasuki suatu hotel. Untuk itu petugas bagian kantor depan harus sigap, siap, tepat dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya agar menciptakan citra yang baik dari tamu. Hotel sebagai sarana pokok pariwisata juga membutuhkan pelayanan jasa telekomunikasi dan penanganan dalam masalah komunikasi. Tamu-tamu yang menginap di hotel sangat memerlukan jasa telekomunikasi, terutama bagi wisatawan mancanegara yang ingin berhubungan langsung dengan kerabat maupun klien bisnis mereka. Untuk itu pihak hotel dituntut untuk memenuhi kebutuhan para tamu-tamu mereka dalam jasa pelayanan komunikasi sekaligus untuk menunjang kelancaran operasional hotel tersebut, oleh sebab itu, di *Departemen Front Office* mencakup beberapa bagian yang salah satunya adalah "Telephone Operator". *Telephone operator* memiliki peran penting dalam melayani tamu hotel, sehingga Telephone operator harus siap dua puluh empat jam untuk melayani tamu, dan untuk hotel yang berbintang seharusnya memiliki staf Telephone operator minimal lebih satu dengan jam kerja sesuai dengan *Standar Operasional Prosedure* yaitu delapan jam. Dengan demikian *Telephone operator* mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Di hotel sarana telephone merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis, seorang telephone operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel. Karena pentingnya peranan *Front Office* dalam memberikan pelayanan akan kesan pertama bagi tamu dan merupakan otak pusat dari kegiatan hotel, dan Telephone operator adalah salah satu bagian dari *Front Office* yang sangat penting, hal inilah yang menjadi faktor bagi penulis untuk mengangkat masalah ini sebagai

judul tugas akhir yang berjudul “ **Peranan Telephone Operator Dalam Menunjang Kelancaran Operasional di Hotel Golden Palace Lombok**”.

1.2 Rumusan Masalah

Adapun tugas akhir yang sekaligus berisi laporan praktek kerja nyata ini memiliki batasan masalah, yaitu :

Bagaimana peranan Telephone Operator dalam menunjang kelancaran operasional di hotel Golden Palace Lombok?

1.3 Tujuan dan Manfaat Praktek Kerja Nyata

1.3.1 Tujuan Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki tujuan, diantaranya adalah :

Untuk mengetahui peranan Telephone Operator dalam menunjang kelancaran operasional di hotel Golden Palace Lombok.

1.3.2 Manfaat Praktek Kerja Nyata

Praktek kerja nyata ini memiliki beberapa manfaat, diantaranya adalah :

1. Mendapatkan pengalaman kerja yang tidak bisa saya dapatkan selama berada di perkuliahan dan memberikan pelatihan kepada saya pribadi agar dapat beradaptasi didalam dunia kerja.
2. Mendapatkan pengalaman baru di bidang *Front Office Departement* dalam dunia perhotelan
3. Mendapat pengetahuan pariwisata khususnya ilmu perhotelan yang nantinya digunakan dalam dunia kerja.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pariwisata

2.1.1 Pengertian Pariwisata

Menurut Sedarmayanti (1:2014) Pariwisata adalah institusi sosial yang terpenting dalam kehidupan *modern*, yang dapat dipelajari. Pariwisata memiliki sejarah dan *literature*, mempunyai struktur internal dengan prinsip operasi dan sangat sensitive terhadap pengaruh eksternal, baik kejadian alam maupun budaya, semua dapat dianalisis. Pariwisata berkembang karena ada gerakan manusia dalam mencari sesuatu yang belum diketahui, menjelajah wilayah baru, mencari perubahan suasana, atau untuk mnedapat perjalanan baru (Robin dan Murphy :1976:1985).

2.2 Hotel

2.2.1 Pengertian Hotel

Pengertian Hotel menurut Muljadi dan Warman (2014:12) menyatakan hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan dapet di katakana sebagai usaha akomodasi yang di komersialkan untuk umum, sedangkan pengertian hotel menurut (Sk Menteri parpostel No. KM37/PW.304/MPPT-86) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi umum, yang di kelola secara komersial.

2.2.2 Klasifikasi Hotel

Sejak tahun 1986, Departemen Pariwisata dan Pos Telekomunikasi menetapkan kebijakan melalui Surat keputusan Nomer KM 37/PW.304/MPPT- 86 tentang penggolongan/ klasifikasi Hotel, yaitu:

- 1) Hotel bintang yang berbintang (*) ditandai dari bintang 5 sampai dengan bintang 1.
- 2) Hotel melati di tandai dengan melati dari “melati 3” sampai dengan melati 1.

2.3 Peranan

Pengertian Peranan Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1173) peranan mempunyai arti sebagai berikut: “Peranan adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa atau bagian yang dimainkan seseorang dalam suatu peristiwa. ”Sedangkan Peranan menurut Ambarwati (2009:15), menunjukkan cakupan peran sebagai suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukannya dalam suatu perusahaan.

2.4 Front Office

Menurut Balai Pendidikan dan Latihan Pariwisata Bandung (1982:5) *Front office department* merupakan suatu bagian paling depan dari suatu hotel yang berfungsi sebagai penjual kamar dan sering disebut *selling room*. Dalam melaksanakan tugas penjualan, *front office* harus dibantu oleh bagian tata graha. Dalam hubungan kerja bagian tata graha bertindak sebagai pengemasan kamar. Kantor depan hotel (*front office*) secara operasional berhubungan dengan tamu dan area kerjanya tidak jauh dari *lobby*, daerah yang paling ramai hilir mudik tamunya, oleh sebab itu, bagian ini disebut dengan bagian *front office* dan merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting.

2.5 Sistem Komunikasi

Menurut Feriyanto dalam Triana (2015;11-15) Semakin berkembangnya kemajuan di bidang ilmu dan teknologi, sehingga merangsang terciptanya system dan proses produksi yang efisien dan kemajuan di bidang transformasi komunikasi (informasi) juga berlangsung sangat pesat, sehingga informasi tentang sesuatu dapat di sampaikan tanpa tergantung pada jarak geografis. Fenomena inilah yang mengharuskan kita menyadari betapa pentingnya memahami gejala komunikasi dalam rangka memahami gejala bisnis.

2.5.1 Sejarah Komunikasi

Komunikasi atau *communication* berasal dari bahasa Latin *communis* yang berarti 'sama'. Secara sederhana komunikasi dapat terjadi apabila ada persamaan antara penyampaian dan orang yang menerima pesan. Oleh sebab itu, komunikasi bergantung pada kemampuan kita untuk dapat memahami satu dengan yang lainnya.

2.5.2 Komunikasi Bisnis

Pengertian komunikasi adalah suatu proses penyampaian informasi bisa berupa pesan, ide, gagasan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan tercapai persepsi atau pengertian yang sama. Seperti kita ketahui dalam dunia bisnis komunikasi adalah factor yang sangat penting. Seorang pemimpin harus berkomunikasi dengan bawahan, pelanggan atau pihak manapun yang berhubungan dengan lembaganya.

2.5.3 Kualitas Informasi

Menurut Susanto (2000:46) kualitas dari suatu informasi tergantung dari beberapa hal, yaitu :

- 1) Akurat, informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut
- 2) Tepat waktu, informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab kalau informasi yang diterima lambat maka informasi tersebut sudah tidak berguna lagi.
- 3) Relevan, informasi tersebut harus mempunyai manfaat bagi penerimanya.
- 4) Lengkap, artinya informasi harus diberikan secara lengkap.
- 5) Efisien, informasi yang berkualitas memiliki sintak ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantic), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam, atau bahkan menggetarkan setiap orang atau benda apapun yang menerimanya.
- 6) Dapat dipercaya, informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya. Sumber tersebut juga telah teruji tingkat kejujurannya.

2.6 Peranan, Tujuan, dan Fungsi dari *Front Office*

2.6.1 Peranan *Front Office*

Menurut Sihite (2000 : 21) Peranan dari *Front Office* itu antara lain:

1) Pemberi informasi

Petugas *front office* diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, benar dan cepat tentang produk, fasilitas, aktivitas, pelayanan yang ada di hotel maupun di luar hotel, informasi yang diberikan tidak hanya terbatas untuk tamu tetapi informasi yang dibutuhkan oleh kolega/teman sejawat lainnya.

2) Penjual(*sales person*)

Petugas kantor depan diharuskan mempunyai jiwa menjual, selain dikarenakan fungsi utama menjual produk hotel, bagian ini adalah bagian yang sering berhubungan langsung dengan tamu hotel.

3) Wakil manajemen

Petugas kantor depan dalam keadaan tertentu dapat berperan sebagai wakil manajemen untuk mengatasi/menyelesaikan masalah yang timbul di luar jam kerja manajemen.

4) Penyimpan data

Sumber data kegiatan hotel banyak berasal dari laporan yang dibuat oleh petugas kantor depan dan penyimpanan data tersebut juga di bagian kantor depan, oleh sebab itu, data yang dibuat dan disimpan harus selalu terkini, sehingga manajemen dapat membuat keputusan dan kebijakan yang tepat untuk masa yang akan datang

5) Diplomatis

Petugas kantor depan pada situasi dan kondisi tertentu diharapkan mampu melakukan tindakan secara diplomatis sehingga dapat menjaga hubungan yang baik dengan tamu dan pihak lain.

6) Pemecah masalah

Petugas kantor depan diharapkan dapat memecahkan masalah yang dialami oleh tamu, tak terkecuali masalah yang berasal dari bagian lain.

7) Hubungan Masyarakat (Humas)

Petugas kantor depan berperan secara baik, aktif dalam berhubungan dengan tamu dan masyarakat sekitar agar terjadi hubungan yang harmonis dan berdampak pada pembentukan citra hotel yang baik

2.6.2 Tujuan dari *Front office*

Menurut Sihite (2000:21) tujuan dari *front office* hotel adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan tingkat hunian kamar serta pendapatan hotel dari tahun ketahun.
- 2) Meningkatkan jumlah tamu langganan.
- 3) Memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu secara baik, tepat dan cepat kepada tamu.
- 4) Membentuk citra hotel yang positif *front office*.

