

**UPAYA RESEPSIONIS DAN TELPON OPERATOR
MENGENAI PELAYANAN TERHADAP KELUHAN TAMU
DI GRAND ELTY KRAKATOA**

**Laporan SKRIPSI
Untuk memenuhi sebagian persyaratan
Mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen**

Program Studi Manajemen



Disusun Oleh:

Serli Arnita Romauli

NIM: 30401900402

UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG

FAKULTAS EKONOMI PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEMARANG

2022

HALAMAN PENGESAHAN

UPAYA RESEPSIONIS DAN TELPON OPERATOR

MENGENAI PELAYANAN TERHADAP KELUHAN TAMU

DI GRAND ELTY KRAKATOA

Disusun Oleh:

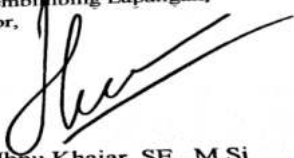
Serli Arnita Romauli

NIM: 30401900402

Telah disetujui oleh pembimbing dan selanjutnya
Dapat diajukan dihadapan sidang panitia ujian Skripsi
Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi
Universitas Islam Sultas Agung Semarang

Lampung, 19 Agustus 2022

Dosen Pembimbing Lapangan, Dosen Surpivesor

Dosen Pembimbing Lapangan,
Supervisor,

Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., M.Si
NIDN.210491028

grand
elty
krakatoa

Merti Junita

Prof. Dr. Ibnu Khajar, SE., M.Si

NIDN.210491028

Merti Junita

Fo Manager

HALAMAN PERSETUJUAN

"UPAYA RESEPSIONIS DAN TELEPON OPERATOR MENGENAI PELAYANAN
TERHADAP KELUHAN TAMU DI GRAND ELTY KRAKATOA"

Disusun Oleh :

Nama : Serli Arnita Romauli

NIM : 30401900402

Telah dipertahankan di depan penguji

Pada tanggal 21 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji

Dosen Pembimbing

Prof.Dr.Ibnu Khajar, SE., M.Si

NIDN : 0628066301

Dosen Penguji I

Dr.Drs. Mulyana, M.Si.

NIDN: 0607056003

Dosen Penguji II

Nurhidayati, SE, M.Si., Ph.D

NIDN: 0630057201

Laporan Magang MB-KM ini Telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen Tanggal 01 September 2023

Kema Program Studi Manajemen

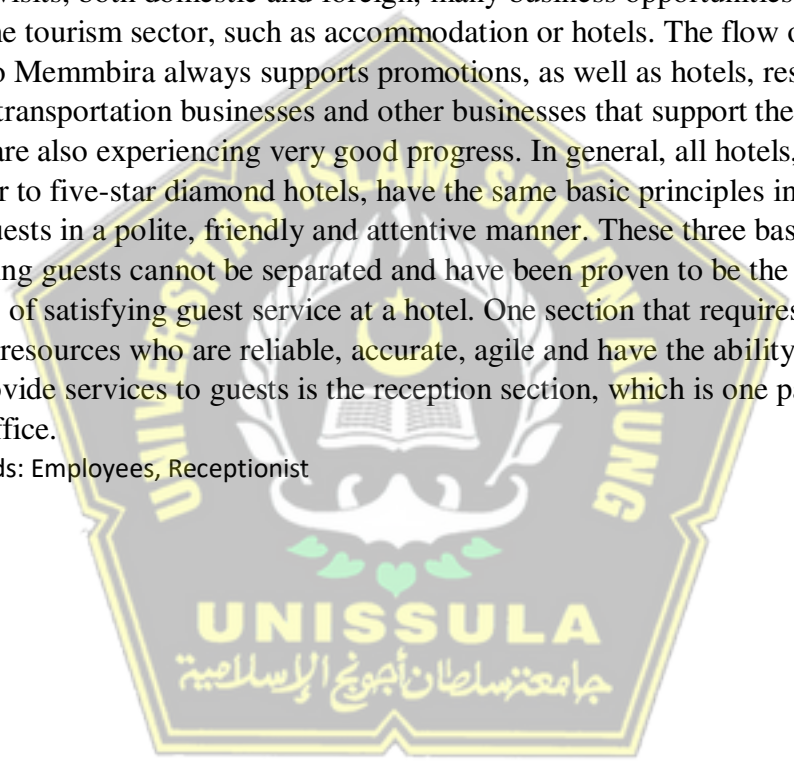
Dr.Lutfi Nurchalis, S.T., SE., M.M.)

NIK.0623036901

ABSTRACT

for the community, because experts are tourism experts who are relatively needed by the tourism industry in supporting tourism itself. With the large number of tourist visits, both domestic and foreign, many business opportunities are opening up in the tourism sector, such as accommodation or hotels. The flow of tourist visits to Memmbira always supports promotions, as well as hotels, restaurants and tourist transportation businesses and other businesses that support the tourism sector are also experiencing very good progress. In general, all hotels, especially one-star to five-star diamond hotels, have the same basic principles in serving their guests in a polite, friendly and attentive manner. These three basic principles of serving guests cannot be separated and have been proven to be the key to the success of satisfying guest service at a hotel. One section that requires quality human resources who are reliable, accurate, agile and have the ability to handle and provide services to guests is the reception section, which is one part of the front office.

Keywords: Employees, Receptionist





ABSTRAK

Industri pariwisata saat ini sangat penting peranannya baik bagi pemerintah yaitu untuk mendukung devisa negara maupun bagi masyarakat, karena para ahli adalah pakar pariwisata yang relatif dibutuhkan bagi industri pariwisata dalam mendukung pariwisata itu sendiri. Dengan banyaknya kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara, maka banyak peluang bisnis terbuka yang bergerak di bidang pariwisata seperti penginapan atau hotel. Aliran kunjungan wisata mengembira selalu mendukung promosi, demikian juga dengan hotel, restoran dan bisnis transportasi wisata dan bisnis lain yang mendukung sektor pariwisata juga mengalami kemajuan yang sangat baik. Secara umum, semua hotel, terutama hotel bintang satu hingga berlian bintang lima memiliki prinsip dasar yang sama dalam melayani tamunya yang sopan, ramah dan penuh perhatian. Tiga prinsip dasar melayani tamu ini tidak dapat dipisahkan dan telah terbukti menjadi kunci keberhasilan layanan yang memuaskan di sebuah hotel di tamunya. Salah satu bagian yang membutuhkan sumber daya manusia yang berkualitas yang dapat diandalkan, akurat, gesit dan memiliki kemampuan untuk menangani dan memberikan layanan kepada para tamu adalah bagian penerimaan (Reception), yang merupakan salah satu bagian dari bagian front office (Front Office).

Kata Kunci: Karyawan, Resepsionis

PERNYATAAN LAPORAN SKRIPSI

Nama : SERLI ARNITA ROMAULI

NIM : 30401900402

Prodi : S1 Manajemen

Jurusan : Manajemen Sumber Daya Manusia

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa usulan laporan magang berjudul “Upaya Resepsionis Dan Telepon Operator Mengenai Pelayanan Terhadap Keluhan Tamu Di Grand Elty Krakatoa” adalah benar-benar hasil karya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi atau duplikasi dari hasil karya orang lain. Pendapat orang lain yang terdapat dalam dalam skripsi ini dikutip berdasarkan kode etik ilmiah. Apabila dikemudian hari terbukti laporan magang ini adalah hasil plagiasi dari karya tulis orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Semarang, 31 Agustus 2022

Serli Arnita Romauli



PERNYATAAN PERSETUJUAN UNGGAH KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : SERLI ARNITA ROMAULI

NIM : 30401900402

Program Studi : MANAJEMEN

Fakultas : EKONOMI

Dengan ini menyerahkan karya ilmiah berupa Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* dengan judul :

UPAYA RESEPSIONIS DAN TELEPON OPERATOR MENGENAI PELAYANAN TERHADAP KELUHAN TAMU DI GRAND ELTY KRAKATOA

dan menyetujuinya menjadi hak milik Universitas Islam Sultan Agung serta memberikan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif untuk disimpan, dialihmediakan, dikelola dalam pangkalan data, dan dipublikasikannya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis selama tetap mencantumkan nama penulis sebagai pemilik Hak Cipta.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta/Plagiarisme dalam karya ilmiah ini, maka segala bentuk tuntutan hukum yang timbul akan saya tanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak Universitas Islam Sultan Agung.

Semarang 09 September 2023

Yang menyatakan,

SERLI ARNITA ROMAULI



*Coret yang tidak perlu

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr.wb

Alhamdulillah'rabbil aalamiin segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan taufiq, hidayah, nikmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Pra Laporan Skripsi yang berjudul "Upaya resepsionis dan telepon operator mengenai pelayanan terhadap keluhan tamu di grand elty Krakatoa".

Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai derajat Sarjana S1 Manajemen. Dalam penulisan Skripsi ini, penulis telah dibantu oleh banyak pihak dalam menyelesaikannya, serta ada bimbingan dalam menyusun dan motivasi dalam mengerjakannya, Oleh karena itu ucapan terima kasih ingin penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr . Ibnu Khajar,SE , M,Si sebagai dosen pembimbing yang telah berkenan untuk membimbing dan mengarahkan penyusunan Pra Laporan Magang MB-KM ini hingga selesai.
2. Bapak Burhan selaku HRD Grand Elty Tourism Development Cooperation yang telah memberikan izin penulis untuk melaksanakan magang di grand Elty Tourism Development Cooperation
3. Ibu mertti Junita , selaku Dosen Supervisor selaku front office manager , yang telah membimbing dan mengarahkan saat Penyusunan Pra Laporan Magang MB-KM ini hingga selesai.
4. PROF.DR. Heru Sulistyio ,S.E.M.SI. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung.

5. DR. Lutfi Nurcholis, S.T.S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung
6. Seluruh Bapak Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Sultan Agung yang telah memberikan ilmu pengetahuan yang bermanfaat.
7. Seluruh Pegawai front office dan pegawai yang ada di grand Elty Tourism Development Cooperation yang bersedia membantu penulis selama pelaksanaan program magang.
8. Kepada Bapak, Ibu, adik dan keluarga yang tidak kenal lelah dalam mendidik juga memberikan kasih sayang yang tulus, serta senantiasa selalu mendoakan dan memberikan dukungan penulis dalam menyelesaikan Pra Laporan Magang MB-KM.
9. Serta seluruh pihak yang tidak mampu penulis sebutkan namanya satu persatu yang juga telah membantu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi masih banyak kekurangan dan ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan penulis untuk tercapainya hasil yang bermanfaat bagi banyak pihak. Semoga Skripsi dapat bermanfaat bagi penulis dan pembaca.

Wassalamu'alaikum wr.wb

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	2
ABSTRACT	4
ABSTRAK.....	6
KATA PENGANTAR.....	9
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Latar belakang.....	13
1.2 Tujuan magang.....	16
1.3 Sistematika penulisan.....	16
BAB II.....	18
PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG	18
2.1 Profil perusahaan	18
2.1.2 Visi Dan Misi.....	21
2.1.3 Struktur organisasi	21
BAB III.....	41
IDENTIFIKASI MASALAH.....	41
3.1 Identifikasi masalah.....	41
KAJIAN PUSTAKA	43
4.1 Komunikasi interpersonal	43
BAB V.....	50
METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA	50
5.1 Metode Pengumpulan Data	50
BAB VI.....	54
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	54
6.1 Pembahasan	59
BAB VII.....	65
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	65

7.1	Kesimpulan	66
BAB VIII		69
REFLEKSI DIRI		69
8.1	Hal Positif Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan Selama Magang	69
8.2	Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa	70
8.3	Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif	70
	Mahasiswa	70
8.4	Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang	71
8.5	Rencana Pengembangan Diri, Karir serta Pendidikan Mahasiswa	71



BAB I

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. Industri pariwisata membawa dampak positif bagi masyarakat setempat selain dapat meningkatkan perekonomian masyarakat, juga menambah pendapatan di daerah 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 khusus untuk setiap orang yang menginap. Tentunya dengan pembayaran yang sesuai dengan fasilitas yang didapatkan.

