

## Kualitas Pelayanan Telephone Operator Pada Front Office Departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado

**Michael Rawung**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

**Richard Poluan**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

**Seprin Pareda**

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado

Alamat: Jalan Maengket Kel. Wanea Kecamatan Wenang, Manado Sulawesi Utara

Korespondensi penulis, email: [michaelhotelman@gmail.com](mailto:michaelhotelman@gmail.com)

**ABSTRACT.** *Quality Service Telephone Operator implementation is quite good, but in some dimensions of service indicators are still not satisfactory in serving guests or customers who visit and stay. The lack of speed in serving guests so that guests wait long to be serve, guests often have to try and repeat phone calls to get a response from officers operators in this case guests do not feel the comfort and satisfaction with the services provided by staff. The qualitative method used to examine the condition of natural objects, where the researcher as the key instrument and using data collection by observation, interviews and document research. In terms of responsiveness is still lacking due to the lack of speed in serving guests who need assistance. So is the form of direct services that there are still obstacles in communication, technical issues weak telecommunications network is the main thing for in hibitor maximum service. From these results it can be concluded that should be directed to improving the quality of service to guests or customers.*

**Keywords :** *Service Quality*

**ABSTRAK.** Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* pelaksanaannya sudah cukup baik, namun dalam beberapa indikator dimensi pelayanan masih belum memuaskan dalam melayani tamu atau pelanggan yang berkunjung dan menginap. Kurangnya kecepatan dalam melayani tamu sehingga tamu menunggu lama untuk dilayani, seringkali tamu harus mencoba dan mengulangi kembali panggilan telepon untuk mendapatkan respon dari petugas *Telephone Operator* dalam hal ini tamu belum merasakan kenyamanan dan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh *Telephone Operator*. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti sebagai instrument kunci, dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan studi dokumen. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* adalah kurangnya releabilitas yang diterapkan oleh *Telephone Operator* sehingga para tamu kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal. Segi *responsiveness* masih sangat kurang karena kurangnya kecepatan dalam melayani tamu yang membutuhkan bantuan. Begitu juga dengan pelayanan wujud langsung yang masih terdapat kendala dalam berkomunikasi, masalah teknis lemahnya jaringan telekomunikasi merupakan hal utama penghambat pelayanan yang maksimal. Penelitian ini disimpulkan Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* masih ada kekurangan dan ditingkatan kualitas pelayanan terhadap tamu atau pelanggan.

**Kata Kunci :** Kualitas Pelayanan

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kima Bajo Resort & Spa terdiri dari beberapa departemen yaitu, front of the house yang terdiri dari Front office department, Housekeeping department, Food and Beverage department, Accounting department, dan back of the house yang terdiri dari

Human Resources department, Store department, Purchasing department, dan Engineering department.

Salah satu departemen di Kima Bajo Resort & Spa yang langsung berhubungan dengan tamu adalah *Front office* departemen. Departemen tersebut memiliki beberapa bagian diantaranya *Receptionist, Bellboy, Concierge, Night Auditor, Reservation, Front Office Cashier, Front Desk Agent* dan *Telephone Operator*.

*Telephone Operator* merupakan bagian terpenting yang berpengaruh terhadap pelayanan hotel, karena semua informasi penting di hotel bisa didapatkan di *section Telephone operator*, informasi-informasi penting yang sering diberikan kepada pihak penelpon misalnya: produk yang dimiliki oleh hotel, informasi tentang objek dan daya tarik wisata di daerah sekitar, serta *guest amenities* dan *guest supplies* yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa. *Telephone Operator* juga harus menguasai *Product Knowledge* yang dimiliki oleh hotel dan memahami tata cara berkomunikasi lewat telepon dengan baik dan benar, serta kemampuan berkomunikasi dalam bahasa Inggris. Karena itulah *Telephone operator* dapat menjadi kunci utama keberhasilan *Front Office department* di Kima Bajo Resort & Spa.

Berdasarkan hasil pengamatan awal di Kima Bajo Resort & Spa Manado, penulis menemukan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan sudah cukup baik begitu juga menurut para tamu, bahkan beberapa tamu memuji kualitas pelayanan dan merasa puas atas pelayanan yang diberikan, namun dalam beberapa hal masih memiliki kelemahan-kelemahan sehingga mengakibatkan adanya *complaint* dari tamu. *Telephone Operator* belum sepenuhnya menguasai pengetahuan tentang berkomunikasi dengan bahasa Inggris secara baik dan benar. Pelayanan menjawab panggilan telepon dari pelanggan dengan segera dan tidak boleh membiarkan pelanggan menunggu ketika melakukan panggilan telepon. Seringkali ditemukan *Telephone Operator* membiarkan telepon berdering dalam waktu yang lama. Jumlah staff *Telephone operator* yang masih kurang yakni 3 orang yang terbagi dalam 3 *shift* kerja sehingga banyak panggilan telepon dari pelanggan dijawab tidak jelas dan membingungkan pelanggan, karena begitu banyak panggilan telepon yang juga harus segera dijawab, serta menangani sistem reservasi yang kenyataannya bukan merupakan tugas dan tanggungjawab dari *Telephone Operator*. *Telephone Operator* sering lalai dalam menjalankan pekerjaannya karena tidak membaca *log book* jika ada tamu yang menginginkan layanan *wake up call* untuk pergi menyelam, sehingga tamu tidak mendapatkan layanan *wake up call*. Penampilan ruangan kerja *Telephone Operator* cukup baik, namun masalah teknis sering terjadi misalnya, pesawat

telepon sering mengalami gangguan ketika sedang berkomunikasi dengan pelanggan dan membutuhkan perbaikan, sehingga pelanggan menunggu dalam waktu yang cukup lama.

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Telephone Operator pada Front Office Departemen di Kima Bajo Resort & Spa Manado”**.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **A. Manajemen**

Manajemen (Panggabean, 2002:13) merupakan sebuah proses yang terdiri dari dari fungsi-fungsi perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan pengendalian kegiatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien. Paling tidak manajemen dapat didefinisikan sebagai proses yang terdiri atas perencanaan dan pengendalian karena apa yang direncanakan harus dilaksanakan, dalam pelaksanaan paling tidak ada kegiatan untuk menyesuaikan rencana dengan struktur organisasi dan gaya kepemimpinan, dan selanjutnya apa yang dilaksanakan perlu dikendalikan untuk menjamin agar pelaksanaan sesuai rencana.

Manajemen (Moekijat, 1990: 291) adalah penggunaan orang-orang, uang, perlengkapan, bahan-bahan dan metode-metode yang efektif untuk mencapai tujuan tertentu. Manajemen adalah setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dengan cara efektif dan efisien mungkin.

Menurut Wibowo (2007:2), definisi yang dikemukakan oleh Robbins dan Coulter adalah bahwa manajemen sebagai suatu proses untuk membuat aktivitas terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Efisien menunjukkan hubungan antar input dan output dengan mencari biaya sumber daya minimum, sedangkan efektif menunjukkan makna pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen adalah proses penggunaan sumber daya organisasi dengan menggunakan orang lain untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif.

### **B. Manajemen Sumber Daya Manusia**

Manajemen sumber daya manusia (Fathoni, Abdurrahmat H. 2006) adalah bagian dari pekerjaan manajemen yang berhubungan dengan manusia, baik sebagai perorangan maupun sebagai kelompok, dan dengan sumbangan pada efektifitas perusahaan.

Manajemen Sumber Daya Manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat (Hasibuan, 2002).

Manajemen sumber daya manusia adalah proses mendayagunakan manusia sebagai tenaga kerja secara manusiawi, agar potensi fisik dan psikis yang dimilikinya berfungsi maksimal bagi pencapaian tujuan perusahaan (Nawawi, 2000)

### C. Kualitas Pelayanan

#### a. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono : 2003 ) kualitas adalah keseluruhan ciri- ciri dan karakteristik dari suatu produk / jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan.

Kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan (Mauludin, 2001).

(Tjiptono,2007) kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu *expected service* (jasa yang diharapkan) dan *perceived service* (jasa yang diterima).

Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan (*Service quality*) sebagai hasil persepsi dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual pelayanan (Mauludin, 2001).

#### b. Indikator Kualitas Pelayanan

Dalam upaya memperoleh tujuan pemasaran yang lebih baik, maka perlu meningkatkan kualitas baik barang maupun jasa yang dijual kepada pelanggan. Philip Kotler (2004:261) ada lima faktor yang mempengaruhi kualitas jasa sehingga dapat memberi kepuasan kepada pelanggan. Kelima dimensi tersebut antara lain :

##### a. *Tangible*

Bukti atau wujud langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.

##### b. *Reliability*

Kehandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.

c. *Responsiveness*,

Responsif, yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap.

d. *Assurance*

Jaminan, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan.

c. Strategi Kualitas Pelayanan

Faktor –faktor yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan jasa adalah (Tjiptono, 2003):

a. Mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan riset untuk mengidentifikasi determinan jasa yang paling penting bagi pasar sasaran dan memperkirakan penilaian yang diberikan pasar sasaran terhadap perusahaan dan pesaing berdasarkan determinan-determinan tersebut. Dengan demikian dapat diketahui posisi relatif perusahaan di mata pelanggan dibandingkan para pesaing, sehingga perusahaan dapat memfokuskan upaya peningkatan kualitasnya pada determinan-determinan tersebut.

b. Mengelola harapan pelanggan

Semakin banyak janji yang diberikan, maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat terpenuhinya harapan pelanggan oleh perusahaan. Untuk itu ada satu hal yang dapat dijadikan pedoman yaitu jangan janjikan apa yang tidak bisa diberikan tetapi berikan lebih dari yang dijanjikan.

c. Mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa

Pengelolaan bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu jasa merupakan kinerja dan tidak dapat dirasakan sebagaimana halnya barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangibles* yang berkaitan dengan jasa sebagai bukti kualitas.

d. Mendidik konsumen tentang jasa

Pelanggan yang lebih terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik. Oleh karenanya kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi.

- e. Mengembangkan budaya kualitas  
Budaya kualitas merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentukan dan penyempurnaan kualitas secara terus menerus. Budaya kualitas terdiri dari filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas.
- f. Menciptakan *automating quality*  
Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumberdaya manusia yang dimiliki
- g. Menindaklanjuti jasa  
Menindaklanjuti jasa dapat membantu memisahkan aspek-aspek jasa yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat pula memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi, baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.
- h. Mengembangkan sistem informasi kualitas jasa  
Sistem informasi kualitas jasa merupakan suatu sistem yang menggunakan berbagai macam pendekatan riset secara sistematis untuk mengumpulkan dan menyebarkan informasi kualitas jasa guna mendukung pengambilan keputusan. Informasi dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kuantitatif dan kualitatif, internal dan eksternal, serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

#### **D. Kepuasan Pelanggan**

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, kepuasan pelanggan terletak pada ekspektasi pelanggan pada suatu produk, pelanggan akan merasa puas jika produk yang mereka konsumsi sesuai dengan yang pelanggan inginkan akan produk tersebut (Richard Gerson, 2002 ). Sedangkan (Kotler dan Amstrong, 2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk sesuai dengan ekspektasi pembeli. Pelanggan yang harapannya tentang nilai dan kepuasan mengenai berbagai macam pasar akan memesan dan membelinya secara langsung, pelanggan yang puas akan membeli lagi dan memberitahu orang lain tentang pengalaman baik mereka. Berdasarkan kedua teori

diatas, maka kepuasan pelanggan terletak pada ekspektasi pelanggan terhadap suatu produk.

