

**TINJAUAN PELAKSANAAN *TELEPHONE COURTESY* OLEH  
RESEPSIONIS DI DEPARTEMEN KANTOR DEPAN  
PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN**

**TUGAS AKHIR**

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

**OLEH**

**GEBY FORTUNA STEFHANY MANIK**  
**NPM : 185307045**



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN  
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI  
MEDAN  
2021**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

*World Health Organization* (WHO) menjelaskan bahwa *Coronaviruses* (Cov) adalah virus yang menginfeksi sistem pernapasan. Infeksi virus ini disebut COVID19. Virus Corona menyebabkan penyakit flu biasa sampai penyakit yang lebih parah seperti Sindrom Pernafasan Timur Tengah (MERS-CoV) dan Sindrom Pernafasan Akut Parah (SARS-CoV). Virus Corona adalah *zoonotic* yang artinya ditularkan antara hewan dan manusia.

Menurut Kementerian Kesehatan Indonesia, perkembangan kasus COVID-19 di Wuhan berawal pada tanggal 30 Desember 2019 dimana Wuhan *Municipal Health Committee* mengeluarkan pernyataan “*urgent notice on the treatment of pneumonia of unknown cause*”. Penyebaran virus Corona ini sangat cepat bahkan sampai ke lintas negara. Sampai saat ini terdapat 188 negara yang mengkonfirmasi terkena virus Corona. Penyebaran virus Corona yang telah meluas ke berbagai belahan dunia membawa dampak pada perekonomian Indonesia, baik dari sisi perdagangan, investasi dan pariwisata.

Berbagai macam wisata di Indonesia ditutup akibat covid-19 ini. Namun setelah diberlakukannya *new normal*, wisata-wisata itupun dibuka kembali namun dengan menerapkan protokol kesehatan. Penyebaran virus Corona menyebabkan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia akan berkurang. Sektor-sektor penunjang pariwisata seperti hotel, restoran maupun pengusaha retail pun juga akan terpengaruh dengan adanya virus Corona. Sepinya wisatawan juga berdampak pada

restoran atau rumah makan yang sebagian besar konsumennya adalah para wisatawan.

Pariwisata merupakan salah satu sektor penyumbang devisa terbesar bagi negara dan juga ikut ambil dalam pembangunan negara. Indonesia adalah negara kepulauan yang memiliki sejuta pesona wisata yang sangat indah mulai dari daratan bahkan lautannya dimana pariwisata secara langsung menyentuh dan melibatkan masyarakat, sehingga membawa berbagai manfaat terhadap masyarakat setempat dan sekitarnya. Bahkan pariwisata dikatakan mempunyai energi dobrak yang luar biasa, yang mampu membuat masyarakat setempat mengalami perkembangan dalam berbagai aspeknya. pariwisata mempunyai banyak manfaat bagi masyarakat bahkan bagi negara sekalipun, manfaat pariwisata dapat dilihat dari berbagai aspek/segi yaitu manfaat pariwisata dari segi ekonomi, sosial budaya, lingkungan hidup, nilai pergaulan dan ilmu pengetahuan, serta peluang dan kesempatan kerja.

Di Indonesia jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara juga meningkat setiap tahunnya. Tetapi karena adanya pandemi suatu penyakit yang sangat berbahaya sehingga membuat wisatawan nusantara maupun manca negara yang ada di Indonesia sangat menurun, begitu juga juga dengan wisatawan di berbagai negara. Sehingga harus menekan setiap perusahaan membatasi jumlah tamu yang akan menginap.

Industri pariwisata seperti hotel akhir-akhir ini dituntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek seperti keamanan, kebersihan agar terhindar dari pandemi penyakit yang ada untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh atau sebagian bangunan yang

menyediakan jasa penginapan, pelayanan makan dan minum, serta jasa lainnya bagi para wisatawan yang melakukan perjalanan, yang pengelolaanya dilakukan secara komersial.

Industri perhotelan adalah kategori yang luas dari bidang dalam industri jasa yang meliputi penginapan, restoran, perencanaan acara, taman hiburan, transportasi, jalur pelayaran, dan bidang tambahan lainnya yang ada dalam industri pariwisata. Secara umum industri perhotelan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan pariwisata. Daerah tujuan wisata tentunya akan dikunjungi oleh banyak wisatawan yang tentu saja membutuhkan tempat untuk beristirahat dan menginap, dan hal tersebut menjadi peran bagi industri perhotelan untuk menyediakan akomodasi bagi para wisatawan. Terdapat tiga faktor yang menjadi daya ukur untuk mengetahui kesuksesan dalam mendatangkan wisatawan ke daerah tujuan wisata. ketiga faktor tersebut yaitu, jumlah wisatawan, lama tinggal dan tingkat hunian hotel.