Hotel merupakan Hospitality industries yang berarti industri yang sangat mengutamakan kenyamanan tamu dan keramah tamahan staf hotelnya. Citra dan kepuasan tamu sangat penting dalam industri perhotelan, 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 departemen 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 disuatu 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 dicapai oleh hotel. Ada beberapa sub bagian 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 ro 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 peran penting pada Grand Elty Krakatoa saat ini sebagai tempat penerima telepon langsung, Penyambungan telepon kepada ekstensi yang dituju, sebagai pusat informasi,. menerima permintaan tamu dan keluhan tamu . Dalam mengedepankan kualitas pelayanan front office department bagian telepon operator berperan langsung untuk memberikan pelayanan di karenakan pentingnya informasi yang diberikan oleh bagian teleoperator kepada tamu untuk menghindari kesalahan pada saat pemesanan kamar maupun mengenai informasi hotel dan fasilitas yang ada didalamnya. permasalahan yang ada dalam telepon operator terdapat pada jumlah staf yang masih kurang untuk melayani tamu di grand elty Krakatoa

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka penulisan pelaporan magang ini berfokus pada merumuskan Peranan komunikasi dalam meningkatkan kinerja karyawan resepsionis section dan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional pada pelaksanaan Diklat pada Grand Elty Krakatoa Lampung Selatan. Adanya latarbelakang permasalahan tersebut maka penulis akan menuliskan pelaporan magang ini dengan judul " Peranan komunikasi interpersonal dalam meningkatkan kinerja karyawan resepsionis section dan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional di grand elty Krakatoa".

1.2 Tujuan magang

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah sebelumnya, maka tujuan dari penulisan ini yaitu :

- 1.) Memahami bagaimana sistem telepon operator di grand elty Krakatoa
- 2.) Memahami bagaimana hubungan antara resepsionis section dengan telephone operator di grand elty Krakatoa

1.3 Sistematika penulisan

BAB 1 : Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang dari perumusan masalah yang dipilih dan menguraikan mengenai tujuan magang yang telah dilakukan dalam laporan magang ini. Latar belakang dari perumusan masalah pada penulisan ini adalah hubungan antara resepsionis section dengan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional serta meningkatkan kepuasan tamu di grand elty Krakatoa. Tujuan dari penulisan ini yaitu untuk memahami bagaimana keterkaitan antara resepsionis section dengan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional serta meningkatkan kepuasan tamu di grand elty Krakatoa Lampung Selatan.

Bab II : profil organisasi dan aktivitas magang

Bab ini menjelaskan mengenai profil organisasi dan aktivitas magang yang telah dilakukan selama magang. Pada bab ini penulis berfokus pada profil Grand Elty Krakatoa Kalinda Lampung Selatan yang meliputi sejarah singkat perusahaan, visi dan misi, lokasi, fasilitas perusahaan, struktur organisasi. Bab ini juga

menjelaskan tentang aktivitas magang yang sudah penulis lakukan pada Grand Elty Krakatoa Kalianda Lampung Selatan.

Bab III Identifikasi masalah

Mengidentifikasi masalah yang muncul dan memilih beberapa masalah yang paling penting untuk dipecahkan.

Bab IV Kajian Pustaka

Menguraikan teori yang dapat digunakan untuk membahas masalah penting yang dipilih.

Bab V metode pengumpulan data

Metoda Pengumpulan dan Analisis Data sama dengan komponen Business Cases Report yang telah disempurnakan berdasarkan informasi yang diperoleh ketika mahasiswa melaksanakan Ujian Business Cases Report semester sebelumnya.

BAB II

PROFIL ORGANISASI DAN AKTIVITAS MAGANG

2.1 Profil perusahaan

Grand Elty Tourism Development Cooperation yang sekarang berganti nama Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort yang terdapat pada dinas pariwisata Lampung Selatan mempunyai surat izin usaha kepariwisataan Nomor : 556/237/iuk/III/XII/2017, yang dahulunya dikelola oleh PT.Kelawi (kelola Sarana Wisata) yang diresmikan pada tanggal 23 Agustus 1997 tepatnya pada perayaan festival Krakatau yang ke delapan. Kemudian untuk pengelolaan seterusnya dilanjutkan oleh Pt BPR (Bakrie Pesona Rusuna) + (satu) tahun. Kemudian pada tahun 1999. Grand Elty Tourism Development Cooperation menangani langsung dalam hal pengelolaannya selama lebih kurang 4 (empat) tahun. Pada bulan Oktober 2004 Grand Elty Tourism Development mempercayakan dalam hal pengelolaannya Kepada choice Hotel Indonesia selama lebih kurang 3 (tiga) tahun.

Pada bulan September 2007. Grand Elty Tourism Development mempercayakan pengelolaannya Kepada choice Hospitality Internasional dengan standar Hotel Bintang 4 (empat) atau yang dikenal dengan Travellers yang sekarang lebih dikenal " Travellers Krakatoa Nirwana Resort" yang berada di kawasan Krakatoa Nirwana Resort tepatnya di Desa merak Belantung dengan luas

keseluruhan +650 Ha. Tapi yang dibawah pengelolaan Management Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan +10 Ha.

Grand Elty Tourism Development adalah sebuah perseroan terbatas yang berkedudukan di Jakarta yang telah mendapat persetujuan menteri kehakiman Republik Indonesia berdasarkan surat keputusannya tertanggal 16 Januari 1996.

Dengan susunan Direksi Sebagai selaku pemegang saham berikut :

- Tuan Nirwana Dermawan Bakrie Komisaris Utama, Lahir Jakarta 1 November 1951
- Tuan Bambang Irawan Hendradi, Komisaris Swasta, Lahir 15 Januari 1951
- Tuan Insinyur Bambang Irawan, Komisaris Swasta, Lahir 20 Mei 1932
- Tuan Hamid Mundzir Direktur, Lahir 14 November 1961
- Tuan Marudi Surachman

Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan adalah selaku pemilik (owner) atas usaha yang terletak di desa merak Belantung, Kecamatan Kalianda Lampung Selatan.

Tahun 1996 - 2000 Kalianda Resort adalah merupakan unit usaha dari pada Grand Elty Tourism Development Kalianda Lampung Selatan yang menangani langsung kegiatan usahanya yang bergerak di bidang jasa hotel dan restaurant dimana yang bertindak selaku general manager adalah Bapak Ir.Harsawardhana, yang merupakan Wakil dari Grand Elty Tourism Development Jakarta.

Tahun 2000 - 2004 seperjalanan waktu, untuk menumbuh kembangkan kegiatan usahanya Grand Elty Tourism Development Kalianda Lampung Selatan melakukan terobosan dengan merekrut sebuah perusahaan yang berkompeten di bidang jasa hotel dan Restaurant, yakni PT.Choise Hotel Indonesia yang di nahkodai oleh Bapak Danile Sulaiman Selaku General manager.

Tahun 2004- 2011, yang dahulunya bernama PT Choise Hotel Indonesia Kemudian Berganti Nama Pada Tahun 2012 sampai sekarang Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort, yang bertindak selaku general manager adalah Bapak Dwi Prasetyo hingga sampai Sekarang masih mengemban tugas yang dipercayakan oleh Grand Elty Krakatoa Resort Kalianda Lampung Selatan.

Selain mengelola grand elty Krakatoa hotel, juga mengelola ' grand elty' yang lebih tua, yakni grand elty singgasana milik anak perusahaan Bakrieland yang lain lagi,pt hotel Elty Tenggarong yang berada di Tenggarong, kabupaten Kutai Kartanegara, Kalimantan timur

2.1.1 Lokasi perusahaan

Pelaksanaan yang dijadikan tempat pelaksanaan praktik Kerja Lapangan (PKL) oleh penulis adalah Grand elty Krakatoa Nirwana Resort yang berada di Lampung Selatan . Berikut ini adalah rincian lokasi perusahaan :

Nama Perusahaan. : Grand Elty Krakatoa Nirwana Resort

Alamat : Kawasan Krakatoa Nirwana Resort, Jl. Trans Sumatra, Desa No.Km. 45, Merak Belantung, Kec. Kalianda, Kabupaten Lampung Selatan, Lampung 35511

2.1.2 Visi Dan Misi

Visi

Menjadikan Grand elty Krakatoa hotel dan resort tempat pariwisata dan sekaligus hotel yang berkelas di dalam local maupun internasional

Misi

Memberikan pelayanan dan produk yang berkualitas di semua sektor untuk memberikan kepercayaan diri terhadap penjualan dengan selalu berkomunikasi secara eksternal dan internal, penekanan terhadap pelatihan di dalam agar tercapai konsistensi dan keuntungan perusahaan dengan bekerja lebih keras, lebih cermat serta terbentuk suatu team yang dapat diperhitungkan

2.1.3 Struktur organisasi

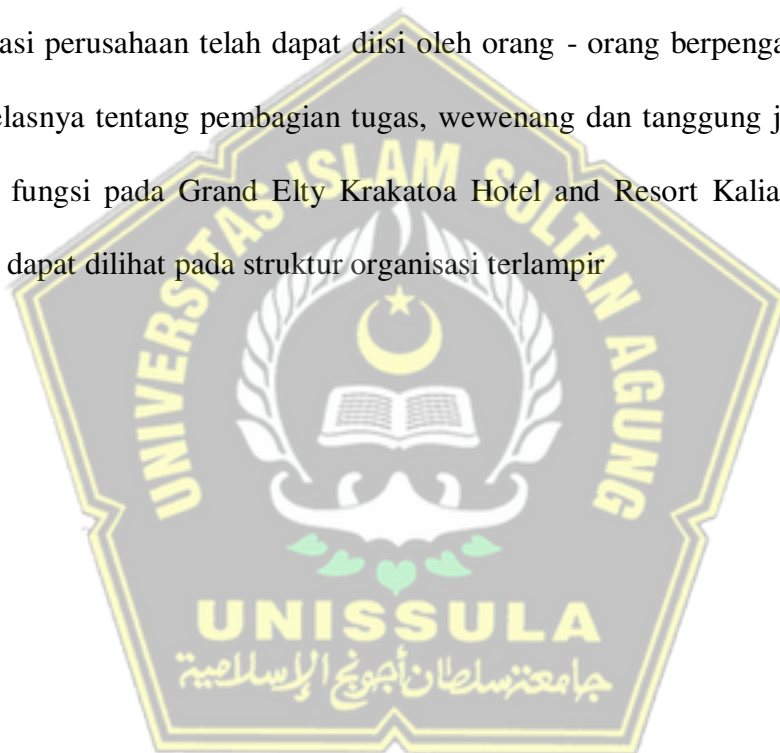
Organisasi pemasaran adalah sarana atau alat di dalam melaksanakan kegiatan atau usaha di bidang pemasaran, sedangkan manajemen pemasaran cara mengatur pelaksanaan dari kegiatan atau usaha bidang pemasaran dalam rangka usaha mencapai tujuan bagian pemasaran, keduanya tidak dapat di pisahkan.

