

PENERAPAN *SERVICE ENCOUNTER* PADA BAGIAN *TELEPHONE*
OPERATOR DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS GUBENG

Lidya Winata Oeij

Manajemen Layanan dan Pariwisata / Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Surabaya

Lidyawinata15@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji teori *service encounter* pada departemen *front office* terutama di bagian *telephone operator* di tempat praktik kerja lapangan. Teori *service encounter* yang digunakan terdiri dari 4 dimensi, yaitu *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping*. Penelitian dilakukan dengan melakukan *internship* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya yang terletak di Jalan Bangka no. 8 - 18. *Internship* atau kerja lapangan dilakukan selama 13 minggu atau 624 jam kerja di departemen *front office* bagian *telephone operator*, *fans relation officer*, dan *front desk agent*. Pengamatan selama melakukan praktik kerja lapangan akan digunakan untuk membahas lebih dalam mengenai penerapan *service encounter* pada bagian *telephone operator* departemen *front office* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng dalam mengaplikasikan keempat dimensi tersebut dalam menangani telepon dari pelanggan.

Kata kunci: *Service Encounter*, Departemen *Front Office*, HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

Abstrack

This study aimed to test the theory of service encounter at the front office department, especially in the telephone operator section. The theory of service encounter that consisted of 4 dimensions, namely recovery, adaptability, spontaneity, and coping. The research was carried out by doing an internship at HARRIS Hotel & Conventions Gubeng Surabaya located on Bangka Street number 8 - 18. The Internship or field work conducted for 13 weeks or 624 hours of work in the front office department telephone operator section, fans relation officer, and front desk agent. Observations during field work practices will be used to discuss more about the application service encounter on the telephone operator at the front office department HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

Keywords: *Service Encounter*, *Front Office Department*, HARRIS Hotel & Conventions Gubeng

Pendahuluan

Perhotelan dan pariwisata mempunyai kaitan yang cukup erat. Hal ini dapat dilihat dari aktivitasnya. Tumbuhnya pariwisata hingga menjadi salah satu industri yang sangat penting dalam menghasilkan devisa bagi negara di Indonesia, membuat bidang ini terus dikembangkan, digarap, dan ditangani lembaga resmi yaitu oleh Kementerian Pariwisata. Terlebih belakangan ini pariwisata bukan lagi dilakukan oleh perseorangan akan tetapi kunjungan wisata dilakukan secara grup atau rombongan sehingga industri pariwisata sudah memasuki tren baru yang sering disebut *mass tourism*.

Semakin meningkatnya kunjungan wisatawan ke suatu daerah dengan tujuan tertentu secara massal ini pastinya akan membutuhkan tempat untuk beristirahat, mandi dan makan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, maka keberadaan hotel menjadi sangat penting agar para wisatawan yang datang berkunjung ke suatu daerah akan terpenuhi akomodasinya. Disinilah keterkaitan usaha perhotelan dengan pariwisata, tanpa pertumbuhan pariwisata kondisi bisnis perhotelan akan menjadi lesu. Begitu pula kebalikannya, kurang tersedianya akomodasi salah satunya hotel atau penginapan bagi wisatawan maka perjalanan wisata akan menjadi kurang nyaman.

Daya jual pariwisata Indonesia yang unik dengan kekayaan alamnya yang eksotis dan banyak dikunjungi wisatawan mancanegara berdampak pula pada tingkat hunian hotel. Hal ini merupakan hukum sebab-akibat dimana kedua bidang ini saling melengkapi sehingga layak mendapat perhatian pemerintah maupun pihak pengusaha yang bersangkutan. Kemudian tren kepariwisataan terlihat semakin modern ditandai berkembangnya jenis pariwisata yang dilakukan oleh sekelompok orang, organisasi atau kalangan profesional bertujuan menyelenggarakan seminar ataupun konferensi baik berskala internasional, nasional, maupun lokal. Kondisi tersebut disambut oleh pengusaha bidang perhotelan untuk menyediakan sarana akomodasi yang memadai. Salah satunya sarana yang diperlukan adalah tersedianya hotel *and convention* yang menyediakan segala sarana dan fasilitas yang diperlukan bagi kepentingan tamu atau pengunjung.

