

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Desa Alamanis Resort Villa terdiri dari beberapa departemen yaitu, *front of the house* yang terdiri dari *Front office department, House keeping department, Food and Beverage department, Accounting department, dan back of the house* yang terdiri dari *Human Resources department, Store department, Purchasing department, dan Engineering department*. Salah satu departemen di Desa Alamanis Resort Villa yang langsung berhubungan dengan tamu adalah *Front office departement*. Departemen tersebut memiliki beberapa bagian diantaranya *Receptionist, Bellboy, Concierge, Night Auditor, Reservation, Front Office Cashier, Front Desk Agent dan Telephone Operator*.

Telephone Operator merupakan bagian terpenting yang berpengaruh terhadap pelayanan hotel, karena semua informasi penting di hotel bisa didapatkan di *section Telephone operator*, informasi-informasi penting yang sering diberikan kepada pihak penelpon misalnya: produk yang dimiliki oleh hotel, informasi tentang objek dan daya tarik wisata di daerah sekitar, serta *guest amenities dan guest supplies* yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap di Desa Alamanis Resort Villa. Telephone Operator juga harus menguasai

Product Knowledge yang dimiliki oleh hotel dan memahami tata cara berkomunikasi lewat telepon dengan baik dan benar, serta kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris, Tetapi ada beberapa karyawan Telepon Operator belum sepenuhnya menguasai pengetahuan tentang berkomunikasi dalam bahasa Inggris secara baik dan benar, pelayanan menjawab panggilan telepon dari pelanggan dengan segera dan tidak boleh membiarkan pelanggan menunggu ketika melakukan panggilan telepon (Rawung *et al.*, 2023). Karena itulah Telephone operator dapat menjadi kunci utama keberhasilan *Front Office department* di Desa Alamanis Resort Villa.

Berdasarkan hasil pengamatan awal di Desa Alamanis Resort Villa, penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sudah cukup baik begitu juga menurut para tamu, bahkan beberapa tamu memuji kualitas pelayanan dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, namun dalam beberapa hal masih memiliki kelemahan, kelemahan sehingga mengakibatkan adanya complaint dari tamu, Telephone Operator sering mengalami gangguan ketika sedang berkomunikasi dengan pelanggan dan membutuhkan perbaikan, sehingga pelanggan menunggu dalam waktu yang cukup lama. Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Telephone Operator *Front Office* Departemen di Desa Alamanis Resort Villa”.

Pelayanan operator telepon memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu atau pelanggan. Namun, pada kenyataannya, masih sering terjadi perbedaan pengalaman yang dirasakan oleh tamu akibat pelayanan yang tidak konsisten dari operator. Hal ini disebabkan oleh tidak adanya standar pelayanan yang diterapkan secara menyeluruh dan konsisten kepada seluruh staf, Akibatnya setiap operator memberikan layanan berdasarkan pemahaman dan kemampuan masing-masing, sehingga kualitas pelayanan menjadi tidak seragam, Kondisi ini berpotensi menurunkan kepuasan tamu, memengaruhi citra organisasi, serta mengurangi kepercayaan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk merumuskan dan menerapkan standar pelayanan yang jelas dan konsisten agar setiap tamu mendapatkan pengalaman yang sama dan berkualitas (Dewi *et al.*, 2024).

Front Office Department adalah bagian yang sangat vital dalam perhotelan, sebab *Front Office Department* adalah suatu departemen hotel yang bertugas dibagian kantor depan yang berhubungan langsung dengan tamu seperti mengurus tamu yang hendak reservasi, *check in*, *check out*, telepon operator, serta pembayaran (Hidayana, 2024).

Sarana telepon operator merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis, karena keinginan tamu-tamu akan masuk terlebih dahulu ke bagian telephone operator dan kemudian telephone operator lah yang akan

menyalurkan ke departemen lain. Seorang telephone operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel (Maharani, 2023).

Namun selama melaksanakan praktik kerja lapangan, penulis juga melihat dan mengamati adanya beberapa kendala yang terjadi di telephone operator, baik yang disebabkan oleh peralatan kerja, staff telephone operator, ataupun departemen lain. Dikarenakan pentingnya peranan Telephone operator dalam memberikan informasi dan terdapatnya beberapa kendala yang terjadi, hal inilah yang menjadi faktor bagi penulis untuk mengangkat masalah ini sebagai laporan tugas akhir dengan judul “Kualitas Pelayanan Telepon Operator Front Office Di Desa Alamanis Resort Villa.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah di uraikan di atas maka penulis membuat identifikasi masalah yang menyangkut aspek – aspek sebagai berikut :

1. Diduga kendala teknis dalam sistem telepon gangguan jaringan, suara yang tidak jernih, atau teknologi yang sudah usang bisa mempengaruhi kualitas komunikasi.
2. Diduga kurangnya pelatihan berkala untuk operator telepon tidak ada program pelatihan rutin untuk meningkatkan kemampuan dan

profesionalisme dalam berkomunikasi bahasa inggris.

3. Diduga tidak konsisten dalam pelayanan terhadap tamu via telepon operator memberikan pengalaman berbeda – beda kepada tamu karena tidak adanya standar pelayanan yang di terapkan secara konsisten.