2.6.3 Fungsi *Front Office*

Menurut Sambodo & Bagyono (2006:44) fungsi yang dilakukan oleh petugas *front office* sehari-hari, adapun fungsi-fungsi tersebut adalah:

- 1) Menjual kamar, kegiatan yang dilakukan antara lain:
 - a. menerima pemesanan kamar,
 - b. menangani tamu tanpa pemesanan kamar
 - c. menangani tamu dengan reservasi
 - d. melaksanakan pendaftaran
 - e. menentukan kamar.

2) Memberikan informasi tentang Layanan di dalam dan di luar hotel lokasinya yang strategis, front office juga berfungsi sebagai pusat informasi bagi para tamu. Informasi yang diberikan meliputi :

- a. Produk dan layanan di dalam hotel.
- b. Fasilitas umum (*public service*) dan segala sesuatu yang berkaitan dengan objek dan abtraksi wisata.

3) Mengkordinasi pelayanan Tamu

- a. Berkomunikasi dengan bagian – bagian di hotel.
- b. Menangi berbagai masalah dan keluhan.

4) Menyusun laporan status kamar

- a. Kamar yang dihuni.
- b. Kamar yang sedang dibersihkan.
- c. Kamar yang sedang diperbaiki.
- d. Perpindahan kamar.
- e. Kamar out of order.

5) Menyelenggarakan pembayaran tamu

Kantor depan juga berfungsi sebagai penyelenggaraan keuangan hotel secara teknis, khususnya yang berkaitan langsung dengan tamu, seperti pembayaran rekening tamu, baik secara tunai maupun kredit, dan juga deposite kamar. Sedangkan urusan keuangan hotel secara menyeluruh ditangani oleh Departemnet Accounting.

- a. Membuka rekening tamu.
- b. Mencatat transaksi pada rekening tamu.
- c. Membatasi jumlah kredit.
- d. Menyusun dan mencatat berbagai transaksi tamu.

6) Menyusun riwayat kunjungan tamu

Bagi hotel, kunjungan tamu adalah nafas kehidupan. Riwayat tamu yang perna datang menginap dan menginap akan di catat dan di arsipkan dengan baik, agar bilamana tamu itu suatu saat akan kembali lagi, hotel telah memiliki data –

data penting tentang dirinya. Selain itu riwayat kunjungan tamu juga dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembuatan statistic hotel.

7) Menangani layanan komunikasi melalui telephone

- a. Penanganan semua pembicaraan telephone.
- b. Menerima dan mengirim faximili.
- c. Layanan wake-up call

8) Menangani barang-barang bawaan tamu

Kegiatan kantor depan yang berhubungan dengan penanganan barang barang yang di bawa tamu selama menginap anantara lain :

- a. Menangani barang-barang tamu yang baru tiba
- b. Menangani barang-barang tamu yang hendak meninggalkan hotel
- c. Menangani perpindahan kamar.
- d. Menangani penitipan barnag bawaan tamu.

2.7 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan di Departemen *Front Office*

Susanto (2000:46).Struktur organisasi di kantor depan/*front Office* hotel dipengaruhi oleh besar atau kecilnya hotel, banyak atau sedikitnya jumlah karyawan serta sistem operasional yang digunakan di hotel .Semakin besar hotel semakin rumit pula struktur yang digunakan, begitu pula sebaliknya jika hotel itu kecil, maka strukturnya organisasinya sederhana.



2.7.2 Deskripsi Pekerjaan di Departemen *Front Office*

Berikut ini adalah deskripsi pekerjaan di bagian kantor depan menurut Baker Sue(1995:56) pada bukunya *Principle of Hotel Front Office Operation*, yaitu :

1) Deskripsi pekerjaan *Front Office Manager*

Area kerja *Front Office Manager*: *front office area, executive floor, business center* Ringkasan pekerjaan *Front Office Manager*: menciptakan kepuasan tamu dan memberi kesan positif bagi tamu di area kerjanya melapor kepada: General Manager, Staf bawahan: semua staf *front office*, Tugas pokok *Front Office Manager*:

- a. Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi karyawan *front office*.
- b. Memastikan bahwa semua staf di *front office* menguasai system komputer hotel, etika menerima telepon dan standard operasional yang ada di hotel.
- c. Menjaga keharmonisan kerja dengan penjualan dan pemasaran tentang harga kamar.
- d. Menyambut tamu VIP.
- e. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diselesaikan oleh bawahannya.
- f. Membuat laporan bulanan tentang daftar tamu, tingkat hunian maupun untung/rugi di bagian kantor depan.

2) Deskripsi pekerjaan *Assistant Front Office Manager*

Area kerja *Assistant Front Office Manager*: *front office, executive floor, business center*. Ringkasan pekerjaan *Assistant Front Office Manager* : membantu kelancaran tugas di *front office* dan menggantikan *front office manager* ketika berhalangan dan mengkoordinir beberapa tugas sesuai dengan deskripsi pekerjaannya. Tugas pokok *Assistant Front Office Manager*:

- a. Membantu pekerjaan *Front Office Manager* dalam hal kontrol dan administrasi.

3) Deskripsi pekerjaan *Duty Manager*

Area kerja *Duty Manager*: front office dan seluruh hotel yang ada hubungannya dengan tamu di hotel. Ringkasan pekerjaan *Duty Manager*: mendukung pekerjaan operasional kantor depan secara menyeluruh dan mengontrol operasional lintas departemen untuk shift tertentu. Tugas pokok *Duty Manager*:

- a. Membantu tugas *Front Office Manager* dan *Assistant FOM* dalam melakukan tugas operasional di *front office*.
- b. Mendukung kelancaran proses *check-in* dan *check-out* di *front office*.
- c. Menangani kesulitan tamu dan staf di *front desk*.
- d. Mengontrol operasional di seputar *front office* antara lain *lobby*, restoran, bar, *lounge* koridor dan kamar tamu.
- e. Membuat laporan setiap shift tentang temuan dan kejadian selama jam kerjanya.
- f. Menyambut tamu VIP bersama dengan *Front Office Manager*.

4) Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Manager*

Area kerja *Executive Lounge Manager*: *executive lounge*, *executive rooms*. Ringkasan pekerjaan *Executive Lounge Manager*: menjamin kepuasan tertinggi tamu dan staf menurut standar pelayanan sesuai dengan ketentuan di lantai eksekutif serta bertanggung jawab atas segala aspek perasional di lantai eksekutif. Tugas pokok *Executive Lounge Manager*:

- a. Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti.
- b. Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik.
- c. Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui.
- d. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.
- e. Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training dan pengembangan staf.

- f. Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan.
- g. Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan.

5) Deskripsi pekerjaan *Executive Lounge Manager*

Ringkasan pekerjaan *Executive Lounge Manager*: menjamin kepuasan tertinggi tamu dan staf menurut standar pelayanan sesuai dengan ketentuan di lantai eksekutif serta bertanggung jawab atas segala aspek operasional di lantai eksekutif. Tugas pokok *Executive Lounge Manager*:

- a. Memastikan bahwa laporan dan korespondensi untuk departemen telah terpenuhi dengan tepat dan teliti.
- b. Memastikan bahwa jadwal telah ditetapkan dengan baik.
- c. Memastikan bahwa data tamu selalu diperbaharui.
- d. Mengawasi dan memesan barang kebutuhan di lantai eksekutif.
- e. Membantu dalam membangun efisien tim dengan memperhatikan kesejahteraan, keselamatan, training dan pengembangan staf.
- f. Melaksanakan evaluasi karyawan dan meninjau penampilan keseluruhan, mendiskusikan penampilan dan bidang untuk perbaikan.
- g. Mengawasi para staf selalu melakukan metode dan standar yang telah ditetapkan.

6) Deskripsi pekerjaan *Front Desk Supervisor*

Ringkasan pekerjaan *Front Desk Supervisor*: memberikan layanan penerimaan dan keberangkatan tamu di hotel dengan memberikan petunjuk kepada staf *front desk* serta mengontrol kode akses komputer di *front desk*. Tugas pokok *Front Desk Supervisor*:

- a. Mengarahkan tugas operasional penerimaan tamu di *front office*.
- b. Menangani keluhan tamu yang tidak bisa diatasi oleh *Front Desk Agent*.

- c. Memberi persetujuan transaksi paid out tamu untuk jumlah tertentu.
- d. Mengatur jadwal setiap staf *front desk*

7) Deskripsi pekerjaan *Chief Concierge*

Area kerja *Chief Concierge*: pintu masuk hotel, *lobby*, *bell desk*, *counter*.

Ringkasan pekerjaan *Chief Concierge*: memastikan bahwa semua tamu mendapatkan pengalaman yang menyenangkan di area pintu masuk hotel, *lobby*, *bell desk*. Tugas pokok *Chief Concierge* :

- a. Memastikan bahwa semua staf di bagian *concierge* mendapatkan training tentang sistem hotel, etiket bertelepon, standar penampilan serta filosofi hotel.
- b. Memberikan *training* ke staf tentang: prosedur penanganan barang bawaan untuk tamu VIP dan rombongan,serta penanganan keluhan tamu
- c. Mengimplementasikan visi dan misi perusahaan.
- d. Menyediakan peta kota, pengaturan reservasi tiket pesawat dan angkutan darat serta laut, sebagai penyedia informasi tentang aktivitas rekreasi, sosial dan keagamaan.

8) Deskripsi pekerjaan *Business Centre Supervisor*

Area kerja *Business Centre Supervisor*: area pusat bisnis. Ringkasan pekerjaan *Business Centre Supervisor*: mengatur dan mengarahkan segala aspek fungsi dari pusat bisnis untuk mencapai kepuasan yang tertinggi dari tamu. Tugas pokok *Business Centre Supervisor*:

- a. Mengawasi staf untuk menjamin kepuasan tamu yang maksimal melalui penghargaan diri sertya perhatian yang hangat dan tepat.
- b. Mengatur dan menyediakan arahan yang baik untuk keseluruhan maupun pelaksanaan sehari-hari dan administrasi untuk semua bagian dalam pusat bisnis.