Disamping itu, hotel juga memiliki beberapa departemen seperti Departemen Tata Graha adalah bagian dari departemen yang bertanggung jawab mengatur atau menata peralatan, menjaga kebersihan dan kenyamanan, memperbaiki kerusakan dan memberi dekorasi dengan tujuan agar rumah (hotel) tersebut tampak rapi, bersih, menarik dan menyenangkan bagi penghuninya, *Food & beverage department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak di hotel tersebut, dan dikelola secara komersial serta profesional, *Sales And Marketing Department* adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab untuk menjual kamar maupun *meeting*

*package*, menentukan harga jual serta memasarkan produk hotel lainnya melalui brosur dan media lainnya termasuk bertanggung jawab mengikuti pasar wisata internasional dan sejenisnya. *Human Resource Department* merupakan kerangka untuk perluasan modal manusia dalam suatu organisasi ,dan lain lain. Departemen Kantor Depan merupakan salah satu departemen yang sangat penting, dimana departemen ini berperan untuk melayani tamu yang akan menginap di hotel saat melakukan *reservasi* dan menjadi pusat informasi yang penting bagi tamu. Pada departemen kantor depan juga memiliki beberapa bagian seperti resepsionis, *bell boy*, *cashier*, dll. Resepsionis adalah pegawai yang memiliki tugas untuk menyapa, melayani, memberikan informasi kepada pengunjung, pelanggan atau pihak yang berkepentingan terkait tujuan yang diinginkan. Resepsionis merupakan orang yang bertugas sebagai penerima tamu disuatu perusahaan, kantor, hotel, tetapi resepsionis diharuskan melakukan *greeting* terlebih dahulu atau sapaan kepada tamu seperti “*good morning* atau selamat pagi, selamat datang di hotel kami” secara formal. Resepsionis harus bisa menangani semua keluhan dari tamu yang ada di hotel.

Selama penulis melakukan penelitian di departemen kantor depan pada Garuda Plaza Hotel Medan penulis melihat bahwa banyak karyawan tidak melakukan tugas sebagai resepsionis dengan baik di departemen kantor depan seperti resepsionis tidak melakukan *telephon courtesy* karena kurangnya pengetahuan akan hal *telephone courtesy*, memiliki *grooming* yang kurang baik seperti tidak memakai lipstik bagi wanita, memiliki bau badan, rambut tidak dirapikan sesuai aturan hotel, dan pakaian yang tidak rapih dan juga *greeting* yang kurang baik seperti tidak senyum saat menyapa tamu, terkadang tidak menyapa

tamu ketika berpapasan. Resepsionis juga sering membuat tamu menunggu sangat lama saat melakukan reservasi. Hal ini juga berpengaruh karena kurangnya pengawasan dari *supervisor* terhadap resepsionis. Seperti *supervisor* tidak menegur resepsionis ketika tidak melakukan tugasnya sesuai aturan yang ada. Sehingga tamu yang datang merasa kurang nyaman dan tamu tidak puas. Berdasarkan pengamatan tersebut maka dengan ini penulis mengangkat penelitian dengan judul **“TINJAUAN PELAKSANAAN *TELEPHONE COURTESY* OLEH RESEPSIONIS DI DEPARTEMEN KANTOR DEPAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL MEDAN“**

## **B. Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana pelaksanaan *telephone courtesy* oleh resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan?
2. Bagaimana pengawasan *Supervisor* terhadap resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap pelayanan resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Tujuan formal

Adapun tujuan formal dalam penelitian tugas akhir yaitu salah satu syarat akademik dalam menyelesaikan Diploma III pada program studi Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan

2. Tujuan operasional

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan *telephone courtesy* oleh resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.
- b. Untuk mengetahui pengawasan *Supervisor* terhadap pelayanan resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap pelayanan *telephone courtesy* oleh resepsionis di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan menjadi bukti di masa yang akan datang khususnya yang menyangkut tentang pelayanan terhadap kepuasan tamu

##### **2. Manfaat Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pilihan manajemen dalam merumuskan kebijakan di Departemen Kantor Depan Pada Garuda Plaza Hotel Medan terutama tentang pelaksanaan *telephone courtesy* oleh resepsionis.