

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST REQUEST
BY SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Eklesia Divka Zefanya Flaquita Matondang

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG**

2024

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN GUEST REQUEST
BY SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI



Eklesia Divka Zefanya Flaquita Matondang

NIM. 2115823117

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST REQUEST BY SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini diusulkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi Perhotelan Politeknik Negeri Bali



POLITEKNIK NEGERI BALI

JURUSAN PARIWISATA

Eklesia Divka Zefanya Flaquita Matondang

NIM. 2115823117

PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN

JURUSAN PARIWISATA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST REQUEST BY SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disetujui oleh para Dosen Pembimbing dan Ketua Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali Pada 15 Agustus 2024

Pembimbing I,



I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par
NIP. 198502102014041001

Pembimbing II,



Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si,
NIP. 199204222022032011

Mengetahui,
Ketua Jurusan Pariwisata
Politeknik Negeri Bali


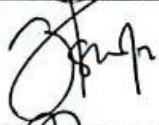
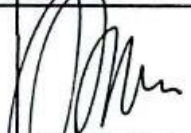


Dr. Ni Nyoman Sri Asuti, SST.Par., M.Par.
NIP. 198409082008122004

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENANGANAN GUEST REQUEST BY SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI

Tugas Akhir ini telah disahkan oleh para Penguji dan Koordinator Program Studi DIII Perhotelan, Politeknik Negeri Bali pada 15 Agustus 2024

	Nama Tim Penguji	Tanda Tangan
Ketua	I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par NIP. 198502102014041001	
Anggota	Ida Ayu Ketut Sumawidari, SE., M.Agb NIP. 197205072005012001	
Anggota	I Made Darma Sucipta, S.Pd., M.Pd. NIP. 199301282023211015	

Mengetahui,
Koordinator Program Studi DIII Perhotelan
Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali



Kadec Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng
NIP. 199011112022032009

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Eklesia Divka Zefanya Flaquita Matondang

NIM : 2115823117

Program Studi : D III Perhotelan

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul :

***PENANGANAN GUEST REQUEST BY SAMFEX BY
SAMFEX OLEH TELEPHONE OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI***

Memang benar bebas dari plagiasi. 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, 15 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan,



Eklesia Divka Zefanya Flaquita
Matondang

NIM 2115823117

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus/ Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas akhir yang berjudul “Penanganan Guest Request by Samfex oleh Telephone Operator di The Apurva Kempinski Bali” ini dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program studi Diploma III Jurusan Pariwisata politeknik Negeri Bali.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis banyak memperoleh banyak dukungan serta motivasi dari berbagai pihak. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. I Nyoman Abdi, SE., M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kepada penulis kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par., M.Par, selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberi kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

3. Putu Tika Virginiya, S.Pd., M.Pd, selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
4. Kadek Dwi Pradnyani Novianti, S.Pd., M.Eng, selaku kaprodi D3 Perhotelan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Program Studi D3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini ini.
6. Ibu Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Bapak Harisson Tompodung, selaku Director of training and quality management The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan arahan dan kesempatan untuk mengikuti praktek kerja lapangan di hotel
8. Ibu Stefannie Elicia, selaku Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.
9. Bapak Rispan Pamungkas , selaku Assistant Front Office Manager yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan Tugas Akhir ini.

10. Ibu Luh Putu Ayu Sudarmi, selaku Assistant Guest Service Manager yang telah memberikan izin dan membimbing penulis untuk memperoleh informasi dan pembelajaran di The Apurva Kempinski Bali.
11. Seluruh *staff* The Apurva Kempinski Bali yang memberikan bimbingan dan pengarahan selama kegiatan Praktek Kerja Lapangan, khususnya *Telephone Operator Staff*
12. Bapak dan Ibu dosen Program Studi D3 Perhotelan yang telah sabar membimbing penulis selama menempuh Pendidikan di Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali, khususnya bapak I Gde Agus Jaya Sadguna, SST.Par., M.Par. dan ibu Layla Fickri Amalia, S.Si, M.Si,
13. Terimakasih kepada Tuhan Yesus Kristus, *my God my Savior*, tanpa-Mu hamba bukanlah apa-apa. Terimakasih atas pertolongan-Mu yang tiada hentinya selama hamba hidup di dunia ini, sehingga hamba bisa bertahan dan menggarap Tugas Akhir ini dari awal, pertengahan, hingga akhir.
14. Bapak Tojo Deddy Lasido Matondang dan Ibu Nurhawani Saragih selaku kedua orang tua penulis yang telah memberikan motivasi kepada penulis sehingga tekun untuk mengerjakan tugas akhir ini, dan melakukan bimbingan, serta ikut serta mendukung penulis selama berkuliah dalam segi waktu yang dikeluarkan dan finansial yang dikeluarkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan penulis sehingga masih banyak terdapat kekurangan. Untuk itu penulis

mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun untuk perbaikan 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, Agustus 2024

Penulis



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

TUGAS AKHIR.....	i
TUGAS AKHIR.....	iii
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penulisan.....	5
1. Tujuan Penulisan.....	5
2. Kegunaan Penulisan.....	5
D. Metode Penulisan.....	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data.....	6
2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil.....	8
A. Hotel.....	9
1. Pengertian Hotel.....	9
2. Klasifikasi Hotel.....	9
B. Front Office.....	12
1. Pengertian Front Office Department.....	12
2. Seksi-Seksi di Front Office Department.....	13
3. Peranan di Front Office Departement.....	17
C. Telephone Operator.....	18
1. Pengertian Telephone Operator.....	18
2. Tugas dan Tanggung jawab Telephone Operator.....	19
D. Samfex system.....	21
E. Tamu.....	21
F. Jenis-Jenis tamu.....	22
G. Penanganan.....	23
A. Lokasi dan Sejarah The Apurva Kempinski Bali.....	24
1. Lokasi.....	24
2. Sejarah.....	25

B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel.....	26
1. Bidang Usaha	26
2. Restaurant dan Bar.....	33
BAB IV.....	45
A. Penanganan Guest Request by Samfex oleh Telephone Operator di The Apurva Kempinski Bali	45
1. Tahap Persiapan.....	45
2. Tahap Pelaksanaan.....	49
3. Tahap Akhir.....	55
B. Hambatan Telephone Operator dalam penanganan Guest Request by samfex oleh Telephone Operator di The Apurva Kempinski Bali	57
A. Simpulan.....	59
B. Saran.....	60
DAFTAR PUSTAKA.....	61
LAMPIRAN	62



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo The Apurva Kempinski Bali.....	24
Gambar 3. 2 Grand Deluxe Lagoon	31
Gambar 3. 3 Cliff Private Pool Ocean Junior Suite	32
Gambar 3. 4 Singhasari One Bedroom Villa	33
Gambar 3. 5 Pala Restaurant & Rooftop Bar	34
Gambar 3. 6 Koral Restaurant.....	34
Gambar 3. 7 Izakaya by Oku	35
Gambar 3. 8 Selasar Deli.....	35
Gambar 3. 9 Reef Beach Club	36
Gambar 3. 10 Baiyun Restaurant.....	37
Gambar 3. 11 Kubu Pool Bar	37
Gambar 3. 12 L’Atelier by Cyril Kongo.....	37
Gambar 3. 13 Fitness Center.....	38
Gambar 3. 14 Asha Curated Boutique and Gallery	38
Gambar 3. 15 Main Pool.....	39
Gambar 3. 16 Jalak Family Club	39
Gambar 3. 17 Business Center	40
Gambar 3. 1 Apurva Chapel “Rumah Tongkonan”	40
Gambar 3. 19 Wedding Chapel	41
Gambar 3. 20 Lady in Red	41
Gambar 3. 21 Struktur Organisasi The Apurva Kempinski Bali.....	42
Gambar 3. 22 Struktur Organisasi Telepon Operator	43
Gambar 4.1 Uniform Front Office Department	47
Gambar 4.2 Uniform Room.....	48
Gambar 4.3 Samfex Web.....	50
Gambar 4.4 Permintaan tamu dalam Samfex	51
Gambar 4.5 Status permintaan tamu belum terproses	52
Gambar 4.6 Status permintaan tamu sedang terproses	53
Gambar 4.7 Status permintaan tamu sudah terproses.....	53
Gambar 4.8 Bagan Tahap Pelaksanaan	54
Gambar 4.9 Call Log	55
Gambar 4.10 Call Activity.....	56
Gambar 4.11 Duty Shift Checklist.....	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Tipe Kamar di The Apurva Kempinski Bali	27
Tabel 3.2 Restoran di The Apurva Kempinski Bali	29
Tabel 3.3 Meeting Room dan Chapel di The Apurva Kempinski Bali	30



