

**1.1 Latar Belakang**

Industri Pariwisata merupakan suatu industri yang biasanya dihubungkan secara langsung dengan pembangunan ekonomi. Industri ini memiliki hubungan multi dimensi yang tidak hanya terkait erat dengan bidang ekonomi saja, tetapi hampir setiap bidang pembangunan nasional bersentuhan erat kaitannya dengan industry pariwisata ini. Lebih-lebih hadirnya industri jasa ini merupakan manifestasi kehadiran aktifitas manusia seperti juga industri-industri dalam bidang-bidang pembangunan yang lainnya. Mengingat begitu eratnya dengan berbagai bidang lain dalam proses pembangunan nasional maka aktifitas kepariwisataan bisa dikembangkan secara optimal. Sehingga pengembangan merupakan suatu proses pelaksanaan program yang terus meningkatkan ke arah puncak capaian sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan. Karena memang terjalannya pergaulan atau komunikasi antar bangsa-bangsa tersebut diantaranya diwujudkan melalui pintu kegiatan pariwisata (Siradj,2009).

Salah satu daerah yang mengalami perkembangan pesat di sektor wisata alamnya yaitu Kota Medan, Sumatera Utara. Terdapat banyak daya tarik wisata Medan diantaranya, Danau Toba, Tuk-Tuk, Air terjun Sipiso-Piso dan Istana Maimun. Maka dari itu dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin banyak Obyek Pariwisata yang akan dikunjungi wisatawan, maka semakin banyak pula kebutuhan akan jasa perjalanan, akomodasi penginapan dan restoran. (Dinas Pariwisata Kota Medan, 2015).

Keberadaan sebuah Hotel memegang peranan penting dalam industri pariwisata karena menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa-jasa lainnya untuk umum yang tinggal sementara waktu dan dikelola secara komersial (Sihite, 2000:53).

Kehadiran hotel-hotel baru di Kota Medan membuat pemilik usaha perhotelan harus meningkatkan produktivitas sumber daya pada usaha perhotelan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan agar tamu dapat kembali lagi ke hotel. Hal ini

diperkuat dengan data dari Badan Pusat Statistik tahun 2015 mengenai jumlah hotel di Kota Medan sebagai berikut:

Tabel 1.1

Data Badan Pusat Statistik tahun 2015 Perkembangan hotel di Kota Medan

Tahun Year	Hotel						
	Hotels						
	Bintang	Bintang	Bintang	Bintang	Bintang	Akomadasi Lainnya	Other Accomodation
	Star	Star	Star	Star	Star		
-1	1	2	3	4	5	-7	
2011		13	4	8	8	4	138
2012		16	4	9	7	5	131
2013		15	6	14	11	5	144
2014		13	8	17	12	5	130
2015		11	9	18	13	5	122

Sumber: [www.badan.pusat.statistik.hotel.diMedan2015.com](http://www.badan.pusat.statistik.hotel.diMedan2015.com)

Dari data Badan Pusat Statistik tahun 2015 Perkembangan hotel di Kota Medan tidak stabil karena dapat dilihat dari tahun 2011 hotel berbintang 2 mengalami penurunan jumlah hotel, kemudian pada bintang 3 dan 4 mengalami kenaikan tetapi pada bintang 5 mengalami penurunan jumlah hotel kembali. Pada tahun 2012 hotel bintang 2 tetap berjumlah seperti tahun 2011, mengalami kenaikan kembali di bintang 3 dan 4, kemudian mengalami penurunan jumlah hotel kembali di bintang 5. Pada tahun 2013 hotel berbintang 2 mengalami kenaikan sampai bintang 4 tetapi mengalami penurunan jumlah hotel kembali di bintang 5. Pada tahun 2014 mengalami kenaikan sampai bintang 4 tetapi mengalami penurunan jumlah hotel kembali di bintang 5. Pada tahun 2015 hotel bintang 2 sampai hotel bintang 3 mengalami peningkatan lalu pada bintang 4 mengalami penurunan jumlah hotel kembali sampai di hotel bintang 5.