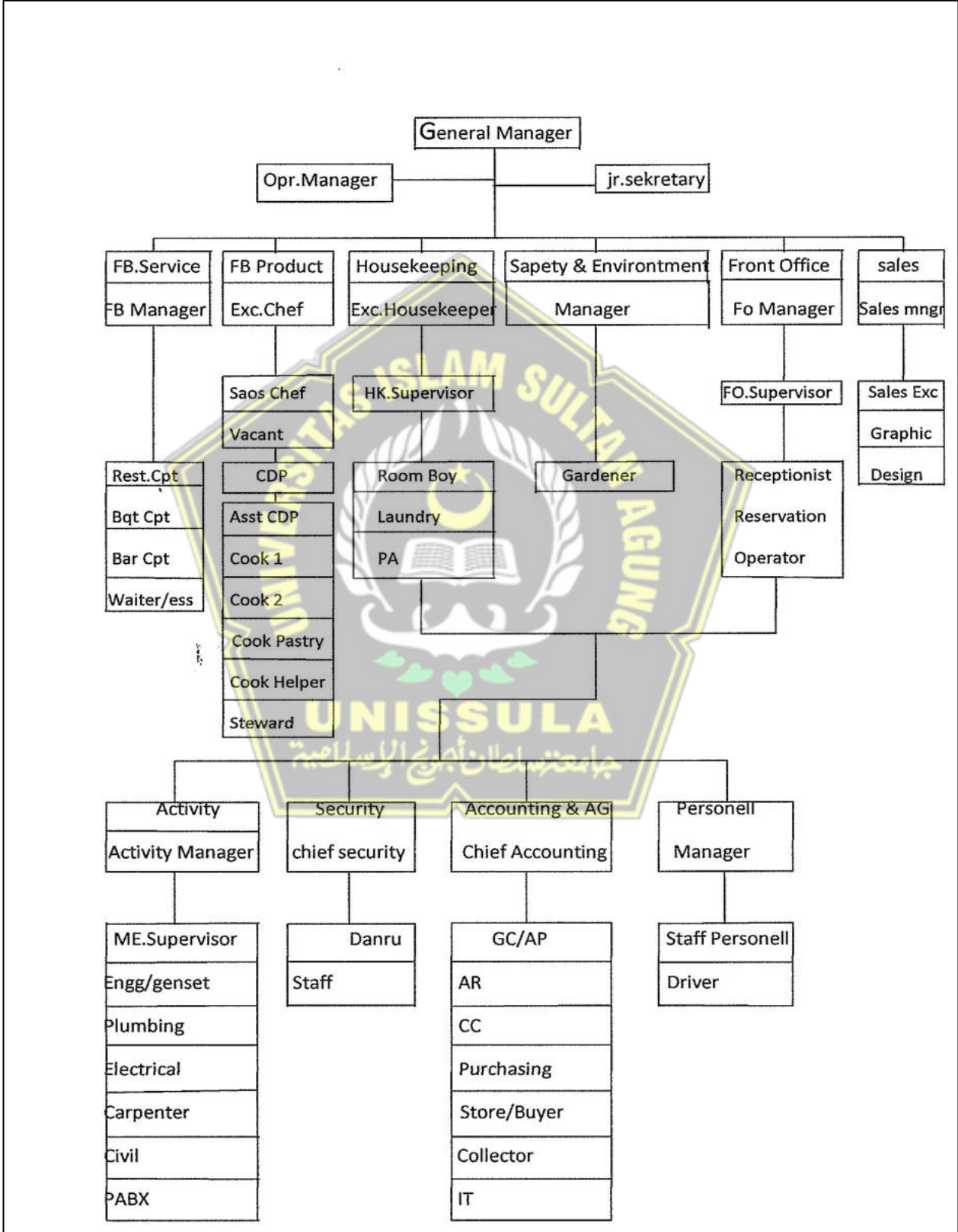
Apalagi terdapat kelemahan dalam organisasi pemasaran maka hal ini dapat mengakibatkan manajemen pada perusahaan tersebut tidak efektif.

Struktur organisasi adalah "merupakan suatu kerangka yang menunjukkan seluruh kegiatan - kegiatan untuk tujuan melalui strategi yang telah di pilih, hubungan antara fungsi - fungsi, serta wewenang dan tanggung jawab (Siswanto 2004 : 112)". Dengan demikian untuk mencapai tujuan perusahaan pada umumnya, digunakan organisasi yang merupakan wadah bagi kerjasama orang - orang.

Dibentuk struktur organisasi agar terdapat pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing anggota perusahaan sesuai kemampuannya di dalam pencapaian tujuan perusahaan.

Ditinjau dari tugas, wewenang serta tanggung jawabnya, maka Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan, struktur organisasi yang berbentuk line atau garis, di mana pada setiap bagian yang ada dalam struktur organisasi perusahaan telah dapat diisi oleh orang - orang berpengalaman. Untuk lebih jelasnya tentang pembagian tugas, wewenang dan tanggung jawab masing-masing fungsi pada Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan dapat dilihat pada struktur organisasi terlampir





Sebagai Berikut :

Diagram Dan Uraian Teknis Kerja

Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan dengan 76 kamar Hotel dan outlet Restaurant terus berusaha menjadi yang terbaik dengan melakukan pelayanan extra terhadap pengunjung yang berkunjung. Dengan dilengkapi fasilitas aktivitas baik laut (speed boat, jetsky, banana boat, cano) dan aktivitas darat (sepeda , ATV, Futsal, Dll). Dengan memiliki karyawan + 103 karyawan, Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort selalu ingin memberikan pelayanan Extra sesuai dengan motto nya yakni extra care yaitu pelayanan yang extra atau maxsimal sehingga pengunjung akan merasa dilayani

Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort adalah suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang memberikan fasilitas dan pelayanan kepada tamu atau pengunjung yang berlokasi di provinsi Lampung tepatnya di Lampung Selatan Jl. Trans Sumatera Km. 45 Merak Belantung, Kalianda. Di Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort di kenal dengan konsep hotel & resort, di mana para tamu atau pengunjung yang datang bertujuan untuk rekreasi atau liburan keluarga ataupun kegiatan kantor yang informal.

Namun tidak menutup kemungkinan untuk memberikan fasilitas kepada tamu atau pengunjung yang bertujuan untuk keperluan kantor atau perusahaan dalam bentuk yang formal.

Sesuai dengan konsep yang disajikan di Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort, tamu atau pengunjung yang datang menggunakan fasilitas dan aktivitas yang bermacam macam, karena Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort menyediakan fasilitas fasilitas dan aktivitas yang menarik seperti akomodasi penginapan (hotel & villa), restaurant, lounge bar, drug store, Spa, Kolam renang, Meeting room, berbagai aktifitas - aktifitas laut (water sport), kegiatan olahraga, outbound, serta penyediaan fasilitas yang dapat disajikan sebagai lokasi acara pernikahan (wedding) dan bulan madu yang dikemas dalam beberapa pilihan paket.

Berikut pemaparan mengenai fasilitas dan aktivitas yang dapat dinikmati di Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort Kalianda Lampung Selatan :

1. Bintang

Grand Elty Krakatoa Kalinda Lampung Selatan merupakan hotel berbintang 4 , klasifikasi ini dapat dilihat dari jenis fasilitas dan kualitas yang dimiliki hotel serta pelayanan yang diberikan.oleh sebab itu, hotel ini dapat dikategorikan sebagai hotel bintang 4.

2. Jumlah Kamar

Grand Elty Krakatoa mempunyai 40 kamar tipe hotel dan 36 kamar tipe villa

3. Perencanaan hotel (plan)

Grand Elty Krakatoa dapat di kategorikan sebagai jenis continental plan dikarenakan harga kamar sudah termasuk breakfast.

4. Letak Hotel

Kawasan Grand Elty Krakatoa terletak di pinggir pantai dekat dengan hamparan pasir pantai yang indah dan akses menuju lokasi melewati beberapa pantai . Ditempat ini ada restoran yang buka 24 jam

5. Jenis Tamu yang berkunjung

Grand Elty Krakatoa dapat dikatakan sebagai penginapan bisnis dan rombongan keluarga tamu, dikarenakan setiap weekend dapat dipastikan hotel selalu ramai oleh keluarga yang akan menginap dan untuk bisnis mereka mengadakan acara getthring dan lainnya.

A.Fasilitaas Grand Elty Krakatoa

Selain kenyamanan yang diberikan kepada tamu yang menginap grand elty Krakatoa juga mempunyai fasilitas yang sangat bagus dan terjamin sehingga tamu akan betah berada dikamar.berikut adalah sarana yang dimiliki oleh grand elty Krakatoa:

1. Fasilitas kamar

Fasilitas kamar yang dimiliki oleh grand elty Krakatoa ada 2 tipe yaitu 40 kamar hotel dan 36 villa . harga yang ditawarkan sangat terjangkau dan sesuai dengan fasilitas yang ada di grand elty Krakatoa

a. Hotel

Tersedia fasilitas penginapan berbentuk hotel yang berjumlah 40 kamar dengan 2 pilihan pemandangan yang dirasakan di hotel tersebut, yaitu 20 kamar Menyajikan pemandangan kolam renang dan 20 kamar Menyajikan pemandangan pantai. Adapun fasilitas yang terdapat di dalam kamar hotel yaitu 2 tempat tidur (twin bed), Air conditioner (AC), Televisi, Telepon, Mini Bar yang dapat dikonsumsi oleh tamu atau pengunjung Secara gratis (free), penggunaan hotspot Secara gratis serta fasilitas kamar mandi yang dilengkapi berbagai macam amenities.

b. Cottage

Cottage atau villa sebanyak 36 unit villa dengan berbagai tipe, yaitu haringin villa sebanyak 14 unit, Rajabasa villa sebanyak 16 unit, junior suite villa sebanyak 4 unit, dan Krakatoa suite sebanyak 2 unit. Villa terdiri dari 1 unit kamar dengan fasilitas yang jauh berbeda dengan fasilitas yang didapatkan di hotel, dengan penyajian pemandangan yang sama pula yaitu kolam renang dan pantai. namun terdapat perbedaan fasilitas pada junior suite villa dan Krakatoa suite villa, yang menambahkan fasilitas ruang tamu. dan khusus Krakatoa suite villa selain terdapat ruang tamu, juga terdapat 2 kamar tidur yang 1 unit Krakatoa suite villa.

Berikut adalah fasilitas yang dimiliki oleh setiap tipe kamar, yaitu :

JENIS	ROOM RATE	JUMLAH KAMAR
Superior Beach	Rp. 1.180.000	20
Superior Pool	Rp. 980.000	20

Haringin Villa	Rp. 1.280.000	14
Rajabasa Villa	Rp. 1.380.000	16
Lambur Suite	Rp. 2.180.000	4
Krakatau Suite	Rp. 3.680.000	2

2. Penyewaan Tenda

Selain fasilitas hotel dan cottage atau villa sebagai sarana penginapan, tamu atau pengunjung yang memiliki jiwa petualang dapat menikmati fasilitas penyewaan Tenda yang berlokasi di tepi pantai tanpa ketinggalan api unggun yang dapat menghangatkan tubuh dari dinginnya angin pantai.

Hal yang membedakan Antara hotel dan villa di grand elty Krakatoa hotel dan resort yaitu bentuk bangunan yang jauh berbeda dimana hotel berbentuk satu bangunan dengan 2 lantai sedangkan villa disajikan dalam bentuk cottage yang terpisah pisah antara 1 villa dengan villa yang lain sehingga privasi anda dengan keluarga atau rekan anda dapat lebih terjaga. Namun demikian, hotel dan villa masing-masing terdapat fasilitas kolam renang yang dapat digunakan oleh tamu atau pengunjung.

3. Restaurants & Lounge Bar

Fasilitas restaurant yang terdapat di Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort disajikan dalam konsep restaurant tepi pantai dengan pemandangan gunung Rajabasa yang menyediakan beberapa menu special Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort. Selain Restaurant, tersedia lounge bar yang menyediakan beraneka ragam

minuman dengan fasilitas meja biliard serta dapat menikmati pertunjukan band khususnya khususnya di setiap malam Minggu.