#### **E. Hotel**

Menurut (Damardjati, 2001) hotel memiliki definisi sebagai berikut, Hotel dapat diartikan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Selain itu hotel dalam artian sempit adalah sebuah bangunan yang dibangun khusus untuk menyediakan penginapan bagi para pejalan, dengan pelayanan makanan dan minuman ( Sambodo & Bagyono, 2006).

Menurut Agus Sambodo & Bagyono, (2006) berdasarkan lokasi, Resort Hotel adalah Hotel yang terletak di kawasan wisata baik itu di daerah tepi pantai, Pegunungan, danau, dan objek wisata. Yang berbeda dari segi Akomodasi, fasilitas dan pelayanan.

#### **F. Front Office**

Menurut Bagyono, (2008:21) *Front office* berasal dari bahasa inggris “*front*” yang artinya depan, dan “*office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau lobby. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel.

#### **G. Telephone Operator**

(Bagyono, 2006) berpendapat bahwa, *Telephone Operator* adalah memberikan pelayanan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon, baik yang berada di dalam maupun luar hotel. Untuk melaksanakan pelayanan komunikasi jarak jauh para tamu hotel maupun untuk kepentingan hotel, seorang petugas operator harus mengetahui apa yang menjadi tugasnya dan sampai sejauh mana pekerjaan yang harus dikerjakannya.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **A. Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode ini telah mengkaji tentang Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* pada *Front Office* Departemen di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Penelitian kualitatif ini telah digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive, analisa data bersifat induktif / kualitatif, dan hasil penelitian lebih menekankan pada makna dan proses yang dilaksanakan (Sugiyono, 2009:15)

### **B. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kima Bajo Resort & Spa Manado, Provinsi Sulawesi Utara. Tepatnya di Desa Wori, Dusun 1 Kabupaten Minahasa Utara.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

#### 1. Jenis Data

Dalam penelitian ini penulis mengumpulkan data dalam bentuk data Kualitatif adalah semua data yang berupa sejarah dari Kima Bajo Resort & Spa, gambaran umum dari Kima Bajo Resort & Spa, data mengenai peristiwa Operational dari Kima Bajo Resort & Spa, Struktur Organisasi, *Job Description Telephone Operator*, & *Standard Operational Procedure Telephone Operator*. yang berguna untuk membangun dan mengarahkan pencapaian kerja yang maksimal dalam hal ini *Telephone Operator* yang diteliti.

#### 2. Sumber Data

- a. Data Primer, yaitu data yang diperoleh di objek penelitian melalui *Interview* atau wawancara secara langsung dengan *General Manager*, *Front Office Manager*, *Telephone Operator*, dan tamu Kima Bajo Resort & Spa Manado.
- b. Data Sekunder, yaitu data yang telah ada sebelumnya atau yang telah dikumpulkan terlebih dahulu oleh pihak perusahaan dalam bentuk sejarah Kima Bajo Resort & Spa Manado, struktur organisasi, dan kegiatan perusahaan. Pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder sangatlah lebih cepat dibanding data primer.

#### D. Teknik Penentuan Informan

Dalam penelitian ini penulis memilih informan yang bisa dipercaya untuk memberikan data yang akurat dan yang menjadi informan yaitu *General Manager, Front Office Manager, Telephone Operator* dan Tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado.

#### E. Instrumen Penelitian

Peneliti merupakan instrumen utama di dalam penelitian ini yang didukung oleh alat penelitian yang digunakan pada saat penelitian yaitu alat tulis dan *notebook*. Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrumen kunci.

#### F. Teknik Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam menghimpun / mengumpulkan data terdiri dari:

##### 1. Penelitian Lapangan (*Field Research*)

Penelitian lapangan yaitu metode yang digunakan dalam mengumpulkan data dengan mengadakan *survey* langsung atau turun ke objek penelitian

##### 2. Metode Observasi

Peneliti datang dan mengamati secara langsung keadaan di Kima Bajo Resort & Spa Manado lebih khusus *Telephone Operator* untuk melihat langsung dan merasakan suasana dan keadaan yang ada di *Telephone Operator*.

##### 3. Wawancara

Metode wawancara merupakan metode yang mengumpulkan data dengan tatap muka secara langsung dan mengajukan pertanyaan kepada informan yang dianggap mengetahui dengan permasalahan yang terjadi di Kima Bajo Resort & Spa Manado.

##### 4. Studi Dokumentasi

Seperti melihat laporan penelitian terdahulu yang sejenis dan melihat brosur, laporan pekerjaan atau catatan harian / *log book Telephone Operator* di Kima Bajo Resort & Spa Manado.

##### 5. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Penelitian Kepustakaan yaitu metode yang digunakan dalam pengumpulan data dengan mencari dan mengumpulkan data lewat literature/referensi buku yang memiliki kaitannya dengan penelitian masalah yang akan diteliti.

## G. Analisa Data

Analisa data yang digunakan peneliti adalah mengikuti Sugiyono (2010) yang akan dilakukan setelah merekam data adalah analisis data dengan langkah-langkah sebagai berikut :

1. Reduksi data, yang diperoleh dari lapangan dalam jumlah yang banyak kemudian dicatat secara teliti dan rinci, selanjutnya dirangkum, dipilih-pilih hal yang pokok dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting.
2. Penyajian data, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya.
3. Verifikasi, menarik kesimpulan dari setiap data yang telah diambil. Kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

## H. Pemeriksaan Keabsahan Data

Kegiatan ini dilakukan peneliti dengan mengikuti anjuran Sugiyono (2010) untuk memperoleh keabsahan hasil penelitian antara lain dengan cara sebagai berikut:

### 1. Kredibilitas

Disini peneliti melakukan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap hasil penelitian. Uji validitas bertujuan agar kebenaran hasil penelitian dapat dipercaya, yakni dengan cara: 1) memperpanjang masa penelitian, 2) pengamatan terus menerus dengan masa penelitian yang cukup lama secara lebih cermat, terinci dan mendalam, 3) triangulasi peneliti selalu melaksanakan proses triangulasi yaitu mengecek kebenaran data tertentu dengan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan dan pada waktu yang berlainan, 4) menggunakan bahan referensi. Sebagai bahan referensi untuk meningkatkan kepercayaan akan kebenaran data dalam penelitian ini peneliti menggunakan hasil rekaman tape, kamera foto dan dokumen institusi, 5) mengadakan *member check*. Peneliti selalu berusaha untuk mengkonfirmasi kembali kepada informan yang pernah diwawancarai terhadap data yang pernah diberikannya pada waktu lalu.

### 2. Transferabilitas

Peneliti berupaya membangun nilai transfer penelitian dengan cara melaporkan hasil penelitian seteliti dan secermat mungkin agar semua pihak dapat memahami temuan-temuan yang diperoleh peneliti.

### 3. Dependabilitas

Dilakukan untuk menilai apakah proses penelitian bermutu atau tidak yang dihubungkan dengan pemeriksaan dari hasil-hasil data yang diperoleh di lapangan. Cara yang digunakan peneliti untuk menetapkan bahwa proses penelitian dapat dipertahankan ialah dengan mengkaji kegiatan yang dilakukan. Untuk itu dalam pemeriksaan, peneliti menyediakan bahan-bahan penelitian seperti catatan lapangan, hasil perekaman dengan cassette recorder, dokumen institusi, foto dan hasil analisis. Data yang berupa rangkuman atau konsep-konsep, hasil sintesis data yang berhubungan dengan literature serta catatan mengenai proses penelitian (metodologi perencanaan, strategi dan usaha keabsahan data).

### 4. Confirmabilitas

Dalam penelitian ini, usaha ilmiah yang dilakukan oleh peneliti yaitu dengan cara berdisiplin yang terkait dengan kaidah peneliti kualitatif dan terbuka bagi pemeriksaan dan verifikasi oleh orang yang berminat untuk menilai kualitas hasil penelitian dengan menguji apakah data yang ada hasilnya tetap stabil.

## PAPARAN DATA, TEMUAN DAN PEMBAHASAN

### A. Paparan Data

#### 1. Paparan Data Lokasi Penelitian

##### a. Sejarah Kima Bajo Resort & Spa Manado

Berawal dari 14 tahun silam saat para pemilik Kima Bajo Resort & Spa berkunjung ke Manado, timbul rasa ketertarikan akan keindahan alam terutama pemandangan saat matahari terbenam di ufuk barat dari laut celebes membuat keinginan mereka untuk berinvestasi di kota surga bagi para *divers* ini.

