

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TRANSFERRING CALLS
PADA AT YOUR SERVICE SECTION
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Ni Putu Pande Ria Mulia Utami

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

TUGAS AKHIR

**PENANGANAN TRANSFERRING CALLS
PADA AT YOUR SERVICE SECTION
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

Ni Putu Pande Ria Mulia Utami

NIM 2015823050

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

**PENANGANAN TRANSFERRING CALLS
PADA AT YOUR SERVICE SECTION
DI SHERATON BALI KUTA RESORT**

Oleh

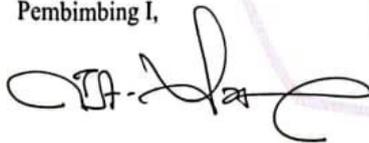
Ni Putu Pande Ria Mulia Utami

NIM 2015823050

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

Disetujui Oleh :

Pembimbing I,



Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom

NIP 196303231990031001

Pembimbing II,



Harisal, S.S., M.Hum

NIP 198410012018031001

Disahkan oleh
Jurusan Pariwisata



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

NIP 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN,
KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI BALI**

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 dibawah ini :

Nama : Ni Putu Pande Ria Mulia Utami
NIM : 2015823050
Program Studi : DII Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul :

“PENANGANAN *TRANSFERRING CALLS* PADA *AT YOUR SERVICE SECTION* DI SHERATON BALI KUTA RESORT”

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, Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Putu Pande Ria Mulia
Utami

NIM : 2015823050

PS : DII Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa / Tuhan Yang Maha Esa, karena rahmat-Nya maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **PENANGANAN *TRANSFERRING CALLS* PADA *AT YOUR SERVICE SECTION* DI SHERATON BALI KUTA RESORT** ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Dalam proses penulisan Tugas Akhir ini, penulis banyak memperoleh hambatan dan kesulitan tetapi berkat bimbingan dan motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Nyoman Abdi, S.E., 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 Sekretaris 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 sekaligus pembimbing pertama

penulis yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Program Studi DIII Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.

5. Ir. I Gusti Agung Sadnyana Putra, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
6. Harisal, SS., M.Hum selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan Tugas Akhir.
7. Ibu Ashley Lei , selaku General Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sheraton Bali Kuta Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Ibu Nadya Anggraini , selaku Training Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Sheraton Bali Kuta Resort untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Ibu Ling Sia , selaku Front Office Manager di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi dan bimbingan kepada penulis selama penulisan tugas akhir.
10. Bapak Anak Agung Ngurah Sumberbawa, selaku Supervisor pada department *Front Office* di *section AYS (At Your Service)* di Sheraton Bali Kuta Resort yang telah memberikan bimbingan dan motivasi kepada penulis selama penulisan tugas akhir.

11. Seluruh *staff Front Office* di Sheraton Bali Kuta Resort yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu yang telah membantu dan membimbing penulis selama Praktek Kerja Lapangan sampai dengan penyusunan laporan ini.
12. I Made Edi Astrawan dan Ni Wayan Sariyani, selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
13. Teman-teman di Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan semangat, dukungan moral, 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, Agustus 2023

Penulis,

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR ORISINALITAS TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
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	5
D. Metodologi Penyusunan Tugas Akhir	6
1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data	6
2. Metode dan Teknik Analisis Data	6
3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis	7
BAB II LANDASAN TEORI	8
A. Hotel.....	8
1. Pengertian Hotel.....	8
2. Klasifikasi Hotel	8
B. Front Office.....	11
1. Pengertian Front Office.....	11
2. Section department Front Office.....	11
C. Pengertian dan fungsi Transferring Calls.....	14
1. Pengertian Transferring Calls	14
2. Fungsi Transferring Calls.....	14
3. Pengertian At Your Service	15
D. Pengertian Penanganan	17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	18
A. Lokasi dan Sejarah Perusahaan.....	18
1. Lokasi Perusahaan / Hotel.....	18
2. Sejarah Perusahaan	19
B. Bidang Usaha dan Fasilitas Perusahaan / Hotel.....	21
1. Bidang Usaha Perusahaan / Hotel.....	21