Pada bulan Agustus 2016 tercatat sebagai bulan yang memiliki kunjungan wisatawan mancanegara terbanyak ke Indonesia. Badan Pusat Statistik mencatat kunjungan wisatawan mancanegara yang ke Indonesia pada Agustus 2016 naik sebanyak 11.849 kunjungan dibandingkan dengan bulan sebelumnya atau naik 129.089 kunjungan dibandingkan periode yang sama tahun 2015. Hal ini disebabkan gencarnya pemerintah mengkampanyekan pariwisata Indonesia dan daya tarik wisata di Indonesia secara intensif BPS juga mencatat TPK hotel berbintang di 27 provinsi di Indonesia pada Agustus 2016 mencapai rata-rata 55,21% atau mengalami penurunan sebesar 0,4 poin dibandingkan dengan TPK Agustus 2015 yang sebesar 55,61%. (www.bps.go.id) Pada bulan Agustus 2016 tercatat wisman yang datang melalui pintu masuk juanda terbanyak adalah berkebangsaan Malaysia. Jumlahnya mencapai 3.664 kunjungan atau turun 2,58 persen, diikuti oleh kebangsaan Singapura 1.859 kunjungan atau naik sebesar 17,21 persen. Kemudian disusul kebangsaan Tiongkok sebanyak 1.636 kunjungan atau naik sebesar 16,52 persen dibanding bulan Juli 2016. Selain ketiga negara tersebut, beberapa wisman yang datang melalui pintu juanda berkebangsaan Thailand, Amerika, Taiwan, dan Jepang.

Surabaya adalah salah satu daerah industri yang besar di Indonesia. Kota ini merupakan tujuan berbisnis kedua setelah Jakarta. Oleh karena itu, ia berperan sebagai pusat aktivitas perekonomian di timur Indonesia. Okupansi atau tingkat hunian hotel di Surabaya 50% didominasi pelaku bisnis. Aktivitas bisnis yang tinggi ini kemudian membuat beberapa titik bisnis di Surabaya menjadi padat dan para tamu akan mencari hotel di wilayah tersebut. Hal inilah yang mendorong banyak investor membangun hotel di Surabaya. Di Surabaya terdapat berbagai macam hotel, ada dari yang berbintang 5 sampai berbintang 1 bahkan hotel melati. Namun ada yang berbeda dari HARRIS Hotel & Conventions Gubeng. Hotel ini mengusung konsep kombo yaitu menggabungkan dua hotel yang beroperasi di lokasi yang sama namun terdiri atas dua *brand* hotel yang berbeda yang masih dalam satu *managemen*.

HARRIS Hotel & Conventions Gubeng berlokasi di Jalan Bangka no 8 – 18, Gubeng, Surabaya diresmikan pada tanggal 31 Juli 2015. Hotel ini terletak ditengah

pusat kawasan bisnis Surabaya dibawah pimpinan Tauzia yaitu jaringan manajemen hotel di Indonesia. Pada saat tamu memasuki hotel, kesiapan dan kesigapan serta kemampuan semua karyawan di *Front Office* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sangat menentukan kesan baik dan buruk pada tamu hotel. Hotel merupakan salah satu industri jasa yang paling sering berinteraksi dengan konsumen secara langsung terutama departemen *front office*. Interaksi tersebut disebut sebagai *service encounter*. Hal ini didasarkan pada pendapat Zeithaml dan Bitner (2006) yang menyatakan bahwa jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan dan biasanya melibatkan interaksi antara konsumen dengan karyawan. Bentuk interaksi tersebut dikenal sebagai *service encounter*.

