

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COURTESY DUE OUT CALL
OLEH TELEPHONE OPERATOR
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Michael Putu Hanzell Adnyana

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PELAYANAN COURTESY DUE OUT CALL
OLEH TELEPHONE OPERATOR
DI THE APURVA KEMPINSKI BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh
Michael Putu Hanzell Adnyana
NIM 2015823117

**PROGRAM STUDI DIII PERHOTELAN
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PELAYANAN COURTESY DUE OUT CALL OLEH
TELEPHONE OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI
BALI**

Oleh
Michael Putu Hanzell Adnyana
NIM 2015823117

Tugas Akhir ini Diajukan guna memenuhi Salah Satu Syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh:

Pembimbing I,

Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par.
NIP. 196409151990031003

Pembimbing II,

I.G.A. Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par.
NIP. 199402172022032006

Disahkan Oleh
Jurusan Pariwisata
Ketua,



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



POLITEKNIK NEGERI BALI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
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 : Michael Putu Hanzell Adnyana

NIM : 2015823117

Program Studi : DIII Perhotelan, Jurusan Priwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“PELAYANAN COURTESY DUE OUT CALL OLEH TELEPHONE
OPERATOR DI THE APURVA KEMPINSKI BALI”**

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, 18 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Michael Putu Hanzell Adnyana

NIM : 2015823117

PS : DIII Perhotelan Jurusan
Pariwisata Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat – Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Pelayanan Courtesy Due Out Call oleh Telephone Operator di The Apurva Kempinski Bali**” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan pelayanan seorang telephone operator dalam menangani courtesy due out call di The Apurva Kempinski Bali.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, banyak diperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan serta motivasi 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 di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M.Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di 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 Politeknik Negeri Bali.
5. Drs. Dewa Made Suria Antara, M.Par. selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. I Gusti Agung Mirah Sanjiwani, S.Tr.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan serta dukungan dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Stefhannie Elicia selaku Front Office Manager di The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Luh Putu Ayu Sudarmi selaku Supervisor di The Apurva Kempinski Bali yang telah yang memberikan ilmu terkait tugas *Telephone Operator* serta memberikan kepercayaan selama melakukan Praktik Kerja Lapangan di The Apurva Kempinski Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff The Apurva Kempinski Bali yang telah memberikan *feedback* maupun informasi kepada penulis untuk menyempurnakan tugas akhir ini.
10. Bapak Petrus Ketut Adnyana dan Ibu Irene Dian Kartikasari, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Kristiani selaku teman, sahabat dan kekasih penulis yang telah memberikan support, motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.

12. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penulisan 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 ketidak sempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari pembaca sangat diharapkan guna menyempurnakan tugas akhir ini.

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

Badung, 18 Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN PLAGIAT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir.....	5
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Hotel	6
B. <i>Front Office</i>	10
C. <i>Telephone Operator</i>	12
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	15
A. Lokasi Perusahaan	15
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel	18
C. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> The Apurva Kempinski Bali	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	31
A. Pelayanan <i>Telephone operator</i> dalam <i>Courtesy Due Out Call</i> di The Apurva Kempinski Bali	31
B. Hambatan <i>Telephone operator</i> dalam menangani <i>Courtesy Due Out Call</i>	41
BAB V PENUTUP.....	43
A. Simpulan	43
B. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo The Apurva Kempinski Bali	15
Gambar 3.2 Struktur Telephone Operator The Apurva Kempinski Bali	28
Gambar 4.1 Tampilan awal Opera system	35
Gambar 4.2 Tampilan menu Opera system.....	35
Gambar 4.3 Menu miscellaneous	36
Gambar 4.4 Menu pencarian kamar Check out.....	36
Gambar 4.5 Daftar kamar due out.....	37
Gambar 4.6 Alcatel system	38
Gambar 4.7 Samfex.....	39
Gambar 4.8 Due out result	40

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jenis kamar di The Apurva Kempinski Bali	19
Tabel 3.2 Outlet Restoran di The Apurva Kempinski Bali	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Ruang *Telephone Operator*

Lampiran 2 : Kamar di The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 3 : *Restaurant* di The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 4 : *Restaurant* di The Apurva Kempinski Bali

Lampiran 5 : Fasilitas di The Apurva Kempinski Bali

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk rekreasi dalam jangka waktu yang panjang ataupun pendek. Di Indonesia pariwisata merupakan salah satu bidang pendapatan yang paling besar dan mampu meningkatkan devisa negara serta berpengaruh pada perekonomian masyarakat. Pariwisata juga mampu meningkatkan lapangan pekerjaan sehingga masyarakat dapat menjadikan pariwisata sebagai bidang pekerjaan yang menjanjikan.

