

**PERANAN *TELEPHONE OPERATOR* DALAM MENUNJANG  
KELANCARAN OPERASIONAL DI HOTEL  
ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA**



**DISUSUN OLEH:**

**NAMA : EUGENE CLEO MAHARANI A**

**NIM : 120109692**

**JURUSAN : PERHOTELAN**

**PRODI : DIPLOMA III**

**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

HALAMAN PENGESAHAN



LAPORAN TUGAS AKHIR

PERANAN *TELEPHONE OPERATOR* DALAM MENUNJANG  
KELANCARAN OPERASIONAL DI HOTEL  
ROYAL AMBARRUKMO YOGYAKARTA

OLEH:

NAMA : EUGENE CLEO MAHARANI A  
NIM : 120109692  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III

Telah Disetujui Oleh :

Kaprodi Perhotelan

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN. 0505026202

Dosen Pembimbing

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

NIDN.0505026202

BERITA ACARA UJIAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR



OLEH :

NAMA : EUGENE CLEO MAHARANI A  
NIM : 120109692  
JURUSAN : PERHOTELAN  
PRODI : DIPLOMA III

Telah dipertahankan di depan penguji dan dinyatakan ...

Pada tanggal 15 Mei 2023

Penguji,

(Dra. Heni Susilowati, M.M.)

Mengetahui,



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir semester dengan tepat waktu. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi di jurusan Perhotelan STP AMPTA Yogyakarta.

Dalam hal ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan tugas akhir dapat terselesaikan dengan baik dan bermanfaat bagi semua pihak. Karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini:

1. Dra. Heni Susilawati, M.M selaku ketua jurusan Program Studi Perhotelan dan Dosen Pembimbing Laporan Tugas Akhir yang telah membantu mengarahkan penyusunan dan penulisan laporan hingga dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu;
2. Drs. Prihatno, M.M selaku Ketua STP AMPTA Yogyakarta;
3. Bapak Kurniawan Tri Cahyono selaku *Front Office Manager* dan Bapak Heru Pramono selaku *Assistant Front Office Manager*, yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan training selama 6 bulan di Hotel Royal Ambarrukmo dan selalu membantu serta memberikan ilmu-ilmu di bidang perhotelan terutama *Front Office Department*.
4. Rekan-rekan *Front Office* dan departemen lain yang selalu siap membantu dan memberikan ilmu baru mengenai operasional di Hotel Royal Ambarrukmo.

5. Kedua orangtua dan teman-teman penulis yang selalu bersedia memberikan ide dalam penyelesaian tugas akhir.

Penulis tidak mampu membalas jasa yang begitu besar. Hanya doa yang penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa serta ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada rekan-rekan semua yang telah membantu menyusun dan menyelesaikan laporan ini.

Penulis juga menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang penulis miliki. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta kritikan yang membangun. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Yogyakarta, 15 Mei 2023

Eugene Cleo M. A

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN BERITA ACARA UJIAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	3
C. Tujuan Penulisan.....	3
D. Manfaat Penulisan.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Landasan Teori	
1. Pengertian Hotel.....	5
2. Jenis Tamu Hotel.....	6
B. <i>Front Office Department</i>	
1. Pengertian <i>Front Office Department</i> .....	7
2. Fungsi dan Peranan <i>Front Office Department</i> .....	8

*C. Telephone Operator*

1. Pengertian *Telephone Operator* ..... 10
2. Tugas dan Tanggung Jawab *Telephone Operator*..... 12
3. Tata Cara dalam Bertelepon ..... 13

**BAB III GAMBARAN UMUM OBYEK PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Hotel Royal Ambarrukmo

1. Sejarah Hotel ..... 14
2. Visi Hotel ..... 19
3. Misi Hotel..... 19
4. Logo Hotel..... 20
5. *Room Type* Hotel ..... 21
6. Fasilitas Hotel..... 28
7. Struktur Organisasi Hotel..... 36