- c. Memberikan penilaian terhadap penampilan, kedisiplinan dan efesiensi semua karyawan di bawah pengawasannya serta berinisatif untuk mengambil tindakan bila diperlukan.
- d. Mengontrol dan menganalisa secara berkelanjutan, biaya pengeluaran departemen sehari-hari untuk menjamin bahwa pengeluaran tidak melebihi anggaran.

9) Deskripsi pekerjaan *Bell Captain*

Area kerja *Bell Captain* :*front office*, lobby, kamar tamu. Ringkasan pekerjaan *Bell Captain*: mengurus barang bawaan tamu pada saat datang, selama menginap di hotel maupun akan pergi meninggalkan hotel. Tugas pokok *Bell Captain*:

- a. Mengatur tugas setiap *Bellboy*.
- b. Menerima dan menyimpan barang tamu yang dititipkan di *concierge*.
- c. Mencatat dan membukukan setiap barang tamu yang telah disimpan di *luggage room*.
- d. Memastikan *luggage room* bersih dan teratur
- e. Mengontrol setiap barang yang disimpan atau masih berada di lobby mempunyai tanda pengenal/ pass nomor barang yang jelas.
- f. Mengatur *Bellboy* untuk menyiapkan *trolley* atau kendaraan barang dalam menjemput bus rombongan yang akan ke hotel.
- g. Mengarahkan semua *Bellboy* di setiap *shift* kerja.

10) Deskripsi pekerjaan *Bellboy*

Area kerja *Bellboy*: lobby, front office, kamar hotel. Ringkasan pekerjaan *Bellboy*: membantu tamu dalam hal menangani barang bawaan mereka *luggage delivery dan luggage down*. Tugas pokok *Bellboy*:

- a. Menurunkan barang tamu dari mobil
- b. Membawakan barang tamu yang akan *check-in*
- c. Mengantar barang tamu ke kamar tamu sesuai nomor kamarnya.

- d. Membantu membawakan barang tamu pada saat *check-out* dari kamar ke lobby hotel untuk selanjutnya ke kendaraan tamu.
- e. Menyimpan barang tamu dengan tanda khusus (*luggage tag*) untuk tamu yang belum datang ke hotel atau tamu yang menitipkan barangnya di *bell desk*.

11) Deskripsi pekerjaan *Door Man/Door Girl*

Area kerja *Door Man/Door Girl*: lobby, area depan lobby. Ringkasan pekerjaan *Door Man/Door Girl*: menyambut tamu dengan membukakan pintu kendaraan atau pintu lobby hotel. Tugas pokok *Door Man/Door Girl*:

- a. Menyambut dan membukakan pintu mobil tamu
- b. Memberikan salam untuk setiap tamu yang datang dengan ramah dan senyum.
- c. Menyapa dan membukakan pintu lobby hotel untuk tamu yang memasuki atau ke luar lobby.

12) Deskripsi pekerjaan *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*

Area kerja *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*: *front desk*. Ringkasan pekerjaan *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*: menangani registrasi tamu, memberikan pelayanan sebelum tamu menginap serta menangani *check-out* tamu beserta pembayarannya. Tugas pokok *Receptionist/ Front Desk Agent (FDA)*:

- a. Menyambut tamu yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
- b. Melakukan pendaftaran tamu
- c. Mencatat uang deposit tamu untuk menginap
- d. Menangani tamu *check-out*
- e. Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal
- f. Memasukkan tamu yang sudah *check-in* dalam satu laporan harian.
- g. Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama staff tersebut bertugas pada hari tersebut.

13) Deskripsi pekerjaan *Guest Relations Officer*

Area kerja *Guest Relations Officer*: lobby, front office, executive lounge, kamar tamu Ringkasan pekerjaan *Guest Relations Officer*: mengantarkan tamu dan memberikan layanan informasi dan bantuan keperluan tamu selama tinggal di hotel.

Tugas pokok *Guest Relations Officer*:

- a. Memantau tamu VIP yang menginap, datang dan berangkat
- b. Memberikan informasi tentang hotel kepada tamu dan pengunjung
- c. Beramah tamah dengan tamu langganan, tamu yang menginap di lantai eksekutif dan VIP pada saat kedatangan
- d. Beramah tamah dengan tamu yang baru pertama kali datang & tamu yang menginap untuk jangka waktu yang lama (*long staying guest*)

14) Deskripsi pekerjaan Telephone Operator

Area kerja *telephone Operator*: Front Office. Ringkasan pekerjaan telepon Operator: Melaksanakan pengelolaan pelayanan telepon/*faxcimille* dengan berpedoman kepada kebijakan teknis yang telah ditetapkan oleh manajemen. Tugas Pokok telephone Operator:

- a. Menjawab telepon yang masuk baik dari internal maupun *external* mentransfer langsung ke setiap *extension* yang dituju.
- b. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau dari departemen
- c. Memeriksa bill telepon dan menyerahkannya langsung ke *Front Office Cashier*
- d. Menangani pelayanan "*Incoming dan Outgoing*" *faxcimille* dan langsung membuat bill tersebut
- e. Menerima dan mendistribusikan pesan untuk tamu dan departemen lain
- f. Mengetahui lay out hotel dan fasilitasnya
- g. Menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *Event Activities* dan fasilitas hotel

- h. Menjaga *privacy* tamu kamar dalam hal memberikan informasi terhadap tamu luar.
- i. Mencocokkan print out rekening telepon tamu dengan *front office cashier* pada setiap akhir *shift*
- j. Menangani permintaan tamu kamar untuk mem-*blokir line* teleponnya (*incognito*)
- k. Selalu tanggap dan cepat memperbaiki keluhan-keluhan atas layanan telepon.
- l. Melaksanakan tugas lain sesuai arahan dan perintah atasan.

2.8 Telephone Operator

Menurut Ensiklopedia (2015) telephone Operator adalah orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang operator telepon juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada karyawan yang hendak menghubungi pihak luar. Seorang telepon operator dalam sebuah perusahaan biasanya perempuan karena dianggap lebih menarik penampilannya dan suaranya lebih enak didengar daripada suara laki-laki.

2.8.1 Syarat-syarat Telephone Operator

Maksudnya adalah kualifikasi yang dimiliki dan dikembangkan oleh staf *front office*, yaitu persyaratan pengetahuan (ketrampilan), kemampuan berkomunikasi dan sikap. Menurut Sihite (2000:2-4), kualifikasi yang perlu dimiliki oleh setiap staf *telephone operator* hotel adalah sebagai berikut :

- 1) Pengetahuan
- 2) Ramah dan Sopan
- 3) Murah Senyum
- 4) Penampilan
- 5) Loyalitas dan Dedikasi
- 6) Disiplin

- 7) Efisien
- 8) Jujur
- 9) Rasa Percaya Diri
- 10) Penguasaan Bahasa Asing

Penguasaan bahasa Inggris atau bahasa asing lainnya sangat di perlukan oleh staf telephone operator. Hal ini mutlak diperlukan untuk menunjang kelancaran pelayanan terutama bagi tamu-tamu asing.

2.8.2 Etika Pekayanan Telephone

Pelayanan telepon adalah salah satu bentuk komunikasi tidak langsung, dan kita terlibat dengan pembicaraan yang lawan bicaranya tidak kita lihat. Pembicaraan melalui telepon mempunyai dampak positif dan negatif, tergantung dari etika pelayanannya.

- 1) Etika Pelayanan / Tata Cara Berelpon Dalam Bertelepon
 - a) Menjawab telepon masuk dengan cepat dan tepat, sebaiknya jangan biarkan telepon masuk berdering hingga 3 (tiga) kali. Alasannya ialah, bila telepon yang masuk tidak diangkat segera, maka akan menimbulkan kesan negatif atau akan dapat mengecewakan si penelphone.
 - b) Letakkan gagang telepon dengan benar di telinga anda. Jarak yang baik ialah 2 jari dari bibir mulut atau sekitar 5 cm. Hal ini dilakukan agar nada suara anda akan terdengar lebih jelas oleh si penelpon.
 - c) Identifikasi atau perkenalkan perusahaan anda, departemen anda, atau diri anda dengan benar dan jelas kemudian tawarkan bantuan.
 - d) Ucapkan salam dengan ramah kepada si penelpon. Salam harus sesuai dan tepat dengan waktu ketika anda menyampaikannya. Untuk itu, perlu mengetahui batasan waktu yang berlaku umum, misalnya.
 - e) Tanyakan dengan sopan nama si penelpon, sebaiknya, untuk menghindari kesalahan dalam menyebut atau menulis nama si penelepon (terkadang ada huruf-huruf yang hampir terdengar sama seperti: d/t atau b/p), maka

mintakan agar si penelpon mengejanya. Apabila telah diketahui nama dari si penelpon, maka gunakan panggilan nama tersebut selama berbicara melalui telepon.

- f) Berbicaralah dengan jelas dan dengan nada yang teratur. Hindari penggunaan istilah populer atau logat tertentu (slang) atau istilah-istilah yang bersifat teknis, karena dimungkinkan bahwa si penelpon tidak mengerti terhadap istilah-istilah tersebut
- g) Gunakan tata bahasa yang benar (Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris)
- h) Tunjukkan perhatian yang penuh selama berbicara di telepon. Hal yang lazim ialah dengan memberikan respon selama mendengarkan si penelpon berbicara, contohnya: menyetujuinya dengan kata-kata pendek; ya, benar, betul, baik, oh begitu, atau respon lain yang positif (jangan pernah diam selama mendengarkan si penelpon berbicara). Jangan memotong pembicaraan si penelpon, namun dengarkanlah dengan seksama dan penuh kesabaran
- i) Tersenyumlah selama berbicara di telepon – senyum anda akan dapat dirasakan oleh si penelpon dan hal itu akan menimbulkan kesan harmonis dan positif.
- j) Jangan pernah membiarkan si penelpon menunggu terlalu lama. Hal tersebut akan memberikan kesan negatif, di samping itu hal yang harus dipertimbangkan ialah aspek waktu dan biaya dari si penelpon
- k) Catatlah setiap pesan yang dianggap penting atau karena permintaan si penelpon. Kemudian pastikan bahwa pesan tersebut telah disampaikan kepada pihak atau orang yang tepat dan waktu yang tepat
- l) Jangan menjawab atas nama pihak ketiga dengan kata “dia” atau “orang-orang itu” tapi gunakanlah nama atau beliau.
- m) Jangan lupa untuk mengucapkan terima kasih dan salam berpisah dengan sopan dan lepas (tidak terpaksa).