Sebagai salah satu negara di Asia Pasifik, Indonesia menjadi negara yang diminati oleh para wisatawan mancanegara sebagai obyek wisata. Indonesia memiliki beragam budaya serta kekayaan alam yang dapat menjadi modal penting bagi pengembangan di sektor pariwisata. Industri perhotelan termasuk salah satu bentuk akomodasi yang dikembangkan dengan tujuan memberi pelayanan, penginapan, makan, minum, dan bentuk pelayanan lainnya.

Bali adalah salah satu provinsi di Indonesia yang sudah sangat terkenal dalam sektor pariwisatanya. Keindahan alam serta keunikan dan ragam budaya menjadikan Bali sangat istimewa di mata para wisatawan, hingga mampu mengundang wisatawan mancanegara untuk berkunjung dan melakukan perjalanan wisata. Maka dari itu sektor pariwisata merupakan salah satu sumber mata pencaharian masyarakat di Bali.

The Apurva Kempinski Bali, merupakan salah satu hotel bintang lima yang menjadi daya tarik khususnya di Bali, brand Kempinski yang mendunia menjadikan The Apurva Kempinski Bali sangat di minati para wisatawan yang berlibur di Bali. Hotel yang berdiri di lahan seluas 14 hektar ini berada di daerah Nusa Dua Selatan tepatnya di Sawangan. Di The Apurva Kempinski Bali terdapat berbagai macam departemen yang masing-masing departemen mempunyai tugas operasionalnya masing-masing, seperti : *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverages Product Department, Food & Beverages Service Department, Engineering Department, Finance Department, Purchasing Department, Sales & Marketing Department.*

Departemen *front office* pada semua hotel merupakan bagian penting dari operasional hotel. Departemen ini adalah jantung dan ujung tombak dari sebuah hotel, maksudnya adalah departemen *front office* mempunyai peranan yang sangat penting dan dapat mempengaruhi kegiatan lainnya di segala departemen yang ada di hotel, salah satu fungsi *front office* adalah menangani penjualan kamar hotel beserta fasilitas yang ada di hotel tersebut. Karena departemen ini sangatlah penting maka karyawan yang bertugas di departemen tersebut juga diuntut memberikan pelayanan terbaik bagi setiap tamu terutama dalam memberikan kesan pertama pada tamu saat *check in*, saat tamu sedang *in house*, dan saat tamu *check out*. Maka dari itu, kualitas sebuah hotel dapat dilihat dari kinerja pada bagian *front office* bagaimana cara mereka melayani tamu dan dari tingginya tingkat hunian kamar hotel yang dapat di jual perharinya. Departemen *front office* dikelompokkan

menjadi beberapa section/bagian, yaitu : *Front Desk Agent (FDA)*, *Telephone Operator (TO)*, *Bell Boy/Concierge*.

Telephone operator merupakan salah satu departemen / bagian dari *front office* yang memiliki tugas yaitu memberikan pelayanan kepada tamu melalui telepon. Walaupun tugas dari *telephone operator* hanya melayani tamu melalui telepon, terkadang tugas dari *telephone operator* disepelekan, padahal jika dilihat dari kinerja seorang *telephone operator* itu bukanlah sesuatu yang mudah. Menjadi *telephone operator* harus menguasai beberapa hal diantaranya memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, dan juga tata cara berkomunikasi yang baik kepada tamu, dan juga menguasai beberapa macam alat diantaranya telepon itu sendiri dan juga *computer*, tetapi sebagai *telephone operator* dikarenakan sudah menguasai beberapa hal tersebut terkadang *telephone operator* bekerja masih kurang maksimal yang mengakibatkan beberapa penilaian tamu terhadap hotel itu sendiri berkurang dan menurun.

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 proses *telephone operator* dalam *courtesy due out call* ?
2. Apa sajakah hambatan *telephone operator* dalam *courtesy due out call* dan bagaimana cara mengatasinya ?

C. Tujuan Dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

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

1. Tujuan Penulisan

- a. Untuk menjelaskan prosedur dan proses penanganan Courtesy Due Out Call.
- b. Untuk mendeskripsikan kendala-kendala yang dihadapi pada saat Courtesy Due Out Call dan cara mengatasinya.

2. Kegunaan Penulisan

- a. Bagi Mahasiswa

Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan atau tahapan untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata di Politeknik Negeri Bali. Penulisan Tugas Akhir ini juga menjadi acuan dalam mengimplementasikan teori maupun ilmu pengetahuan yang di peroleh di Politeknik Negeri Bali dengan situasi di lapangan kerja sesungguhnya.