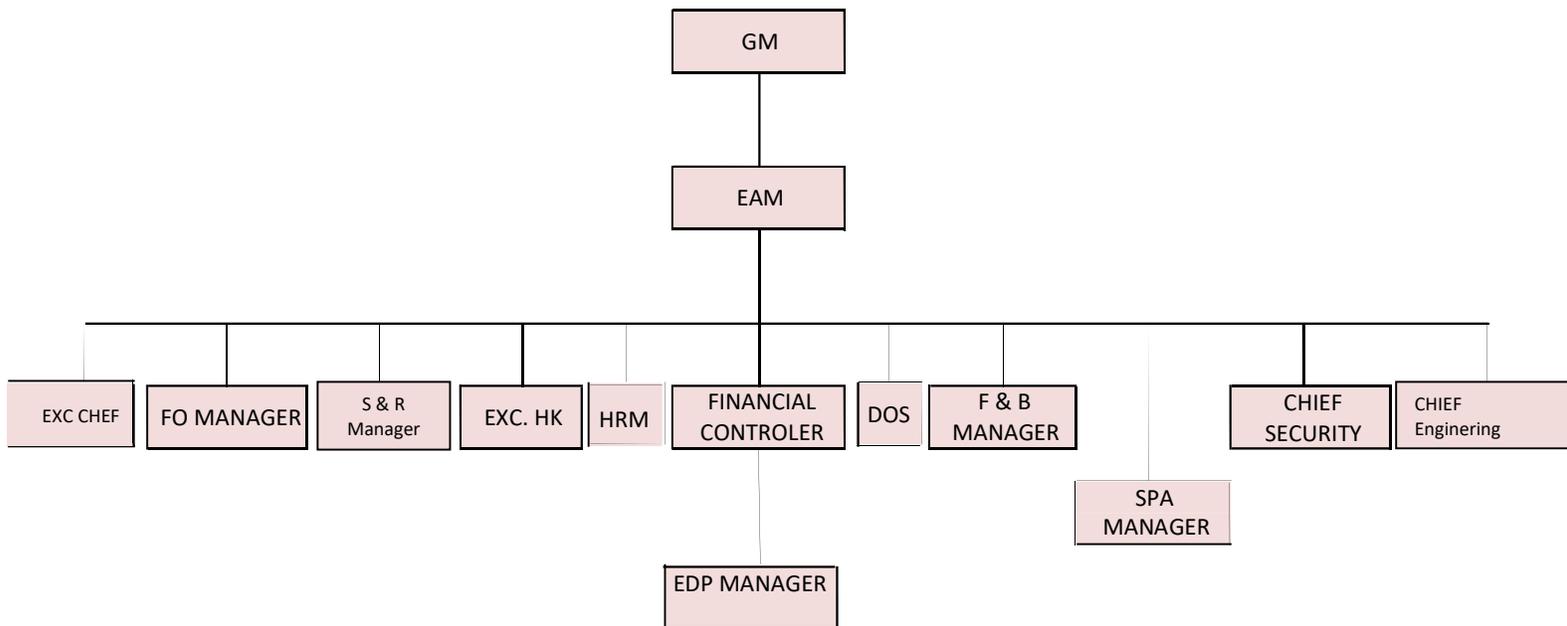
Menindak lanjuti keinginan mereka tersebut diutuslah untuk sebuah kesepakatan antara Raymond Lim Cheng Huat dari Singapore yang diberikan kuasa Harold Tan Soon Siew untuk bertindak atas nama perusahaan Bunaken Holding Pte. Ltd suatu perseroan yang didirikan berdasarkan hukum Singapura, berkantor pusat di singapura dengan Frangky Wongkaray seorang warga negara Indonesia seorang pengusaha muda atas nama perusahaan PT Eresindo Resort Indonesia sepakat untuk melakukan investasi dibidang *hospitality* di Sulawesi Utara tepatnya di Desa Kima Bajo Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara.

Sehingga di mulailah proyek pembuatan *resort* di kisaran Teluk Wori pada tanggal 27 desember 1995.

Kima Bajo Resort & Spa sendiri baru mulai beroperasi awal bulan Maret tahun 2004 dengan pengoperasian pertama 10 bunga Villa dan seiring waktu perkembangan yang begitu pesat membuat Kima Bajo Resort & Spa dapat bertahan hingga sekarang dengan konsisten natural Villasnya hingga sekarang dengan pengembangan villa sebanyak 53 dan berada di urutan ke 6 untuk *resort* terbaik.

b. Struktur Organisasi Kima Bajo Resort & Spa

Struktur Organisasi Kima Bajo Resort & Spa Manado, terdiri dari :



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kima Bajo Resort & Spa Manado

c. Keadaan Kima Bajo Resort & Spa Manado

Berdasarkan observasi dan pengamatan di Kima Bajo Resort & Spa Manado, diperoleh data mengenai departemen dan jumlah karyawan, fasilitas-fasilitas serta peralatan kerja yang digunakan *Front Office Department* . Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel-tabel berikut ini :

1) Jumlah Karyawan Berdasarkan Departemen-departemen

No.	Uraian	L	P	Jumlah
1	<i>Human Resources Department</i>	11	3	14

2	<i>Accounting Department</i>	3	5	8
3	<i>Sales &amp; Marketing Departement</i>	3	1	4
4	<i>Front Office Department</i>	6	6	12
5	<i>Housekeeping Department</i>	18	5	23
6	<i>Food &amp; Beverage Department</i>	6	5	11
7	<i>Engineering Department</i>	9	1	10
8	<i>SPA Department</i>	6	1	7
	<b>Jumlah</b>	<b>62</b>	<b>27</b>	<b>89</b>

Tabel 4.1 Data Jumlah Karyawan Berdasarkan Departemen-departemen

2) Jumlah Sarana dan Prasarana Pendukung

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	<i>Room</i>	33	Baik
2	<i>Restaurant</i>	1	Baik
3	<i>Bar</i>	2	Baik
4	<i>Lounge</i>	1	Baik
5	<i>Meeting Room</i>	1	Baik
6	<i>Swimming Pool</i>	2	Baik
7	<i>SPA</i>	1	Baik
8	<i>Diving Centre</i>	1	Baik
9	<i>Boutique</i>	1	Baik

Tabel 4.2 Data Jumlah Sarana & Prasarana Kima Bajo Resort & Spa

3) Jumlah Rooms Berdasarkan Tipe dan Jenis Kamar

No	Tipe & Jenis Room	Single	Double	Jumlah
1	<i>Bunga Villa Sea View</i>	-	4	4
2	<i>Bunga Villa Garden View</i>	6	9	15
3	<i>Grand Villa</i>	1	1	2
4	<i>Longhouse</i>	6	6	12
	<b>Jumlah</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>33</b>

Tabel 4.3 Data Jumlah Rooms Berdasarkan Tipe dan Jenis Kamar

4) Jumlah Karyawan *Front Office Department*

No.	Uraian	L	P	Jumlah
1	<i>Front Office Manager</i>	-	1	1
2	<i>Reservasi</i>	-	2	2
3	<i>Front Office Cashier</i>	1	1	2
4	<i>Front Desk Agent</i>	1	-	1
5	<i>Concierge</i>	3	-	3
6	<i>Telephone Operator</i>	1	2	3
	<b>Jumlah</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>

Tabel 4.4 Data Jumlah Karyawan *Front Office Department* Kima Bajo Resort & Spa Manado5) Jumlah Sarana & Prasarana Pendukung *Front Office Department*

No	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Ruang kerja	3	Baik
2	Komputer	5	Baik
3	Printer	2	Baik
4	Fax	1	Baik
5	Rak <i>filling cabinet</i>	2	Baik
6	Meja	5	Baik
7	Kursi	8	Baik
8	Telepon	5	Baik
9	Telepon <i>Switchboard</i>	1	Baik
10	<i>Handphone</i> selular	1	Baik
11	<i>Save deposit box (SDB)</i>	1	Baik
12	DVD / speaker	1	Baik
13	<i>EDC Machine</i>	2	Baik
14	Dispenser	1	Baik
15	Rak kunci kamar / kantor	1	Baik
16	Rak kunci Mobil / <i>Boogy car</i>	1	Baik
17	Kamera CCTV	2	Baik

18	Kotak P3K	1	Baik
19	Alat tulis menulis	Set	Baik

Tabel 4.4 Data Jumlah Sarana dan Prasarana Kima Bajo Resort & Spa Manado

c. Misi Kima Bajo Resort & Spa Manado

Misi dari Kima Bajo Resort & Spa Manado bertujuan memberikan kenyamanan dan pengalaman tak terlupakan kepada tamu yang menginap, dengan mengusung motto “*come as a guest leave as a friend*” yang artinya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu yang datang dan menciptakan kesan yang tak terlupakan kepada tamu yang pergi. Sedangkan visi yang selalu dipertahankan adalah menjadi *resort* tujuan utama wisatawan mancanegara.

## 2. Paparan Data Hasil Wawancara

a. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

Hasil wawancara peneliti dengan informan *General Manager* Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“Pendapat saya bahwa kualitas pelayanan Telephone Operator sangat berpengaruh dalam operasional Kima Bajo Resort & Spa Manado, karena kualitas pelayanan merupakan modal utama untuk menarik tamu untuk menginap. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh Telephone Operator maka akan semakin banyak tamu yang ingin datang kembali menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Dengan mencintai dan menikmati pekerjaan, akan tercipta kondisi kerja yang menyenangkan serta dapat melahirkan kreativitas yang bermanfaat dan memberikan kontribusi yang maksimal bagi Kima Bajo Resort & Spa Manado. Untuk melaksanakan hal ini, kita perlu meningkatkan jumlah tingkat hunian kamar yang kita miliki, dengan demikian kita memelihara dan mempertahankan tamu kita seperti halnya mendapatkan tamu yang baru. Jadi dalam hal memenangkan bisnis baru, kita juga perlu mempertahankan loyalitas tamu yang ada.

Dalam hal jaminan saya melihat pelayanan yang dilakukan oleh Telephone Operator cukup baik. Contoh dalam hal kesopanan ketika berbicara dengan tamu atau dengan saya sudah baik, hanya perlu ditingkatkan lagi kemampuan dalam etika dan tatacara komunikasi yang baik sesuai dengan S.O.P yang ada”. (W-01/GM/100813/10.00-11.00)

Selanjutnya pendapat lain dikemukakan oleh *Front Office Manager* Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“Menurut saya sikap keramah tamahan dan kesopanan merupakan modal utama untuk memberikan kepuasan pada tamu. Selalu menunjukkan sikap yang bisa membuat tamu merasa nyaman, terhibur, senang, dan merasa diperlakukan sebagaimana layaknya seorang raja, karena tamu adalah raja. Sebagai Telephone Operator harus selalu menunjukkan sikap keramah tamahan karena tujuan dari pelayanan adalah kepuasan tamu. Nada suara yang halus dan tenang merupakan cara yang ampuh untuk membuat tamu senang. Ramah tamah selalu bersikap sopan pada tamu dan senyum merupakan kunci sukses dari suatu keberhasilan suatu perusahaan. Secara garis besar Telephone Operator saya nilai sudah mampu memberikan sikap keramah tamahan dan kesopanan dalam melayani tamu”. (W02/FOM/100813/13.00-14.00)

Selanjutnya informasi lain disampaikan oleh *Telephone Operator* Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“Menurut saya pelayanan kami sudah baik dalam memberikan perhatian kepada tamu, saya selalu mengutamakan kepentingan tamu. Karena menurut saya kepentingan tamu adalah yang paling utama. Contohnya pada saat ada tamu yang sakit dan meminta untuk tidak diganggu ketika beristirahat didalam kamar, saya langsung menawarkan pengobatan dan memberi saran kepada tamu untuk dirawat di Rumah Sakit”. (W-04/TO/250813/09.00-10.00)

“Saya berpikir bahwa jaminan pelayanan bagi tamu harus tetap di utamakan. Kesopanan dan tutur kata yang baik akan membuat tamu senang berkomunikasi. Jaminan pelayanan yang saya berikan kepada tamu, saya rasa sudah maksimal dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Ini dilihat dari kesopanan, keramahan, ketrampilan serta pengetahuan yang kami miliki akan product knowledge dari Kima Bajo Resort & Spa Manado. Kami juga selalu mengutamakan panggilan telepon dari tamu untuk dijawab karena kami mengetahui jumlah hunian dan nama tamu dari guest in house list, kemudian menyapa nama tamu agar tamu merasa dikenal dan diperhatikan”. (W03/TO/110813/08.30-09.30)

