

TUGAS AKHIR

PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Komang Indah Permata Dewi

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH
RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI
SEMINYAK BEACH**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Ni Komang Indah Permata Dewi
NIM 1915823083

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH
RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI
SEMINYAK BEACH**

Oleh
NI Komang Indah Permata Dewi
NIM 1915823083

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,



Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak
NIP 198507152010122002

Pembimbing II,



Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin
NIP 196001251988031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.
NIP 196312281990102001



POLITEKNIK NEGERI BALI

KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Jalan Kampus Bukit Jimbaran, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali – 80364

Telp. (0361) 701981 (hunting) Fax. 701128 Laman: www.pnb.ac.id

Email: poltek@pnb.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ni Komang Indah Permata Dewi

NIM : 1915823083

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH
RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO
BALI SEMINYAK BEACH”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 28 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Komang Indah Permata Dewi

NIM : 1915823083

PS : DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, tugas akhir berjudul PENANGANAN IN HOUSE GUEST REQUEST OLEH RESORT CALL CENTER PADA HOTEL INDIGO BALI SEMINYAK BEACH dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan akademis untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III, Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini disampaikan rasa terima kasih kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE, M.eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk belajar di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SST.Par., M.Par selaku Kaprodi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Ayu Dwi Yulianthi, SE., M.Si., Ak selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan saran, bantuan, ide dan dukungan serta meluangkan waktu untuk membantu menyelesaikan tugas akhir ini, sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
6. Drs. I Wayan Jendra, M.Ed. Admin selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membantu memberikan saran dan masukan dalam penyusunan tugas akhir ini.
7. Seluruh dosen Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali yang telah membimbing penulis selama menuntut ilmu pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
8. Seluruh *Staff* Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, khususnya pada Departemen Front Office yang telah memberi pengetahuan yang luar biasa, kemampuan yang baru, memberikan bimbingan dan membantu penulis dalam menyelesaikan masalah selama penyusunan tugas akhir ini.
9. Bapak I Made Kawicana dan Ibu Ni Wayan Takirani selaku orang tua penulis yang telah memberikan doa restu dan kasih sayang serta kepercayaan penuh untuk setiap jalan serta langkah yang penulis ambil selama penyusunan tugas akhir.

10. Teman-teman Politeknik Negeri Bali serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari masih ada kekurangan baik dari segi materi, sistematika, maupun bahasanya. Hal itu tidak terlepas dari keterbatasan penulis sebagai manusia biasa yang tidak luput dari ketidaksempurnaan. Oleh karena itu, saran dan masukan dari pembaca sangat diharapkan guna penyempurnaan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.

Badung, 28 Juli 2022

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

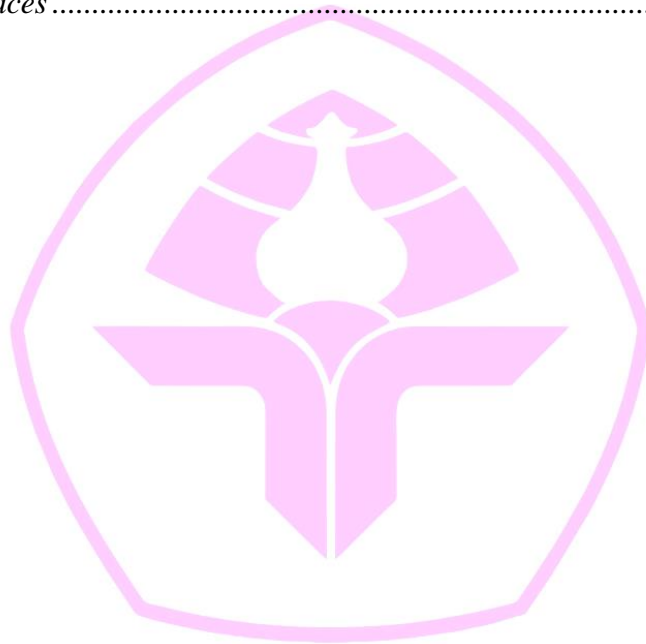
Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan	4
1. Tujuan Penulisan	4
2. Kegunaan Penulisan	4
D. Metode Penulisan Tugas Akhir	5
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	5
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	6
BAB II LANDASAN TEORI	7
A. Hotel	7
1. Pengertian Hotel	7
2. Jenis Hotel	8
B. Pengertian Front Office	10
C. Pengertian <i>Call Center</i>	11
D. Tamu	12
1. Pengertian Tamu	12
2. Jenis Tamu	12