Salah satu hotel berbintang lima di Kota Medan adalah Hotel Aryaduta Medan, hotel ini memiliki fasilitas seperti kolam renang, *spa*, *fitness center*, *ballroom*, *meeting room* dan restoran. Aryaduta Hotel Medan adalah hotel yang mengedepankan kualitas pelayanan terhadap tamunya, kualitas pelayanan merupakan hal yang mutlak bagi Hotel Aryaduta Medan. Hotel yang baik tentunya dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau melebihi ekspektasinya. Salah satu departemen yang memiliki

peranan yang penting yaitu departemen *Front Office*. Departemen ini merupakan cerminan sebuah hotel, karena bagian *front office* merupakan bagian yang pertama kali dijumpai oleh tamu dan merupakan pelayanan awal yang dirasakan oleh tamu. Tugas dari *front office* itu sendiri merupakan bagian dimana yang bertugas menjual kamar.

Dalam operasional tentunya *front office* tidak terlepas dari kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan dalam *front office* adalah hal yang penting, karena *front office* merupakan bagian yang pertama kali dari sebuah hotel yang secara langsung berhadapan dengan tamu, tentunya apabila pelayanan dalam *front office* baik akan memberikan kesan positif bagi tamu dan memudahkan prosedur pada saat melayani tamu.

Seperti yang dipaparkan oleh Wijaya (2011:11) Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Jadi kualitas pelayanan dalam kantor depan itu harus dapat memenuhi ekspektasi tamu ataupun melebihi ekspektasi tamu tersebut. Dalam hal ini kualitas pelayanan kantor depan dapat diukur dimulai dari penampilan seorang karyawan resepsionis, fasilitas kantor depan, *attitude* seorang resepsionis, dan cepat tanggap dalam kinerja.

Berdasarkan observasi awal yang telah dilakukan, kualitas pelayanan Aryaduta Hotel Medan dalam *Department Front Office* terutama kinerja di *section Telepon Operator* masih kurang baik, dibuktikan dengan beberapa komentar para tamu yang telah menginap di Aryaduta Hotel Medan dan mempostingnya di salahsatu situs website, yaitu sebagai berikut:

---



Princezzivah  
Singapore  
5 2

Reviewed January 20, 2017 via mobile

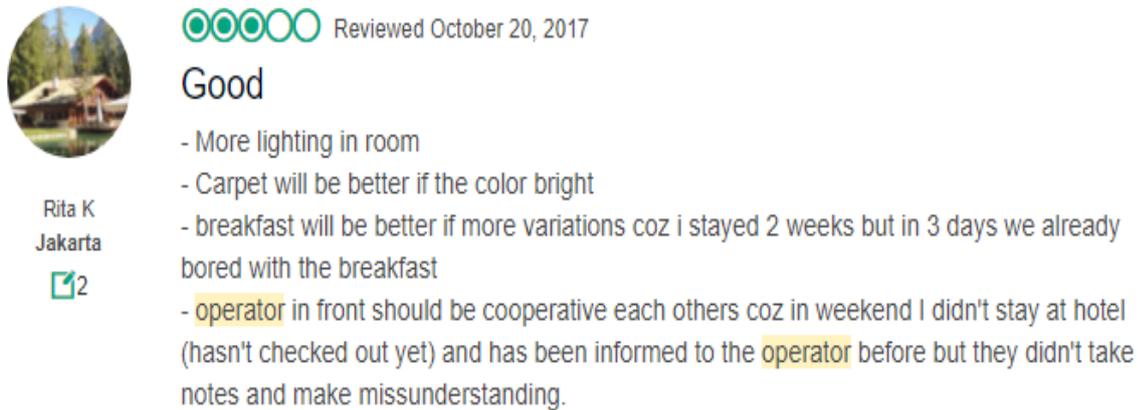
### Not a place to get work done

If u ever need to stay here, req not to have 1190 or any rooms on that corridor. The connection for wifi is totally ZERO! Even the router that I brought over from overseas doesn't work!!! Couldn't do any work at all. Connected to all networks available & still doesn't work. Called Guest Relations, Reception & operator no ans. Went down to lobby to ask them to fix the prob, they took 15mins to reset the corridor wifi which after 5mins still doesn't work! The wifi finally worked after they come to place in the router at 1am (cos I couldn't wait anymore so went out so that my portable wifi router works) -\_-"""" should have just stayed at Marriott!