- n) Beri kesempatan pada si penelpon untuk menjawab ucapan terima kasih dan salam berpisah sebelum menutup pesawat teleponnya (jangan pernah menutup pesawat telepon anda terlebih dahulu bila anda adalah pihak yang dihubungi) Tutuplah sambungan telepon dengan menekan tombol pemutus namun tidak dengan meletakkan gagang telepon.

2.8.3 Tugas pokoknya Telephone Operator

- 1) Menangani permintaan sambungan pembicaraan telepon.

Jenis-jenis hubungan telepon dapat dibagi atas:

- a. Hubungan antar departemen atau antar seksi; hubungan antara tamu satu dengan tamu yang lain di dalam lingkungan hotel.
- b. Hubungan lokal; Hubungan antara satu daerah dengan daerah lain dalam satu kota.
- c. Hubungan Interlokal; Hubungan dari satu kota ke kota lain.
- d. Hubungan Internasional. (*Long distance Call*); hubungan jarak jauh antar Negara

- 2) Proses penanganan sambungan telepon

- a. Melalui Telepon Operator

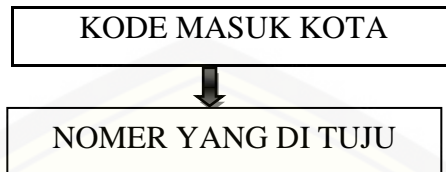
Apabila tamu melakukan proses penyambungan melalui Telepon Operator, maka petugas harus menanyakan beberap informasi dari tamu yang bersangkutan seperti;

- a) Nama tamu.
- b) Nomor kamar. Code daerah/Code Negara.
- c) Nomor telepon yang dituju.

- b. Tanpa melalui Telepon Operator.

Prosedur penyambungan telepon tanpa melalui Telepon Operator adalah :

a) Sambungan keluar/dalam kota atau local



Gambar 2.1 cara menyambungkan telephone ke luar

b) Sambungan telepon antar kota atau interlokal



Gambar 2.3 cara menyambungkan telephone antar kota / interlokal

c) Sambungan telephone antar Negara atau International



Gambar 2.4 cara menyambungkan telephone antar Negara / Internasional

- c. Proses penanganan sambungan telepon dari luar ke dalam
- a) Sambungan telepon dari luar ke dalam hotel untuk pihak hotel.

Informasi yang harus di ketahui dari si penelpon adalah:

- a) Nama penelpon.
b) Nama pihak yang dituju.
c) Departemen atau seksi mana yang dituju.

Apabila yang bersangkutan tidak ada ditempat tanyakan pada penelpon apakah ada pesan, apabila ada segera tindak lanjuti dengan mencatatnya dalam Telephone Message.

- b) Sambungan dari luar ke dalam hotel untuk tamu hotel.

Informasi yang diperoleh dari penelpon adalah:

- a) Nama penelpon.
b) Nama tamu yang dituju
c) Nomor kamar yang dituju

Apabila tamunya tidak ada ditempat tanyakan pada penelpon apakah ada pesan , apabila ada segera tindak lanjuti dengan mencatatnya dalam Telephone Message.

BAB 3. GAMBARAN UMUM

3.1 Informasi Umum

Golden Palace Hotel Lombok merupakan hotel pertama dari Azana Hotel Management yang didirikan di Kota Mataram Provinsi Nusa Tenggara Barat. Gubernur NTB Dr. TGH. M. Zainul Majdi meresmikan Grand Opening Hotel Golden Palace yang ditandai dengan pemukulan Gong dan penggungtingan Pita, ia didampingi oleh Owner Hotel Golden Palace, Tedy Sanyoto, MT., MBA, pada tanggal Sabtu 8 November 2014. Hotel tersebut dulunya hanya sebuah lapangan yang biasa yang di gunakan oleh warga sekitar dan terkadang di gunakan latihan oleh para tentara kodim.

Golden Palace Hotel Lombok yang di management oleh Azana Hotels terletak di Jl. Sriwijaya no. 38 Cakra Negara, Ph, (0370) 6170000/ fax, (0370) 6170001, hotel bintang 4 (****) ini memiliki 198 kamar yang di mulai dari lantai 3 sampai lantai 12, Golden Palace Hotel memiliki lokasi strategis yang berada di tengah kota, dan mudah di jangkau, memastikan untuk para tamu dapat secara cepat dan mudah mencapai ke tempat-tempat menarik. Dengan lokasinya yang strategis, Golden Palace Hotel ini menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini. hanya 0.2 km dari pusat kota, dibutuhkan 5 menit berkendara dari hotel ke Mataram Shopping Mall, dan Bandara Internasional Lombok Praya berjarak sekitar 30 km dengan menggunakan mobil. Salah satu yang menarik dari hotel ini adalah lokasi hotel yang strategis ini memastikan para tamu agar dapat secara cepat dan mudah mencapai ke tempat-tempat menarik. Dengan lokasinya yang strategis, hotel ini menawarkan akses mudah ke destinasi yang wajib dikunjungi di kota ini. Anda juga dapat menikmati masakan ala Cina di Cendrawasih Restaurant, sedangkan hidangan ala Barat dan Indonesia ditawarkan di Merak Restaurant. Selain itu, layanan kamar juga disediakan untuk bersantap di dalam kamar. Anda juga dapat menikmati teh sore di Sky Lounge, yang dikelilingi taman atap dan menghadap ke kota.

Golden Palace Hotel Lombok memiliki 5 tipe kamar dengan total jumlah kamar sebanyak 198 kamar, dengan harga yang masih terjangkau untuk kalangan

menengah ke atas, dan harga untuk meeting room yang masih bisa di negosiasi, seperti :

Table 3.1 Harga kamar di Hotel Golden Palace

| No | Room Categories | Room | Publish Rate | Special Promo |
|----|----------------------|-----------|---------------|---------------|
| a | b | c | d | e |
| 1 | Superior Room | 172 kamar | Rp. 1.450.000 | Rp. 780.000 |
| 2 | Deluxe Room | 8 kamar | Rp. 2.200.000 | Rp. 1.200.000 |
| 3 | Junior Suite Room | 12 kamar | Rp. 2.750.000 | Rp. 1.500.000 |
| 4 | Suite Room | 4 kamar | Rp. 3.500.000 | Rp. 1.900.000 |
| 5 | President Suite Room | 2 kamar | Rp. 4.500.000 | Rp. 2.500.000 |

Table 3.2 Harga paket Meeting di Hotel Golden Palace

| No | Items | Special Rate | Publish Rate | Remarks |
|----|------------|---------------------|---------------------|----------------------|
| a | b | c | d | e |
| 1 | Half Day | Rp. 275.000-N/Pax | Rp. 350.000-N/Pax | 1xCB, Lunch Or Diner |
| 2 | Full Day | Rp. 350.000-N/Pax | Rp. 475.000-N/Pax | 2xCB, Lunch Or Diner |
| 3 | One Day | Rp. 550.000-N/Pax | Rp. 675.000-N/Pax | 2xCB, Lunch Or Diner |
| 4 | Full Board | Rp. 925.000-N/Pax | Rp. 1.150.000-N/Pax | 2xCB, Lunch Or Diner |
| 5 | Full Board | Rp. 1.300.000-N/Pax | Rp. 1.650.000-N/Pax | 2xCB, Lunch Or Diner |

Golden Palace Hotel menawarkan berbagai macam fasilitas yang ada di setiap kamar, seperti *hairdryer, international cable Tv channel, hot and cold water, deposite box, wake up call, free wifi internet access, idd telephone service, lcd television, mini bar, coffe and tea maker, dansafe deposit box*, dan untuk *meeting* sudah termasuk, *free usage of meeting room, standart meeting sound system, wireless microphonr, lcd projector & screen, notepad & pencil, candies, mineral water, dan free wifi*.

Selain fasilitas Hotel Goloden Palace memiliki berbagai macam *view* yang bisa di nikmati oleh para tamu, ada yang menghadap ke jalan utama, di sana dapat melihat kota Lombok dan Gunung Rinjani yang ada di sekitarnya, dan di Kamar sayap utara

menawarkan pemandangan kolam renang yang tenang, ada yang menghadap ke kota dengan pemandangan yang luas dan kota Mataram yang indah”.

3.2 Visi, Misi, Nilai, Kenyamanan Hotel

3.2.1 Visi

Untuk menghiasi dunia dengan kehangatan keramah tamahan, yang menjadi pilihan pertama bagi para tamu, kolega, pemegang saham dan mitra bisnis untuk layanan antusiasme dan akomodasi.

3.2.2 Misi

Membuat GOLDEN PALACE HOTEL LOMBOK menjadi salah satu brand yang memiliki keramahan Indonesia yang paling berharga dalam preferensi dan loyalitas seluruh orang dari segmen kompetitif.

3.2.3 Nilai

1) Respect

Saling menghormati dan saling menghargai satu sama lain didalam Golden Palace Hotel Lombok

2) Integrity

Konsisten antara tindakan dengan nilai dan prinsip, menjunjung tinggi kejujuran dan kebenaran

3) Ownership

Peningkatan profit agar Golden Palace Hotel Lombok dapat bertumbuh dan berkembang sesuai harapan owner atau pemegang saham.