- b. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang mengangkat judul serupa. Dan dapat dijadikan acuan dalam pembaharuan bahan ajar di Politeknik Negeri Bali.

- c. Bagi The Apurva Kempinski Bali

Penulisan tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi acuan dan pertimbangan bagi perusahaan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan di The Apurva Kempinski Bali khususnya *telephone Operator*.

D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir

1. Metodologi dan Teknik Pengumpulan Data

Metode yang penulis gunakan dalam pengumpulan pada data ini adalah sebagai berikut :

a. Metode Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di Hotel The Apurva Kempinski Bali, serta ikut terlibat dalam proses operasional hotel sebagai seorang *telephone operator*.

b. Wawancara atau *Interview*

Metode pengumpulan data dengan melakukan wawancara dengan beberapa pihak terkait, wawancara dilakukan dengan *Assistant Front Office Manager*, *Assistant Operator Manager*, dan beberapa pihak lain yang dapat membantu pengumpulan data.

2. Metodologi dan Teknik Analisis Data

Metode analisis yang penulis gunakan dalam menyusun laporan tugas akhir ini adalah dengan cara mendeskripsikan dengan menggunakan data-data yang didapat selama melakukan praktek kerja lapangan di The Apurva Kempinski Bali.

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Metode penyajian hasil analisis yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Metode Informal, yaitu dengan menyajikan hasil analisis data dengan penjabaran kata-kata sesuai data yang sudah dikumpulkan.

b. Metode Formal, yaitu dengan menyajikan hasil analisis seperti foto, tabel dan lain-lain.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada Bab IV (empat) dapat ditarik simpulan bahwa proses *courtesy due out call* adalah proses pelayanan kepada tamu yang akan *check-out* atau *reminder* bagi tamu yang akan *check-out* di tanggal tertentu, proses *due out call* dapat dibagi menjadi 3 tahapan sebagai berikut :

1. Tahap persiapan, tahap persiapan dilakukan mulai dari persiapan diri, alat kerja, menyiapkan *printer* dan mencetak daftar kamar yang akan *check-out*.
2. Tahap pelaksanaan, saat melaksanakan *courtesy due out call* seorang *telephone operator* diwajibkan untuk memahami *etiquette* untuk menelepon tamu mulai dari *greeting*, *reconfirm*, *offering luggage assistant* dan membuat *samfex*.
3. Tahap akhir dari proses *courtesy due out call* adalah membuat *report* hasil dari *due out call* tersebut ke *front office group* yang nantinya akan di *follow up* oleh *front desk agent*.

Kendala yang juga sering dihadapi saat melakukan proses *due out call* adalah *language barrier* atau keterbatasan bahasa dan dapat diselesaikan dengan cara menghubungkan telepon kepada rekan kerja yang memiliki kemampuan untuk berbahasa asing khususnya bahasa *china* dan *korea*, hal ini karena tamu di The Apurva Kempinski Bali dominan berasal dari *china* dan *korea*, serta untuk solusi jangka panjang dapat dilakukan dengan pelatihan tambahan tentang *foreign languages* kepada para *staff*, *daily worker* dan *trainee*.

B. Saran

Berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama melakukan *on the job training* di The Apurva Kempinski Bali dapat diberikan saran yang mungkin dapat meningkatkan kualitas hotel yaitu memberikan pelatihan perihal *foreign languages* atau bahasa asing khususnya bahasa inggris, sehingga dapat memberikan kemudahan pada saat memberikan pelayanan *due out call* ataupun pada saat menerima permintaan tamu melalui telepon. Saran lainnya yang dapat diberikan adalah meng-*update* sistem, dan meng-*upgrade software, hardware computer* yang terdapat di *telephone operator*.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2002). *Operasional Tata Graha Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono dan Sambodo (2006) diakses 13 Juli 2023 dari <https://idmetafora.com/news/read/1727/Front-Office-Pengertian-Struktur-Fungsi-dan-Tugas-dan-Tujuanya.html>
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT Grasindo.
- Hartini. (2011). Bahan Ajar Telephone Operator. (Diakses 13 Juli 2023) <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/84412/Savira%2520Novriani%25>.
- Kasavana & Brooks. (1988). *The American Hotel and Motel Association (AHMA)*. United States of America: Educational Institute American Hotel and Motel Association.
- KBBI, (2016). Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). [Online] Available at: <http://kbbi.web.id/pusat>, (Diakses 13 Juli 2023).
- Soewarno, E., Hudiyani, A., & Sugiarti, F. F. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Abadi Di Pangkalan Bun*. Magenta, Vol. 9, No. 2, 93-100.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta