

## **TUGAS POKOK OPERATOR *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI**

**Oleh : Widya Astuti**

[widyaastuti3099@gmail.com](mailto:widyaastuti3099@gmail.com)

**Pembimbing: Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si**

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

### ***ABSTRACT***

*This study aims to find out how the Main Duties of Front Office Department Operators at Grand Rocky Hotel Bukittinggi. This study discusses the main duties of a telephone operator, starting from what are the duties of a telephone operator in general at Grand Rocky Hotel Bukittinggi, SOPs in becoming a telephone operator and which are the main tasks of telephone operators, both handling telephone requests, handling telephone calls, and handling telephone calls. telephone calls, handling waking guests, handling music/radio/VCD programs and serving E-mail delivery. This study uses a qualitative method, where the data obtained through interviews, observation and documentation. The results of the research conducted at the Grand Rocky Hotel Bukittinggi are sufficient to meet the existing standards, there are only a few indicators that differ between the theory and the Grand Rocky Hotel Bukittinggi.*

***Keywords: Implementation of basic tasks, telephone connection requests, handling telephone call connection fees, handling music/radio/VCD programs and serving E-mail delivery***

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pada era sekarang industri pariwisata berkembang dengan sangat pesat. Salah satu pendukung kegiatan pariwisata adalah industri jasa perhotelan yang mana pada saat ini memegang peran penting dalam pembangunan ekonomi di suatu Negara atau wilayah, misalnya membuka lapangan pekerjaan dan meningkatkan devisa Negara atau wilayah yang bersangkutan.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya dan dikelola secara komersial untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada tamu hotel. Industri perhotelan juga menyediakan tempat dan sarana penyelenggaraan kegiatan di hotel seperti pertemuan, seminar, dan pesta.

Salah satu provinsi yang ada di Indonesia, yaitu Sumatera Barat merupakan salah satu provinsi dengan sumber daya alam yang sangat melimpah, didukung dengan letak geografis yang strategis menjadikan Sumatera Barat menjadi Provinsi yang sangat potensial menjadi pusat bisnis dan wisata. Terutama Kota

Bukittinggi yang mana merupakan salah satu kota yang ada di provinsi Sumatera Barat, secara geografis terletak di kaki pegunungan dengan banyaknya objek-objek wisata yang menarik untuk dikunjungi, ada juga wisata kuliner, wisata alam, wisata religi, wisata seni, bahkan pusat perbelanjaan oleh-oleh dan souvenir khas Minang ada di Kota Bukittinggi.

Bukittinggi merupakan salah satu Kota di Sumatera Barat yang sangat terkenal dengan beberapa destinasi wisatanya seperti Jam Gadang, lubang Jepang, Kinantan Zoo, ngarai sianok dan banyak lagi wisata di Bukittinggi. Dengan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke Bukittinggi, maka akan semakin banyaknya fasilitas pendukung didirikan dan salah satunya hotel, sebagai penunjang.

**Tabel 1.1  
Daftar Nama Hotel Bintang 4 Di  
Kota Bukittinggi Tahun 2021**

No.	Nama Hotel Bintang 4	Alamat Hotel
1.	Grand Rocky Hotel Bukittinggi	Jl. Yos Soedarso No. 29 Kayu Kubu, Kec. Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera

		Barat 26115
2.	Novotel Bukittinggi	Jl. Laras Datuk Bandaro, Bukit Cangang Kayu Ramang, Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26115

Sumber : Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi

Berdasarkan data daftar nama-nama hotel berbintang 4 yang ada di kota Bukittinggi, ada dua hotel berbintang 4 di Kota Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa pembangunan industri perhotelan semakin pesat dan unggul dikarenakan Bukittinggi yang dijadikan salah satu tempat tujuan wisata yang sedang berkembang di Sumatera Barat. Salah satu contohnya adalah Grand Rocky Hotel di Bukittinggi.