4) Safety And Security

Menciptakan kondisi yang nyaman, tentram, sejahtera, memperhatikan keselamatan dan keamanan kerja agar terhindar dari bahaya.

3.2.4 Kenyamanan Hotel

Kenyamanan adalah ciri khas kami. Menyediakan tamu dengan fasilitas ruang tamu yang paling luas di kota, dengan posisi yang unik dan menghadap pantai senggigi dan gunung rinjani yang segar, ruang pertemuan yang lengkap dan fasilitas yang multifungsi. Sebuah pengalaman yang nyaman dan mewah namun terjangkau sebagai hotel terbaik di Lombok.

3.3 Fasilitas Hotel

Sebuah pengalaman baru untuk Golden Palace Hotel Lombok untuk mengeksplorasi dan memperluas merek ho Sebuah pengalaman baru baru mereka untuk Golden Palace Hotel Lombok untuk mengeksplorasi dan memperluas hotel baru mereka di Pulau Lombok. Hotel satu dan hanya 4 bintang kota di Pulau Lombok dengan kualitas produk dan layanan terbaik. Ini adalah Fitur & Fasilitas Hotel kami :

- 1) Outdoor .
 - a. Taman
 - b. Teras
 - c. Kolam Renang Outdoor
 - d. Teras Berjemur
- 2) Hewan Peliharaan
 - a. Binatang peliharaan tidak diperbolehkan.
- 3) Kegiatan
 - a. Sauna
 - b. Pusat Kebugaran
 - c. Spa & Pusat Kesehatan
 - d. Karaoke
- 4) Makanan & Minuman
 - a. Restoran
 - b. Bar
 - c. Bar Makanan Ringan

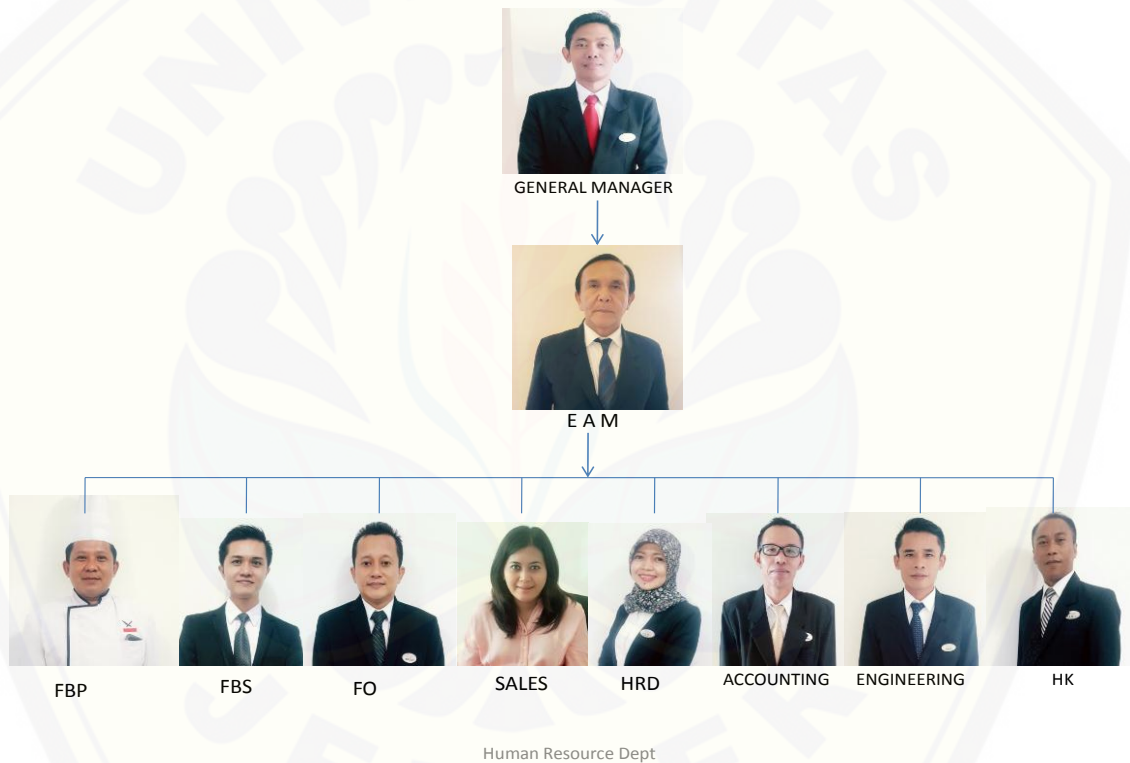
- 5) Internet
 - a. Wi-Fi tersedia di area umum hotel dan tidak dikenai biaya.
- 6) Parkir
 - a. Parkir umum gratis tersedia di lokasi properti (reservasi tidak diperlukan).
- 7) Layanan Resepsionis
 - a. Bagian Penerima Tamu 24 Jam
 - b. Penitipan Bagasi
- 8) Layanan Kebersihan
 - a. Binatu
 - b. Dry Cleaning
- 9) Fasilitas Bisnis
 - a. Fasilitas Rapat/Perjamuan
 - b. Pusat Bisnis
- 10) Umum
 - a. Layanan Kamar
 - b. Surat Kabar
 - c. Kamar Bebas-Rokok
 - d. Kamar Keluarga
 - e. Fasilitas Kamar VIP
 - f. Lift
 - g. Brankas
 - h. Toko Oleh-Oleh
 - i. Semua Ruang Umum dan Pribadi Bebas-Rokok
 - j. AC
 - k. Ruangan Khusus Merokok
 - l. Layanan Antar-Jemput (berlaku biaya tambahan)
 - m. klasifikasi Hotel bintang 4
 - n. 198 kamar
 - o. 7 ruang pertemuan
 - p. Sky Lounge
 - q. Bakery Toko
 - r. SPA
 - s. Pusat Kebugaran
 - t. Pub & Bar
 - u. Kamar Karaoke
 - v. 2 Restoran
 - w. Pusat Bisnis
 - x. Kolam renang (Infinity & Kids Pool)
 - y. Layanan 24 Jam Room
 - z. 24 Hours Security

11) Staf Berbicara Dalam

- a. Bahasa Indonesia
- b. Bahasa Inggris

3.4 Struktur Organisasi dan Tugas *Head Department* di Hotel Golden Palace Lombok

3.4.1 Struktur Organisasi Head di Golden Palace



Gambar 3.1 Struktur Organisasi *Head Department* di Hotel Golden Palace Lombok tahun 2016

Sumber : HRD Hotel Golden Palace

3.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab Head di Golden Palace :

1. *General Manager*:
 - a. Bertanggung jawab terhadap operasional

- b. Membuat Perencanaan.
 - c. Menciptakan budaya.
 - d. Menjalani komunikasi dengan perusahaan lain.
 - e. Membuat keputusan.
2. *Executive Assistant Manager*:
 - a. Menjalankan perintah yang di sampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskan kepada *Manager*.
 - b. *Executive Assistant Manager*, bertanggungjawab kepada *General Manager*.
 - c. Menyampaikan laporan yang dibuat oleh para *Manager*.
 - d. Mengambil alih tugas *General Manager* apabila sewaktu-waktu *General Manager* berhalangan.
 3. *Food and Beverage Manager (F&B Manager)* :
 - a. Bertanggung jawab atas pengelolaan makanan dan minuman.
 - b. Membuat laporan pemakaian bahan baku / F&B cost.
 - c. Menciptakan menu baru yang inovative.
 4. *Front Office Manager (FO Manager)* :
 - a. Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di *Front Office*.
 - b. Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel.
 - c. Membuat laporan kamar check in dan check out, dan reservasi.
 - d. Menjual kamar, tugas ini antara lain menerima pemesanan kamar, menangani tamu yang tanpa pemesan kamar, melaksanakan pendaftaran, dan penentuan kamar.
 - e. Memberikan informasi tentang pelayanan hotel.
 - f. Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

- g. Menyusun laporan status kamar dan mengkoordinasikan penjualan kamar dengan bagian *house keeping*.
 - h. Menyelenggarakan pembayaran tamu.
 - i. Menyusun riwayat kunjungan tamu antara lain melakukan pencatatan data-data individu untuk kunjungan akan datang, dan menyelenggarakan arsip kartu riwayat kunjungan tamu.
 - j. Menangani telephone switch board, telex, dan telegram.
 - k. Menangani barang-barang bawaan tamu.
5. *Sales & Marketing Director* :
- a. Membuat strategi pemasaran dan penjualan.
 - b. Bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel.
 - c. Memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel.
 - d. Memastikan penjualan kamar memenuhi target.
 - e. Juga bertanggungjawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.
6. *Human Resource Departement Director (HRD Director)* :
- a. Bertanggung jawab terhadap semua administrasi karyawan.
 - b. Melakukan perekrutan karyawan.
7. *Accounting Manager* :
- a. Bertanggung jawab atas semua pendataan atau pengadministrasian transaksi dan keuangan.
 - b. Membuat laporan transaksi dan keuangan hotel.
 - c. Mengawasi dan menjaga semua kegiatan transaksi.
8. *Chief Enginering* :
- a. Bertanggung jawab untuk memperbaiki dan menjaga peralatan dan fasilitas hotel.
 - b. Membuat laporan mengenai perbaikan atau pembaharuan fasilitas dan peralatan hotel.

- c. Membuat program pengembangan ketrampilan karyawan.
9. *Executive House Keeping (Executive HK)*:
- a. Bertanggung jawab atas kebersihan dan kerapian fasilitas hotel.
 - b. Membersihkan dan merapikan kamar yang telah digunakan oleh tamu sesegera mungkin setelah tamu check-out.
 - c. Melaporkan kepada FO apabila kamar telah siap dijual.