E. Pengertian Penanganan.....	14
F. Prosedur Menerima Panggilan dan Melakukan Panggilan.....	14
1. <i>Respond to Incoming Calls</i> (Menanggapi Panggilan yang Masuk)	14
2. <i>Make Telephone Calls</i> (Melakukan Panggilan Telepon)	16
G. Jenis <i>Guest Request</i>	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	18
1. Lokasi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach	18
2. Sejarah Hotel Indigo Bali Seminyak Beach	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	21
1. Bidang Usaha Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	21
2. Fasilitas Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.....	26
C. Struktur Organisasi	27
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan <i>In House Guest Request</i> oleh <i>Resort Call Center</i> pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach	34
1. Tahap Persiapan.....	34
2. Tahap Pelaksanaan	38
3. Tahap Akhir	50
B. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Penanganan <i>In House Guest Request</i> dan Cara Penyelesaiannya.....	51
BAB V PENUTUP.....	53
A. Simpulan.....	53
B. Saran	54

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

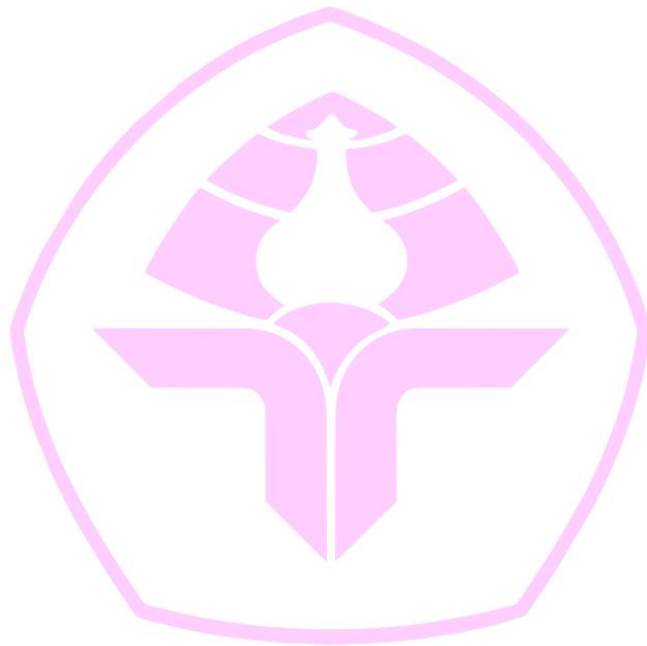
Isi	Halaman
Gambar 3.1 Map Hotel Indigo Bali Seminyak Beach	18
Gambar 3.2 <i>Ballroom Capacity Chart</i>	26
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Departemen Front Office	28
Gambar 4.1 <i>Messages</i>	47
Gambar 4.2 <i>Traces</i>	48



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tipe Kamar	21



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Peralatan Kerja
- Lampiran 2 : Layar Panggilan pada Komputer
- Lampiran 3 : *Headset*
- Lampiran 4 : *Opera System*
- Lampiran 5 : *Hotsos Manual Report*
- Lampiran 6 : Kegiatan Menangani *Guest Request*



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di Asia Tenggara. Indonesia kaya akan keragaman suku, budaya, ras, dan tradisi yang memiliki ciri khas tersendiri yang mencerminkan pola kehidupan masyarakat pada setiap daerah yang berbeda-beda. Hal itulah yang menjadikan pulau-pulau di Indonesia sebagai daya tarik wisata yang sangat digemari oleh wisatawan lokal dan mancanegara.

Bali merupakan salah satu destinasi wisata di Indonesia yang menarik perhatian wisatawan karena keindahan alam dan keunikan budaya Bali yang sangat erat dengan Agama Hindu. Oleh karena itu, sektor pariwisata menjadi sektor unggulan untuk pemerintah provinsi Bali dan seluruh lapisan masyarakat yang berharap pada sektor jasa ini. Untuk menunjang kegiatan pariwisata, pemerintah Bali dan penyedia jasa telah menyediakan fasilitas lengkap mulai dari transportasi yang akan membawa wisatawan dari asal wisatawan menuju tempat tujuan wisata, fasilitas akomodasi yang menyediakan jasa penginapan selama wisatawan berada di tempat tujuan wisata, fasilitas makan dan minum yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman, dan sarana komunikasi yang memudahkan wisatawan untuk melakukan komunikasi saat berada di daerah tujuan wisata. Selain itu, fasilitas berbelanja, obyek wisata, atraksi, dan rekreasi juga merupakan fasilitas penunjang yang sudah disediakan untuk industri pariwisata.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makan dan minum, serta fasilitas penunjang lainnya. Hotel Indigo Bali Seminyak Beach merupakan salah satu *brand* baru dari *Intercontinental Hotel Group* yang menasar pangsa market wisatawan yang memiliki rasa penasaran yang tinggi terhadap hal-hal baru dan mencintai seni sebagai bagian dari kehidupan mereka. Hotel Indigo berkonsep *resort* pertama di dunia dan resmi dibuka untuk umum pada tanggal 1 Juli 2017. Hotel ini menyediakan 270 kamar dan 19 villa, spa, 3 (tiga) restoran, 2 (dua) *bar*, sebuah *coffee shop* serta *beach house* yang ikonik yang dapat menunjang kebutuhan wisatawan selama menginap di Bali. Hotel Indigo dirancang semenarik lingkungan seminyak yang ada disekitarnya. Hotel ini bukan hanya hotel yang unik, tetapi juga menjadi refleksi komunitas Seminyak yang aktif. Budaya dan cerita dari lingkungan sekitar menjadi landasan dalam menawarkan pengalaman lokal yang otentik, pelayanan penuh ramah-tamah, dan desain modern yang terinspirasi dari tradisi Bali.