2. Fasilitas Perusahaan / Hotel	22
C. Struktur Organisasi Perusahaan / Hotel	28
1. Struktur Organisasi Department Front Office.....	28
BAB IV PEMBAHASAN.....	34
A. Penanganan Transferring Calls pada At Your Service Section di Sheraton Bali Kuta Resort	34
B. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menangani Transferring Calls pada At Your Service di Sheraton Bali Kuta Resort	47
BAB V PENUTUP	50
A. Simpulan	50
B. Saran	51
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Isi	Halaman
Gambar 3.1 Logo Sheraton Bali Kuta Resort	19
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Department Front Office	28
Gambar 4.1 Uniform Kerja	36
Gambar 4.2 Melakukan Transferring Calls.....	41
Gambar 4.3 Menangani Complaint Dari Tamu.....	45

DAFTAR TABEL

Isi	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Informasi Kamar Sheraton Bali Kuta Resort	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Foto hotel Sheraton Bali Kuta Resort

Lampiran 2 : Kegiatan Penulis dalam menangani Transferring Calls

Lampiran 3 : Foto Kegiatan Penulis saat melaksanakan PKL

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata memiliki peranan penting sebagai salah satu sumber bagi penerimaan devisa, serta dapat mendorong pertumbuhan ekonomi nasional, khususnya dalam mengurangi jumlah pengangguran dan meningkatkan produktivitas suatu negara. Sektor pariwisata memberi dampak yang sangat besar bagi masyarakat, terutama masyarakat yang berada di kawasan atau lokasi yang menjadi tujuan wisata. Pariwisata merupakan salah satu sektor pembangunan yang saat ini dikembangkan oleh pemerintah, karena pariwisata dianggap mempunyai peran yang sangat penting dalam pembangunan Indonesia khususnya sebagai salah satu sektor pendapatan daerah maupun negara. Salah satu program perencanaan pembangunan yang menjadi perhatian pemerintah daerah adalah pengembangan sektor pariwisata karena menganggap bahwa sektor pariwisata adalah salah satu sektor strategis dalam pengembangan perekonomian daerah. (Hermawan,2019:39).

Hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan jasa akomodasi serta memberikan pelayanan terbaiknya untuk masyarakat umum yang ingin berkunjung atau bermalam dihotel untuk menikmati fasilitas yang telah disediakan. Pelayanan yang diberikan hotel merupakan suatu pelayanan yang mengutamakan kepuasan pelanggan dengan keramah tamahannya. Perhotelan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang suatu perkembangan di dunia pariwisata. Hotel

merupakan suatu industri atau bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, yang menjual kamar sebagai produk utama. Selain itu hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman.

Sheraton Bali Kuta Resort merupakan hotel bintang 5, Sheraton Bali Kuta Resort berlokasi di Jl. Pantai Kuta, Kuta, Kec Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Sheraton Bali Kuta Resort mempunyai letak yang strategis karena langsung berhadapan dengan pantai kuta yang ramai dikunjungi wisatawan lokal maupun mancanegara. Secara garis besar Sheraton Bali Kuta Resort merupakan pilihan bermalam yang tepat bagi turis yang gemar dengan keramaian dan tidak bisa lepas dari kegiatan berbelanja. Karena lokasinya yang strategis ini membuat hotel ini merupakan konsep hotel berbintang lima yang membuat tamu bermalam dengan kenyamanan yang berbalut kemewahan serta memanjakan tamu dengan pelayanan yang mengesankan. *Department* yang ada di Sheraton Bali Kuta Resort yaitu Housekeeping department, Engineering department, Sales&Marketing department, Food&Beverage department, dan Front Office department.

Front Office department merupakan bagian atau *department* di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar pada saat *check in* maupun *check out*. Front Office merupakan *department* yang bisa dikatakan menjadi *first impression* tamu dari sebuah hotel, sebab itu mereka bertugas harus bisa memperlakukan tamu dengan baik dan harus mengetahui segala informasi yang ada di hotel. Front Office bertanggung jawab langsung untuk menghasilkan pendapatan bagi perusahaan sehingga Front Office merupakan bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan langsung

hal yang dibutuhkan oleh tamu, hal yang mengganggu tamu, saran dan keluhan pelanggan yang juga umumnya berhubungan dengan *department* lain seperti Food & Beverage dan Housekeeping.