3.5 Struktur Organisasi *Front Office* di Hotel Goleden Palace Lombok

Keberhasilan penyelenggaraan hotel salah satunya di tentukan oleh pemilihan bentuk organisasi. Bila bentuk organisasi sesuai dengan karakteristik dan kebutuhan hotel maka hotel itu akan maju. Staf di *Front Office*, termasuk bagian surat menyurat, kasir, manager pemasaran, pengawas malam, telephone operator, *bellboy*, dan petugas penyimpanan. Tidak semua posisis tersebut bisa di temukan pada setiap hotel. Seperti pada struktur organisasi *Front Office* di Golden Palace Lombok



3.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab

1) Duty Manager

Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

2) Front Office Manager

- a) Bertanggung jawab terhadap semua aktifitas di Front Office.
- b) Mengoptimalkan dan memaksimalkan occupancy rate hotel.
- c) Mengkoordinir pelayanan tamu, antara lain sebagai penghubung antara bagian-bagian di hotel menangani berbagai masalah dan keluhan tamu.

3) Supervisor E-Commers

Bertugas melancarkan kerjasama terhadap pemesanan kamar yang melalui media Online, serta membantu para staff bawahannya.

4) Receptionis

Tugas utama :

- a) Menyambut kedatangan tamu yang akan chek in dan memprosesnya secara efisien, ramah tamah dan snatunsehingga tamu memperoleh kesan baik.

Tugas dan tanggung jawab :

- a) Menyambut, member salam, tamu yang akan chek in
- b) Memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar sesuai pesanan.
- c) Membantu tamu registrasi
- d) Menanyaka system pembayaran tamu pada saat chek in dan memprosesnya.
- e) Menyelesaikan masalah perpindahan kamar.

5) Reservation

Tugas utama :

- a) Menerima pesan kamar sehari-hari dengan akut dan efisien berdasarkan standard an prosedur yang berlaku dihotel.

Tugas dan Tanggung jawab :

- a) Menjawab telephone di reservation.
 - b) Menindaklanjuti dan menyelesaikan pemesanan kamar –kamar yang masuk.
 - c) Memproses semua pemesanan kamar tanpa menunda-nunda.
 - d) Melakukan persetujuan terhadap pemesanan kamar atau sebaiknya menolak pemesanan kamar karena hotel sudah full booked.
 - e) Memproses dan menyelesaikan masalah pembatalan pemesanan kamarmaupun pemesanan yang no show.
 - f) Selalu memperhatikan perkiraan kemampuan kamar.
- 6) Telephone Operator

Tugas utama :

- a) Memberikan pelanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telephone, baik yang berada di dalam maupun di luar hotel.

Tugas dan Tanggung jawab :

- a) Bertanggung jawab terhadap semua telephone yang masuk dan yang keluar.
- b) Membantu system komunikasi hotel agar berjalan lancer.
- c) Menerima pesantelphone dari tamu untuk ditindak lanjuti hingga tuntas.
- d) Di jaruskan hapal nomer-nomer penting khususnya dalam keadaan darurat.
- e) Harus mengetahui dengan pasti nomer (extention) para pejabat hotel atau department head, informasi tentang fasilitas hotel, pesta atau rapat hari itu, serta jenis pelayanan lain yang diberikan oleh hotel.
- f) Mengetahui pengetahuan yang luas tentang system telephone.

7) Bell Boy

Tugas utama :

- a) Membantu mengangkut barang bawaan pada saat tamu chek in maupun chek out ke dan dari kamar. Bantuan di berikan agar tamu sedapat mungkin santai dan nyaman.

Tugas dan Tanggung Jawab.

- a) Memberikan salam kepada tamu yang datang dan pergi untuk memberikan kesan yang baik.
- b) Membuka dan menutup pintu mobil tamu.
- c) Membantu mendapatkan koper tamu yang ada ddalam mobil.
- d) Menyimpan tas atau koper bila tamu ingin menitipkan barang di bell counter.
- e) Memindahkan barang-barang tamu bila tamu pindah kamar.
- f) Mencarikan atau memanggilkan taksi bagi tamu hotel.

8) Bell Driver

Petugas bell driver bertugas untu mengantar atau menjemput tamu yang akan menginap di hotel, bukan hanya tamu yang di antar dan di jemput, petugas bell driver biasanya mengantarkan staff yang memiliki keperluan penting di luar hotel (staf *accounting* pergi ke bank, *sales call*, pengambilan barang *purchasing*, dll).

9) Night Audit

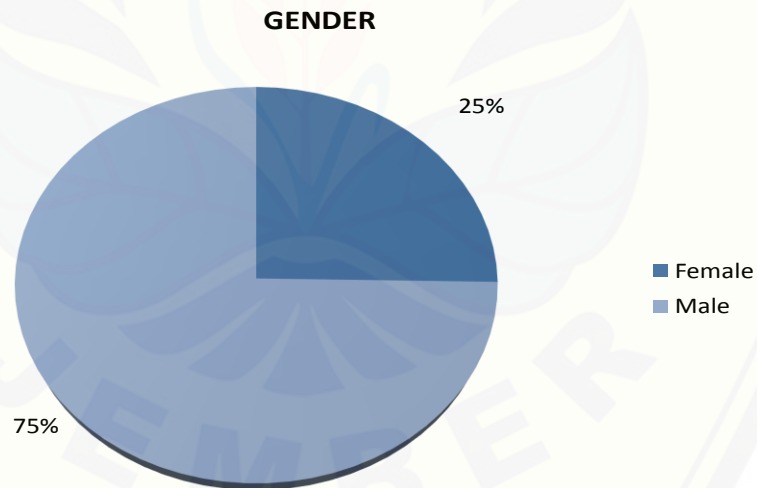
Petugas yang bertugas pada malam hari, bertanggung jawab untuk memeriksa kembali semua pekerjaan yang telah di lakukan oleh petugas kasir sebelumnya. Hal ini di lakukan secara tepat dan benar.

3.6 Jumlah Karyawan di Golden Palace Lombok

Tabel 3.4 Jumlah Karyawan di Hotel Golden Palace Lombok Tahun 2016

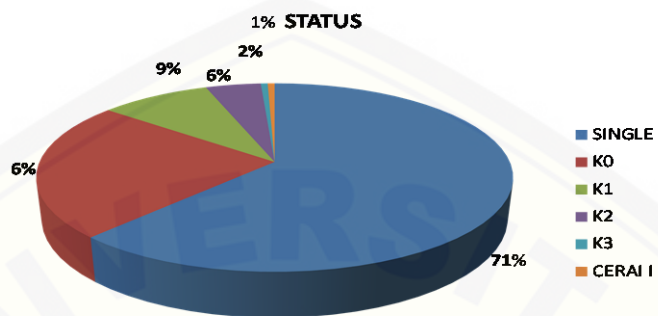
| Departmen | Jumlah Karyawan (Tahun 2016) | | | | |
|-----------------|------------------------------|--------------|-----------|------------|------------|
| | Casual | Daily Worker | Training | Kontrak | Total |
| a | b | c | d | e | f |
| A & G | 0 | 0 | 0 | 3 | 3 |
| Accounting | 0 | 0 | 0 | 11 | 14 |
| Engginering | 0 | 5 | 0 | 9 | 14 |
| F&B Product | 0 | 15 | 1 | 16 | 32 |
| F&B Service | 0 | 20 | 5 | 13 | 38 |
| Front Office | 0 | 2 | 4 | 15 | 21 |
| House Keeping | 0 | 18 | 1 | 29 | 48 |
| HRD | 0 | 0 | 0 | 4 | 4 |
| Sales Marketing | 0 | 0 | 0 | 8 | 8 |
| | 0 | 63 | 11 | 108 | 182 |

Sumber : HRD Hotel Golden Palace



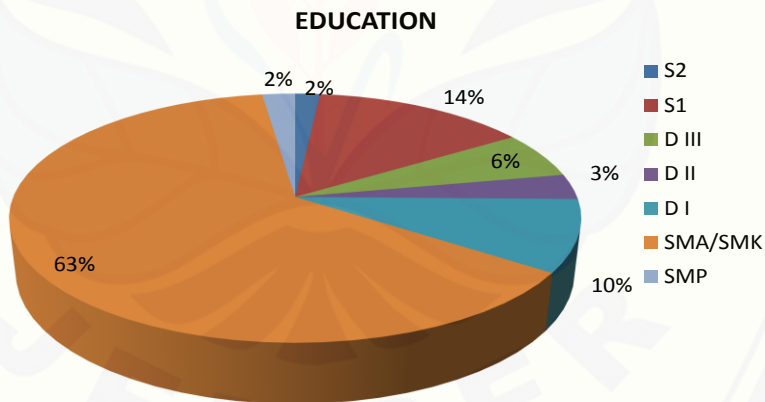
Human Resource Dept

Gambar 3.3 Gender Yang Berkerja di Hotel Golden Palace Lombok Tahun 2016
Sumber : HRD Hotel Golden Palace



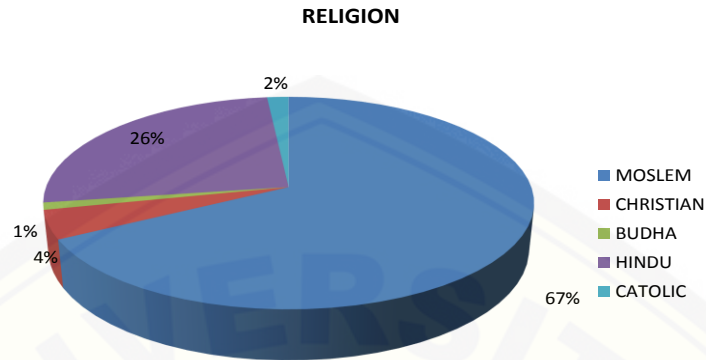
Human Resource Dept

Gambar 3.4 Status Pegawai Yang Berkerja di Golden Palace Lombok Tahun 2016
 Sumber : HRD Hotel Golden Palace