Hal terpenting bagi industri perhotelan yaitu memiliki konsumen yang puas karena industri perhotelan merupakan industri *high contact service* serta memiliki tingkat kompetisi yang tinggi. HARRIS Hotel & Conventions Gubeng dituntut terus memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap seluruh tamunya agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan tamu. Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006) mengemukakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh persepsi dari kualitas jasa, kualitas produk, dan harga serta faktor situasional dan faktor personal. Dari faktor-faktor pembentuk kepuasan tersebut, kualitas jasa sangat dipengaruhi oleh persepsi tamu. Dimana persepsi terhadap kualitas jasa didefinisikan sebagai penilaian secara menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Biasanya persepsi tamu lebih mengacu pada perasaan tamu terhadap jasa yang diterimanya, berdasarkan apa yang dibayangkan dan diterimanya. Dalam mencapai tujuannya untuk memiliki tamu yang puas.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2006:128-131), *service encounter* dapat diukur melalui beberapa dimensi, yaitu *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping*. HARRIS Hotel & Conventions Gubeng berupaya menciptakan kesan baik bagi tamunya terutama pada saat *moment of truth* dimana tamu merasakan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Karena pelayanan yang baik akan menghasilkan konsumen yang puas dan loyal yang dapat dijadikan aset masa depan. Namun sayangnya dalam hotel ini belum diterapkan sistem *service encounter*.

Dalam menangani tamu tidak memperhatikan *dimensi service encounter*. Kekurangan karyawan juga menjadi kendala dalam menjalankan suatu *service encounter*. Sehingga penyampaian layanan dapat berbeda satu sama lain. Padahal di dalam industri perhotelan layanan sangat dijunjung tinggi oleh perusahaan untuk dilaksanakan oleh karyawan, baik itu sikap, cara penampilan maupun interaksi. Karyawan atau pelaku yang berpartisipasi dalam industri penyedia jasa menjadi petunjuk tentang karakteristik atas jasa yang akan diterima pelanggan.

Gambaran Obyek Badan Usaha

HARRIS Hotel & Conventions Gubeng dimiliki oleh PT. Saudara Sekawan Sejahtera yang dipimpin oleh Bapak David Jahja sebagai Direktur Utama dan Bapak Untung Jahja sebagai komisaris. Hotel HARRIS memiliki tipe kepemilikan *chain hotel* karena memiliki sistem jaringan yang saling berhubungan di berbagai kota. Hotel ini resmi dibuka pada tanggal 31 Juli 2015. Berlokasi di Jalan Bangka no 8 – 18, Gubeng, Surabaya 60281. HARRIS Hotel & Conventions Gubeng merupakan salah satu hotel HARRIS yang bersertifikasi bintang lima dan satu-satunya hotel kombo yang terdapat di Surabaya.

Letaknya berada di tengah pusat bisnis Surabaya dengan 45 menit dari ke Bandara Internasional Juanda, 5 menit dari Stasiun Kereta Api Gubeng, tak jauh dari stasiun terdapat Monumen Kapal Selam yang berdiri di samping Kali Mas, akses mudah menuju Rumah Sakit Siloam, Mirota Batik & *Handicraft* Surabaya, Grand City Mall, Surabaya Plaza, dan Tunjungan Plaza. Menawarkan 152 kamar modern yang bergaya di HARRIS hotel, kolam renang *outdoor*, Dino Kid's Club, dan H'Spa. Juga *Ballroom* yang cukup untuk 1000 orang, 7 ruangan serbaguna lainnya, dan Wifi gratis untuk seluruh tamu hotel membuat HARRIS Hotel & Conventions Gubeng cocok untuk para pebisnis dan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Hasil dan Pembahasan

Service encounter merupakan momen interaksi yang terjadi antara penyedia jasa dengan pelanggan. Dalam industri perhotelan, *service encounter* memegang

peranan penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Dikarenakan sebagian besar kegiatan dalam hotel berinteraksi dengan pelanggan. Seperti pada bagian *telephone operator*, tamu yang menelepon ke hotel akan langsung berhubungan dengan operator. Sehingga tingkat layanan yang diberikan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan. *Service encounter* dapat diukur melalui beberapa dimensi yaitu *recovery*, *adaptability*, *spontaneity*, dan *coping*.