1.3 Batasan Masalah

1. Objek Penelitian hanya difokuskan pada kualitas pelayanan telepon operator yang dilakukan oleh *front office* di Desa Alamanis Resort Villa.
2. Penelitian ini hanya mencakup layanan telepon masuk (*inbound*), bukan mencakup layanan tatap muka langsung atau komunikasi digital lainnya seperti email atau chat.
3. Responden dalam penelitian ini adalah pelanggan atau pihak eksternal yang pernah melakukan komunikasi melalui telepon dengan operator *front office*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Telephone Operator dalam menunjang kelancaran operasional di Desa Alamanis Resort Villa.
2. Bagaimana kemampuan komunikasi telepon operator dalam bahasa inggris saat melayani tamu internasional di Desa Alamanis Resort Villa?
3. Bagaimana dampak pelayanan yang tidak konsisten terhadap kepuasan

tamu dan citra hotel di Desa Alamanis Resort Villa?

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan yang akan di dapat dari peneliti ini, sebagai berikut :

1.5.1 Kegunaan Bagi Penulis

Sebagai pengalaman terutama dalam penerapan ilmu pengetahuan yang di peroleh selama perkuliahan, pengembangan pengetahuan dan wawasan, peningkatan kemampuan akademik, bekal untuk dunia profesional

1.5.2 Kegunaan Bagi Akademik

1. Sebagai peningkatan kualitas pendidikan dan peningkatan reputasi universitas
2. Sebagai pemberian kontribusi terhadap perkembangan ilmu pengetahuan *Front Office Departement* khususnya tentang Telpon Operator *Front Office*.
3. Sebagai referensi pengembangan penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang.

1.5.3 Kegunaan Bagi Industri

Sebagai bahan masukan dan sumbangan pemikiran bagi Desa Alamanis Resort Villa, penelitian ini dapat memberikan informasi dan masukan bagi pihak hotel guna melakukan perubahan dan perbaikan dalam

melaksanakan operasional di *Front Office Departemen*.

1.6 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan judul Tugas Akhir yang telah di tentukan diatas, maka tujuan penelitian ini selain memahami dan mempelajari secara langsung Kualitas Pelayanan Telepon Operator *Front Office Departement* Di Desa Alamanis Resort Villa, berikut beberapa tujuan dari penulis :

1. Untuk mengetahui peran dan tanggung jawab operator telepon *front office* di desa alamanis resort villa
2. Untuk mengidentifikasi kendala penggunaan telepon dalam pelayanan pelanggan.
3. Untuk meningkatkan kualitas layanan melalui optimalisasi penggunaan telepon.

1.7 Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penyusunan laporan tugas akhir ini terdapat 3 (tiga) Teknik yang penulis terapkan berikut ini adalah Teknik Pengumpulan Data yang di pakai oleh penulis :

1. Observasi

Pengertian observasi menurut Setyowati et al., (2021), proses dengan tujuan memperoleh informasi yang lebih tepat berupa tempat, pelaku, kegiatan, tindakan, atau peristiwa, dengan tujuan merasakan. Dalam hal ini

penulis juga melakukan observasi selama 6 bulan yang di sebut on the job training dimana penulis diajari dan di bimbing oleh pihak hotel untuk memahami dan mempelajari cara kerja industri perhotelan khususnya di departemen *front office* bagian telepon operator.

2. Teknik Wawancara

Pengertian wawancara menurut Setyowati et al., (2021) Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti. Teknik pengumpulan data ini mendasarkan diri pada pengetahuan dan keyakinan pribadi. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon.

3. Teknik Kuesioner

Pengertian kuesioner menurut Prof. Dr. Sugiono (2008) Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara member seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk jawabanya, kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diarahkan responden (Sugiono, 2013).

4. Studi Pustaka

Pengertian Studi Pustaka menurut Bagyono (2016) telepon operator adalah : “Bagian dari *Front Office* yang memberikan layanan komunikasi kepada tamu maupun pihak internal hotel. Operator harus memberikan pelayanan yang cepat, sopan, serta memahami perangkat komunikasi seperti PABX dan *switchboard*, karena perannya sangat memengaruhi citra hotel.” (Bagyono, 2012).

Penulis melakukan penelitian dengan mencari data penunjang dari sumber – sumber yang terkait dengan masalah yang diangkat melalui media cetak maupun media elektronik.

1.8 Lokasi dan Lamanya Penelitian

1.8.1 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian yang dipilih penulis sebagai objek penelitian adalah Kualitas Pelayanan Telepon Operator *Front Office* Departement Di Desa Alamanis Resort Villa yang berlokasi di Jl. Cirebon Kuningan Gronggong, Kec. Beber, Kab. Cirebon, Jawa Barat 45172.

1.8.2 Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilakukan penulis selama empat bulan yaitu dari bulan April sampai dengan bulan Juli dengan rincian sebagai berikut .

1. Tahap kesatu, yaitu bulan April 2025 penulis mempersiapkan untuk pengajuan judul yang akan diteliti.
2. Tahap kedua, yaitu pada bulan Mei 2025 penulis menggunakan untuk proses penelitian, penggunaan data, pengolahan data, dan bimbingan.
3. Tahap ketiga, yaitu pada bulan Juli penulis menggunakan untuk sidang Tugas Akhir.

1.8.3 Lamanya Penelitian

Penelitian ini penulis melakukan dengan pengumpulan data yaitu dimulai dari bulan April sampai dengan bulan Juni. Berikut jadwal kegiatan penelitian yang penulis lakukan

Tabel 1.1

Jadwal Kegiatan Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Tahun 2025			
		April	Mei	Juni	Juli
1	Pengajuan Judul (LTA)				
2	Penelitian, Pengolahan Data, dan Bimbingan				
3	Sidang Tugas Akhir				

Sumber : Pengolahan Data 2025