“Menurut pendapat saya, pelayanan yang saya berikan kepada tamu sudah maksimal. Tetapi ada beberapa rekan kerja saya yang masih kurang baik, ini disebabkan masih ditemui staff Telephone Operator tidak dalam kondisi siap ketika menangani panggilan telepon yang masuk, karena ketika menerima panggilan telepon kondisi mulut sedang menguyah makanan dan menyebabkan komunikasi dengan tamu tidak sempurna. Saya berharap agar supaya rekan kerja saya harus lebih memperhatikan standar kerja Telephone Operator serta menghindari hal-hal kecil seperti ini yang nantinya akan menimbulkan complain dari tamu”. (W-05/TO/280813/14.00-15.00)

Selanjutnya informasi lain juga disampaikan oleh beberapa tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“Saya merasa puas dengan perasaan aman yang diberikan oleh Telephone Operator. kerahasiaan saya selalu terjaga dengan baik selama saya menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Ketika diminta identitas diri saya jangan dipublikasikan kepada orang asing mereka sanggup menjaga kepercayaan yang saya berikan untuk dapat menjaga identitas pribadi saya. Hal ini saya lakukan supaya saya menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado benar-benar merasa tenang dan nyaman”. (W-06/GIH/020913/17.00-18.00)

“Menurut saya pengetahuan mereka sudah cukup baik dalam memberikan informasi tanpa harus ditanya. Mereka juga mempunyai pengetahuan dalam product knowledge yang mereka miliki. Contohnya saat saya ingin bertanya mengenai layanan happy hour, mereka mengatakan bahwa layanan happy hour akan mendapatkan diskon 50% khusus minuman Beer Bintang jika datang ke Bunaken Lounge tepat pukul 6pm”. (W-07/GIH/030913/14.00-15.00)

“Pendapat saya mereka sudah mampu mempromosikan layanan dan fasilitas yang dimiliki tanpa harus ditanya, ketrampilan dan pengetahuan mereka dalam pelayanan juga sudah cukup baik. Contohnya saat saya bertanya layanan kolam berenang beroperasi sampai jam berapa ? dan adakah biaya tambahan jika menggunakan kolam berenang ?, Telephone Operator itu menjawab, “layanan kolam berenang akan ditutup setiap pukul 7pm, dan jika anda masih ingin

menggunakan kolam berenang maka akan dipersilahkan tetapi dengan catatan petugas kolam berenang tidak akan bertanggung jawab jika seandainya terjadi masalah. Demikian juga dengan tambahan biaya akan dikenakan jika anda membawa teman dari luar tanpa terdaftar sebagai tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado”. (W-08/GIH/050913/13.00-14.00)

“Menurut saya ketrampilan dalam penguasaan bahasa inggris dari Telephone Operator sangat baik, tetapi harus memperhatikan nada bicara agar pembicaraan tidak membosankan, karena saya pernah mendapati ketika berkomunikasi dengan Telephone Operator nada bicaranya sangat monoton dan membuat saya merasa bosan berkomunikasi lewat telepon”. (W-10/GIH/110913/17.00-18.00)

“Pendapat saya kesopanan dalam bertutur kata dan berkomunikasi sangat baik, dan membuat saya nyaman ketika pembicaraan sedang berlangsung”. (W13/GIH/180913/11.00-12.00)

Hasil dokumentasi :

- 1) Peta lokasi Kima Bajo Resort & Spa Manado dan objek wisata.
- 2) Dokumen panduan fasilitas Kima Bajo Resort & Spa Manado.
- 3) Tourism informasi serta jadwal penerbangan dari Internet.
- 4) Contoh *Guest in house list*

b. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Hasil wawancara peneliti dengan informan *General Manager* Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“ Menurut saya Telephone Operator harus memiliki motivasi kerja dan disiplin dalam menangani setiap panggilan telepon yang masuk. Harus memiliki kecepatan serta kehandalan untuk menangani dan menjawab telepon dari tamu atau pelanggan. Dalam penerapan kerja yang sudah dilakukan saya melihat kehandalan dalam melaksanakan pekerjaan sangat baik, saya sering berkomunikasi dengan mereka, jika saya ingin menginformasikan sesuatu maka mereka yang saya tugaskan untuk menyampaikan informasi dari saya. Dan

hasilnya informasi saya bisa diterima dengan baik oleh orang yang saya kehendaki”. (W-01/GM/100813/10.00-11.00)

Hal yang sama juga dikatakan oleh *Front Office Manager* ketika dikonfirmasi peneliti mengenai Keandalan *Telephone Operator* dalam memberikan pelayanan kepada tamu, yaitu :

“ Menurut saya keandalan pelayanan Telephone Operator berperan penting dalam menentukan keberhasilan Front Office Departement, Telephone Operator merupakan ujung tombak dalam melayani tamu. Kecepatan, ketangkasan, keramah tamahan, dan kreativitas Telephone Operator merupakan kualitas pelayanan yang diharapkan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Dari pengamatan saya selama saya memimpin di Front Office Departement keandalan yang dilakukan oleh Telephone Operator harus ditingkatkan lagi, misalnya berusaha menyempurnakan pekerjaan yang dilakukan dengan penuh tanggung jawab sehingga tidak mengakibatkan kesalahan, dan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan”. (W-02/FOM/100813/13.00-14.00)

Selanjutnya informasi lain disampaikan oleh beberapa karyawan *Telephone Operator* Kima Bajo Resort & Spa Manado, yaitu :

“ Saya selalu berupaya bekerja dengan maksimal dalam melayani tamu. Tetapi masih ada masalah yang terjadi seperti: salah memberikan informasi serta masih lambat dalam menyampaikan permintaan tamu kepada section yang terkait. Hal ini disebabkan karena masih ada Telephone Operator belum memiliki pengetahuan yang cukup dalam pemberian informasi kepada tamu serta sering menganggap remeh permintaan dari tamu. Pelayanan yang maksimal memang harus lebih ditingkatkan oleh Telephone Operator dengan menjalankan Standar Operasional Prosedur yang ada”. (W03/TO/110813/08.30-09.30)

“ Menurut saya teman kerja saya yang lain masih kurang cepat dan tangkas dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sehingga sering membuat tamu complain. Contohnya seperti terlalu lama mengangkat dan menjawab panggilan telepon dari tamu. Standar operasional prosedur dalam hal menjawab panggilan telepon yang masuk sebenarnya hanya 3 kali berdering telepon harus segera dijawab. Tetapi pada kenyataannya yang terjadi biasanya telepon berdering dalam waktu yang

cukup lama, dampaknya tamu menjadi bosan menunggu dan akhirnya complain”. (W-04/TO/250813/09.00-10.00)

“Menurut saya dalam memberikan pelayanan masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari rekan kerja saya yang masih menganggap remeh panggilan yang masuk, ketika melihat nomor telepon yang masuk dari section atau departemen lain seringkali Telephone Operator mengabaikan panggilan tersebut, karena menganggap panggilan telepon dari tamu yang lebih penting. Hal ini menyebabkan terhambatnya operasional hotel jika seandainya panggilan tersebut sangat penting dan berkaitan dengan kepentingan tamu”. (W-05/TO/280813/14.00-15.00)

Selanjutnya masalah ini peneliti konfirmasi dengan tamu, dan hal yang sama juga dikatakan oleh beberapa tamu, yaitu :

“Mereka masih lambat dalam menangani panggilan telepon, ketika saya melakukan panggilan ke Telephone Operator saya sering menunggu dalam waktu yang cukup lama dan juga sering melakukan panggilan kembali, karena panggilan telepon saya sering tidak dijawab bahkan diabaikan. Hal ini membuat saya kecewa dengan pelayanan yang diberikan oleh Telephone Operator”. (W06/GIH/020913/17.00-18.00)

“Kecepatan mereka masih lama dalam menjawab panggilan telepon. Contohnya saat saya melakukan panggilan ke Telephone Operator untuk konfirmasi ticket keberangkatan saya besok, 2 kali percobaan panggilan saya harus lakukan agar mendapat jawaban dari Telephone Operator”. (W-07/GIH/030913/14.00-15.00)

“Pelayanan kurang maksimal yang diberikan mereka kepada saya, karena masih kurangnya kecepatan Telephone Operator dalam menjawab panggilan telepon dari saya”. (W-09/GIH/090913/17.00-18.00)

“Menurut saya pelayanan Telephone Operator di Kima Bajo Resort & Spa Manado masih kurang. Contohnya pada saat saya bertanya ke Telephone Operator bisakah anda menyambungkan nomor telepon yang saya berikan ini?, karena ada hal penting yang harus saya bicarakan. Telephone Operator tersebut

langsung menyanggupi permintaan saya, tetapi ketika saya dipersilahkan menunggu untuk mendapatkan sambungan telepon, hal tersebut tidak saya dapatkan dalam waktu yang cukup lama, sehingga saya memutuskan untuk bertanya kepada Telephone Operator mengapa permintaan saya belum dilakukan ?, ternyata jawabannya adalah, “mohon maaf saya belum menguasai teknik sambungan telepon menggunakan Switchboard”. Hal ini yang menyebabkan saya complain kepada pimpinan dari Telephone Operator tersebut”. (W-08/GIH/050913/13.00-14.00)

Hasil dokumentasi :

- 1) Standar operasional prosedur *Telephone Operator*.
  - 2) *System* informasi manajemen yang baik didukung oleh beberapa unsur yang baik pula. Misalnya, organisasi yang sehat, pembagian kerja yang merata, ketersediaan sarana dan prasarana informasi yang jelas, kemampuan dan ketrampilan sumberdaya manusia di bidang telekomunikasi yang handal dan professional. Hal ini sudah tertuang dalam *Rule of Management*.
  - 3) Daftar nomor telepon setiap departemen di Kima Bajo Resort & Spa Manado.
- c. Kualitas pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi pelayanan *Responsiveness* (Daya tanggap)

Hasil wawancara dengan *General Manager* mengenai kualitas pelayanan berdasarkan Daya tanggap / respon dari *Telephone Operator*, yaitu :

“Menurut saya respon adalah salah satu unsur pelayanan yang sangat penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan bukan hanya *Telephone Operator* saja yang harus cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Daya tanggap dalam bekerja harus diperhatikan, karena merupakan salah satu faktor utama untuk membuat tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Daya tanggap dari *Telephone Operator* saya nilai sudah cukup baik, dan perlu ditingkatkan lagi agar supaya komunikasi dengan tamu tetap terjalin dengan baik”. (W-01/GM/100813/10.00-11.00)

Selanjutnya informasi lain juga dikatakan oleh *Front Office Manager* mengenai respon dari *Telephone operator* dalam melayani tamu, yaitu :

“Menurut pendapat saya respon dalam memberikan pelayanan dengan ketanggapan sangat mempengaruhi akan kualitas kerja dari Telephone Operator. Karena dengan pekerjaan yang mereka lakukan membuat tamu merasa senang dan puas jika keinginan mereka bisa terpenuhi. Sebagian Telephone Operator sudah bisa melakukan tugas mereka dengan baik, tetapi kadang kala ada beberapa pekerjaan yang belum bisa dilakukan mereka dengan baik dan benar secara tepat. Saya sering mengingatkan respon untuk melakukan panggilan kembali kepada tamu untuk memastikan semua permintaan tamu telah terpenuhi atau belum”. (W-02/FOM/100813/13.00-14.00)

Selanjutnya beberapa karyawan Telephone Operator berpendapat bahwa :

“Menurut saya daya tanggap dari sebagian rekan kerja masih kurang respon pada panggilan yang masuk, seringkali saling berharap dengan operator telepon yang lain untuk menjawab panggilan telepon. Hal ini terjadi karena begitu banyak panggilan telepon yang masuk sehingga membuat petugas Telephone Operator kewalahan dalam melayani panggilan yang masuk”. (W-03/TO/110813/08.30-09.30)

“Menurut pendapat saya kami sudah mampu melayani tamu dengan baik, dapat dilihat dari kesediaan dalam membantu tamu untuk memberikan solusi akan masalah yang dihadapi oleh tamu, misalnya ada tamu yang ingin pergi ke pusat kota untuk berbelanja, tetapi terhalang dengan masalah transportasi karena kendaraan operasional di resort sedang beroperasi, Telephone Operator langsung menawarkan bantuan untuk menghubungi layanan Taksi BlueBird. Daya tanggap dari Telephone Operator juga merupakan solusi dari permasalahan yang tamu alami, sehingga tamu merasa terbantuan dan merasa senang”. (W-04/TO/250813/09.00-10.00)

“Saya rasa respon sudah baik dan perlu saya tingkatkan lagi. Hal ini dilihat dari keadaan emergency atau darurat yang dialami oleh staff atau karyawan lain yang mengalami kecelakaan kerja, saya langsung melakukan panggilan darurat ke Puskesmas terdekat untuk memberikan pertolongan pertama kepada staff yang mengalami kecelakaan kerja”. (W-05/TO/280813/14.00-15.00)

Selanjutnya beberapa tamu mengatakan bahwa :

“Menurut saya daya tanggap mereka masih kurang respon akan setiap panggilan yang masuk ke Telephone Operator, contohnya pada saat saya meminta layanan wake up call di sore hari untuk pergi Night Dive, Telephone Operator sering terlambat untuk menelepon ke kamar saya. Hal ini menyebabkan saya terlambat pergi menyelam”. (W-06/GIH/020913/17.00-18.00)

“Pendapat saya respon mereka masih kurang dalam memahami maksud pembicaraan saya, kadangkala saya harus menjelaskan berulang kali baru kemudian dimengerti oleh Telephone Operator. contohnya ketika saya menanyakan harga minuman dan service tax yang dikenakan jika mengkonsumsi minibar di dalam kamar saya”. (W12/GIH/150913/16.00-17.00)

“Pelayanan yang mereka berikan dalam memenuhi permintaan saya masih kurang baik. Saya pernah meminta layanan wake up call early morning untuk dibangunkan pada jam 5am karena akan pergi ke pulau Bunaken. Tetapi saya nanti mendapatkan layanan tersebut sudah lewat 20 menit, hal ini menyebabkan rencana kegiatan saya terganggu. Sehingga saya menegur dan mengingatkan Telephone Operator agar hal ini tidak boleh terjadi kembali”.(W-15/GIH/290913/17.00-18.00)

“Menurut saya pelayanan Telephone Operator di Kima Bajo Resort & Spa Manado masih kurang. Ini dikarenakan masih kurang respon. Telephone Operator masih lambat mengangkat telepon dan saya harus menunggu sampai telepon saya dijawab oleh Telephone Operator. Karena saya ingin meminta informasi mengenai layanan laundry dan harga satuannya”. (W-09/GIH/090913/17.00-18.00)

Hasil dokumentasi :

- 1) Secara teknis rincian pekerjaan yang penting harus dilaksanakan terlebih dahulu, dalam melaksanakan hal ini harus tetap memperhatikan *Log book Telephone Operator* setiap hari.
- 2) Form Minibar / Minibar Bil
- 3) Form Laundry / *Laundry Bil*

- d. Kualitas pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi pelayanan *Empathy* (Empati)

Sementara itu berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* di Kima Bajo Resort & Spa mengatakan :

“Menurut saya empati merupakan perhatian pribadi, memahami kebutuhan tamu diukur dengan perhatian Telephone Operator dengan sungguh-sungguh dan tidak membedakan status sosial dalam pelayanan. Greetings atau salam adalah salah satu sifat kepedulian kita pada tamu. Dengan menyapa dan memberi salam kepada tamu, mereka akan tersanjung dan merasa senang. Untuk itu saya selalu berusaha untuk mengingatkan kepada Telephone Operator untuk selalu memberikan salam pada saat menangani panggilan masuk ataupun panggilan keluar. Saya juga selalu menghimbau kepada setiap karyawan-karyawan saya untuk selalu mengutamakan memberi salam dimanapun kita berada dan siapapun yang bertemu dengan kita, wajib saling memberi salam satu dengan yang lainnya. Saya menilai Telephone Operator mampu memberikan pelayanan yang baik dengan berkomunikasi dengan baik pada tamu dan juga memberikan perhatian ekstra dan senantiasa selalu memberikan salam ketika menjawab dan melakukan panggilan telepon”. (W-01/GM/100813/10.00-11.00)

Selanjutnya ketika peneliti mewawancarai *Front Office Manager* mengenai kualitas pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi pelayanan empati, yaitu :

“Menurut saya empati adalah pelayanan yang diberikan kepada tamu dengan memberikan perhatian pribadi kepada tamu, menawarkan bantuan atau alternatif adalah bagian dari pelayanan perhatian pribadi kepada tamu. Pelayanan Telephone Operator sudah baik, hal ini dapat dilihat dari cara berkomunikasi dengan tamu dan mau membantu memenuhi permintaan tamu baik secara langsung maupun tidak langsung”. (W-02/FOM/100813/13.00-14.00)

Informasi lain juga disampaikan oleh beberapa karyawan *Telephone Operator*, yaitu :

“Menurut saya kami selalu berupaya dengan baik dalam memberikan pelayanan kepada tamu, membantu tamu dengan menawarkan alternatif pilihan lain dari apa

yang tamu inginkan sehingga tamu merasa terbantuan dengan adanya pilihan lain dari keinginan mereka. Kami juga melayani tamu tanpa melihat status sosial, Semua tamu dilayani dengan baik. Dan kami juga selalu meminta nomor telepon tamu untuk dihubungi kembali jika ada informasi penting yang berguna. Ini dilakukan untuk lebih dekat dengan tamu dan untuk membangun hubungan baik dengan tamu”. (W-03/TO/110813/08.30-09.30)

“Kami sering memberi kejutan ucapan selamat ulang tahun jika ada tamu yang datang menginap dan bertepatan dengan hari ulang tahun tamu tersebut, hal ini membuat tamu senang dan merasa diperhatikan oleh setiap staff di resort”. (W-05/TO/280813/14.00-15.00)

“Saya rasa empati kami sudah baik dalam memberikan perhatian kepada tamu, contohnya pada saat tamu tidak tahu password untuk mengakses layanan wifi Internet, Telephone Operator tersebut langsung menelepon tamu dan memberikan kode password layanan Internet”. (W-04/TO/250813/09.00-10.00)

Selanjutnya beberapa tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado ketika diwawancarai mengenai empati dari *Telephone Operator*, mengatakan :

“Perhatian yang saya rasakan adalah kepedulian mereka dalam pelayanan lewat telepon, contoh pada saat saya mendapat kabar dari salah seorang Telephone Operator bahwa di Kima Bajo Resort & Spa Manado sedang berlaku promo harga kamar untuk warga Negara Indonesia pemegang KTP Indonesia akan mendapatkan potongan harga kamar 50% / hari. Hal itu membuat saya tertarik dan langsung memutuskan untuk berakhir pekan di Manado lebih khusus di Kima Bajo Resort & Spa Manado”. (W-07/GIH/030913/14.00-15.00)

“Saya menilai pelayanan mereka sangat baik ketika berkomunikasi selalu dengan nada bicara yang sopan dan suara yang halus, sehingga membuat saya merasa nyaman berkomunikasi lewat telepon”. (W-10/GIH/110913/17.00-18.00)

“Menurut saya intonasi nada bicara mereka sangat baik, dan seringkali tersenyum ketika berkomunikasi. Hal ini membuat saya merasa sedikit terhibur dengan masalah yang sedang saya alami”. (W-12/GIH/150913/16.00-17.00)

“Saya menilai keramahtamahan dalam komunikasi saya nilai juga sudah memuaskan. Hal ini membuat saya merasa nyaman untuk berlama-lama menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado”. (W-14/GIH/240913/14.00-15.00)

Hasil dokumentasi :

*Guest comment letter* setiap kali tamu *check out* akan masuk ke *General Manager* dan akan menjadi bahan evaluasi bagi setiap departemen yang bermasalah ataupun sebaliknya.

- e. Kualitas pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi pelayanan *Tangible* (Bukti fisik)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *General Manager* mengenai wujud langsung / bukti fisik pelayanan dari *Telephone Operator*, yaitu :

“Saya mempunyai pendapat bahwa wujud langsung pelayanan merupakan aspek yang paling penting dalam menunjang setiap pekerjaan yang dilakukan, baik dari fasilitas maupun sarana dan prasarana penunjang kerja yang ada di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Dari aspek penampilan bekerja *Telephone Operator* saya nilai sudah baik, dilihat dari kerapihan dan kebersihan area kerja sangat memuaskan. Perlengkapan kerja juga sudah lengkap dan memadai, itu semua terjadi karena tidak lepas dari peranan saya yang selalu mengingatkan setiap pimpinan departemen yang ada, termasuk *Front Office Manager* agar supaya dapat mengatur dan mengawasi semua peralatan kerja *Telephone Operator* tetap dalam kondisi yang sempurna”. (W-01/GM/100813/10.00-11.00)

Informasi lain juga dikatakan oleh *Front Office Manager* ketika diwawancarai, yaitu :

“Menurut pendapat saya pelayanan *Telephone Operator* dalam hal wujud langsung mempunyai peranan penting untuk menunjang komunikasi dengan tamu, agar kelancaran dan mobilitas kerja dapat dilakukan ketika kondisi

peralatan kerja yang memadai. Dalam hal penampilan, fasilitas dan interior sudah baik. Ini karena penampilan mereka selalu diperhatikan oleh security sebelum masuk bekerja di area resort. Dan saya selalu menekankan kepada setiap karyawan dibawah pimpinan saya harus selalu datang bersih dan pulang juga harus bersih”. (W-02/FOM/100813/13.00-14.00)

Sementara itu beberapa karyawan *Telephone Operator*, mengatakan :