4. Drug Store

Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort juga menyediakan drug store dan outlet souvenir untuk kebutuhan cinderamata yang tamu atau pengunjung inginkan.

5. Ruang Meeting (meeting room)

Selain tujuan rekreasi atau liburan, Grand Elty Hotel and Resort juga menyediakan 3 unit fasilitas ruang meeting dengan kapasitas yang berbeda - beda (ruang meeting sebuku, ruang meeting Sebesi, dan ruang meeting Legundi) untuk fasilitas meeting tersebut dapat dipilih sesuai dengan kebutuhan tamu yang akan melaksanakan meeting dengan fasilitas yang di berikan yaitu ruang meeting ber Ac Pena,Buku catatan (note pad),air mineral,in focus,papan tulis (white board),flip chart, dengan fasilitas kamar, makan, coffee break, dan ruang meeting.

Aktivitas - Aktivitas

a. Wisata Alam dan Petualangan Gunung Krakatau

Perjalanan wisata alam dan petualangan gunung Krakatau di tempuh dalam waktu + 6 jam dengan menggunakan speed boat dengan nahkoda yang berpengalaman dan pemandu, sepanjang perjalanan akan menikmati keindahan gugusan kepulauan (pulau segitiga, pulau sertung, dan pulau rakata atau pulau Krakatau purba) dan berlabuh di anak gunung Krakatau.

Dalam perjalanan kembali, tamu atau pengunjung dapat menikmati indahnya terumbu karang dengan beraktifitas berenang, snorkeling, atau memancing.

b. Kegiatan bersepeda

Rute aktivitas bersepeda dengan menyajikan pemandangan gunung dan laut, disekitar perkebunan, bukit kecil yang lokasinya tidak jauh dari resort, sepeda dan pemandu disediakan di Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort.

c. Kegiatan olahraga water spot dan permainan

Kegiatan olahraga yang dapat dilakukan Grand Elty Krakatoa Hotel and Resort yaitu Volley pantai dan Futsal pantai. Dan tersedia berbagai macam fasilitas water spot seperti Cano, banana boat, Jet sky, speed boat dan water ball. Selain kegiatan olahraga tersebut, tamu atau pengunjung juga dapat menikmati beberapa jenis permainan seperti ATV, Out bound (Monkey Swing dan flyingfox) dan permainan - permainan lain yang dikemas dalam bentuk tim building yang dapat memacu kekompakan peserta yang mengikuti permainan tersebut.

d. Swimming pool

Merupakan salah satu fasilitas yang bisa dinikmati pengunjung yang menginap maupun pengunjung biasa. Swimming pool (kolam renang) dengan harga tiket masuk Rp. 50.000 - pengunjung bisa mandi sepuasnya.

Koperasi

Merupakan suatu badan organisasi yang dimiliki oleh PT.KLTD Dengan Nama Koperasi Karyawan PT. KLTD Berbadan Hukum NO : 09/BH/KK/.7.1/VII/2001.Koperasi Karyawan PT.KLTD memiliki unit usaha yang terdiri dari unit simpan pinjam, unit usaha Drug store, unit usaha bahan bahan pokok kebutuhan hotel.

Job Deskripsi

1. Pimpinan

General manager adalah pimpinan tertinggi dalam sebuah hotel yang bertugas dan bertanggung jawab atas seluruh penyelenggaraan kegiatan hotel dan mengawasi kinerja bawahannya. Adapun penjabaran secara spesifik tugas general manager adalah seperti berikut :

- Memastikan mematuhi standar K3(kesehatan dan keselamatan kinerja) hotel sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- Melakukan pemeriksaan kegiatan pembelian dan pembukaan hotel
- Melakukan pengawasan terhadap pemilihan sdm dari pelatihan
- Mengatur tata dikelolanya transportasi untuk para tamu atau wisatawan yang datang menginap.

2. F&B Service

Food and Beverage service adalah departemen yang memberikan jasa pelayanan makan dan minum yang dikelola secara profesional dan komersial untuk memberikan kepuasan pelanggan serta mendatangkan keuntungan.

3. F&B Product

Food and beverage product adalah salah satu bagian divisi di hotel yang memiliki tugas menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi barang produk siap saji. mulai dari Appetizer, soup, main course dan desert untuk para tamu hotel.

4. Housekeeping

Housekeeping adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kerapihan, kebersihan dan kenyamanan seluruh hotel dengan tujuan agar para tamu bisa merasa nyaman selama menginap disana. Pengertian housekeeping lainnya adalah departemen khusus di sebuah hotel yang mencakup segala aktivitas memelihara kebersihan kamar, kelengkapan,. Keselamatan dan kelestarian lingkungan area hotel baik dalam hal administrasi maupun operasionalnya.

Pembagian Seksi Housekeeping department

Dalam departemen housekeeping masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi (Section) yang lebih spesifik sehingga tugas dan tanggung jawabnya bisa terfokus ke masing masing area hotel.

1. Public area section

Pada seksi ini mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kenyamanan, kerapihan, keindahan, dan kebersihan seluruh area umum

hotel yang ditujukan untuk kepentingan publik baik yang berada di area dalam gedung maupun di luar gedung.

Adapun area yang ditangani bagian public area section ini meliputi restroom, lobby, meeting room, restaurant, fasilitas karyawan hotel, fitness area,dll.

2. **Room Section**

Housekeeping yang bekerja di bagian seksi ini mempunyai tanggung jawab untuk menjaga kerapihan, kebersihan dan memeriksa kelengkapan kamar tamu, jadi bisa dikatakan bagian room Section inilah yang lingkup kerjanya sangat berhubungan dengan para tamu.

3. **Linen Section**

Bagian linen Section ini bertugas untuk mengelola sirkulasi dan bertanggung jawab untuk menyediakan linen hotel termasuk seragam karyawan.

4. **Laundry section**

Seksi ini bertugas untuk menyediakan linen - linen bersih yang nantinya digunakan untuk keperluan kamar, meeting room, restaurant,dll.

Disamping itu laundry section Juga harus membersihkan pakaian karyawan yang digunakan saat bekerja.

5. **Florist Section**

Seksi ini bertanggung jawab untuk merangkai dan menyediakan bunga-bunga segar untuk keperluan dekorasi, taman, keindahan dan estetika hotel agar lebih enak dipandang.

6. Gardener Section

Seksi ini bertugas untuk menjaga, merawat dan memelihara tanaman-tanaman yang berada di area Garden baik di dalam maupun luar hotel agar tetap tumbuh terawat dengan baik.

5. Front Office

Front office atau resepsionis atau staff kantor depan adalah area depan sebuah pusat informasi perusahaan dimana seorang atau sekelompok tamu tiba dan pertama kali bertemu atau berinteraksi dengan staf perusahaan. Staf front office ini akan menangani pertanyaan apapun yang ditanyakan oleh tamu, dan menempatkan mereka dalam kontak pertama dengan orang yang relevan di perusahaan tersebut.

Front office akan menerima pertanyaan yang diajukan oleh tamu atau pengunjung dan kemudian akan meneruskannya ke departemen terkait di perusahaan. Jika tamu atau pengunjung memiliki pertanyaan seputar penjualan atau pemasaran, maka Front Office akan menghubungi bagian pemasaran atau penjualan.

Tugas front office manager

- Menyeleksi, menempatkan, melatih dan mengevaluasi kantor depan

- Memastikan bahwa staf front office menguasai software yang digunakan oleh perusahaan terkait dengan layanan tamu atau pengunjung
- Menjaga dan melatih kedisiplinan staf front office dengan memberikan peringatan dan sanksi bagi mereka yang melanggar
- Meningkatkan produktivitas dan prestasi staff department front office dalam melayani pelanggan dan memberikan reward khusus bagi yang berprestasi
- Menjaga keharmonisan kerja dengan departemen sales dan marketing tentang upselling dan penanganan tamu secara khusus
- Menangani komplain tamu atau pengunjung yang tidak dapat disembuhkan oleh staf front office

Tugas Assistant front office manager

- Membantu pekerjaan front office manager, resepsionis, telepon operator, dan concierge
- Membuat jadwal kerja staff Front Office
- Membantu operasional di front office
- Mengarahkan atau mensupervisi pekerjaan resepsionis dan concierge
- Menangani keperluan tamu yang membutuhkan bantuan.

Tugas Head Receptions (front desk supervisor)

- Memimpin pelaksanaan kegiatan menerima tamu dan menjual kamar serta proses registrasi

- Mengatasi permasalahan yang terjadi di bagian front desk
- Mengatur tata cara penyambutan tamu, terutama tamu VIP
- Mengatur penggunaan material dan piranti administrasi front desk

Tugas resepsionis

- Menyambut tamu atau pengunjung yang datang di front desk dengan ramah dan sopan
- Membuat registrasi tamu
- Meng checkin kan tamu
- Mencatat dan menerima uang deposit yang diserahkan oleh tamu yang diserahkan oleh tamu yang menginap.

6 Sales & Marketing

Sales and marketing department adalah bagian yang bertugas melaksanakan pemasaran produk hotel, termasuk di dalamnya promosi. Dan penjualan produk hotel.

7. Security/Satpam

Security Department) merupakan departemen yang bertugas menjaga dan mengatur keamanan hotel serta melakukan pengamanan seluruh area Hotel dan ikut memantau kamar-kamar tamu, terutama yang dihuni agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan serta memantau keluar masuknya tamu di kamar hotel dan mengawasi tamu-tamu yang mencurigakan. Selain itu security juga harus memeriksa para karyawan

hotel “body checking” baik itu saat masuk kerja maupun saat pulang bekerja. Adanya security akan membuat tamu merasa aman dalam menginap di hotel.

Tugas Kepala Keamanan (Manajer Sec.)

- Mengadministrasikan dan meninjau operasi untuk memastikan lingkungan yang aman dan aman bagi karyawan, tamu, dan lain-lain.
- Menyarankan manajemen dalam meningkatkan dan melaksanakan kebijakan sesuai dengan keamanan dan peraturan negara.
- Menganalisis data dan laporan untuk Mengidentifikasi dan menentukan bagaimana membuat bangunan dan lahan yang aman dan aman.
- tambahkan metode untuk meningkatkan kebijakan keamanan, proses, dan praktik, dan merekomendasikan perubahan manajemen.
- Mengelola desain dan pengembangan pelatihan khusus untuk memantau petugas keamanan dan orang lain melalui keputusan keamanan dan tindakan.

Tugas Asisten Manager Keamanan

- Mengkoordinir, mengarahkan dan melaporkan kegiatan sehari-hari dari staf Keamanan & Keselamatan dalam perlindungan pengunjung, staf, pelanggan, dan properti saat tidak ada Security Manager.
- Mengelola Ruang Properti untuk item yang hilang dan ditemukan dan mengawasi disposisi dari item yang tidak diklaim.

- Assistant Security Manager membantu dalam perencanaan, koordinasi, dan mengarahkan program keamanan dan keselamatan untuk mengurangi kehilangan, parkir / kontrol lalu lintas, patroli dari properti fisik, penegakan patung dan peraturan hotel, inspeksi fasilitas, dan penyelidikan tindak pidana.
- Assistant Security Manager membantu dalam pengembangan dan pelaksanaan prosedur keamanan dan keselamatan; dijamin dengan keselamatan dan standar kesehatan, kebijakan dan prosedur, dan negara yang berlaku.
- melakukan tindak lanjut investigasi laporan kriminal dan pelanggaran standar keselamatan

Tugas Pengawas Keamanan

- Mengawasi secara teratur karyawan lain.
- Merencanakan jadwal kerja
- Mengajar dan menerapkan keselamatan di tempat kerja.
- Mendirikan prioritas keamanan patroli.
- Membantu Manajer Keamanan dalam Identifikasi daerah berisiko tinggi dan tindakan dimulai untuk mengurangi risiko risiko.
 - melakukan semua tugas-tugas seorang Satpam.
 - Ulasan pemanfaatan dan pemeliharaan keamanan.
 - Laporan harian dan periodik untuk pejabat hotel mengenai kegiatan.
- Tindakan yang telah ditentukan dan diberikan pertolongan pertama dalam kondisi darurat seperti kecelakaan.