Departemen hotel pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach dibagi menjadi dua, yaitu *back office* dan *operasional*. *Back office* terdiri dari: Departemen Accounting, Departemen Human Resource, dan Departemen Sales & Marketing. Sementara di bagian *operasional* terdapat: Departemen Housekeeping, Departemen Front Office, dan Departemen Food & Beverage. Departemen Front Office adalah salah satu departemen yang sangat penting dalam menunjang *image* konsumen terhadap kualitas pelayanan hotel. Hal ini disebabkan karena *front desk agent* secara langsung berhubungan dengan tamu saat tamu tiba di hotel untuk melakukan *check-in* dan yang paling akhir menyambut tamu saat *check-out*.

Resort call center merupakan salah satu bagian dari Departemen Front Office yang secara langsung menangani permintaan tamu melalui telepon. Bagian ini bertugas untuk memberikan informasi hotel, menyambungkan telepon ke departemen lain, menangani reservasi kamar, spa, kendaraan, permintaan *amenities*, dan pemesanan *room service*. Seorang *resort call center* bukanlah pekerjaan yang mudah, *resort call center agent* harus belajar dan mengetahui etika bertelepon, etika berbicara, dan harus tanggap saat menyelesaikan segala permasalahan tamu yang ditemui saat tamu menelepon.

Hotel Indigo Bali Seminyak Beach memusatkan seluruh informasi dan permintaan tamu kepada *resort call center* agar penerimaan permintaan tamu dan pemberian perintah ke departemen terkait terarah dan terkoordinasi dengan baik. Permintaan tamu dan pemberian informasi kepada departemen terkait harus dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur agar tidak menimbulkan keluhan tamu apabila permintaan tidak diberikan dengan tepat ataupun dilakukan dengan waktu yang lama. Melihat banyaknya permintaan tamu selama tamu menginap di hotel, kualitas dan level pelayanan harus diperhatikan oleh seorang *resort call center* dalam menjalankan tugasnya yang berkaitan dengan pemenuhan permintaan tamu karena sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik dan memutuskan untuk menyusun tugas akhir dengan judul “Penanganan *In House Guest Request* oleh *Resort Call Center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penanganan *in house guest request* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach?
2. Kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam penanganan *in house guest request* dan bagaimana cara penyelesaiannya?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan

1. Tujuan penulisan

Tujuan penulisan tugas akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu

- a. Untuk mengetahui bagaimana penanganan *in house guest request* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.
- b. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam penanganan *in house guest request* dan cara penyelesaiannya.

2. Kegunaan penulisan

Adapun kegunaan dari penulisan tugas akhir ini, yaitu:

- a. Bagi mahasiswa

Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan di Politeknik Negeri Bali dan dapat dijadikan sumber informasi dan referensi untuk menambah wawasan seluruh mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai penanganan *in house guest* melalui telepon.

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Untuk memperkaya bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya dapat digunakan oleh para peminat yang ingin menambah pengetahuan dan wawasan mengenai bagaimana penanganan *in house guest request* melalui telepon.

c. Bagi Hotel Indigo Bali Seminyak Beach

Penulis berharap laporan tugas akhir ini dapat dijadikan masukan atau saran guna meningkatkan kualitas pelayanan melalui telepon oleh *resort call center*.