1. *Recovery* (tanggapan karyawan dalam menangani kegagalan sistem pelayanan)

Dalam menilai tingkat *recovery* dalam operator terdapat 2 kondisi yaitu :

- a. Petugas operator mencatat segala tagihan telepon yang dilakukan oleh tamu dan membuat koreksi bila terjadi kesalahan.

Salah satu tugas operator memantau tagihan telepon tamu. Bila ada yang melakukan panggilan maka akan dicatat dan dikonfirmasi kepada tamu. Namun petugas operator tidak dapat mengoreksi tagihan tersebut jika terjadi kesalahan atau *complaint*. Bila terjadi kesalahan atau *complaint*, operator akan meminta bantuan dari *supervisor* atau manajer untuk menanganinya. Dalam sistem ketika tamu telah melakukan panggilan lebih dari 20 detik maka akan keluar tagihan walaupun nomor yang dihubungi salah sambung. Padahal belum tentu dalam waktu 20 detik tersebut, tamu telah berbicara dengan lawan bicara. Kejadian ini terjadi sekitar 7 kali selama 3 bulan terakhir. Sehingga ketika operator mengkonfirmasi tentang tagihan tersebut tamu tidak terima. Untuk menghindari masalah tersebut terjadi kembali, bila tamu yang ingin menelepon keluar diarahkan untuk menghubungi operator, kemudian oleh operator diberitahu terlebih dahulu sistem pembayarannya.

- b. Petugas operator dapat meningkatkan mutu layanan yang diberikan pada tamu.

Telepon dari tamu luar beberapa akan menanyakan tentang pemesanan kamarnya. Sehingga petugas operator akan melakukan mengecek di sistem untuk melihat pemesanan kamar tamu. Setelah pemesanan dipastikan ada, tamu akan melakukan *request* untuk kamarnya. Disini petugas operator dapat memasukkan *request* tersebut pada kolom reservasi. Bisa juga pemberitahuan dari tamu tentang *estimate arrival*-nya atau hal lain. Sehingga pada saat *check in* atau pemblokiran kamar dari petugas FDA, tamu dapat diberikan sesuai dengan

keinginannya. Jika pemesanan tidak ada maka telepon akan dialihkan ke bagian reservasi untuk ditindak lanjuti. Petugas operator tidak diperbolehkan memberikan janji apapun dikarenakan tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam industri hotel.

Tapi tidak semua permintaan tamu dapat dipenuhi walaupun permintaannya sama dengan tamu lain karena dipengaruhi oleh ketersediaan kamar dan perjanjian dengan pihak hotel. Misalnya untuk tamu grup, pihak panitia sudah melakukan kesepakatan dengan pihak *sales* hotel HARRIS. Sehingga dengan harga tertentu namun mendapat fasilitas yang terbatas. Seperti grup X yang memesan kamar sebanyak 74 kamar di hotel HARRIS dan 112 kamar di hotel POP namun dengan harga yang sama. Sehingga beberapa fasilitas di hotel HARRIS ditiadakan untuk disamakan dengan tamu yang menginap di POP!. Namun beberapa tamu sempat *complaint* pada operator mengenai fasilitas yang tidak ada di kamar HARRIS. Tindakan yang dilakukan operator adalah meminta maaf dan memberi penjelasan pada tamu bahwa *set up* kamar yang disediakan memang seperti itu dan tidak diperkenankan untuk meminta lebih. Kejadian seperti ini sudah sekitar 5 kali terjadi dalam tiga bulan terakhir. Sehingga ketika ada pemesanan grup seperti ini, operator harus melakukan konfirmasi kepada *sales* yang bersangkutan agar tidak terjadi kesalahan dalam melayani tamu hotel.