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

The Apurva Kempinski Bali merupakan salah satu hotel berbintang lima yang terletak Di sawangan, Nusa Dua Bali, dengan luas 14 hektar dan memiliki jumlah 475 kamar. Hotel ini di miliki oleh William Eddy Katuari yakni seorang pengusaha dari grup “*fawings*” yang terletak di Surabaya, dengan Mr.Vincent Guironnet sebagai General Manager dan Mr.Thaddaeus Weiss sebagai Hotel Manager.

The Apurva Kempinski Bali memiliki beberapa departemen di dalamnya yang saling berkaitan dan bekerjasama dalam melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)* yang berlaku di The Apurva Kempinski Bali antara lain *Food & Beverage Department* suatu bagian hotel yang bertanggung jawab terkait kebutuhan pelayanan makanan dan minuman, yang dikelola secara profesional. *Sales & Marketing Department* adalah divisi yang bertanggung jawab dalam mencari calon konsumen untuk membeli produk yang dijual hotel. *Purchasing Department* adalah divisi yang bertugas untuk membeli barang atau jasa dari pihak ketiga untuk kebutuhan operasional perusahaan. *Engineering Department* adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal. *Housekeeping Department* adalah yang memiliki tanggung jawab untuk memastikan kondisi kamar hotel dan lingkungan sekitar hotel terjaga kebersihan dan kerapiannya, dan yang terakhir *Front Office Department* adalah *staff* hotel

yang melayani dan mengurus keperluan tamu, mulai dari pemesanan hotel, *check-in*, saat menginap, hingga pada saat *check-out*.

Front Office Department merupakan departemen pertama hotel yang berhubungan dengan tamu, pada saat kedatangan tamu dan departemen terakhir ketika mereka meninggalkan hotel. Departemen ini melakukan berbagai fungsi seperti menangani tamu yang akan menggunakan fasilitas hotel, baik dari proses reservasi, kedatangan (*check in*), hingga tamu akan meninggalkan hotel (*checkout*), serta menangani bermacam keluhan selama tamu menginap di The Apurva Kempinski Bali.

Front Office Department memiliki beberapa bagian seperti: *Front Desk Agent (FDA)* merupakan tim yang bertanggung jawab dalam pemberian layanan reservasi, penerimaan tamu, alokasi kamar, hingga penagihan dan pembayaran fasilitas yang digunakan. Di dalam *Front Office Department* juga ada *conciierge* yakni *section* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam melayani tamu. *Bellman* merupakan salah satu *section* di *front office department* yang berfungsi untuk memberikan pelayanan kepada tamu dalam menangani barang bawaan tamu yang diantaranya *luggage up*, *luggage down*, dan *room move*. *Guest Relation Officer* merupakan salah satu jabatan di *front office* yang fungsinya sebagai perantara atau jembatan antara tamu VIP dengan pihak hotel. *Doorman* adalah suatu individu yang dipekerjakan untuk menyediakan layanan kesopanan dan keamanan tamu saat datang ke hotel, dan *Telephone Operator Agent* merupakan bagian yang memberikan informasi tentang hotel kepada tamu yang menghubungi hotel melalui sambungan telepon.

Telephone operator merupakan orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang *telephone operator* juga bertanggung jawab menangani apabila tamu memiliki permintaan melalui telepon yang nantinya akan di input dalam sistem bernama Samfex yang dapat menghubungkan ke departemen lain yang akan dituju. Samfex merupakan sebuah aplikasi perangkat lunak yang dikembangkan untuk hotel dan saat ini berhasil membantu tim *engineering department, housekeeping department, F&B department, dan front office department*. Aplikasi yang mudah untuk digunakan dan fleksibel dalam operasionalnya.