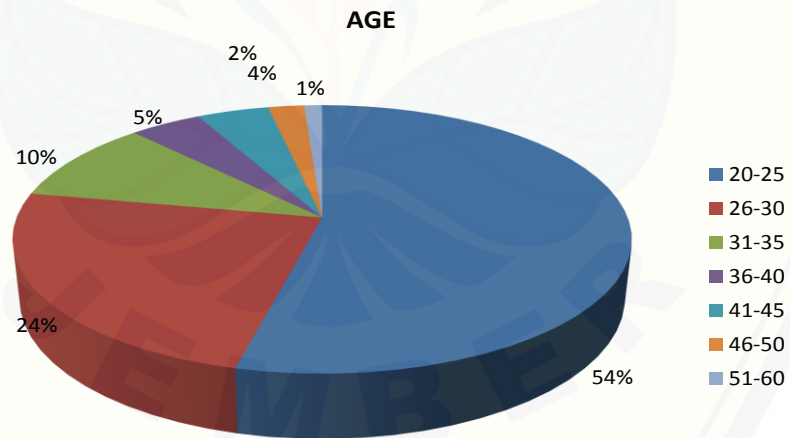
Human Resource Dept

Gambar 3.4 Status Pegawai Yang Berkerja di Golden Palace Lombok Tahun 2016
 Sumber : HRD Hotel Golden Palace



Human Resource Dept

Gambar 3.6 Agama Pegawai di Hotel Golden Palace Lombok tahun 2016
 Sumber : HRD Hotel Golden Palace



Human Resource Dept

Gambar3.7 Umur Pegawai yang berkerja di `Hotel Golden Palace Lombok tahun 2016

Sumber : HRD Hotel Golden Palace

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil praktek kerja nyata yang sudah dilaksanakan oleh penulis di Hotel Golden Palace Lombok pada *Departemen Front Office* khususnya di Telephone Operator, dapat disimpulkan bahwa departemen ini sangat berperan penting dalam kelancaran operasional sebuah hotel. Dengan adanya telephone sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya semakin efektif dan efisien. Saat ini, penggunaan telepon sebagai sarana komunikasi sangatlah penting terutama bagi para pengusaha. Sebab pembicaraan lewat telepon dapat diartikan pula sebagai pembicaraan langsung tatap muka dan dapat mewakili diri pribadi atau yang lainnya. Pekerja dibidang Telephone Operator membutuhkan kualitas tertentu. Telephone Operator harus profesional, memiliki suara yang tegas untuk menunjukkan standar etika dalam pekerjaan mereka dan kemampuan untuk memahami perasaan orang-orang yang belum pernah dijumpai, dengan demikian pekerja dibidang Telephone Operator adalah orang-orang khusus dengan kualitas sangat istimewa.

5.2 Saran

1. Setiap staf harus memberikan nomor telepon yang tepat dan jelas jika ingin disambungkan dengan nomor telepon lain.
2. Menambah staf khususnya Telephone Operator agar kelancaran operasional dihotel berjalan dengan baik.
3. Memberikan pelatihan khusus kepada Staf Telephone Operator dalam berbicara dan menangani tamu melalui Telephone.
4. Memberikan ruangan yang lebih luas untuk Telephone Operator.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Feriyanto dan Triana 2015. *Komunikasi bisnis*. Yogyakarta : Mediaterra

Muljadi dan warman. 2014. *Kepariwisata dan perjalanan* .Jakarta: Rajawali Pers.

Sambodo dan bagyono.2006. *Dasar-dasar kantor depan hotel*.Yogyakarta:C.V Andi offset.

Sedamaryanti.2014. *kebudayaan dan industry pariwisata*, Bandung : PT. Refika Aditama.

Sujatno. 2008. *Front Office operation*.Yogyakarta: C.V Andi offset.

Internet :

<http://www.landasanteori.com/2015/10/pengertian-peranan-definisi-menurut.html>

<http://thebeautifulplaceunrimbo.blogspot.co.id/>

<https://www.scribd.com/doc/299381852/Bahan-Ajar-Telephone>

<http://hernidewi.blogspot.co.id/2011/01/berkomunikasi-melalui-telepon.html>

<http://lifestyle.liputan6.com/read/2346989/fakta-menarik-di-balik-kemenangan-lombok-di-wisata-halal-dunia>

Lampiran 1



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 : 623/UN25.1.2/SP/2016 29 Februari 2016
Lampiran : satu eksemplar
Hal : Permohonan Tempat Magang

Yth. Pimpinan Hotel Golden Palace
Jl. Sriwijaya No. 38, Cakranegara
Mataram – Nusa Tenggara 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 90 SKS diwajibkan mengikuti kegiatan magang (Praktek Kerja Nyata) untuk penyelesaian laporan tugas akhir.

Sehubungan dengan hal tersebut, kami berharap dengan hormat kesediaan Saudara memberikan kesempatan kegiatan magang mahasiswa kami pada instansi yang Saudara pimpin. Adapun nama mahasiswa yang akan mengikuti kegiatan magang adalah :

Nama : Elvira Lathifah Barlian
NIM : 130903102009
Program Studi : 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
Pembantu Dekan I



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

Lampiran 2



Golden Palace
HOTEL
by Azana Hotels

Nomor : 055/GPHL/HRD-SK/I/2016
Perihal : Konfirmasi Pelaksanaan Prakerin

Mataram, 16 Februari 2016

Dengan hormat,

Berdasarkan Surat Perihal permohonan Pelaksanaan Praktek Kerja Industri / Praktek Kerja Lapangan, maka kami :

Nama Perusahaan : Golden Palace Hotel Lombok
Alamat : Jl Sriwijaya no 38 Mataram
Bidang Usaha : Perhotelan
Tlp : (0370) 6170000

Dengan ini bersedia menerima mahasiswi DIII Usaha Perjalanan Wisata Universitas Jember untuk melaksanakan Praktek Kerja Industri / Praktek Kerja Lapangan di Golden Palace Hotel Lombok selama 3 bulan (Tiga bulan). Dibawah ini adalah daftar nama Mahasiswi yang kami terima :

| No. | Nama Siswa | Department (GPHL) | Periode |
|-----|-------------------------|-------------------|--------------------------------|
| 1. | Elvira Lathifah Barlian | Front Office | 12 Februari 2016 – 11 Mei 2016 |

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Golden Palace
HOTEL
Nur Ratna Dewi K. J.
Human Resources Manager
HRD

Jl. Sriwijaya No. 38 Mataram, Lombok, Nusa Tenggara Barat - INDONESIA | Tel. +62 370 617 0000 | Fax. +62 370 617 0001 | info@goldenpalacelombok.com | www.goldenpalacelombok.com



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 : fisip@unj.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor : 751/UN25.1.2/SP/2016

Berdasarkan surat dari Golden Palace Hotel Lombok nomor 055//GPHL/HRD-SK/I/2016 perihal Konfirmasi Pelaksanaan Prakerin, maka dengan ini Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember menugaskan kepada mahasiswa yang namanya tercantum di bawah ini :

Nama : Elvira Lathifah Barlian
NIM : 130903102009
Program Studi : DIII Usaha Perjalanan Wisata

Untuk melaksanakan kegiatan Praktek Kerja Industri/Praktek Kerja Lapangan di Golden Palace Hotel Lombok, terhitung mulai tanggal 12 Pebruari 2016 sampai dengan 11 Mei 2016.

Demikian surat tugas ini untuk dilaksanakan dengan sebaik-baiknya.

Jember, 8 Maret 2016

an Dekan
Pembantu Dekan I,



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

Disampaikan Kepada :

1. Golden Palace Hotel Lombok
2. Kaprodi D3 Usaha Perjalanan Wisata
3. Mahasiswa yang Bersangkutan



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 | 75 | B |
| 2 | Kemampuan / Kerjasama | 80 | A |
| 3 | Etika | 80 | A |
| 4 | Disiplin | 80 | A |
| NILAI RATA - RATA | | 78.75 | |

Identitas Mahasiswa yang dinilai :

Nama : Elvira Latufiah Barlian
 NIM : 13 090 310 2009
 Jurusan : Ilmu Administrasi
 Program Studi : Diploma III Usaha Perjalanan Wisata

Yang menilai :

Nama : Elya Margarita
 Jabatan : Duty Manager
 Instansi : Front office (Golden Palace Hotel Lombok)
 Tanda Tangan :

[Handwritten Signature]
 30/4/16

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 |

| ROOMS | SIZE (m2) | TOTAL ROOMS | SINGLE | TWIN |
|------------------------|-----------|-------------|--------|------|
| SUPERIOR ROOM | 32 | 172 | 68 | 104 |
| DELUXE ROOM | 50 | 12 | 10 | 2 |
| JUNIOR SUITE | 52 | 8 | 6 | 2 |
| SUITE ROOM | 68 | 4 | 4 | - |
| PRESIDENT SUITE | 84 | 2 | 2 | - |



Gelatik

GELATIK MEETING ROOM

Theatre : 25
 Classroom : 20
 Cocktail : 40
 U-Shape : 15
 Round Table : 20
 Area : 41 m²
 Dimension : 7.8 x 5.25 m
 Height : 3.5 m



Nuri

NURI I & NURI II MEETING ROOM

Theatre : 25
 Classroom : 20
 Cocktail : 40
 U-Shape : 15
 Round Table : 20
 Area : 41 m²
 Dimension : 7.8 x 5.25 m
 Height : 3.5 m



Camar

CAMAR I & CAMAR II MEETING ROOM

Theatre : 100
 Classroom : 40
 Cocktail : 100
 U-Shape : 25
 Round Table : 40
 Area : 73 m²
 Dimension : 9.35 x 7.85 m
 Height : 3.5 m



Rajawali

RAJAWALI MEETING ROOM

Theatre : 100
 Classroom : 90
 Cocktail : 200
 U-Shape : 50
 Round Table : 90
 Area : 150 m²
 Dimension : 18.7 x 8 m
 Height : 3.5 m



Garuda Ballroom

GARUDA BALLROOM

Theatre : 600
 Classroom : 300
 Cocktail : 635
 U-Shape : 150
 Round Table : 250
 Area : 449 m²
 Dimension : 18.7 x 24 m
 Height : 6.5 m