“Menurut saya ruang kerja kami sangat bagus dan menarik, kebersihan dan kenyamanan ruang kerja selalu diperhatikan dengan baik oleh section Housekeeping khususnya Public Area karena Setiap jam selalu datang kontrol kebersihan ruangan. Begitu juga dengan penampilan seragam kerja selalu kami jaga dan perhatikan karena akan mendapatkan teguran dari pimpinan jika lalai dalam hal kebersihan dan kerapihan seragam. Tetapi dalam hal melaksanakan pekerjaan seringkali sambungan telepon terputus secara tiba-tiba, ini dikarenakan lemahnya penerimaan signal jaringan telepon selular di area Kima Bajo Resort & Spa Manado”. (W-03/TO/110813/08.30-09.30)

“Menurut pendapat saya fasilitas yang ada di area kerja sudah bagus. Tersedianya beberapa tempat duduk dan meja kerja serta komponen penting seperti *Switchboard* sangat mempermudah dalam menjalankan pekerjaan. Tetapi masih kurangnya fasilitas telepon selular harus menjadi perhatian dari manajemen agar mobilitas kerja menjadi lebih baik lagi”. (W-04/TO/250813/09.00-10.00)

“Saya berpendapat penampilan dari seragam kerja dan aksesoris yang digunakan oleh kami sangat baik dan menciptakan kesan rapih dan bersih dalam setiap aktivitas kerja. Saya selalu memperhatikan kerapihan dan nyaman dalam berbusana ketika datang bekerja, begitu juga dengan peralatan kerja selalu saya perhatikan agar terhindar dari masalah gangguan teknis”. (W-05/TO/280813/14.00-15.00)

Selanjutnya beberapa tamu yang diwawancarai mengenai bukti fisik atau wujud langsung pelayanan dari *Telephone Operator*, mengatakan :

“Saya melihat dari kebersihan alat / fasilitas telekomunikasi di dalam kamar saya sangat baik, tetapi kendala yang sering saya jumpai adalah ketika saya ingin

meminta bantuan menyambungkan panggilan telepon keluar area resort jaringan telekomunikasi sering terputus secara tiba-tiba, saya pikir hal ini disebabkan oleh lemahnya alat penerima jaringan di area resort”. (W-06/GIH/020913/17.00-18.00)

“Saya menilai sarana telekomunikasi yang terdapat dikamar saya sangat baik, rapih dan bersih sehingga membuat saya nyaman ketika menggunakan alat telekomunikasi tersebut”. (W-07/GIH/030913/14.00-15.00)

“Menurut saya penampilan gagang telepon menarik dan sangat bersih sehingga saya merasa nyaman ketika menggunakan telepon di dalam kamar saya”. (W-09/GIH/090913/17.00-18.00)

“Menurut pendapat saya hal-hal yang berhubungan langsung dengan *Telephone Operator* saya nilai cukup baik dan menciptakan kesan sempurna. Hal ini saya katakan karena sarana atau fasilitas telekomunikasi hampir di setiap outlet atau area umum terdapat alat telekomunikasi, dengan adanya alat telekomunikasi tersebut memudahkan saya untuk berkomunikasi dengan teman-teman saya yang menginap di kamar lainnya. Karena kebetulan saya menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado bersama dengan teman-teman saya dari Singapura. Sehingga mobilitas kegiatan saya dengan teman-teman saya dapat terkontrol dan berjalan sesuai rencana. Tetapi ada hal yang masih kurang dalam hal telekomunikasi disini, yaitu sambungan telepon ke luar area Kima Bajo Resort & Spa, misalnya sambungan telepon ke Luar Negeri sering mendapat kendala jaringan telepon terputus secara tiba-tiba. Mungkin disini harus perlu ditambah alat penerima signal atau jaringan telepon”. (W-15/GIH/290913/17.00-18.00)

Hasil dokumentasi :

- 1) Peraturan *Human Resources Manager* yang tertuang dalam memorandum sarana dan prasarana kerja.
- 2) Foto-foto peralatan kerja penunjang pelayanan kepada tamu atau pelanggan.
- 3) Foto-foto karyawan *Telephone Operator* menggunakan *uniform* kerja.

## B. Temuan

### 1. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan Dimensi Pelayanan *Assurance* (Jaminan) ditemukan :

- a. Kepercayaan diri dalam menangani panggilan telepon, serta kemampuan dalam berkomunikasi dengan bahasa Inggris.
- b. Kesopanan dalam berkomunikasi dengan tamu atau pelanggan.
- c. Memberikan perhatian pribadi kepada tamu yang sakit dengan menawarkan bantuan untuk perawatan di Rumah sakit.
- d. Selain sifat keramahan, kesopanan dan ketrampilan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan dalam penguasaan *product knowledge* juga dimiliki oleh mereka, ini merupakan kebijakan dari *Management* agar menunjang kesempurnaan pelayanan pemberian informasi kepada tamu.
- e. Penguasaan etika komunikasi menggunakan bahasa Indonesia sudah diterapkan dan selalu memulai komunikasi dengan *greetings*, diakhiri juga dengan *greetings*.

### 2. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan Dimensi Pelayanan *Reliability* (Kehandalan) ditemukan :

- a. Kurangnya kecepatan dan ketrampilan dalam menjawab panggilan telepon, mengabaikan standar operasional prosedur yang berlaku. Telepon berdering lebih dari 3 kali kemudian dijawab.
- b. Kesalahan dalam menyampaikan informasi kepada *section* yang terkait dengan permintaan tamu. Sehingga menyebabkan *complain* dari tamu.
- c. Lambat dalam menangani panggilan telepon yang masuk, banyak panggilan telepon yang terabaikan karena hanya fokus pada satu panggilan saja.
- d. Penguasaan teknik sambungan telepon *switchboard* hanya dimiliki oleh sebagian *Telephone Operator*. Masih kurangnya *skill* mengoperasikan sambungan telepon secara cepat dan tepat.
- e. Kecepatan dalam mencatat permintaan tamu sangat lambat. Seringkali terdengar ucapan tamu mengulangi pembicaraan.

### 3. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan Dimensi Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap) ditemukan :

- a. Respon dalam menawarkan bantuan kepada tamu belum maksimal, tidak adanya inisiatif untuk bertanya terlebih dahulu kepada tamu. Sehingga tamu tidak perlu lagi menjelaskan secara terperinci mengenai maksud dan tujuan untuk melakukan panggilan telepon.
  - b. kurangnya inisiatif untuk menerima panggilan telepon terlebih dahulu dari pada rekan kerja lainnya, kemudian menyelesaikan permintaan tamu yang tertunda. *Staff* hanya sibuk mengerjakan tugas pekerjaannya masing-masing, tanpa memperdulikan *section* lain yang membutuhkan bantuan.
  - c. Penerapan Pertolongan pertama kepada karyawan yang mengalami kecelakaan dengan memberitahukan keadaan *emergency*. Sangat efektif sebagai media informasi untuk disampaikan kepada pihak yang terkait untuk menangani situasi *emergency*.
  - d. Tidak memperhatikan *log book*, sehingga layanan *wake up call* tamu terabaikan. Seringkali ketika menerima *complain* kemudian mengecek *log book*.
4. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Empathy* (Empati)

Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan Dimensi Pelayanan *Empathy* (Empati) ditemukan :

- a. Terjadi kasalahpahaman dengan tamu dan tidak mengakui kesalahan terlebih dahulu, agar solusi permasalahan bisa teratasi secepatnya.
  - b. Penerapan *greetings* setiap kali merima dan melakukan panggilan telepon selalu diterapkan saat memulai dan mengakhiri pembicaraan.
  - c. Kadangkala permintaan tamu dipenuhi dengan tindakan datang langsung kepada tamu dan menyelesaikan permintaan tamu, jika tamu meminta dengan cepat.
  - d. Adanya *surprise* atau kejutan yang dibuat untuk tamu yang berulang tahun, berupa kue ulang tahun dan ucapan selamat ulang tahun.
  - e. Penawaran promo dari Kima Bajo Resort & Spa Manado sering dilakukan oleh *Telephone Operator* jika menerima panggilan telepon dari pelanggan yang ingin datang berkunjung. Hal ini merupakan keputusan dari *management* kepada semua karyawan untuk bisa melakukan promosi disetiap ada waktu dan kesempatan.
5. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Tangible* (Bukti fisik)

Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan Dimensi Pelayanan *Tangible* (Bukti fisik) ditemukan :

- a. Wujud langsung perlengkapan kerja sangat memadai seperti meja, kursi, telepon selular dan telepon *switchboard*, komputer, faksimile, printer dan alat tulis menulis semua dalam keadaan baik dan berfungsi.
- b. Kebersihan ruangan kerja sangat baik dan peralatan kerja tertata rapih sesuai pada tempatnya, dan sangat mempermudah mobilitas kerja untuk memenuhi permintaan tamu atau pelanggan.
- c. Penampilan seragam kerja terus diperhatikan kebersihan, kerapihan dan kelengkapan aksesoris, saat datang bekerja dan saat keluar dari area kerja / resort.
- d. Alat penerima signal jaringan telepon selular berjarak cukup jauh dari area resort. Sering terjadi kegagalan komunikasi ketika menggunakan telepon selular untuk media penyampaian informasi kepada tamu atau pelanggan.

### C. Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Assurance* (Jaminan)

Peranan tenaga kerja yang efektif dan efisien sangat membantu terwujudnya tujuan perusahaan (Hasibuan, 2002). Untuk memberikan rasa aman pada tamu, harus menunjukkan sikap ramah, sopan dan dapat dipercaya ketika berkomunikasi dengan tamu melalui telepon. Untuk memuaskan pelanggan atau ingin memberikan pelayanan yang baik, *Telephone Operator* harus menguasai situasi dan kondisi di perusahaan dimana mereka bekerja. Ini hanya dimungkinkan apabila *Telephone Operator* selain harus belajar sendiri, tetapi harus melalui pendidikan dan pelatihan yang diselenggarakan perusahaan untuk meningkatkan kemampuan bagaimana kita harus bertindak, bersikap, bertutur kata, dan mengambil keputusan yang menguntungkan bagi perusahaan.

Menurut pendapat Sugiarto (2002: 50) rasa aman yang dimaksudkan selain rasa aman fisik juga rasa aman psikis karena petugas pelayanan harus mampu memberikan perasaan aman kepada tamu atau pelanggan. Tanpa perasaan aman di dalam hatinya niscaya tamu atau pelanggan akan berpikir dua kali jika harus kembali ke tempat tersebut.

Teori di atas sejalan dengan pendapat salah seorang tamu mancanegara sekaligus sebagai salah satu informan yang mengatakan bahwa merasa puas dengan

perasaan aman yang diberikan oleh *Telephone Operator*. kerahasiaan saya selalu terjaga dengan baik selama saya menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Ketika identitas diri saya jangan dipublikasikan kepada orang asing mereka sanggup menjaga kepercayaan yang saya berikan untuk dapat menjaga identitas pribadi saya. Hal ini dilakukan supaya setiap tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado benar-benar merasa tenang dan nyaman dari hal-hal yang tidak mereka inginkan.