Grand Rocky Hotel Bukittinggi merupakan salah satu hotel bintang empat terbaik di Kota Bukittinggi dengan jumlah tingkat hunian yang cukup tinggi di banding dengan hotel bintang empat lainnya. Hal ini dikarenakan Grand Rocky Hotel sangat mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan professional yang di terapkan oleh

setiap departemen-departemen di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dimana bisa kita lihat dari beberapa *guest comment* di beberapa platform hotel bintang empat yang berkaitan.

Jika di bandingkan dengan hotel bintang empat lainnya Grand Rocky Hotel lebih unggul dari segi pelayanan dan fasilitas yang di berikan, hal ini dilihat dari beberapa ulasan dari tamu yang menginap di Grand Rocky Hotel Bukittinggi meninggalkan respon, saran dan komentar yang baik di platform kolom komentar Grand Rocky Hotel Bukittinggi, yang mana dimulai dari, *front office, housekeeping, engeenering, food and baverage* dan masih banyak yang lainnya.

**Tabel 1.2**  
**Tingkat Hunian Kamar (*Room Occupansy Rate*) Grand Rocky Hotel Bukittinggi Tahun 2017 s.d 2021**

No.	Tahun	Tingkat Hunian Kamar Pertahun (%)
1	2017	68,23%
2	2018	68,54%
3	2019	66,72%
4	2020	50,12%
5	2021	59,00%

Sumber: Front Office Department Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar pada tahun 2018 mengalami kenaikan. Namun kemudian mengalami penurunan ditahun 2019 dan juga ditahun 2020 dan naik kembali ditahun 2021. Ini membuktikan bahwa tingkat hunian kamar di Grand Rocky Hotel mengalami pasang surut dalam kurun waktu 5 tahun.

Perlu adanya strategi dalam peningkatan penjualan kamar hotel, yang mana hal yang paling perlu ditingkatkan dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi dilihat dari data dan fenomena yang penulis analisa di lapangan adalah bagaimana peningkatan dari segi pelayanannya, terutama department FO. Grand Rocky Hotel Bukittinggi harus dapat memaksimalkan salah satu sub bagian di FO yaitu operator telepon agar dapat meningkatkan pelayanan, cepat, tanggap atas segala komplain dan berperan penting dalam penjualan kamar hotel.

**Tabel 1.3**  
**Data Karyawan Front Office**  
**Department Grand Rocky**  
**Hotel Bukittinggi**

No.	Jabatan	Jumlah Karyawan
1.	FO Manager	1
2.	FO Supervisor	1
3.	Receptionist	8
4.	Telephone Operator	1
5.	Bell Captain	1
6.	Bell Drive	3
	TOTAL	15

*Sumber: Department FO Grand Rocky Hotel Bukittinggi*

Jumlah karyawan *Front Office* yang ada di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebanyak 15 orang untuk memberikan layanan reservasi, Upselling dan sekaligus pemandu untuk berbagai informasi tertentu yang diarahkan untuk terjadinya suatu transaksi.

*Front Office* merupakan departemen yang terdapat di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Departemen *front office* sering disebut sebagai jantung sebuah hotel, maksudnya adalah department FO mempunyai peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kegiatan di

segala departemen di dalam sebuah hotel. Salah satu peran penting dari FO adalah dalam penanganan penjualan kamar, beserta fasilitas yang ada di hotel tersebut, dikarenakan departemen.

Peranan pelayanan *Front Office* di sebuah hotel penting untuk mendukung dan menjaga citra yang dimiliki konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel. Hal ini disebabkan front office adalah departemen yang berhubungan langsung dengan pelanggan. Pegawai front desk penting kedudukannya karena mereka adalah cerminan hotel dengan menciptakan citra positif.

Setiap tugas pada departemen FO memiliki tugasnya masing, Front Desk Agent atau yang lebih dikenal Receptionists, mempunyai tugas dalam melayani tamu saat melakukan reservasi kamar hotel, check in ataupun check out dan juga melayani pembayaran kamar tamu selama tamu menginap di Grand Hotel Bukittinggi. Guest Relation Officer merupakan bagian yang bertugas menjalin antara pihak hotel Grand Rocky Bukittinggi dengan tamu yang sedang tinggal di Hotel.