D. Metode Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode observasi yaitu metode pengumpulan data dengan mengamati secara langsung ke objek penelitian untuk melihat dari dekat kegiatan yang dilakukan. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis melakukan pengamatan langsung ke Hotel Indigo Bali Seminyak Beach untuk mendapatkan bukti-bukti yang mendukung proses penanganan *in house guest request* oleh *resort call center*.

b. Metode Wawancara

Metode wawancara yaitu metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi secara langsung dengan mengajukan pertanyaan yang terstruktur ataupun tidak terstruktur kepada karyawan yang terkait. Penulis melakukan wawancara langsung kepada karyawan Hotel Indigo Bali Seminyak Beach khususnya pada Departemen Front Office.

c. Metode Kepustakaan

Metode kepustakaan yaitu metode pengumpulan data dengan cara mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan. Dalam penulisan laporan tugas akhir ini penulis melakukan pengumpulan data dengan cara mengadakan studi penelahan terhadap buku-buku terkait penanganan *in house guest request*.

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Metode dan teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode analisis deskriptif kualitatif yaitu memaparkan atau menguraikan masalah dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktik kerja lapangan di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, sehingga menghasilkan suatu rumusan atau kesimpulan.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode dan teknik penyajian hasil analisis yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini adalah metode dan teknik penyajian analisis formal dan informal. Metode formal merupakan metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan penggabungan antara kata-kata dan tanda sedangkan metode informal adalah metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan uraian pembahasan mengenai penanganan *in house guest request* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, maka dapat disimpulkan penanganan *in house guest request* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach terbagi menjadi 3 tahapan, yaitu: tahap persiapan, tahap pelaksanaan, dan tahap akhir.

Tahap persiapan yaitu tahap yang dilakukan sebelum memulai pekerjaan. Tahap ini terdiri dari tahap persiapan diri seorang *resort call center agent* dan persiapan peralatan kerja.

Tahap pelaksanaan yaitu dimulai dari menerima panggilan telepon, mencatat permintaan tamu, mengkonfirmasi permintaan, menindaklanjuti permintaan tamu kepada departemen terkait, hingga mengkonfirmasi pengiriman permintaan tamu.

Tahap akhir yaitu tahap dimana *resort call center agent* telah selesai dalam menangani permintaan tamu. Pada tahap ini *resort call center agent* melakukan *handover* kepada *shift* berikutnya dan melakukan *closing* yang berupa pembersihan area kerja.

Dalam menangani *in house guest request* terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh *resort call center agent*, yaitu:

1. Keluhan akibat keterlambatan proses pengiriman
2. Kurangnya kerjasama antara departemen lain dengan *resort call*

B. Saran

Berdasarkan pengalaman dan pengamatan yang dilakukan, Adapun saran-saran yang diberikan pada saat penanganan *in house guest request* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach, yaitu:

1. Melakukan koordinasi dengan departemen lain agar operasional kerja dapat berjalan dengan baik sehingga tidak menimbulkan keterlambatan yang mengakibatkan adanya keluhan dari tamu.
2. Dalam melakukan pelayanan terhadap tamu yang menginap, seorang *resort call center agent* hendaknya menjalin hubungan harmonis dengan semua departemen yang ada di Hotel Indigo Bali Seminyak Beach.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Anugrah, A. 2013. *Sukses Mengelola Call Centre Manajemen Kinerja*. Jakarta: Telexindo Bizmedia.
- Badudu, Muhammad Zaid. 2015. *Strategi Guest Relation Officer dalam Penanganan Tamu yang Menunggu Pelayanan di Hotel Santika Premier Yogyakarta*. Jurnal Khasanah Ilmu:Vol.8.No.1.
- Bagyono. 2014. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Chair, Ira Meirina, dan Pramudia, Heru. 2017. *Hotel Room Division Management*. Jakarta: Kencana.
- Damayanti, Ida Ayu Kade Werdika. 2021. *Pengantar Hotel dan Restoran*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Heny, Grace. 2012. *Call Center Handbook Mengupas Tuntas Layanan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Hickman, Alan. 2012. *Provide Housekeeping Services to Guests*. Melbourne: William Angliss Institute of TAFE.
- Hickman, Alan. 2012. *Communicate on The Telephone*. Melbourne: William Angliss Institute of TAFE.
- Isdarmanto. 2018. *Handout Hotel Introduction*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- Mulyadi. 2015. *Front Office Hotel*. Jakarta: Grasindo.
- Orbani, Ludfi. 2017. *Housekeeping Passport Manajemen Operasional Housekeeping Dasar*. Yogyakarta: Andi.
- Poerwardaminta. 2018. *Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel And Convention Grand Aston Yogyakarta*. Yogyakarta: Poltek Indo Nusa.
- Sujatno. 2016. *Hotel Management Pengelolaan Hotel*. Surabaya: SIC.
- Tambunan, M Rudi . 2013. *Pedoman Penyusunan Standar Operating Prosedur*. Jakarta: Maiestas Publishing.