www.tripadvisor.com

Gambar 1.1 Guest Comment

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat diketahui melalui *guest comment* di atas, terlihat bahwa telepon operator di Aryaduta Hotel Medan tidak menjawab telepon dari tamu dan masih kurang cepat memproses wifi yang sedang bermasalah di kamar nomor 1190 atau kamar lain di koridor itu, sehingga karyawan harus menghabiskan waktu 15 menit untuk mereset wifi yang hanya dalam waktu 5 menit tidak bisa bekerja.



dibuktikan dengan beberapa komentar para tamu yang telah menginap di Aryaduta Hotel Medan dan memostingnya di salahsatu situs website, yaitu sebagai berikut:

Sumber : Website [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)

Gambar 1.2 *Guest Comment*

Berdasarkan Gambar 1.2 dapat diketahui melalui *guest comment* di atas, terlihat bahwa telepon operator di Aryaduta Hotel Medan masih kurang berkoordinasi antar department karena pada akhir pekan tamu tidak menginap di hotel (belum check out) dan telah diinformasikan ke operator sebelumnya akan tetapi operator tidak membuat catatan dan menimbulkan kesalahpahaman.



Sumber : Website [www.tripadvisor.com](http://www.tripadvisor.com)

Gambar 1.3 *Guest Comment*

Berdasarkan Gambar 1.3 dapat diketahui melalui *guest comment* di atas, terlihat bahwa telepon operator di Aryaduta Hotel Medan masih kurang cepat mengatasi telepon yang masuk sehingga harus menunggu selama 5 tune sebelum telepon diangkat.

Dari ketiga komentar tamu di atas, terlihat bahwa telepon operator di hotel Aryaduta Medan masih kurang *coporatif* dan masih terjadinya *miscommunication* antar department.

Berdasarkan fenomena yang telah dijelaskan di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dalam satu karya ilmiah berupa Proyek Akhir yang berjudul "**Kinerja Telephone Operator di Aryaduta Hotel Medan**" guna mencari penyebab dan menemukan solusi atas masalah tersebut.

## 1.2 Rumusan Masalah

Sehubungan dengan judul yang dipilih, rumusan masalah ditentukan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) telepon operator di Aryaduta Hotel Medan?
2. Bagaimana pengawasan terhadap kinerja telepon operator di Aryaduta Hotel Medan?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka diambil beberapa tujuan dari penyusunan proyek akhir ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) telepon operator di Aryaduta Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui pengawasan telepon operator di Aryaduta Hotel Medan.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

Kegunaan dari penelitian jika tercapai, hasil penelitian akan memiliki manfaat praktis dan teoritis.

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Kegunaan Teoritis dalam penelitian ini :

1. Bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University Bandung

Penelitian ini di gunakan untuk menerapkan ilmu yang telah dipelajari selama perkuliahan dalam bentuk implementasi terhadap Kinerja telepon operator di Aryaduta Hotel Medan.

2. Bagi penulis Penelitian

Penelitian ini untuk menambah wawasan serta pengetahuan bagi penulis terutama terhadap Kinerja Telepon Operator di Aryaduta Hotel Medan.

3. Bagi Penelitian Lebih Lanjut

Penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk peneliti lain yang sejenis atau berkaitan dengan isi dari penelitian.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan Praktis dalam penelitian ini yaitu :

Penelitian ini sebagai rekomendasi atau masukan bagi dunia perhotelan khususnya didepartemen seksi TeleponOperator untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di hotel khususnya di Kota Medan.