Jaminan dari pihak perusahaan melalui *Telephone Operator* yang mampu menumbuhkan kepercayaan tamu dapat memberikan kepuasan, yang meliputi etika dan tatacara berkomunikasi dengan baik secara tidak langsung menciptakan kesan yang dapat dipercaya dan bertanggungjawab serta memiliki pengetahuan yang luas. Sarana pendukung juga merupakan komponen penting yang tidak dapat terpisahkan dari pelayanan *Telephone Operator*. Dengan sarana telekomunikasi yang baik memiliki pengaruh terhadap kepuasan yang dirasakan tamu atau pelanggan.

Keyakinan (*assurance*) adalah pengetahuan terhadap produk secara tepat, sopan santun karyawan dalam memberi pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan terhadap perusahaan.

Kemampuan karyawan atas pengetahuannya terhadap *Product Knowledge* secara tepat, keramahan, perhatian dan kesopanan, ketrampilan dalam memanfaatkan jasa yang ditawarkan dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko ataupun keraguan. pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan dapat menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan peneliti melihat, bahwa *Telephone Operator* sudah mampu memberikan jaminan yang baik bagi tamu atau pelanggan. Baik dari segi keramahan, keamanan serta memiliki pengetahuan dalam berkomunikasi dengan Bahasa Inggris dan kepercayaan diri dalam menangani panggilan telepon. Penguasaan etika komunikasi menggunakan Bahasa Indonesia sudah diterapkan dan selalu memulai komunikasi dengan *greetings*, diakhiri juga dengan *greetings*. Dapat dikatakan bahwa faktor-faktor yang dijelaskan memberikan dampak kepada kepuasan tamu atau pelanggan, yaitu terpenuhinya segala kebutuhan akan keinginan produk dan jasa yang disediakan oleh pihak perusahaan sehingga

tamu atau pelanggan merasa senang dan puas dan akan datang kembali untuk menginap ataupun berkunjung di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Untuk itu pelayanan *Telephone Operator* harus dipertahankan dan ditingkatkan.

2. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Reliability* (Kehandalan)

Kima Bajo Resort & Spa Manado dalam pelayanannya menerapkan dimensi reliabilitas, dimana kepuasan tamu terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi ini, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya sebagaimana yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya. Manajemen adalah setiap kerjasama dua orang atau lebih guna mencapai tujuan bersama dengan cara efektif dan efisien mungkin (Moekijat, 1990: 291).

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang-orang yang melayani maupun dilayani (Sugiarto, 2002: 17). Ada dua aspek yang diterapkan dari dimensi reliabilitas. Pertama adalah kemampuan *Telephone Operator* untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh *Telephone Operator* mampu memberikan pelayanan cepat, tepat dan akurat.

Teori di atas didukung dengan hasil wawancara berdasarkan pendapat *General Manager* yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan *Telephone Operator* sangat berpengaruh dalam operasional Kima Bajo Resort & Spa Manado, karena kualitas pelayanan merupakan modal utama untuk menarik tamu untuk menginap. Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin banyak tamu yang ingin datang kembali menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Pendapat tersebut berbeda dengan beberapa tamu yang menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *Telephone Operator* dilihat dari segi reliabilitas belum memuaskan, kurangnya kecepatan dari *Telephone Operator* dalam menjawab panggilan telepon yang masuk dan harus lebih ditingkatkan lagi.

Hal –hal yang sebaiknya dilakukan oleh *Telephone Operator* dalam upaya meningkatkan tingkat reliabilitas adalah:

- a. *Telephone Operator* selalu *standby* di meja kerja ataupun di dekat area *switchboard*, sehingga pada saat ada panggilan telepon yang masuk bisa dijawab dengan segera.

- b. *Telephone Operator* harus bisa membagi tugas dengan rekan kerja agar supaya semua tugas dan tanggungjawab pekerjaan bisa teratasi dengan baik.
- c. *Telephone Operator* seharusnya jika menjawab panggilan telepon langsung menanyakan permintaan dan maksud dari panggilan tersebut, sehingga waktu yang diperlukan dalam komunikasi tidak terbuang percuma dengan hal-hal yang tidak berguna. Contohnya, berkomunikasi dengan tamu atau pelanggan terlalu lama tanpa tahu maksud dan tujuan pembicaraan.

Adapun ketrampilan-ketrampilan yang harus dimiliki oleh seorang *Telephone Operator* antara lain :

- a. Trampil dalam mengoperasikan *Switchboard* atau *Handphone* selular.
- b. Trampil dalam berbicara / berkomunikasi.
- c. Trampil dalam berbahasa Indonesia serta penguasaan bahasa asing.
- d. Trampil dalam memberikan informasi, dll.

*Standard Operational Procedure Telephone Operator* yang berlaku di Kima Bajo Resort & Spa Manado dalam hal pelayanan.

- a. Ketika menerima panggilan telepon, pegang gagang telepon dengan baik. Hal ini penting untuk menghindarkan suara yang kita keluarkan tidak jelas Perhatikan juga jarak telepon, jangan terlalu dekat ataupun terlalu jauh dengan mulut kita.
- b. Usahakan nafas pada saat berbicara tidak terdengar seperti mendengus di telepon.
- c. Ucapkan salam baik pada saat kita menelpon atau menerima telepon, seperti Selamat Pagi, Selamat Siang, Selamat Sore dsb. Bila menerima telepon sebutkan identitas perusahaan, salam, nama serta kalimat bisa dibantu. Misalnya: Kima Bajo Resort & Spa Manado, Selamat pagi/siang/sore, dengan Dian bisa dibantu..?
- d. Jangan lupa tanyakan identitas penelpon dengan kalimat, boleh tahu dengan Bapak/Ibu/Mas/Mbak siapa saya berbicara..?
- e. Gunakan “Smiling Voice” selama pembicaraan berlangsung, bahkan sejak pertama mengucapkan salam. Tersenyumlah selama berbicara dan buat nada suara kita berada pada posisi suara rendah (jangan melengking) dan menggunakan suara perut.
- f. Selama pembicaraan jaga kecepatan bicara kita (pitch control) agar tidak terlalu cepat dan terlalu lambat.
- g. Simak baik-baik pesan atau kalimat yang diucapkan lawan bicara. Jangan memotong pembicaraan. Bila perlu mencatat, siapkan selalu alat tulis untuk mencatat hal-hal yang penting.

- h. Apabila tidak mengerti, bertanyalah kepada tamu atau pelanggan !
  - i. Simpulkan hal-hal penting sepanjang pembicaraan sebelum mengakhiri pembicaraan.
  - j. Akhiri pembicaraan dengan pertanyaan "apakah ada lagi yang bisa saya bantu?" atau ada hal-hal penting yang terlewat untuk disampaikan. Bila tidak maka ucapkan terima kasih dan jangan lupa ucapkan kembali salam.
  - k. Yang menghubungi atau menelpon adalah yang meletakkan / menutup gagang telepon terlebih dahulu. Hal ini untuk menghindari adanya hal penting yang mungkin belum disampaikan oleh tamu.
3. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dalam memberikan pelayanan kepada tamu atau pelanggan sebaiknya mengetahui dan memahami hal dasar dalam pelayanan, terutama yang menyangkut kepentingan tamu. diantaranya, keinginan para *staff* untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap, memusatkan perhatian pada kebutuhan tamu atau keinginan pelanggan, memberikan pelayanan yang efisien kepada tamu, menaikkan harga diri tamu dan jangan sekali-kali mengabaikan tamu atau pelanggan, membina hubungan baik dan harmonis dengan tamu, memberikan informasi penjelasan yang sebaik mungkin kepada tamu, mengetahui apa yang menjadi keinginan tamu serta berkomunikasi dengan baik dan benar Philip Kotler (2004:261).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti kepada beberapa informan, mengenai daya tanggap bahwa teori diatas sangat berbeda dengan apa yang dirasakan oleh tamu yang mengemukakan bahwa kurangnya respon dalam melayani tamu, saat tamu melakukan panggilan seringkali tamu menunggu dalam waktu yang cukup lama kemudian telepon baru dijawab, sehingga membuat tamu menunggu dan dampaknya kegiatan tamu terganggu. Pelayanan seperti ini sungguh sangat mengecewakan dan tidak membuat tamu puas, karena apa yang tamu inginkan tidak tercapai dengan apa yang tamu harapkan. Kemudian membandingkan dengan apa yang dikatakan sebagian *Telephone Operator* sudah bisa melakukan tugas mereka dengan baik, tetapi kadangkala ada beberapa pekerjaan yang belum bisa dilakukan mereka dengan baik dan benar secara tepat. Masih kurangnya respon untuk melakukan panggilan kembali kepada tamu untuk memastikan semua permintaan tamu telah terpenuhi atau belum.

Setelah melakukan penelitian, peneliti menemukan kendala-kendala yang bersangkutan dengan responsif *Telephone Operator* yang belum mampu melayani tamu sesuai dengan apa yang dijanjikan. Ada beberapa temuan peneliti yaitu Kurangnya kemampuan kerja dalam hal menawarkan bantuan kepada tamu secara langsung, tidak ada inisiatif untuk bertanya terlebih dahulu kepada tamu. Sehingga tamu tidak perlu lagi menjelaskan secara terperinci mengenai maksud dan tujuan untuk melakukan panggilan telepon. Tidak diterapkannya pertolongan pertama bagi karyawan atau tamu yang mengalami kecelakaan kerja ataupun disaat melakukan aktivitas dengan memberitahukan keadaan *emergency* kepada *management*, hal ini menyebabkan para tamu kurang mendapatkan pelayanan yang maksimal. Masih ada *Telephone Operator* yang tidak peduli dengan panggilan telepon yang masuk baik dari tamu ataupun pelanggan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan informan yang mengatakan sebagian *Telephone Operator* sudah melaksanakan tugasnya dengan baik, tetapi harus lebih diperhatikan lagi dalam hal pelayanan kepada tamu untuk memastikan semua permintaan tamu telah terpenuhi.

Hal-hal yang sebaiknya dilakukan dalam upaya meningkatkan tingkat responsif adalah:

- a. *Telephone Operator* harus lebih ekstra dalam melayani tamu, sadar akan tugas dan tanggung jawab sebagaimana mestinya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang diberlakukan perusahaan.
  - b. *Telephone Operator* harus tetap respon untuk melakukan panggilan kembali kepada tamu untuk memastikan semua keinginan tamu telah terpenuhi.
  - c. *Front Office Manager* dan coordinator harus memberikan pelatihan secara terus-menerus dan menekankan kerja *teamwork* kepada *Telephone Operator*.
4. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Empathy* (Empati)

Dimensi pelayanan empati adalah salah satu dimensi dari kualitas pelayanan. Dimensi ini merupakan faktor penting dalam pelayanan, dimana para tamu akan sangat terkesan jika para karyawan memberikan pelayanan salah satunya dengan memberikan salam atau *greetings* sebagai tanda kepeduliannya terhadap tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado.