Terkait topik yang diambil dari penelitian tentu saja berbeda prosedur dalam melakukannya dengan hotel lain. Tugas Akhir yang dijadikan pembanding pertama adalah dengan judul “Peran *Telephone Operator* dalam meningkatkan pelayanan kepada tamu di Harris Hotel & Conventions Bekasi” oleh Savira Novrian (2017) dan “Penanganan *In House guest* oleh *resort call center* pada Hotel Indigo Bali Seminyak Beach” oleh Ni Komang Indah Permata Dewi (2022).

Jika dibandingkan dengan laporan tugas akhir ini, terdapat kesamaan yaitu jika di Harris Hotel Bekasi *Telephone Operator* sebagai tempat penerima telepon langsung, penyambungan telepon kepada ekstensi yang dituju, sebagai pusat informasi, menerima permintaan tamu dan keluhan tamu dan lain-lain, lalu jika di Hotel Indigo Seminyak Bali 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. Adapun perbedaan antara dua hotel tersebut The Apurva Kempinski Bali yaitu, dalam sistem SOP yang dipakai tiga hotel tersebut berbeda, lalu di The Apurva Kempinski Bali menggunakan Samfex sebagai alat perangkat lunak yang dapat menghubungkan ke beberapa departemen lainnya, yang berguna untuk merealisasikan permintaan tamu saat menginap.

Berdasarkan uraian diatas, maka diangkat topik dengan judul “Penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali” sebagai bentuk respon dari kebutuhan tamu dalam penanganan permintaan yang berdampak untuk kepuasan tamu tersebut saat menginap di The Apurva Kempinski Bali.

B. Rumusan Masalah

Perumusan masalah di bawah ini ditetapkan berdasarkan uraian latar belakang masalah yang dijelaskan diatas. Rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali?
2. Apa saja hambatan dalam penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali dan bagaimana solusinya?

C. Tujuan dan Manfaat Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Tujuan Penulisan

Tujuan penulisan Tugas Akhir ini adalah menjawab pertanyaan dari rumusan masalah yang telah diuraikan, yaitu:

- a. Menjelaskan prosedur penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali
- b. Menjelaskan hambatan dalam prosedur penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III pada Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali
- 2) Menambah pengetahuan, wawasan, dan kemampuan dalam bidang *Front Office*
- 3) Mengetahui secara detail tentang prosedur penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu

pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan dalam bidang *Front Office* khususnya di *section Telephone Operator*.

- 2) Mengukur kemampuan mahasiswa/i dalam mengembangkan ide melalui penulisan Tugas Akhir dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa/I atau dosen pengajar dalam penyusunan Tugas Akhir

c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

- 1) Sebagai referensi tambahan bagi pihak hotel yang bermanfaat dalam meningkatkan mutu dan pelayanan kepada tamu, khususnya dalam penanganan permintaan tamu
- 2) Dapat mengambil tindakan yang tepat dalam menghadapi hambatan dalam prosedur menangani permintaan tamu

D. Metode Penulisan

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Sub-bab ini berisikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data baik itu metode wawancara, observasi, maupun kepustakaan.

a. Metode Observasi

Metode observasi menurut Sugiyono (2018:299) merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ke objek penelitian mengenai penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali saat masa praktek kerja lapangan. Dalam metode ini penulis menggunakan metode catat dan mengoperasionalkan dari pengumpulan data dalam proses penanganan

request tamu dengan Samfex, seperti penanganan *luggage* baik saat *arrival time*, ataupun *departure time* dan kelengkapan *amenities* di dalam kamar.

b. Metode Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2016:194) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, serta juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Dalam penulisan Tugas Akhir ini, penulis mewawancarai *Assistant Manager Telephone Operator*, dan *Supervisor Telephone Operator*, sebanyak 2 orang mengenai pengertian, prosedur atau tahap-tahap dari *guest request*, serta hambatan yang dihadapi.

c. Studi Kepustakaan

Metode kepustakaan menurut Zed (2003) studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Metode pengumpulan artikel-artikel dan buku yang berkaitan dengan Tugas Akhir ini dalam studi kepustakaan ini penulis melihat pedoman melalui *file* yang dipakai sehari-hari yang dapat ditemukan di komputer yang digunakan *telephone operator*.