- Membantu dalam pengembangan kebijakan keamanan dan prosedur.
Berkomunikasi dengan pengguna layanan tentang kebutuhan keamanan dan masalah.
- Memelihara dan merekomendasikan perubahan dan perbaikan dalam sistem pencatatan perangkat lunak untuk kegiatan petugas keamanan. Memerintahkan, memelihara dan mengeluarkan pakaian dan peralatan.

Penjaga Keamanan

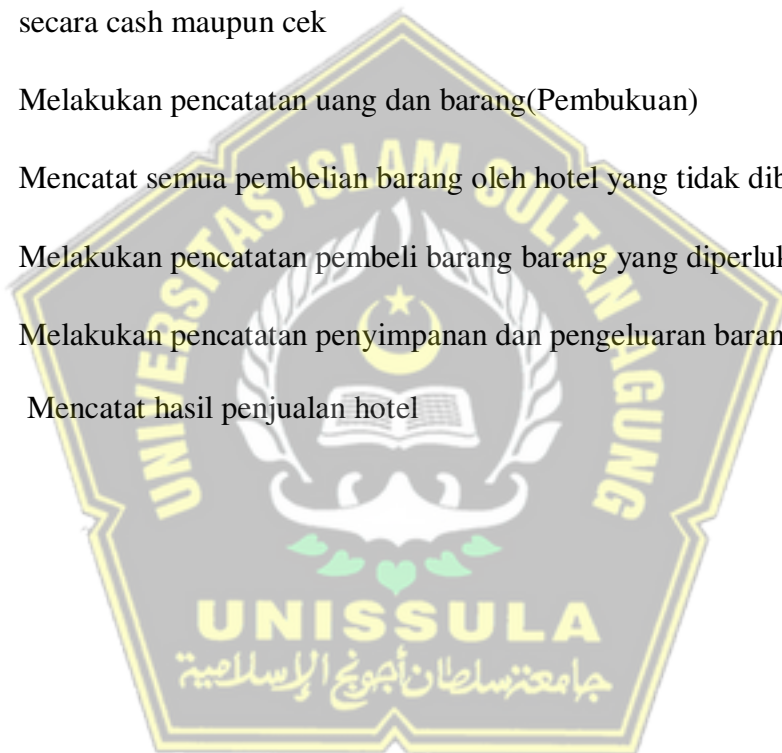
Secara langsung menyimpan dan mengatur keamanan hotel secara bergantian dengan petugas keamanan lain. Melaporkan segala kejadian / peristiwa yang terjadi di hotel ke security manager atau atasannya baik kehilangan ataupun penemuan barang tamu. Berjaga di pos keamanan hotel dan menyatukannya serta membantu keluar masuknya kendaraan yang masuk ke hotel baik milik tamu maupun staf hotel demi keselamatan dalam penyeberangan jalan.

8. Accounting Departemen/Bagian Keuangan

Accounting Department atau Bagian Keuangan adalah department yang bertugas untuk mencatat seluruh transaksi keuangan, dan membuat laporan keuangan hotel baik pemasukan dan pengeluaran. Accounting merupakan bagian terpenting yang terdapat di hotel karena pada bagian ini sangat berfungsi untuk mengawasi keuangan hotel yang keluar maupun yang masuk sebagai pendapat

Tugas

- Menerima dan melakukan pembayaran
- Menerima pembayaran cash (cash payment), melakukan pembayaran secara cash maupun cek
- Melakukan pencatatan uang dan barang(Pembukuan)
- Mencatat semua pembelian barang oleh hotel yang tidak dibayar cash
- Melakukan pencatatan pembeli barang barang yang diperlukan oleh hotel
- Melakukan pencatatan penyimpanan dan pengeluaran barang barang
- Mencatat hasil penjualan hotel



BAB III

IDENTIFIKASI MASALAH

3.1 Identifikasi masalah

Dalam pengelolaan suatu instansi maupun jasa penginapan, permasalahan merupakan suatu hal yang tidak bisa untuk dihindari. Namun keberadaannya mampu menjadikan evaluasi yang berguna sebagai pengelolaan lebih baik di kemudian hari. Permasalahan tersebut dapat muncul di berbagai aspek maupun aktivitas kegiatan yang dijalankan oleh suatu instansi. Tidak menutup kemungkinan di dalam penginapan Hotel seperti Grand Elty Krakatoan yang sudah profesional pun tidak dapat menghindari sebuah permasalahan. Dalam hal ini penulis memaparkan identifikasi permasalahan berdasarkan hasil wawancara dengan Merti Junita. di antaranya terjadinya masalah adanya komplain dari pengunjung Grand Elty Krakatoa.

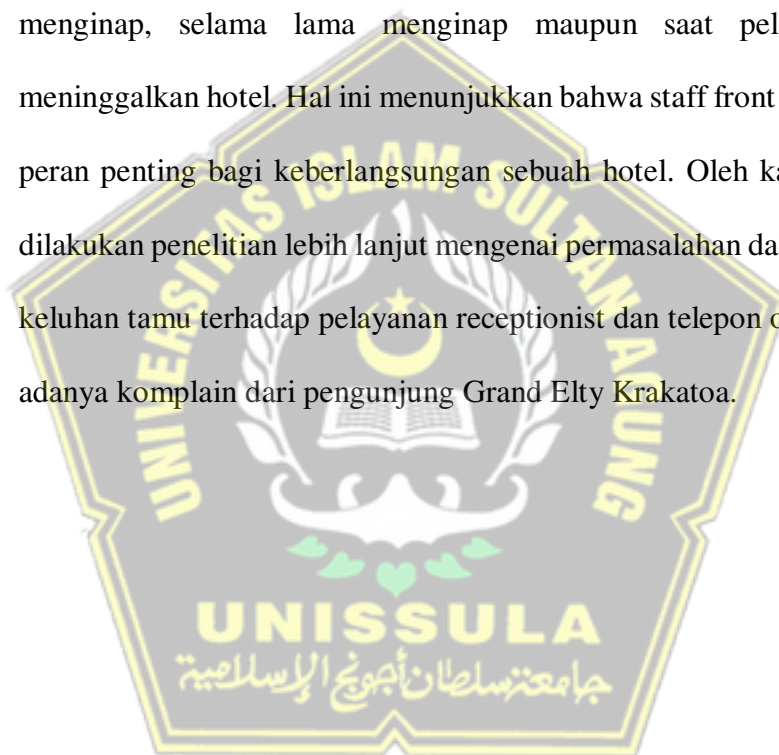
Sering terjadi komplain dari tamu terhadap layanan yang diberikan resepsionis adanya komplain tamu terhadap layanan yang diberikan resepsionis sering terjadi baik keluhan atas lambatnya pelayanan kepada tamu. selain itu sering terjadi komplain tamu terhadap keluhan atas kebersihan dan kerapihan kamar baik via telepon atau whatsapp dikarenakan kurangnya staff telepon operator yang menyebabkan tamu komplain. Berhubung banyak nya keluhan dan komentar tamu memberikan

keyakinan kepada manajemen apakah operasional berjalan dengan baik atau tidak. Maka dari itu, setiap keluhan tamu yang diterima dengan sigap dan cekatan petugas segera menginvest mencari jalan keluar nya untuk memberikan kepuasan kepada tamu dan memberikan reputasi hotel. Maka dari itu, apabila terjadi insiden yang tidak diinginkan, tamu akan diberi penjelasan Hal yang perlu diperhatikan oleh petugas apabila tamu mengalami keluhan, berikut adalah metode Handling Complaint:

1. Semua komplain yang masuk, petugas wajib menghandle dengan cara professional.
2. Semua komplain yang masuk diatasi dengan bijak dan baik ataupun memberikan solusi yang membuat tamu bisa menerima penjelasan petugas.
3. Petugas jangan menerima keluhan secara personal akan tetapi dengan cara professional.

Permasalahan terjadi akibat kurangnya sigap nya resepsionis dalam menanggapi komplek yang terjadi dan kurang staff resepsionis yang ada di grand elty krakatoa. padahal Peran telepon operator di hotel sangat berpengaruh untuk melancarkan operasional, berinteraksi dengan menggunakan telepon baik itu antar departemen maupun dengan tamu yang menginap. Oleh karena itu resepsionis section dan telephone operator harus dapat berkomunikasi dengan baik dan memahami apa yang di inginkan pelanggan dalam berkomunikasi.

Resepsionis memiliki peran penting karena terlibat langsung maupun tidak langsung dalam operasional hotel. Tanggung jawab memberikan kesan baik atau buruk kepada tamu hotel mengharuskan staf meja depan untuk waspada, akurat, dan siap sepenuhnya. Staff front desk di Hotel adalah memberikan pelayanan yang efisien, efektif dan maksimal dengan tetap mengutamakan kenyamanan dan kepuasan tamu, baik sebelum tamu menginap, selama lama menginap maupun saat pelanggan ingin meninggalkan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa staff front desk memiliki peran penting bagi keberlangsungan sebuah hotel. Oleh karena itu, perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan dalam mengatasi keluhan tamu terhadap pelayanan receptionist dan telepon operator yakni adanya komplain dari pengunjung Grand Elty Krakatoa.



BAB IV

KAJIAN PUSTAKA

4.1 Pengertian Hotel

Hotel adalah suatu badan usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang dikelola secara komersial, dengan menyediakan layanan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. memiliki nilai seni dan keindahan Darsono (2011)

4.2 Pengertian Resepsionis

merupakan bagian pusat yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktifitas tamu dihotel yang menangani proses check in maupun check out yang menjadi prinsip dalam menangani didepan. merupakan perwakilan atas dari kualitas sebuah hotel terhadap kesan pertama kali pada saat menyambut kedatangan tamu memasuki suatu hotel, dengan memberikan kesan atau impresi yang baik maupun sedikit kurang baik terhadap tamu.

4.3 peranan dan fungsi Resepsionis

Kantor Depan adalah cermin dar kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu saat memasuki suatu Hotel, untuk itu kesiapan, kesigapan, ketepatan serta kemampuan semua karyawan di bagian Kantor Depan dalam menjalankan fungsi tugas dan tanggung jawabnya sangatlah menentukan dalam memberikan impresi baik maupun kurang baik atau buruk pada para tamu Hotel sebelum para tamu tersebut mendapatkan pelayanan dan pengalaman yang lainnya saat mereka datang untuk menginap maupun tidak di suatu Hotel. Peranan resepsionis adapun sebagai berikut :

- 1 Menjadi pusat kegiatan hotel.
- 2 Menjadi tempat dimana para tamu mendapat pelayanan pada saat tiba, menginap, dan pada waktu akan meninggalkan hotel.
- 3 Menentukan tingkat pendapatan hotel.

Fungsi Front Office

- a. Menyewakan kamar tamu.
- b. Informasi pelayanan hotel
- c. Mengkoordinasi pelayanan tamu.
- d. Menyusun laporan status kamar.

4.4 Kepuasan tamu/konsumen

Definisi kepuasan ialah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi (Lovelock dan Wirtz, 2011:74).

4.5 Keluhan tamu/konsumen

Alasan pelanggan mengeluh pada umumnya adalah karena mereka merasa tidak puas atas jasa yang diberikan sehingga berakibat pada pelanggan yang menuntut atas ketidakpuasannya terhadap jasa yang diterima. Hal yang menyebabkan tamu tidak puas antara lain:

1. Pada saat menginap barang atau jasa tidak sesuai harapan dengan kenyataan yang dialami
2. Layanan selama proses menikmati penginapan tidak memuaskan.

Dalam menangani komplain, perusahaan harus mengucapkan terima kasih karena pelanggan yang komplain masih memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan perbaikan kedepan agar kesalahan yang telah dilakukan tidak terjadi lagi.

4.1.1 penanganan keluhan

Berdasarkan penelitian di atas menurut para ahli, alangkah baiknya penanganan keluhan tamu harus diselesaikan cepat dan sebaik mungkin.

Menurut Tjiptono (2017:35t1) terdapat empat aspek dalam menangani keluhan atau complain tamu, yaitu:

1. Empati terhadap pelanggan yang marah marah
2. Kecepatan dalam penanganan keluhan.
3. Kewajiban atau keadilan dalam memecahkan permasalahan atau keluhan.

4. Kemudahan bagi konsumen terhadap perusahaan dalam rangka menyampaikan komentar, saran, kritik, pertanyaan maupun keluhan merupakan faktor krusial yang harus dipertimbangkan secara cermat

4.1.2 Telepon Operator

Pengertian telepon operator Menurut Hartini (2011: 1), telepon operator didefinisikan sebagai salah satu departemen penerimaan hotel dengan fungsi yang sama sebagai staf informasi, penerimaan, reservasi, pelayanan barang dan kasir meja depan. Di hotel, telepon adalah kunci pertumbuhan bisnis. Oleh karena itu, Pengelolaan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh departemen khusus yang disebut operator telepon. Operator telepon harus dapat melindungi citra perusahaan dan membantu meningkatkan citra hotel di mata tamu. Menurut Hartini (2011: 1), layanan komunikasi yang biasanya disediakan oleh hotel atau operator telepon adalah

- A. Menerima panggilan masuk.
- B. Menanggapi panggilan keluar
- C. Menyediakan layanan pengiriman dan penerimaan
- D. Menyediakan layanan akses Internet (kabel atau soket).
- E. Silakan bangun layanan.
- F. Memberikan Layanan Informasi

- G. Menyediakan layanan pemutar film dan musik untuk ruang tamu Musik di area umum hotel.
- H. Menyediakan layanan komunikasi hotel . Menanggapi panggilan darurat dan ancaman telepon (panggilan darurat)
- I. Hotel mengelola pesan teks dan mengatur parkir melalui speakerphone di hotel.

Tanggung jawab operator telepon Menurut Bagyon (2012:101), operator telepon adalah petugas yang berperan dalam setiap operasi atau tindakan darurat (emergency event). Tugas manajemen darurat ini sangat penting. Jadi pihak berwenang harus benar-benar bertanggung jawab dan bisa tetap tenang dalam menghadapi keadaan darurat. Menerima dan meneruskan pesan juga merupakan tugas penting dari operator telepon. Kesalahan menerima dan mengirim Berita bisa mengecewakan tamu.

4.1.3 Manajer Telepon Operator

Menurut Bagyon (2012: 104), tugas utama seorang supervisor telepon adalah untuk mengawasi operasi departemen telepon dan memastikan bahwa semua panggilan ditangani secara efisien dan sopan.

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

Mengikuti:

- 1) Pastikan telepon bekerja sebentar-sebentar dari waktu ke waktu.
- 2) Memastikan bahwa semua standar dan prosedur dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Menurut Andriani (2012: 1), perangkat fisik yang dapat digunakan operator telepon adalah switchboard, telepon, headset, komputer, meja operator, kursi operator, kotak peralatan, papan tulis, televisi, mesin faks, mesin fotokopi. mesin fotokopi, kotak isian, Automatic Branch Changer (PABX) khusus, atau Pertukaran industri manual pribadi (PMBX), set sistem video dan audio memberi. Semua peralatan di ruang operasi Ini adalah perangkat lunak dan beberapa perangkat keras termasuk hotline darurat, sistem alarm, sistem panggilan, fungsi telepon, daftar kamar dan sistem penerimaan.

Peralatan yang digunakan oleh operator telepon Menurut Darson (2011:26), ada beberapa jenis peralatan yang digunakan oleh operator telepon, antara lain:

- A. Private Automatic Branch Switchboard (PABX) adalah sistem node yang terhubung langsung tanpa melalui operator,
- B. Private Manual Branch Exchange (PMBX) adalah add-on yang bergantung pada operator. Perlengkapan lain yang termasuk dalam kendaraan ini adalah timer, sound system, recorder, rak informasi dan

C. Private Branch Exchange (PBX) adalah bursa yang terhubung ke bursa publik melalui satu atau lebih jalur saluran ini kemudian dihubungkan ke saluran telepon yang berbeda di hotel dan saluran yang menghubungkan ke departemen.



BAB V

METODE PENGUMPULAN DAN ANALISIS DATA

5.1 Metode Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan salah satu tahapan yang begitu penting dalam penelitian. Teknik pengumpulan data yang benar akan menghasilkan data yang memiliki kredibilitas tinggi, dan begitu juga sebaliknya. Oleh karena itu, tahap ini tidak boleh salah dan harus dilakukan dengan benar sesuai prosedur penelitian.

Dalam pengumpulan data jika terjadi kesalahan bisa berakibat fatal, yaitu data yang disajikan tidak credible, sehingga penelitian tersebut tidak bisa dipertanggungjawabkan. Data merupakan bagian terpenting dalam sebuah

penelitian. Selain itu, pencatatan daftar kebutuhan dari perangkat lunak, perangkat keras, administrasi, dan kebutuhan lainnya juga penting dalam penulisan Business Cases Report ini.

Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai Grand Elty Krakatoa Nirwana Resort yang berjumlah 2 (dua) orang yang terdiri dari senior supervisor sebanyak 1 (satu) orang yaitu ibu Merti Junita dan bapak Burhani, selaku HRD Grand Elty Tourism Development Corporation juga staff unit front office

Adapun metode - metode yang digunakan untuk pengumpulan data - data adalah sebagai berikut.

A. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara dialog langsung atau mengajukan pertanyaan langsung. Dalam metode wawancara ini peneliti melakukan wawancara langsung kepada senior supervisor yaitu ibu Merti Junita dan bapak Burhani selaku HRD Grand Elty Tourism Development Corporation mengenai sesuatu yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Metode wawancara yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung maupun tidak langsung.

B. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian dan pencatatan untuk melihat lebih dekat kegiatan yang dilakukan, dalam metode observasi ini

penulis mengamati langsung mengenai bagaimana proses kerja di grand elty Tourism Development Cooperation dalam bidang Front Office meliputi reservation dan telepon operator dalam menunjang kelancaran operasional prosedur di Grand Elty Krakatoa.

C. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data mengenai hal - hal atau variabel yang berupa catatan, fasilitas yang ada di grand elty, jenis- jenis kamar yang ada di grand elty Tourism Development Cooperation dan lain sebagainya. Dalam metode dokumentasi ini data yang penulis kumpulkan adalah dokumen - dokumen panduan kerja dan lain sebagainya mengenai Grand Elty Krakatoa Tourism Development Cooperation daerah Lampung Selatan .

5.2 ANALISA DATA

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode kualitatif. Dalam metode kualitatif ini, penulis yang menjadi instrumen dalam pembuatan Business Cases Report dan analisis dilakukan secara terus menerus dari awal pembuatan hingga analisa data.

Metode kualitatif adalah metode yang berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut persektif peneliti sendiri. Penelitian yang

menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk memahami objek yang diteliti secara mendalam (Henricus Suparlan et,al,2015)

Penelitian deskriptif adalah penelitian yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi pada masa sekarang (soendari,2012)

Dari penjelasan diatas dapat dijelaskan bahwa deskriptif kualitatif adalah suatu metode penelitian yang bergerak pada pendekatan kualitatif yang diawali dengan proses atau peristiwa penjas yang akhirnya dapat ditarik suatu Generalisasi yang merupakan sebuah kesimpulan dari proses atau peristiwa tersebut (Nurmalasari & Erdiantoro, 2020)

Dalam analisis data yang sudah dilakukan, penulis menggunakan komponen - komponen sebagai berikut.

Reduksi data, yaitu merangkum, memilih hal - hal pokok, memfokuskan pada hal - hal yang penting, dan mencari tema serta polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya dan mencari apabila diperlukan. Temuan yang dipandang asing, tidak dikenal, dan belum memiliki pola, maka hal itulah yang dijadikan perhatian karena penelitian kualitatif bertujuan mencari pola dan makna yang tersembunyi dibalik pola dan data yang nampak.

Display data, yaitu data yang sudah direduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data sebagai sekumpulan informasi

tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data digunakan untuk lebih meningkatkan pemahaman kasus dan sebagai acuan mengambil tindakan berdasarkan pemahaman dan analisis sajian data.

Pengambilan keputusan, yaitu penarikan kesimpulan dari hasil penelitian untuk menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisis data. Pengambilan keputusan disajikan dalam bentuk deskriptif objek penelitian dengan berpedoman pada kajian penelitian . Pada awalnya pengambilan keputusan bisa belum jelas.



6.1 Analisis Masalah

Menurut Robert J. martin Reseptionist adalah orang yang bertugas pertama kali menyambut tamu dan memberi salam kepada setiap tamu yang datang ke hotel .dan mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap dipakai oleh tamu atau permintaan tamu dan memberikan informasi kepada tamu tentang fasilitas apa saja yang disediakan oleh hotel kepada

tamu. Di sini keberadaan resepsionist sangat penting bagi perhotelan karena merupakan salah satu bentuk peranan penting bagi pengunjung. Namun, di dalam Grand Elty Krakatoa masih ada terjadinya keluhan terhadap pelayanan resepsionis tentunya hal ini akan berdampak buruk bagi kedua belah pihak baik dari Grand Elty Krakatoa maupun pengunjung.

ditemukan sebanyak 35 keluhan ditujukan kepada resepsionis. Keluhan tamu disebabkan karena banyak hal, menurut Gonies (2013) ada lima dimensi penyebab keluhan tamu yaitu tanggungjawab, pertolongan dari petugas, ketersediaan produk, harga pembayaran dan sikap petugas. berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis hanya berfokus pada 23 tamu yang mengeluh. Hal ini dikarenakan keluhan yang paling signifikan dengan pelayanan resepsionis adalah keluhan pada aspek pelayanan dan aspek sikap petugas. Berikut ini data keluhan tamu pada Grand Elty Krakatoa mengenai pelayanan resepsionis ;

Aspek keluhan	Penyebab keluhan	Jenis keluhan	jumlah	Kebijakan yang diberikan

Pelayanan (complaint)	Tentang kebersihan kamar	Tamu mengeluh karena kamar bau asap rokok	5 orang	memeriksa ruangan terlebih dahulu dan jika sudah dicek kami mengganti kamar dengan kamar yang baru juga menambah kanvoucher breakfast
Pelayanan (complaint)	Tentang fasilitas yang ada dikamar	Kran air tidak berfungsi dengan baik	4 orang	Meminta maaf kepada tamu lalu mengganti kamar dengan yang baru
Pelayanan (complaint)	Ketersediaan produk	Tamu mengeluh karena harga kamar yang tidak sesuai	5 orang	-menjelaskan kepada tamu dengan baik mengenai harga kamar dengan travel agent berbeda - kemudian menyarankan tamu untuk membooking kamar melalui travel agent dan memberikan free tiket sepeda selama 1jam
Pelayanan (complaint)	Pertolongan resepsionis	Tamu komplek karena lambatnya pelayanan yang diberikan	5 orang	-meminta maaf atas keterlambatan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen lalu

		resepsionis kepada tamu		memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu
Complaint (sikap)	Sikap petugas	Sikap petugas yang kurang ramah	4 orang	Meminta maaf atas ketidaknyaman yang telah didapatkan oleh tamu terhadap pelayanan yang diberikan dan akan melakukan pelayanan dan sikap lebih baik lagi, selain itu juga biasanya memberikan voucher breakfast kepada tamu

berdasarkan keterangan diatas menunjukkan bahwa keluhan tamu pada aspek pelayanan yang banyak terjadi adalah keluhan mengenai ketersediaan produk Selain itu, keluhan yang terjadi mengenai tanggung jawab resepsionis. dalam menjalankan operasionalnya, petugas resepsionis harus bekerja sesuai dengan Standard Operating

Keluhan juga akan berdampak buruk bagi kelangsungan hotel apabila sering terjadi komplain dari pengunjung. Sering terjadi dalam layanan jasa seperti Hotel Akibat adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan, komplain pelanggan adalah hal yang wajar, bagi perusahaan, sehingga suatu perusahaan seharusnya menyambut baik komplain. Penanganan komplain yang efektif justru akan dapat meningkatkan

loyalitas pelanggan terhadap perusahaan tersebut. Tetapi penanganan komplain yang jelek akan mengakibatkan pelanggan bisa berpindah ke hotel lainnya apalagi sekarang ini tingkat kompetisi bisnis hotel sangat tinggi. Perlu disadari oleh perusahaan, bahwa setiap komplain yang diterima dari pelanggan merupakan indikasi pelanggan tersebut masih akan tetap setia. Sudah seharusnya setiap komplain yang disampaikan oleh para pelanggan yang mempunyai problem, disambut dengan ucapan terima kasih oleh front-line staff. Perusahaan wajib berterimakasih karena komplain memberikan kesempatan kepada perusahaan untuk melakukan penyempurnaan

Tamu yang telah kecewa terhadap pelayanan kemudian tidak melakukan komplain. tamu model ini yang perlu diwaspadai karena umumnya tamu model begini tidak akan pernah kembali menggunakan hotel pelayanan jasa tersebut. Selain itu akan menimbulkan terjadinya dampak domino yang lebih hebat, dimana tamu tersebut cenderung akan membicarakan kejelekan hotel itu kepada orang lain dan bahkan menyarakankan agar orang lain tidak mencoba-coba menggunakan hotel lain. Untuk itu front-liner staff perlu sekali memahami bahwa penanganan pelayanan tamu adalah hal utama untuk menghindari komplain dan menghindari suatu layanan yang buruk. Namun, memang suatu komplain tidak bisa dihindari. Oleh karena itu perlu kiat-kiat penanganan komplain. Berikut beberapa kiat dalam menangani komplain pelanggan.

Dalam menangani komplain adalah mengucapkan “maaf” setelah mengatakan kata “terimakasih.” Pada umumnya, setelah kata ini, emosi

pelanggan yang komplain pastilah reda. Sekali lagi, tanpa disertai sikap yang benar-benar berorientasi pelanggan, tidaklah mudah mendidik karyawan untuk melakukan hal ini dengan tulus. Yang lebih sering terjadi adalah reaksi spontan untuk bertahan dan membela diri. Ini terutama terjadi bila standar layanan terhadap penanganan komplain tidak jelas. Ini juga bisa terjadi, bila karyawan tidak memiliki empowerment atau front-line staff ragu-ragu siapa sesungguhnya yang menjadi atasannya, pelanggan atau manajemennya. Penanganan komplain akan lebih efektif apabila kemudian front-line staff mampu mencari informasi dari pelanggan. Hal ini penting sebagai dasar untuk memberikan solusi yang tepat. Selain itu, informasi yang diperoleh akan sangat berguna bagi perusahaan untuk memperbaiki standar layanan atau langkah-langkah perbaikan secara internal di masa mendatang. Pelanggan yang sudah mulai reda kemarahannya, biasanya cukup mudah untuk diminta informasi lebih lanjut. Setelah itu, pelanggan biasanya akan minta kepastian bahwa perusahaan tidak akan melakukan hal ini lagi. Jadi, kata “terima kasih”, “maaf”, perlu diikuti, ” kami berjanji hal tersebut tidak terulang lagi”. Yang paling penting dari semua kiat ini adalah langkah kongkret terhadap penanganan komplain dan harus dilakukan secepat mungkin.

6.1 Pembahasan

Metode yang digunakan dalam penulisan laporan ini yaitu menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif karena permasalahannya cukup kompleks dan ingin memahami situasi secara

mendalam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan laporan magang MBKM di Grand Elty Krakatoa ialah observasi dan wawancara. Mengamati sekiranya permasalahan yang dimiliki Grand Elty Krakatoa sekaligus melakukan wawancara dengan Merti Junita selaku dosen supervisor penulis untuk menjelaskan permasalahan yang sedang dihadapi.

Keberhasilan hotel dapat dilihat dari banyaknya tamu yang menginap atau menggunakan fasilitas – fasilitas hotel. Dapat dilihat juga cara dan pelaksanaan Public Relation Departement dapat dikatakan sebagai ujung tombak dari perusahaan / hotel. Karena seperti yang telah penulis diatas jelaskan, sedikit banyaknya tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas di Grand Elty Krakatoa tergantung bagaimana seorang Public Relation dan Marketing juga front line staff menginformasikan dan mempromosikan kepada public. Oleh karena itu, permasalahan seperti keluhan tamu terhadap pelayanan resepsionis dan juga mengenai keluhan sikap petugas resepsionis. Spesifik keluhannya seperti: kamar yang dipesan tamu adalah suite room namun petugas resepsionis mengalokasikannya pada standard room, upgrade room yang sudah dijanjikan dibatalkan, kamar yang dipesan tidak tersedia saat check-in, petugas resepsionis memberikan kamar dengan kulkas yang rusak kepada tamu saat check-in. Keluhan tersebut berdampak pada hilangnya kepercayaan tamu terhadap produk yang dijual hotel. Upaya yang seharusnya dilakukan petugas resepsionis dalam menangani keluhan

tersebut adalah memberikan upgrade room dengan harga yang sesuai kamar yang telah dipesan tamu. untuk meningkatkan pelayanan pada petugas resepsionis dalam melayani tamu agar keluhan yang berulang bisa diminimalisir yaitu Petugas resepsionis diharapkan bisa meningkatkan pelayanannya dalam melayani tamu dengan cara mengikuti refreshment training yaitu pelatihan untuk penyegaran (refresh). Pelatihan ini diharapkan mampu untuk membuat petugas Front Office mampu memeberikan penanganan pelayanan yang baik untuk diberikan kepadtamu. Front Office Manager diharapkan mampu untuk melakukan monitoring terhadap pelatihan mengenai kinerja petugas resepsionis yang belum sesuai SOP dengan cara selalu mengevaluasi hasil dari segala pelatihan yang diberikan kepada petugas resepsionis , sehingga berdasarkan hasil evaluasi, Front Office Manager bisa mengetahui prosedur mana yang harus ditingkatkan penerapannya oleh petugas resepsionis dalam melayani tamu mulai dari pre-arrival, arrival, stay, sampai dengan departure. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan di Grand Elty Krakatoa Penulis merekomendasikan solusi yakni:

Permasalahan	Solusi
Adanya komplain pengunjung	<p>Salah satunya adalah memberikan pelatihan ketat kepada para petugas hotel terkait kualitas pelayanan mereka dengan cara responsive atau cepat tanggap terhadap permintaan tamu . cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan resepsionis yaitu :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1 standar operasional prosedur (sop) diusahakan untuk diterapkan agar pekerjaan berjalan sesuai dengan tugas masing-masing 2 melakukan training untuk membagikan informasi terkait dengan hal pelayanan agar semua staff mengetahui informasi – informasi terbaru 3. mengingatkan staf,khususnya resepsionis untuk selalu disiplin dan memperhatikan grooming. <p>- guest comment yaitu media yang digunakan manajemen hotel untuk evaluasi terhadap operasional hotel supaya dapat menciptakan pelayanan prima berbentuk kartu yang berada dikamar tamu .media ini yang baik untuk memberikan saran serta kritik tamu kepada hotel seperti halnya : perbaikan fasilitas hotel,pelayanan karyawan,atau adanya promosi yang menarik untuk pelanggan baru. Dengan adanya komplek harus segera di minimalisir dengan melakukan pekerjaan yang cekatan dan seefektif mungkin,serta sebelum melakukan pekerjaan sebelum shift biasanya karyawan front office</p>

	<p>melakukan evaluasi kinerja staff terlebih dahulu untuk over shift dan menyampaikan hal yang belum diselesaikan oleh shift sebelumnya untuk memaksimalkan kinerja shift selanjutnya.</p>
	<p>Evaluasi kinerja dilakukan setiap sebelum memulai shift kerja, dan seminggu sekali dengan melaporkan masalah – masalah yang telah terjadi kepada supervisor. Supervisor biasanya akan memberikan solusinya juga mengevaluasi individu sebelum bekerja. Bertujuan untuk memperbaiki kinerja tim maupun individu agar pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat maksimal.</p>

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa front office mempunyai peran penting terhadap tingkat kepuasan tamu, dimana petugas front office sudah berusaha memberikan pelayanan terbaik dan maksimal namun tidak dapat dipungkiri bahwa masih terdapat kendala seperti fasilitas kamar, kesalahpahaman tipe kamar, serta kurang cepat nya petugas front office dalam memberikan informasi kepada department lain.

no	Keterangan	Saran
----	------------	-------

1	<p>Apa saja upaya yang perlu dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan front office</p>	<p>Perlu mengevaluasi kinerja para staff setiap harinya, memilih staff yang memiliki attitude yang baik, perlu mengadakan program pelatihan staff mengenai service excellent, serta menjalin hubungan yang baik dengan departemen lain</p>
2	<p>Apakah menjaga standart pelayanan sesuai standart operasional itu penting</p>	<p>Dalam kondisi tertentu tidak memungkiri jika seringkali petugas sedikit lalai dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional</p>
3	<p>Apakah petugas front office sudah melakukan service excellent terhadap tamu</p>	<p>Dalam kondisi tertentu kadang tidak bisa memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu dikarenakan adanya fasilitas yang kurang mendukung serta adanya komunikasi yang agak kurang lancar antar department lain.</p>

Terdapat ketidak sesuaian mengenai pemberian service excellent kepada tamu.

Ditemukan petugas front office pada saat kondisi tertentu memberikan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar operating prosedur. disebabkan oleh beberapa factor seperti fasilitas penunjang, ketidaksesuaian staff yang incharge, dan attitude staff yang perlu untuk ditingkatkan. hal ini berdampak pada ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan, sehingga membuat tamu merasa kurang

nyaman ketika menginap. Namun hal itu terjadi disaat kondisi sedang ramai saja. untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan perlu melakukan strategi dalam memberikan pelatihan terhadap staff front office mengenai service excellent, memberikan motivasi kerja kepada staff atau pegawai lama agar tidak jenuh dengan pekerjaannya, serta memperbaiki fasilitas penunjang front office terutama untuk meningkatkan pelayanan dan kepuasan kosumen.



BAB VII

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kegiatan program magang MB-KM pada Grand Elty Tourism Development Coorporation tentang peran resepsionis section dengan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional serta meningkatkan kepuasan tamu dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Resepsionis memegang peranan penting dalam tugas dan tanggung jawabnya kepada Grand Elty Tourism Development Company. Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, selain itu resepsionis harus memberikan pelayanan yang baik dan ramah terhadap para tamu hotel dan sigap dalam menanggapi keluhan yang terjadi.
2. Etika operator telepon memainkan peran yang sangat penting dalam bisnis perhotelan. Etika yang baik dan benar saat menerima telepon, suara dan nada mempengaruhi tingkat pelayanan tamu di hotel, etika petugas telepon dalam pelayanan relatif lancar, namun peran telepon anggota perlu ditingkatkan agar tamu lebih nyaman.
3. Faktor pendukung utama operator telepon meliputi peralatan dan tenaga yang memadai. Jika kedua faktor ini saling lepas, maka operasional operator selular dapat berjalan dengan lancar. Ini berarti bahwa peralatan lengkap harus mencakup pekerja. (Pengguna) dapat mengoperasikan semua peralatan dengan benar dan nyata menghadapi segala kendala dalam pelayanan Penerimaan telepon pada dasarnya untuk memahami

kepada setiap tamu atau karyawan hotel sehubungan dengan pemberian informasi apa pun yang baik dan benar.