Golden Palace HOTEL
by Azara Hotel

Facilities :

- 20 mbps Free Wifi
- Free usage of meeting room
- Standard meeting sound system
- Wireless microphone
- LCD Projector & Screen
- Notepad & Pencil
- Candies
- Mineral Water

Info & Reservation

JL. SRIWIJAYA No. 38 MATARAM-LOMBOK

Ph 62 (370) 6170000 Fax 62 (370) 6170001 info@goldenpalacelombok.com facebook : Golden Palace Hotel Lombok
 twitter : @goldenpalacehll path : Golden Palace Hotel Lombok Instagram : Goldenpalacehotellombok
 www.goldenpalacelombok.com

Lampiran 7



ROOM RATE

| Room Categories | Publish Rate | Special Promo |
|-----------------|----------------|----------------|
| Superior | IDR 1.450.000, | IDR 780.000, |
| Deluxe | IDR 2.200.000, | IDR 1.200.000, |
| Junior Suite | IDR 2.750.000, | IDR 1.500.000, |
| Suite | IDR 3.500.000, | IDR 1.900.000, |
| President Suite | IDR 4.500.000, | IDR 2.500.000, |

* Free Breakfast for 2 Persons
 * Extra Bed : IDR 350.000
 * Airport transfer Rp. 300.000 (one way)

* check In time : 2 pm, check out time : 12 am
 * additional charge 50% for early check in & late check out

HOTEL FEATURES FACILITIES

- 198 Rooms keys
- Meeting Room & Ball Room
- Roof Top Garden
- Sky Lounge & Karaoke Rooms
- Spa & Fitness Center
- Swimming Pool
- Room Services
- Free Parking Space
- Business Centre, Arcade Centre
- Cendrawasih & Merak Resto

IN-ROOM FACILITIES

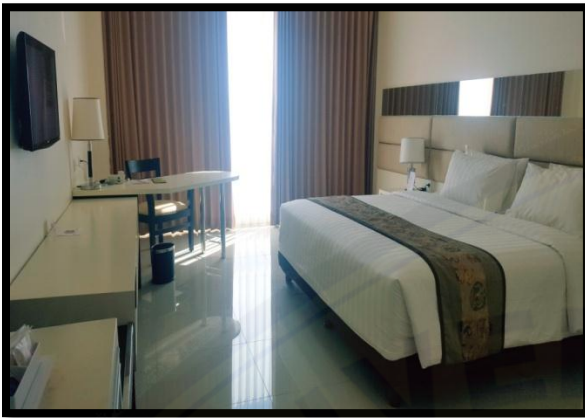
- Hairdryer
- International cable TV Channel
- Hot and Cold water
- Deposit box
- Wake up call
- Free wifi internet access
- IDD telephone services
- LCD Television
- Mini Bar
- Coffee and tea maker

GOLDEN PALACE HOTEL LOMBOK
 JL. SRIWIJAYA No. 38 MATARAM-LOMBOK
 ☎ 62 (370) 6170000 // 📠 62 (370) 6170001
 📘 Golden Palace Hotel Lombok 📺 @goldenpalacehll
 📍 Golden Palace Hotel Lombok 🏠 Goldenpalacehotellombok
 www.goldenpalacelombok.com

Lampiran 8



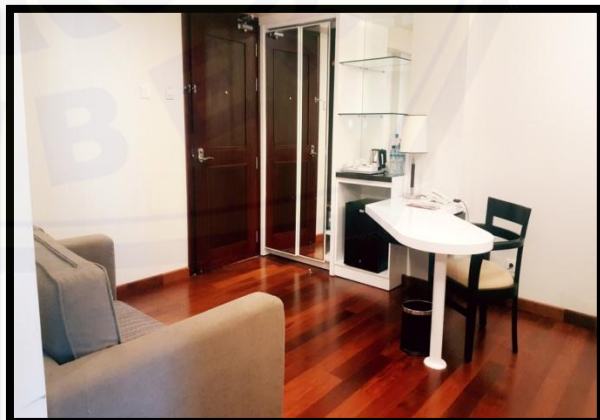
Lampiran 9



Tipe kamar Superior

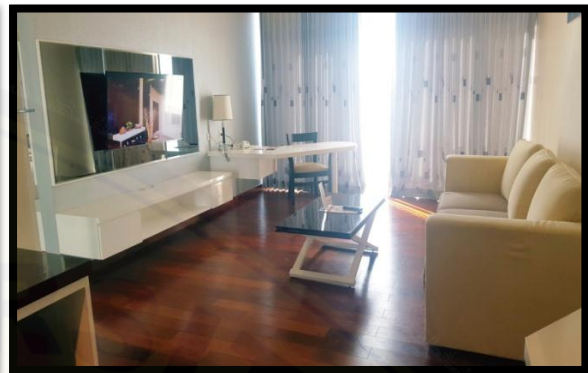


Tipe Kamar Delux

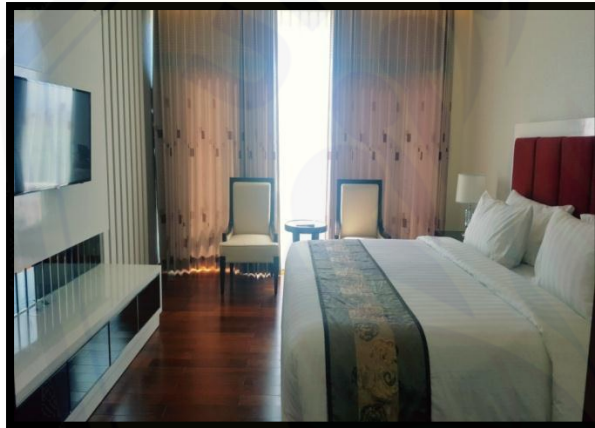


Tipe kamar junior suite

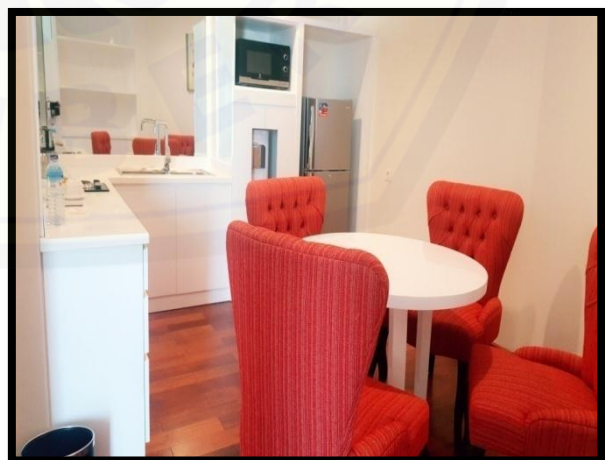
Lampiran 10



Tipe kamar Suite



Tipe kamar President suite

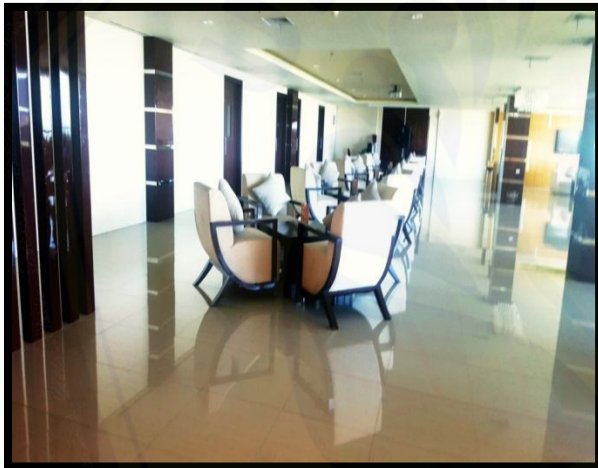


Lampiran 11

Fasilitas di kamar president suite



Roof top Garden di lantai 12

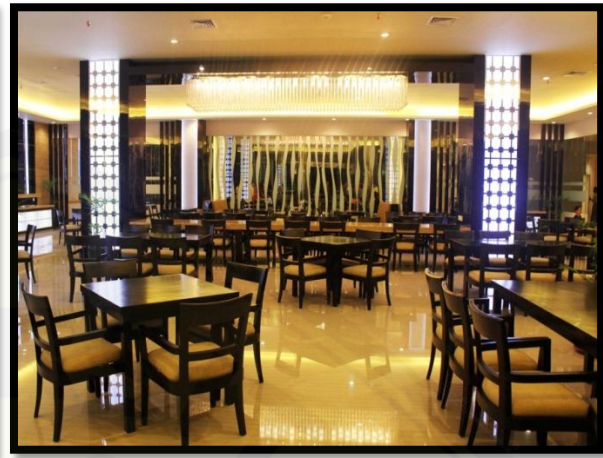


Sky lounge di lantai 11



Kolam Renang

Lampiran 12



Cendrawasih resto



Merak resto



Spa & reflxi

Lampiran 13



Gym



Ballrom



Lampiran 14

Meeting Room



Lift Tamu



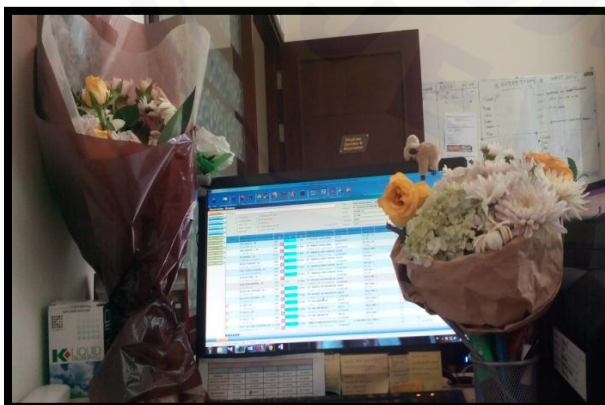
Pemeriksaan pada saat pulang



Key card



Cara pemakaian di kamar



Meja operator



Telephone

Lampiran 15

Staf Front Office