Di Sheraton Bali Kuta Resort Front Office dibagi menjadi beberapa *section* yaitu *Guest Service Agent (GSA)*, *At Your Service (AYS)* dan *Belldesk*. *GSA Section* memiliki peran sebagai menerima pengunjung, melakukan konfirmasi *reservasi*, serta memberikan informasi dan menjawab pertanyaan pengunjung. Selain itu di Sheraton Bali Kuta Resort Front Office juga mengandalkan Back Office sebagai pendukung yaitu *section At Your Service (AYS)*. Karena tugas dan tanggung jawab *At Your Service (AYS)* yaitu menerima telepon dari tamu luar, *in house* maupun sesama *department*, mentransfer panggilan dari tamu luar ke tamu *in house*. Selain itu tugas *AYS* melakukan *taking order* dengan tamu melalui telepon, melakukan kegiatan seperti membuat *negative case*, memposting *overall feedback* di *GXP*, menerima telepon dari tamu mengenai mengubah nama *reservasi* tamu, pembatalan pemesanan *reservasi*, menghubungi taxi untuk menjemput atau mengantar tamu ke *airport*, menangani tamu yang memerlukan penjemputan dari bandara ke hotel. *AYS* juga dapat memberi informasi kepada bellman bahwa ada *laundry* tamu yang sudah *ready* dan segera menginformasikan ke bellman mengenai hal tersebut, dan memberi informasi kepada bellman bahwa ada tamu *check in* atau *check out* melalui telepon. Tugas lain dari *AYS* yaitu membuat *comments*, *alerts*, dan *trassist* di sistem opera. Selain itu *AYS* mempunyai tugas lain seperti menghubungi tamu yang terpantau oleh Housekeeping kamarnya *DND* dan menanyakan kepada tamu apakah

kamarnya perlu dibersihkan atau mungkin tamu ingin meminta tambahan air, handuk dan permintaan tamu lainnya.

Berdasarkan penjelasan yang diberikan pada latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengangkat Tugas Akhir dengan judul Penanganan *Transferring Calls* pada *At Your Service Section* di Sheraton Bali Kuta Resort.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan apa yang sudah ditulis di latar belakang maka rumusan masalah yang penulis ajukan adalah :

1. Bagaimanakah cara penanganan *Transferring Calls* yang dilakukan oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort ?
2. Apa sajakah kendala yang dihadapi dan cara mengatasi dalam menangani *Transferring Calls* oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan Tugas Akhir

Adapun Tujuan dan Kegunaan dari Tugas Akhir yang berjudul Penanganan *Transferring Calls* pada *At Your Service section* di Sheraton Bali Kuta Resort adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Penulisan
 - a. Menjelaskan cara penanganan *Transferring Calls* yang dilakukan oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

b. Menjabarkan kendala dan cara mengatasi penanganan *Transferring Calls* oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

2. Kegunaan Penulisan

a. Bagi Mahasiswa

- 1) Sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Diploma III. Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali
- 2) Sebagai bahan pembanding antara teori yang didapatkan selama proses belajar mengajar di kampus dengan kenyataan sesuai di lapangan
- 3) Sebagai pengetahuan dalam menangani *Transferring Calls* oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

b. Bagi Politeknik Negeri Bali

- 1) Sebagai sumber informasi oleh mahasiswa Politeknik Negeri Bali mengenai cara menangani *Transferring Calls* yang dilakukan oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort
- 2) Sebagai masukan untuk pengembangan pengetahuan di bidang *Front Office* terutama di bagian *telephone operator* untuk menangani *Transferring Calls*.

c. Bagi Sheraton Bali Kuta Resort

Sebagai sumber informasi tambahan bagi Sheraton Bali Kuta Resort untuk menciptakan suatu pelayanan yang lebih baik terutama dalam menerima dan mendapatkan informasi melalui *telephone operator* dengan benar agar dapat menciptakan kepuasan kepada tamu.

D. Metode dan Teknik Penulisan Tugas Akhir

1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

a. Metode Observasi

Metode Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung dan dalam hal ini penulis terlibat secara langsung dalam penanganan *Transferring Calls* oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

b. Metode Wawancara

Metode Wawancara merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan wawancara secara langsung mengenai cara penanganan *Transferring Calls* oleh *At Your Service* kepada *At Your Service Supervisor* dan *Senior Front Office*.

c. Studi Perpustakaan

Metode perpustakaan merupakan suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mencari dan membaca informasi atau buku-buku atau literatur serta melalui internet yang membahas mengenai cara untuk melakukan *Transferring Calls* yang baik dan benar