Operator telepon merupakan salah satu section yang berada pada departemen Front Office Departement yang secara umum bertugas sebagai pemberi informasi

mengenai hotel melalui saluran telepon. Kerap kali posisi sebagai seorang operator telepon di sepelekan, padahal jika kita lihat dengan seksama untuk menjadi seorang operator telepon bukan hal yang mudah. Seorang operator telepon harus mengerti dan paham etika dalam mengangkat dan menutup telepon, tidak hanya seorang operator telepon harus mengerti tombol-tombol yang ada pada telepon, harus bisa berbahasa Indonesia yang baik dan benar serta juga bahasa Inggris yang aktif, karena bukan tamu domestik saja yang akan difasilitasi namun juga tamu-tamu dari berbagai mancanegara, serta harus cepat dan tanggap dalam menyelesaikan komplain dan masalah.

Karyawan yang bertugas di bagian operator telepon adalah bagian penting, setiap hotel mempunyai sambungan telepon, baik itu sambungan lokal dan interlokal yang melayani 24 jam. Seberapa berat pun situasi yang dihadapi oleh seorang operator telepon, yang bertugas harus bersikap ramah kepada orang yang diajak bicara melalui telepon meskipun tidak bertatap muka langsung dengan tamu. Petugas yang berada di operator telepon dilarang untuk memberi tahu kepada tamu yang menelepon tentang keadaan tamu lain di

kamar, walaupun itu dengan keadaan yang mendesak karena itu adalah privasi tamu.

**Tabel 1.4**  
**Data keluhan Tamu Grand Rocky Hotel Bukittinggi Januari-Desember 2021**

N o.	Jenis Keluhan Tamu	Jumlah Keluhan Tamu
1.	Pelayanan yang kurang cepat dan ramah	6
2.	Kurangnya kepekaan karyawan terhadap tamu	7
3.	Fasilitas yang kurang Memadai	10
4.	Kamar kurang bersih	9

Sumber: Department Front Office Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Pada table 1.4 dapat disimpulkan bahwa jumlah keluhan tamu pada Front Office di Grand Rocky Hotel Bukittinggi lebih banyak keluhan yang berkaitan dengan pelayanan terhadap tamu baik itu pelayanan yang kurang cepat dan kurang ramah, dan juga kurangnya kepekaan karyawan terhadap tamu

dan pelayanan yang tidak tepat waktu.

Seorang operator telepon harus menaati SOP yang ada di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang mana seorang operator telepon jika menerima panggilan masuk dari *eksternal* hotel menggunakan kalimat seperti *Good Morning/Afternoon Grand Rocky Hotel Bukittinggi, how may I help you?*. Namun jika panggilan berasal dari *internal* hotel, seorang operator telepon akan memberikan salam seperti *“Good Morning/Afternoon Operator, Widya speaking how may I help you?”*. Ketika berbicara dengan tamu melalui telepon, seorang operator tidak dibenarkan memanggil dengan panggilan *“Mas/Mba”* tetapi harus memanggil dengan panggilan *“Bapak/Ibu”*. Begitu juga jika ada panggilan masuk dari dalam hotel, operator tetap harus memanggil dengan *“Bapak/Ibu”* agar tidak mengurangi rasa hormat.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jabarkan diatas, maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dikarenakan penulis ingin melihat bagaimana tugas pokok telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Maka dari itulah perlu diketahui tentang bagaimana karyawan melaksanakan tugas

pokoknya sebagai telepon operator, penulis tertarik untuk membahas penelitian dengan mengangkat judul ***“Tugas Pokok Operator Front Office Department di Grand Rocky Hotel Bukittinggi”***.