*Greetings* merupakan perilaku baku yang dilatihkan kepada karyawan bank, *super store*, hotel, resort, restoran dan berbagai bisnis jasa lain. Untuk menjamin

standar mutu sapaan professional yang menghasilkan bisnis dan penghasilan berkelimpahan.

Pada prinsipnya tamu ingin dihargai dan dianggap penting. Jika kita membangun komunikasi dengan rasa dan sikap saling menghargai dan menghormati, maka kita dapat membangun kerjasama yang menghasilkan sinergi yang akan meningkatkan efektifitas kinerja kita baik sebagai individu maupun secara keseluruhan sebagai sebuah tim.

Dari hasil penelitian peneliti melihat bahwa *Telephone Operator* sudah baik dalam melayani. Karena apa yang mereka berikan pada tamu sudah baik, dalam menjalankan tugas mereka sebagai *Telephone Operator*. Temuan peneliti mendapati penerapan *greetings* selalu dilakukan setiap menerima dan melakukan panggilan telepon. Konsisten membuat kejutan ucapan selamat ulang tahun kepada tamu yang berhari ulang tahun. Bahkan disetiap kesempatan panggilan telepon keluar area resort *Telephone Operator* selalu menyempatkan untuk menawarkan promo dari Kima Bajo Resort & Spa Manado. Dapat dikatakan bahwa dimensi *empathy* dalam pelayanan *Telephone Operator* sudah baik. Oleh sebab itu *Telephone Operator* harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan agar tamu merasa senang dan puas ketika menjalin hubungan telekomunikasi dengan tamu.

5. Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* berdasarkan dimensi Pelayanan *Tangible* (Bukti fisik)

Hotel dapat diartikan sebagai perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi (penginapan) dan fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan bertujuan komersial (Damardjati, 2001). Dalam menunjang akomodasi penginapan maka dibutuhkan sumber daya manusia yang memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu yang biasa disebut *front liner* yang terdiri dari beberapa bagian pada *Front Office Department* diantaranya *Telephone Operator* (Bagyono, 2008: 21). Dalam memberikan pelayanan *Telephone Operator* ataupun *management* harus memperhatikan peralatan pendukung dalam memberikan pelayanan kepada tamu agar pelayanan tersebut dapat dikatakan sempurna (Bagyono, 2006).

Dari teori diatas maka dimensi pelayanan wujud langsung adalah Suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Tamu akan menggunakan indra penglihatan untuk

menilai suatu kualitas pelayanan. Yang termasuk pelayanan wujud langsung, meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi (Philip Kotler 2004:261).

Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi tamu. Pada saat yang bersamaan dimensi pelayanan ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Karena dengan bukti fisik atau wujud langsung maka harapan konsumen menjadi lebih tinggi. Oleh karena itu merupakan hal penting bagi perusahaan untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan konsumen yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dan memberikan kepuasan kepada konsumen.

Kima Bajo Resort & Spa Manado sangat memperhatikan penampilan para karyawan. Mulai dari *uniform* sampai dengan aksesoris yang dipakai oleh setiap *Telephone Operator*. Jika para *staff* tidak standar dalam berpenampilan maka *security* tidak akan memperbolehkan masuk area resort untuk bekerja. Tamu yang datang juga memperhatikan penampilan dari setiap *staff* di Kima Bajo Resort & Spa Manado. Dalam hal kerapihan, kebersihan, kelengkapan dan keindahan dari *Staff* maupun fasilitas-fasilitas yang terdapat di Kima Bajo Resort & Spa Manado.

Hasil wawancara dari beberapa tamu yang diwawancarai, mengatakan bahwa dari segi kelengkapan sarana telekomunikasi di area resort sangat memadai bahkan tidak jarang ada tamu yang memuji kebersihan dan kelengkapan alat telekomunikasi di dalam kamar mereka. Gagang telepon yang bersih memberikan rasa nyaman untuk menggunakannya. Tapi ada informasi dari seorang tamu yang mengatakan dilihat dari kebersihan alat / fasilitas telekomunikasi di dalam kamar saya sangat baik, tetapi kendala yang sering dijumpai adalah ketika ingin meminta bantuan menyambungkan panggilan telepon keluar area resort jaringan telekomunikasi sering terputus secara tiba-tiba, Hal ini harus diperhatikan oleh *management* lebih khusus pimpinan Kima Bajo Resort & Spa Manado agar lebih memperhatikan kondisi jaringan telekomunikasi keluar area resort. Tersedianya beberapa tempat duduk dan meja kerja serta komponen penting seperti *Switchboard* sangat mempermudah *Telephone Operator* dalam menjalankan pekerjaan. Tetapi masih kurangnya fasilitas telepon selular harus menjadi perhatian dari manajemen agar mobilitas kerja dari *Telephone Operator* lebih baik lagi. Ini seharusnya dipertimbangkan oleh pimpinan karena jika

masalah jaringan telepon sering terganggu, maka solusi penggunaan *Handphone* selular bisa di optimalkan.

Berdasarkan penelitian dan temuan peneliti dapat dikatakan bahwa *performance Telephone Operator* sudah baik, karena dilihat dari kelengkapan kerja serta sarana penunjang telekomunikasi sudah memadai, bahkan kebersihan dan kerapihan saat datang dan pulang kerja selalu diutamakan oleh *Telephone Operator*. Tapi yang selalu menjadi kendala adalah lemahnya jaringan telekomunikasi di area resort seperti yang sudah dikatakan oleh beberapa tamu pada hasil wawancara diatas. Dan hal ini didukung oleh informasi *Telephone Operator* yang mengatakan jaringan telekomunikasi masih belum memadai, hal ini dilihat dari seringnya sambungan telepon terputus secara tiba-tiba ketika sedang berkomunikasi.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

Dari hasil penelitian mengenai Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* pada *Front Office Department* di Kima Bajo Resort & Spa Manado, maka peneliti mendapatkan kesimpulan yaitu:

1. *Assurance* (Jaminan), *Telephone Operator* pelayanannya sudah baik dan bisa meyakinkan tamu dalam hal keamanan, kerahasiaan dan kepercayaan selama tamu menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado.
2. *Reliability* (Kehandalan), *Telephone Operator* dinilai sangat kurang dalam hal kehandalan untuk menangani semua permintaan tamu, seperti lambat dan kurang tangkas dalam menangani permintaan dari tamu, sehingga tamu-tamu tidak mendapatkan pelayanan yang maksimal.
3. *Responsiveness* (Daya tanggap), *Telephone Operator* masih sangat kurang karena kurangnya kecepatan dalam menangani *incoming calls* dan lemahnya daya tanggap dalam memahami maksud dan tujuan pembicaraan dengan tamu, sehingga sering membuat tamu tidak nyaman ketika berkomunikasi dan meminta bantuan kepada *Telephone Operator*.
4. *Empathy* (Empati), *Telephone Operator* sangat memuaskan dan memberi kepuasan tersendiri dari tamu ataupun pelanggan, dengan intonasi nada bicara yang baik, selalu tersenyum dalam setiap komunikasi, keramah tamahan dan tanggung jawab

*Telephone Operator* selalu dikedepankan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

5. *Tangible* (Bukti fisik), bahwa *grooming* atau penampilan dari *Telephone Operator* dalam hal kerapihan dan kebersihan *uniform* sangat baik, begitupun dari dilihat dari kelengkapan sarana telekomunikasi dan fasilitas yang menunjang pekerjaan *Telephone Operator* dinilai sangat baik dan memadai. Dalam kualitas pelayanan *Telephone Operator* pada *Front Office Departement* dapat disimpulkan bahwa tamu atau pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Telephone Operator*.

## **B. Saran**

Dari hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan *Telephone Operator* pada *Front Office Departement* di Kima Bajo Resort & Spa Manado, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. *Assurance*, Selalu menjaga kepercayaan dalam hal keamanan dan kemampuan untuk memberikan jaminan kepada tamu.
2. *Reliability*, Peningkatan reliabilitas bagi *Telephone Operator* agar tamu atau pelanggan bisa mendapatkan pelayanan yang maksimal.
3. *Responsiveness*, Meningkatkan kecepatan dalam merespon setiap panggilan telepon yang masuk baik dari tamu ataupun pelanggan.
4. *Empathy*, Mempertahankan bahkan meningkatkan dimensi pelayanan empati kepada tamu, memberikan perhatian ekstra terhadap tamu yang menginap di Kima Bajo Resort & Spa Manado.
5. *Tangible*, Menjaga *performance* dalam melaksanakan setiap tugas dan tanggung jawab agar tamu merasa nyaman.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas berkat dan kasih karunia-Nya yang melimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini dengan baik. Dalam penyusunan Karya Ilmiah ini peneliti mendapatkan banyak bantuan serta

dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Drevy D. Malalantang, S.Si.,SE.,MPd.,MM selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Manado.
2. General Manager, Front Office Manager dan Telephone Operator di Kima Bajo Resort & Spa Manado.
3. Rekan dosen peneliti dan semua yang telah membantu dalam penelitian dan penulisan Karya Ilmiah ini sampai selesai.

Peneliti menyadari dalam penyusunan Karya Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu peneliti mengharapkan setiap saran dan kritik dari berbagai pihak guna kelengkapan dan sempurnanya Karya Ilmiah ini. Terima kasih dan Tuhan Yesus Memberkatinya!

#### DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono, Sambodo Agus, 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Andi, Yogyakarta.
- Damardajti, 2001. *Istilah – istilah Dunia Pariwisata*, PT. Pradnya Paramitha, Jakarta.
- Fathoni, Abdurrahmat H. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- House Rules of Human Resources Departement* 2004. PT. Kima Bajo Resort & Spa Manado.
- Hasibuan, 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, PT. Pradya Paramitha, Jakarta.
- Kusmayadi dan Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Kepariwisataaan*. Jakarta : PT. Garamedia Pustaka
- Kotler Philip, 2004. *Manajemen Pelayanan* . PT. Prenhalindo, Jakarta.
- Nawawi H. Hadari, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Mauludin, 2001. *Kualitas pelayanan*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Moekijat, 1990. *Dasar-dasar manajemen* .Alumni, Bandung.
- Panggabean, 2002 . *Tanya Jawab Manajemen*. Yogyakarta : AMP
- Sugiarto dan Kusmayadi, 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Philip Kotler dan Gary Armstrong, 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Erlangga, Jakarta.
- Ratmiko dan Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Richard Gerson, 2002. *Mengukur Kepuasan Pelanggan Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu*, PPM, Jakarta.

- Supranto, 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Cetakan Ketiga, Rineka Cipta, Jakarta.
- Valarie A, Zeithaml, 2009. *Services Marketing : Intergrated Customer Focus Across the Firm, Fifth Edition*, New york McGraw-Hill Companies.