2. Metode dan Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini yaitu Metode Deskriptif kualitatif, yaitu penulis memaparkan, menjelaskan, dan menguraikan data-data informasi dengan apa adanya seperti yang ditemukan di lapangan sehingga menjadi suatu data yang akurat dalam menangani *Transferring Calls* yang dilakukan oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode formal dan informal. Metode formal merupakan metode penyajian analisis data dengan menyajikan data dengan menggunakan tabel, gambar, dan lain-lain. Sedangkan metode informal merupakan metode penyajian analisis data dengan kata-kata biasa mengenai Penanganan *Transferring Calls* oleh *At Your Service* di Sheraton Bali Kuta Resort

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai penanganan *Transferring Calls* pada *At Your Service section* di Sheraton Bali Kuta Resort, maka dapat penulis simpulkan sebagai berikut :

1. Penanganan *Transferring Calls* pada *At Your Service section* di Sheraton Bali Kuta Resort terdiri dari beberapa tahap yaitu :
 - a. Tahap persiapan meliputi: persiapan diri dan persiapan di tempat kerja,
 - b. Tahap pelaksanaan di area tempat kerja meliputi :
 - 1) *At Your Service team* mulai menerima telepon dari tamu luar, *in house* maupun dari sesama *department*. Setelah itu dilanjutkan dengan melakukan penanganan *transferring calls* yang dilakukan oleh *At Your Service team*,
 - 2) Penanganan *complaint* dari tamu melalui telepon.
 - c. Tahap akhir meliputi : dimulai dari melakukan pergantian *shift* dan dilanjutkan dengan melakukan *hand over* kepada *shift* berikutnya, *At Your Service team* menuju ke ruangan loker untuk mengganti pakaian dan perlengkapan lainnya, lalu melakukan absensi jam pulang, dan kemudian menuju ke pintu keluar untuk dilakukan pengecekan barang oleh *security*.
2. Kendala – kendala yang dihadapi oleh *At Your Service* dalam melakukan Penanganan *Transferring Calls* dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut :

- a. Terjadinya miskomunikasi dan kesalahan dalam mengucapkan greeting di Sheraton Bali Kuta Resort dan diatasi dengan cara *At Your Service team* melakukan pekerjaan secara lebih teliti dan juga mengangkat telepon dan mendengarkan keluhan tamu secara baik dan benar supaya meminimalisir terjadinya *complaint*
- b. Beban kerja *trainee* menjadi lebih berat di Sheraton Bali Kuta Resort dapat diatasi dengan menambah jumlah *staff* baik dengan merekrut *daily worker* maupun *training*.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas dan mengoptimalkan tugas dan tanggung jawab *At Your Service* di hotel Sheraton Bali Kuta Resort dalam menangani *transferring calls*, ada beberapa hal yang dapat penulis sarankan antara lain :

1. Menambah jumlah *computer* dan telepon yang digunakan supaya lebih memudahkan *At Your Service team* dalam melakukan pekerjaannya sehingga dapat mengurangi beban kerja *At Your Service team*.
2. Menambah jumlah *staff* yang *incharge* pada *At Your Service section* dengan cara merekrut *training* maupun *daily worker* supaya lebih memudahkan *At Your Service* dalam *handle 2 property* yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulya Rahman.2015. *Mengenalkan Kebudayaan Hotel*.Jurnal idb Bali.
- Bagyono.2016. *Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office*.Jakarta.Pt Gramedia Pustaka Utama.
- Bagyono.2016. *Section Kantor Depan*.Bandung : Alfabeta.
- Bagyono dan Agus Sambodo.2016. *Dasar-dasar Kantor Depan Hotel*.CV Andi Offset.Yogyakarta.
- Hartini.2012. *Bahan Ajar Telephone Operator*.Repository UNAIR.\
- Hurdawaty dan Parantika.2018. *Pengenalan Operasional Hotel*.Jurnal stkipgrisitubondo.
- Penanganan Muatan. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Repository UNIMAR AMNI Semarang.
- Penanganan. 2016. *Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online*. Diakses melalui <http://eprints.polsri.ac.id/6121/3/BAB%20II.pdf>
- Sara Costa.2019. *Jenis transfer panggilan : transfer buta dan transfer hangat*.Basis Pengetahuan Meja Bicara.
- Sulastiyono.2017. *Susepti Hamid dan Kusumawati*. Jurnal Unas Repository.
- Suwena, I Ketut, dan I Gusti Ngurah Widyatmaja. 2017. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar. Penerbit Pustaka Larasan.
- Trisna.2018. *Klasifikasi Hotel*.Jurnal Media Wisata.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. 2014. *Pengantar Industri Pariwisata*. Bali. Penerbit Buku Deepu