### **1.1 Rumusan Masalah**

Mengacu pada latar belakang diatas, maka permasalahan yang dapat dirumuskan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Bagaimana pelaksanaan tugas pokok operator *front office department* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### **1.2 Batasan Masalah**

Peneliti memberikan batasan pada penelitian sehingga penelitian ini tidak keluar dari permasalahan yang membahas tentang pelaksanaan tugas pokok operator *front office department* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Mengacu pada permasalahan yang telah dikemukakan sebelumnya maka tujuan penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tugas pokok operator *front office department* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian merupakan sarana untuk menghasilkan temuan baru, selain sebagai media

pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Untuk itu, manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat bagi Penulis, penelitian ini dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam dunia perhotelan terkait dengan tugas pokok setiap departemen. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis tentang bagaimana cara melakukan penelitian yang baik dan benar. Dan dapat mengetahui usaha apa yang dilakukan pihak hotel dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan.

2. Manfaat bagi Hotel, diharapkan hasil dari penelitian dapat dijadikan sebagai acuan serta bahan pertimbangan dalam meningkatkan kepuasan kerja karyawan di Operator Telepon dan hasil penelitian diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat dan dapat dijadikan masukan dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan industri perhotelan dimasa sekarang maupun dimasa yang akan datang, serta informasi yang dihasilkan dapat diimplementasikan dalam menyusun strategi pemasaran di industri perhotelan untuk meningkatkan keputusan pembelian konsumennya.

3. Manfaat bagi pemerintah, dengan diadakannya penelitian ini diharapkan pemerintah Kota Bukittinggi dapat mengetahui potensi sektor pariwisata salah satunya sektor perhotelan, sehingga pemerintah dapat mengembangkan potensi yang ada. Dan juga dapat menciptakan sekaligus menambah lapangan pekerjaan dalam jasa industri hotel.

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Pariwisata**

Menurut James J. Spillane (1982), Pariwisata adalah sebuah kegiatan perjalanan yang dilakukan 1 atau lebih orang dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah kenikmatan, kepuasan, mencari sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat.

Menurut Koen Meyers (2009), Pariwisata merupakan perjalanan yang dilkaukan dari daerah asal ke daerah tujuan tidak menetap, tetapi lebih mencari sebuah kepuasan lahir atau batin ataupun mencari hal-hal yang ingin diketahui.

Jadi dapat simpulkan dari beberapa referensi para ahli, pariwisata merupakan sebuah kegiatan atau perjalanan yang bertujuan untuk memenuhi

kebutuhan baik itu cuma sekedar rekreasi, ataupun ada yang ingin diketahui oleh orang yang melakukan perjalanan pariwisata.

#### **2.1 Hotel**

Menurut Agus Sulastiyono, hotel adalah perusahaan atau unit usaha yang memberikan pelayanan akomodasi kepada wisatawan. Layanan menginap yang disediakan oleh pemilik, serta fasilitas makanan dan minuman dan layanan lengkap lainnya. Untuk menggunakan layanan yang diberikan oleh pemilik hotel menurut Sulastiyono, anda harus membayar tarif atau harga yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Lawson Hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan fasilitas-fasilitas pelayanan seperti layanan kamar, layanan penyedia makanan dan minuman, dan layanan akomodasi lainnya dengan syarat berupa pembayaran.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua jasa

tersebut ditujukan untuk masyarakat umum, baik yang bermalam di hotel maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel tersebut.

## 2.2 Front Office Department

Front Office berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang berarti depan, dan “*Office*” berarti kantor. Oleh karena itu Front Office adalah Kantor Depan. Dalam konteks pengertian hotel, Front Office adalah sebuah departemen dari sebuah hotel yang terletak di bagian depan hotel atau lobby. Bagian ini adalah bagian tersibuk di hotel. Dengan lokasi di depan, Front Office adalah salah satu departemen yang paling mudah ditemukan dan dilihat tamu.

Sebagian hotel menggunakan istilah lain untuk menyebut Front Office, yaitu *guest service area* (area pelayanan tamu). Oleh sebab itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan orang yang bertugas disebut *guest service agent*. Namun istilah Front Office yang masih sering dipakai baik di industry perhotelan maupun dikalangan edukasi. Sedangkan *Front Liner* merupakan sebutan untuk petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct*

*guest contact*) seperti reception, cashier, guest relation officer, doorman, dan bellboy. Sering kali ditemui pula istilah Front Desk yang merupakan sebutan lebih sempit untuk seksi penerimaan tamu. Disebut Front Desk karena tugasnya di area konter (desk).

Menurut Agusnawar (2002:1) dalam buku Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel, Front Office merupakan salah satu bagian yang langsung memberikan pelayanan kepada tamu, dimulai dari calon tamu melakukan pemesanan kamar/pre-arrival sampai tamu tinggal dan berangkat (check-out) dari hotel.

## 2.3 Operator Telepon

Salah satu seksi yang ada pada Front Office Department adalah Operator telepon. Operator telepon adalah orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju, operator telepon juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada karyawan yang hendak menghubungi pihak luar. Telepon operator mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Menurut Bagyono (2012), operator telepon adalah petugas yang berperan dalam semua

kegiatan atau tindakan darurat (emergency). Tugas penanganan situasi darurat ini sangat penting. Oleh karena itu petugas harus benar-benar orang yang bertanggung jawab dan dapat bersikap tenang dalam menghadapi keadaan darurat.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini menggunakan metode desain penelitian Kualitatif. Menurut Sugiyono ( 2005 ) Penelitian kualitatif mengkaji perspektif partisipan dengan strategi-strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel. Penelitian kualitatif ditujukan untuk memahami fenomena-fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Dengan demikian arti atau pengertian penelitian kualitatif tersebut merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti merupakan instrumen kunci.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah : Grand Rocky Hotel Bukittinggi Jl. Yos Sudarso No.29, Kayu Kubu, Kecamatan Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat 26115.

Waktu penelitian ini adalah :  
September 2021 – Januari 2022

#### **3.3 Subjek Penelitian**

Pengertian subjek penelitian menurut Suharsimi Arikunto adalah garis atau batas penelitian yang berguna untuk peneliti dalam menentukan benda atau orang sebagai titik lekatnya variabel penelitian. Subjek penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang mengetahui kebenaran tentang tugas pokok telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi antara lain :

1. *Front Office Manager*
2. *Front Office Supervisor*
3. *Telephone Operator Staff*
4. *4 orang tamu yang menginap di Grand Rocky*

Sehingga narasumber yang berperan dalam penelitian ini berjumlah 4 (empat) orang dari eksternal dan 3 (tiga) orang dikarenakan yang memahami bagaimana pelaksanaan tugas pokok operator telepon hanya *FO Manager, FO Supervisor* dan satu orang staff Operator Telepon. Oleh karena itu, subjek penelitian langsung dijadikan sebagai *key informant* yang dipakai.

#### **4.4 Jenis dan Sumber Penelitian**

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan dengan menggunakan pendekatan analisis kualitatif dengan mengumpulkan data yang terdiri dari data primer dan data sekunder.

## 2. Sumber Penelitian

### a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang secara langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2012: 225). Dalam penelitian ini, pengambilan data primer dilakukan berupa wawancara terhadap karyawan yang ada pada departemen *front office*.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku, catatan, bukti yang telah ada, atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum.

## 3.5 Teknik Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi menurut Gall dkk merupakan salah satu metode pengumpulan data dilakukan dengan mengamati perilaku dan lingkungan, baik sosial dan material dari individu atau kelompok yang diamati. Dalam penyusunan proposal penelitian ini, penulis melakukan observasi

secara langsung dengan mengamati aktivitas yang dilakukan oleh staff Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2015: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah.

### 3. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015: 72) wawancara adalah pertemuan yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide dengan cara tanya jawab, sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Melalui wawancara penulis dengan karyawan *front office* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi penulis mencari informasi mengenai tugas pokok operator telepon.

## 3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009: 91), ada tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### 1. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik kemudian diverifikasi.

Dimulai dari proses pemilihan, pemusatan perhatian dalam penyederhanaan, dilakukan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis saat di lapangan yang berupa hasil wawancara, observasi dan dokumentasi.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dalam beberapa bentuk yakni uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, penjelasan mengenai data yang telah dikumpulkan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data tersebut dikumpulkan, baru menghasilkan kesimpulan yang belum pasti dan meragukan hingga harus di verifikasi, hal ini dilakukan dengan cara meninjau kembali reduksi data dan penyajian data sehingga kesimpulan yang ditarik tidak menyimpang.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

Sejarah berdirinya Grand Rocky hotel diawali oleh sister hotel Rocky yang ada di Padang – Sumatera Barat yaitu Rocky Plaza Hotel Hotel dimulai ketika geliat krisis moneter menerpa Indonesia (1997/1998), dimana pemilik saat itu, Bapak H.Samsudin merupakan pengusaha tekstil ekspor “Jeans Merk Rocky” di Jakarta yang usahanya terkena dampak krisis moneter berkepanjangan.

Mengikuti kondisi yang tidak kondusif, Bapak H.Samsudin berusaha mencari alternative usaha lain sebagai antisipasi kalau usaha tekstilnya terancam pailit. Pada saat bersamaan beliau mendengar ada sebuah usaha perhotelan dikota Padang yang akan menutup usahanya karena imbas krisis moneter. Dengan sebuah pertimbangan dan pengajian yang seksama serta dengan keberanian mengambil resiko, maka Bapak H.Samsudin memutuskan mengambil alih sepenuhnya usaha perhotelan yang bernama PT. Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti

Bungsu tersebut dengan jalan pembelian.

Tahun 2010 Bpk. H. Syamsudin memulai usaha di kota bukittinggi dengan membeli Lahan dari PT. Bumi Minang yang dinamai PT. Syam Indo Perkasa dengan nama dagang Grand Rocky Hotel tepat 8 Maret 2012 GRH resmi dibuka. Hingga saat ini Rocky Plaza Hotel dan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menjadi hotel bintang 4 pilihan di Sumatera Barat.

#### **4.1.1 Visi dan Misi Grand Rocky Hotel Bukittinggi**

##### **1. Visi**

Grand Rocky Hotel Bukittinggi berharap dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang professional dan berkualitas dan sesuai dengan standar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen.

##### **2. Misi**

Menyediakan pelayanan jasa perhotelan yang berkualitas dan berperan serta dalam perkembangan dunia pariwisata serta mendorong ekonomi daerah.

#### **4.2 Tugas Pokok Operator Telepon Di Grand Rocky Hotel**

Seperti beberapa penjelasan diatas mengenai telepon operator, bagian ini merupakan bagian yang

sangat penting dalam sebuah hotel, terutama di Grand Rocky hotel Bukittinggi. Tugas utama seorang telepon operator di Grand Rocky hotel Bukittinggi menandatangani panggilan telepon masuk dan keluar, menginput data CSI (kusioner opini tamu mengenai Grand Rocky Hotel Bukittinggi selama menginap di hotel) ke komputer. Dikarenakan tugas utamanya sederhana, karyawan di bagian telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tidak hanya menghandle bagian telepon operator tetapi juga diajarkan beberapa hal lainnya mengoperasikan mesin fotocopy, printer, dan beberapa hal yang berkaitan dengan tugasnya di Front Departement. Telepon Operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi jika kita lihat tugasnya secara umum hanya menerima panggilan masuk dan keluar, namu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi mereka juga di ajarkan beberapa hal lain. Penulis telah melakukan beberapa wawancara dengan Assistant FO Manager dan staff telepon operator Grand Rocky Hotel Bukittinggi, Bapak Agung Budiman dan Ibuk Sri Ayu Lestari untuk mengetahui tugas pokok telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi sesuai dengan indkator penulis.

#### **4.2.1 Menangani permintaan sambungan permintaan telepon**

Bertelepon merupakan suatu bentuk komunikasi yang dilakukan 2 orang pada suatu tempat tertentu disuatu daerah, yang mana tujuannya menyampaikan sebuah informasi. Dalam komunikasi melalui sambungan telepon ini yang terjadi di hotel melibatkan pihak seperti, tamu, karyawan, rekan usaha, manajemen, operator baik nasional maupun internasional.

#### **4.2.2 Menangani biaya sambungan pembicaraan telepon**

*Charge System Hotel* atau yang sering juga disebut dengan pembayaran charge pada penggunaan telepon hotel adalah system penarikan biaya percakapan yang dilakukan oleh tamu hotel, yang mana hal ini hotel menjadikan telepon pada hotel sebagai sarana penghasil *income*.

#### **4.2.3. Menangani membangun tamu**

Operator telepon juga menangani permintaan tamu untuk dibangun pada jam tertentu. Bisa dilakukan secara manual dan sistem.

#### **4.2.4 Menangani program music/radio/VCD**

Ruang lingkup pemutaran musik, televisi, meliputi kamar-kamar tamu, lobi, bar, restoran, pub.

#### **4.2.5 Menangani pengiriman E-mail**

Dalam menangani pengiriman E-mail, juga merupakan tugas pokok seorang operator telepon.

### **BAB V PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dijelaskan oleh penulis diatas, dengan judul “PELAKSANAAN TUGAS POKOK TELEPON OPERATOR DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI” dapat diambil beberapa kesimpulan:

1. Adapun tugas pokok telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam melayani tamu sebagai berikut: Telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi bertugas menangani permintaan sambungan telepon, baik itu antar departemen, lokal, interlokal dan internasional. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi hanya hubungan antar departemen yang bisa diakses dan difasilitasi untuk tamu hotel, selebihnya itu hanya diperuntukan untuk kebutuhan operasional.

2. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam penanganan biaya penerimaan telepon tidak menggunakan charge per 3 menit ataupun charge per 1 menit. Sistem penanganan biaya telepon di Grand Rocky Hotel Bukittinggi menggunakan sistem biaya Rp. 170 disetiap menitnya.

3. Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam penanganan membangun tamu memiliki Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, yang mana dengan tata cara yaitu dengan, menanyakan nama tamu, nomor kamar tamu dan jam berapa tamu minta dibangun, menanyakan kepada tamu apakah ingin dibangun secara manual atau sistem.

4. Dalam penanganan program musik, radio dan televisi yang diputar ataupun ditayangkan di kontrol oleh pihak telepon operator.

5. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tidak menangani pengiriman E-mail untuk tamu, dikarenakan tidak adanya permintaan pengiriman E-mail oleh tamu kepada petugas operator telepon. Tetapi Grand Rocky menggunakan E-mail untuk pengiriman dokumen maupun berkas lainnya menggunakan E-mail hotel, Maka petugas telepon operator hanya menangani

pengiriman E-mail untuk kebutuhan operasional hotel saja.

## 5.2. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran:

1. Pentingnya bagi telepon operator untuk tetap melayani tamu sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan agar dapat meningkatkan citra hotel semakin baik.
2. Sebaiknya petugas telepon operator di Grand Rocky Hotel Bukittinggi berjumlah lebih dari satu orang, dikarenakan tidak mungkin satu orang saja yang *handle* tugas pokok seorang telepon operator.
3. Karena di Grand Rocky Hotel Bukittinggi seorang telepon operator juga merangkap sebagai resepsionis. Alangkah baiknya dilakukan oleh orang yang benar-benar hanya bertugas di bagian telepon operator saja. Agar terlaksananya pelaksanaan tugas pokok seorang telepon operator dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedure Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.
- Bagyono. 2016. *Hotel dan Front Office*. Bandung : Alfabeta
- Bagyono. 2007. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. 2005. *Pengetahuan Dasar Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: CV.
- Bagyono dan Agus Sambodo. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel* . CV. Andi Offset. Yogyakarta.
- Chair, Dra. Ira Meirina. 2017. *Hotel Room Division Management*. Depok: Kencana
- Darmaputra, Putu Gede Eka. 2011. *Professional Telpon Operator*. Bali: Putu Gede Darmaputra
- Gall, dkk. *Pengertian Observasi*.
- James, Spillane, J. 1982. *Pariwisata Indonesia, Sejarah dan Prospeknya*.
- Meyers, Koen. 2009. *Pengertian Pariwisata*.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Sugiyono. 2015:329. *Pengertian Dokumentasi*.
- Sugiyono. 2015:72. *Pengertian Wawancara*.