2. Metode Analisis dan Penyajian Hasil

Teknik analisis data yang digunakan dalam penulisan Tugas Akhir ini adalah analisis statistik deskriptif kualitatif yaitu dengan cara memberikan gambaran umum, memaparkan secara sistematis data yang diperoleh dalam melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali dan memaparkan informasi yang diperoleh. Alasan penulis memilih judul tersebut ialah karena peran Samfex dalam menangani permintaan tamu sangat penting untuk diteliti, dan berkaitan langsung dengan apa yang dikerjakan oleh penulis dalam menjalani masa kerja lapangan. Lalu untuk mengoperasionalkannya juga mudah dan efisien.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV (empat) dapat ditarik simpulan bahwa proses penanganan *Guest Request by Samfex* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali adalah proses pelayanan kepada tamu melalui telepon dan sistem perangkat lunak, baik saat tamu *check-in & check-out* yang berguna untuk mengatasi permintaan tamu selama menginap yang dapat dibagi menjadi 3 tahapan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan, tahap persiapan dilakukan mulai dari persiapan diri, persiapan operasional.
2. Tahap pelaksanaan, saat melakukan tahap ini seorang *Telephone Operator* diwajibkan untuk memahami tahap-tahapnya yang pertama memperhatikan *grooming* baik dari penggunaan seragam dan make up bagi yang perempuan, dilarang untuk menggunakan aksesoris yang berlebih, lalu sampai pada tahap persiapan operasional yaitu seorang operator wajib menghidupkan komputer, membuka Samfex pada *chrome, google chat, file call log*, dan menghidupkan *alcatel telephone*.
3. Tahap akhir, dalam tahap ini seorang *telephone operator* membuat *report call activity* dan *duty shift checklist* yang dapat ditemukan dalam *file excel sheet* di komputer.

B. Saran

Berdasarkan penjelasan di atas, Adapun saran yang dapat disampaikan terkait adanya kendala-kendala yang dihadapi *Telephone Operator* saat melaksanakan prosedur penanganan *Guest Request by Samfex System* oleh *Telephone Operator* di The Apurva Kempinski Bali, sebagai berikut :

1. Pihak hotel diharapkan membuat kelas pelatihan bahasa untuk *staff*, *daily worker*, dan *trainee*, yang berguna untuk meningkatkan kualitas pekerja dalam menangani tamu khususnya yang berasal dari luar negeri.
2. Hendaknya juga diperhatikan, apabila terjadi kendala seperti *signal error* sebaiknya pihak hotel menambahkan perangkat penguat sinyal di dalam hotel, agar terhindar dari *complain* tamu mengenai internet yang lambat.
3. Diharapkan untuk para pekerja agar lebih berhati-hati dalam bekerja dan mengambil tindakan, agar *problem human error* ini tidak terjadi lagi, cara yang dapat dilakukan adalah melakukan *briefing* baik sebelum dan sesudah bekerja, dan juga bekerja sesuai SOP yang ada, untuk cara ini sebaiknya menempel *rules* SOP di setiap cabinet meja seorang operator (seperti yang ada pada gambar)

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel* (Jakarta, Ed.). Gramedia Pustaka.
- agusnawar. (2013). *Pengantar Operasional Kantor Depan* (jakarta, Ed.). PT.PERCA.
- Agusnawar. (2014). *Jenis-jenis Tamu Hotel* (Jakarta, Ed.). Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta, Ed.). CV. Andi offset.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan* (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Bagyono. (2016). *Teori dan praktek Hotel Front Office* (Bandung, Ed.). Alfabeta.
- Darsono. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia Abad 21* (Jakarta, Ed.).
- Hartini. (2011). "*Bahan Ajar Telephone Operator.*"
- Prakoso, P. A. (2017). *Front office praktis*. Gava Media.
- Sambodo. (2006). *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel* (Yogyakarta, Ed.). CV. Andi offset.
- Sihite. (2006). *Tourism Industry (Kepariwisataaan)* (Surabaya, Ed.). Penerbit SIC.
- Soenarno. (2006). *Guest Relation*.
- Sugono, D. (2003). *Bahasa Indonesia dalam Media Massa Cetak* (Jakarta, Ed.). Progres.
- Sujatno. (2006). *Hotel Courtesy* (Yogyakarta, Ed.). ANDI.
- Syahbana. (2012). *Manajemen Pemasaran* (Jakarta, Ed.). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Trisna. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel* .