B. *Front Office Department* Hotel Royal Ambarrukmo

1. Section *Front Office Department* ..... 37
2. Struktur Organisasi *Front Office Department*..... 41

**BAB IV PEMBAHASAN**

A. Peranan Telephone Operator Dalam Menunjang Kelancaran

- Operasional di Hotel Royal Ambarrukmo ..... 46

B. Kendala dan Cara Penanganan di *Royal Service Center*..... 55

C. SOP *Royal Service Center* ..... 58

D. *Standard Grooming* Seorang *Royal Service Center*..... 60

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan ..... 62

B. Saran..... 64

**DAFTAR PUSTAKA ..... 65**

**LAMPIRAN..... 66**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Kepariwisataan merupakan suatu hal yang tidak asing lagi bagi negara kita, tidak hanya di Indonesia saja namun di setiap negara yang ada di dunia. Bidang pariwisata yang sedikit banyaknya mengalami perkembangan seiring dengan berjalannya waktu salah satunya di pengaruhi oleh industri perhotelan. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minuman, serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Hotel memiliki berbagai departemen untuk menunjang keberlangsungan kegiatan di dalam hotel, diantaranya adalah *Front Office, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service dan Product, Sales and Marketing, Accounting, dan Human Resources Department*. Dalam satu departemen akan di pecah menjadi beberapa bagian dan setiap bagian tersebut memiliki tugas dan kewajibannya masing-masing.

*Front Office Department* salah satunya, yang merupakan cermin dari kualitas hotel untuk pertama kali bagi tamu yang memasuki suatu hotel. *Front Office Department* terbagi menjadi beberapa bagian seperti *Receptionist/Front Desk Agent, Concierge, Bellboy, dan Telephone Operator*. Semua *staff* yang berada di tempat-tempat tersebut harus sigap,

siap, tepat, dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya agar menciptakan citra yang baik dari tamu.

*Telephone operator* memiliki peran penting dalam melayani tamu hotel, sehingga *Telephone operator* harus siap dua puluh empat jam untuk melayani tamu, dengan demikian *Telephone operator* mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis, karena keinginan tamu-tamu akan masuk terlebih dahulu ke bagian *telephone operator* dan kemudian *telephone operator* lah yang akan menyalurkan ke departemen lain. Seorang *telephone operator* harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel.

Namun selama melaksanakan praktik kerja lapangan, penulis juga melihat dan mengamati adanya beberapa kendala yang terjadi di *telephone operator*, baik yang disebabkan oleh peralatan kerja, *staff telephone operator*, ataupun departemen lain.

Dikarenakan pentingnya peranan *Telephone operator* dalam memberikan informasi dan terdapatnya beberapa kendala yang terjadi, hal inilah yang menjadi faktor bagi penulis untuk mengangkat masalah ini sebagai laporan tugas akhir dengan judul “Pentingnya Peranan *Telephone Operator* dalam Menunjang Kelancaran Operasional di Hotel Royal Ambarrukmo”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimanakah peranan *Telephone Operator* dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarrukmo?
2. Apasaja kendala yang di alami *Telephone Operator* dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarrukmo?

## **C. Tujuan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, penulisan tugas akhir laporan ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui peranan *Front Office Department* khususnya di bagian *Telephone Operator* dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarrukmo.
2. Untuk mengetahui kendala yang di alami *Telephone Operator* dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Royal Ambarrukmo.

## **D. Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat dari penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi penulis
  - a. Sebagai salah satu syarat kelulusan Program Studi D3 Perhotelan Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
  - b. Membantu menyumbangkan wawasan mengenai dunia perhotelan khususnya *telephone operator* kepada para pembaca.

## 2. Manfaat bagi pembaca

- a. Memudahkan dalam memahami materi-materi perhotelan terutama pada bagian *telephone operator*.
- b. Menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang memerlukan informasi mengenai *front office department* khususnya pada bagian *telephone operator*.
- c. Mengetahui tugas-tugas seorang *telephone operator* di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta.
- d. Mengetahui kendala yang di alami oleh *telephone operator* beserta dengan solusinya.