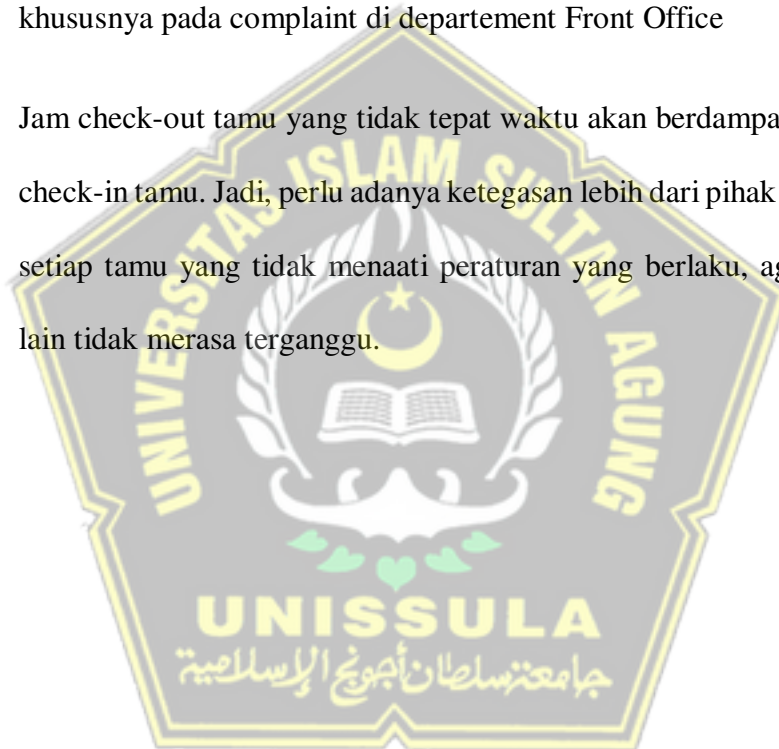
7.2 Rekomendasi

Adapun saran yang dapat penulis sampaikan dalam membantu kinerja pelayanan Telephone Operator untuk meningkatkan pelayanan di Grand Elty Tourism Development Cooperation adalah sebagai berikut :

1. Salah satu peran operator dalam mendukung kelancaran sebuah hotel adalah memberikan kemudahan bagi para tamu untuk mengetahui tarif kamar, fasilitas, dan apa yang sedang terjadi di hotel pada saat itu. telepon operator juga memudahkan untuk terhubung dengan staf hotel karena pekerjaan telepon dapat dibatasi dan tugas lainnya dapat ditangani secara tatap muka, juga berperan aktif dalam menjual Layanan Pelanggan melalui telepon dan kata-kata yang baik dapat menarik pelanggan ke hotel , sehingga perlu memiliki lebih banyak keterampilan komunikasi Selain itu, operator telepon juga perlu menambah staf karena saat ini hanya memiliki satu karyawan dan dapat menghambat pendapatan saat karyawan dipekerjakan Pertukaran telepon tidak tersedia.
2. Di stasiun operasi, perlu untuk tetap tenang agar tidak mengganggu. Konsentrasi operator telepon dalam pengelolaan panggilan telepon.
3. Dalam penanganan keluhan tamu yang harus di perhatikan dengan baik adalah memaksimalkan kembali kinerja para petugas hotel dalam

melayani tamu dengan baik. Selalu tetap fokus pada saat proses check in sedang berlangsung. memberikan penjelasan dan pelatihan kepada karyawan kantor depan berupa pelatihan training secara berkala untuk para karyawan dan juga agar selalu menghimbau untuk menetapkan kualitas pelayanan agar tetap stabil atau bahkan meningkat jauh lebih baik lagi, sehingga mengurangi terjadinya keluhan yang berulang kali dari para tamu khususnya pada complaint di departement Front Office

4. Jam check-out tamu yang tidak tepat waktu akan berdampak pada kinerja check-in tamu. Jadi, perlu adanya ketegasan lebih dari pihak hotel terhadap setiap tamu yang tidak menaati peraturan yang berlaku, agar tamu yang lain tidak merasa terganggu.



BAB VIII

REFLEKSI DIRI

8.1 Hal Positif Perkuliahan yang Bermanfaat terhadap Pekerjaan

Selama Magang

Selama melakukan kegiatan magang di Grand Elty Krakatoa saya merasa ilmu yang saya peroleh selama perkuliahan sangat bermanfaat serta berguna, seperti pembelajaran saya yang berkaitan dengan administrasi serta operasional. Berbekal dengan kemampuan bekerja sama dalam tim yang saya peroleh ketika melakukan kegiatan keorganisasian membuat saya menjadi lebih mudah untuk bekerja sama dengan orang lain. Selain itu, bekal ini membuat saya menjadi lebih mudah bersosialisasi dengan pegawai yang ada di Grand Elty Krakatoa

Pendidikan islami dan karakter yang saya diperoleh selama perkuliahan menjadi bekal saya dalam berkomunikasi dengan baik serta sopan santun terhadap para pegawai dalam instansi. Saya belajar bagaimana cara menyelesaikan permasalahan yang dihadapi selama magang. Serta mengajarkan saya untuk membuat saya bersikap adil. Amanah menjadikan saya selalu berpegang teguh dan bersungguh sungguh ketika memegang sebuah kepercayaan.

8.2 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Soft-Skill Mahasiswa

Aktivitas magang di Grand Elty Krakatoa telah memberikan banyak pengembangan *soft skill* salah satunya selama aktivitas magang kemampuan berfikir saya dapat meningkat serta beradaptasi dengan lingkungan yang baru selain itu, saya juga belajar bagaimana cara menghadapi persoalan yang terjadi dalam sebuah pekerjaan, ialah dengan sabar serta teliti dalam mengatasi permasalahan maka solusi dapat muncul seiring berjalannya waktu.

Selama magang saya juga belajar bagaimana berkomunikasi dengan baik. Karena selama proses magang saya harus berinteraksi langsung dengan staff di Grand Elty Krakatoa. Berbagai peluang dan pengalaman yang saya peroleh selama magang menyadarkan saya akan hal ini dan berpikir bahwa masih banyak talenta yang perlu disempurnakan, terutama *soft skill*, untuk mengisi kekosongan yang masih ada, seperti kurangnya ketelitian dalam melakukan pekerjaan.

8.3 Manfaat Magang terhadap Pengembangan Kemampuan Kognitif

Mahasiswa

Aktivitas magang mampu mengembangkan kemampuan kognitif saya. Seperti kemampuan berbicara saya yakni bagaimana berbicara dengan sopan dan baik kepada pengunjung. Selain itu saya belajar untuk memperhatikan serta meningkatkan kefokusannya selama proses magang. Apabila, ketika proses perkuliahan saya terkadang tidak fokus dengan apa

yang sedang dibahas, dikarenakan akibat yang diterima hanya ditanggung oleh saya sendiri sehingga menjadikan saya dalam proses magang, untuk berusaha lebih fokus karena saya menyadari ketika ada suatu kesalahan dari saya, maka Grand Elty Krakatoa yang akan dirugikan.

Proses magang tersebut mengajarkan saya untuk berpikir lebih luas, saya diajarkan untuk tidak melihat sesuatu hanya dari satu sudut pandang saja, agar nantinya saya dapat menghasilkan ide-ide baru dan pengalaman-pengalaman baru. Kemampuan berpikir besar menghasilkan ide-ide yang kuat dan berdampak besar .

8.4 **Kunci Sukses Bekerja Berdasarkan Pengalaman Magang**

Selama magang saya mendapatkan berbagai pengalaman dan manfaat yang dapat diperoleh dari magang ini. Sebuah tesis yang saya ambil dari magang adalah bahwa kunci sukses dalam bekerja, sukses dalam bekerja membutuhkan tanggung jawab yang besar serta kecepatan dan ketelitian dalam bekerja agar proses kerja dapat diselesaikan dengan baik. Inilah hasil yang dapat saya capai selama magang, baik dalam proses magang maupun dalam interaksi saya dengan pekerja.

8.5 **Rencana Pengembangan Diri, Karir serta Pendidikan Mahasiswa**

Kegiatan pelatihan membuat saya berpikir tentang persiapan yang cermat untuk masa depan yang saya jalani. Saya memiliki rencana untuk

selalu mengembangkan diri melalui kegiatan online yang bisa saya ikuti, misalnya saya mengikuti pelatihan digital marketing, pelatihan manajemen Microsoft atau backup analisis data. Kemampuan ini saya latih untuk mendukung cita-cita yang ingin saya capai yaitu menjadi PNS.



Daftar pustaka

Sihite, Richard, 2000, Front Office (Kantor Depan), SIC, Bandung. Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia no PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang standart usaha hotel: Jakarta 27 September 2013

Bungin dan, Burhan. (2008). Analisa Data Penelitian Kualitatif . Jakarta: Prenada Media Group. Aryani D dan Rosinta F. (2010). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol.17.No2. Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar-dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset

Bagyono. 2007. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung

Dewi, N. W. P. S., & Purnomo, B. (2014). Pengaruh Kualitas Resepsionis Terhadap Tingkat Pelayanan Informasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Tamu di Wapa. Jurnal Pariwisata Indonesia, 10(1), 24-42.

Mardalis, A. (2006). Meraih loyalitas pelanggan. Benefit: Jurnal Manajemen dan Bisnis, 9(2), 111-119.

Sugiarto, E. (1996). Hotel Front Office Administ. Endar Sugiarto. Gramedia Pustaka Utama.

Handoko, B. (2017). Pengaruh Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Titipan Kilat JNE Medan. Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis, 18(1), 61-72.

Huda, N., & Devitra, J. (2021). Sistem Informasi Penggajian Berdasarkan Absensi Berbasis Web Pada PT. Catur Sentosa Anugerah Jambi. Jurnal Manajemen Sistem Informasi, 6(4), 497-513.

Irfal, I., & Meirafina, A. (2022). Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 4(2), 52-57.

Riski, G. A. A. (2019). Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak-Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36-44

Tarmizi, R., Selvyana, M., & Purnomo, A. (2010). Pengendalian Biaya dalam Hubungannya dengan Akuntansi Pertanggungjawaban (Studi Kasus pada Hotel Indra Puri di Bandar Lampung). *Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 1(1), 95-108.

Office. Jakarta: Kesaint Blanc. Tjiptono Fandy dan Ujan Sumarwan. (2017:351). *Strategi Pemasaran dalam Perspektif Perilaku Konsumen*. Bandung: PT IPB Press.

Gumay, A.S., & Hermani, A.D.S. (2018). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Kinerja Karyawan PT. EURO Management Indonesia. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 7 (2), 68-77.

Kimiawan, T.O.S. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. *Jurnal Oratio Directa*, 2 (2), 330-345.

Mangkunegara, A.P. (2012). *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Bandung: PT Revika Aditama.

Ngalimun. (2018). *Komunikasi Interpersonal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
Nurdin, Ali. (2020). *Teori Komunikasi Interpersonal*. Jakarta: Gramedia.

LAMPIRAN 1 : IDENTITAS PESERTA MAGANG