2. *Adaptability* (tanggapan karyawan dalam menangani permintaan dan kebutuhan pelanggan. Dalam menilai tingkat *adaptability* dalam operator terdapat 3 kondisi yaitu :

a. Petugas operator dapat mengenali pentingnya kebutuhan tamu

Petugas operator akan mencatat permintaan tamu untuk *wake up call* pada *wake up call list* dan akan melaksanakannya sampai tamu tersebut mengangkat telepon. Kemudian bila tamu memiliki permintaan khusus seperti pemesanan taksi maka akan dilakukan oleh operator. Kebanyakan *wake up call* di hotel HARRIS adalah untuk kru *airlines* sehingga *wake up call* tersebut sangat penting untuk menghindari terjadinya ketinggalan pesawat. Hal ini terjadi setiap hari. Bila telepon tidak dijawab maka operator akan meminta petugas *bell driver* untuk mengetuk kamarnya sampai tamu menjawab atau membuka pintu. Khusus untuk jam 11

malam sampai 7 pagi *wake up call* dilaksanakan oleh petugas FDA *shift* malam. Sehingga petugas operator harus melakukan *hand over* yang jelas agar tidak terjadi *miss communication*. Untuk menghindari terjadinya kelupaan atau kesalahan dalam melaksanakan *wake up call*, dibuat sebuah *list* apa saja yang harus dilakukan untuk melaksanakan *wake up call*. Mulai dari menerima permintaan hingga tamu mengangkat telepon. *List* tersebut kemudian ditempel di meja kerja operator.

b. Petugas operator dapat menyesuaikan diri dengan masalah dan permintaan tamu.

Operator sudah selayaknya melayani segala kebutuhan tamu. Namun kendala terbesar untuk melayani tamu adalah kesulitan karyawan dalam memahami komunikasi verbal atas masalah dan permintaan yang disampaikan oleh tamu asing terkait dengan bahasa dan logat berbicara para tamu yang datang dari berbagai negara. Hal ini disebabkan petugas operator yang bertugas adalah peserta praktik kerja. Kebanyakan peserta praktik kerja hanya mengetahui bahasa inggris secara umum dan tidak lancar berbahasa inggris. Sehingga operator dalam menangani suatu permasalahan dirasakan masih kurang memberikan solusi yang tepat bagi tamu individu mancanegara yang menginap. Akan tetapi hal ini tidak menjadi masalah untuk tamu yang dapat berbahasa indonesia. Sehingga dibutuhkan adanya pelatihan bahasa asing terutama inggris. Penanganan sementara untuk masalah ini, telepon tamu asing tersebut diberikan pada petugas yang lancar berbahasa inggris.

Pemberitahuan dari segala departemen akan selalu di-*update* operator. Ketika ada pemberitahuan baru yang mempengaruhi layanan pada tamu maka akan dilakukan *courtesy call* pada semua tamu *inhouse*. Seperti pemberitahuan kolam renang yang akan ditutup. Sehingga tamu tidak akan terganggu akan kegiatan tersebut karena sudah mengetahuinya. Hal ini tentunya akan mengurangi resiko adanya *complaint*. Kemudian tamu yang menginginkan *incognito* (tamu yang tidak ingin informasi dirinya disebarkan keluar) akan dijaga privasi dan informasinya dari pihak luar. Tamu yang *incognito* akan diberi tanda pada sistem sehingga operator maupun karyawan lain dapat mengetahui informasi tersebut.

c. Petugas operator dapat menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan *event* dan fasilitas hotel.

Operator secara tidak langsung merupakan salah satu pusat informasi di dalam hotel. Media komunikasi yang digunakan seluruh bagian hotel adalah *email*. Sehingga penyebaran informasi paling akurat berasal dari *email*. Setiap hari operator selalu membuka *email* dan mengeceknya tiap beberapa jam sekali sehingga tiap informasi yang diberikan oleh departemen lain dapat langsung diketahui. Informasi tersebut kemudian di *print* lalu ditempel di papan tulis agar dapat dibaca oleh seluruh karyawan *front office* dan tidak lupa dituliskan di *logbook* agar saat pergantian *shift* operator lainnya dapat mengetahui dan mengerti informasi tersebut. Informasi dapat meliputi *event* yang akan diadakan di hotel (*Banquet Event Order* dan *Restaurant Event Order*) maupun yang lainnya.

Pengetahuan informasi ini tidak hanya untuk kepentingan tamu namun juga departemen lain seperti MOD yang bertugas hari itu. MOD yang bertugas akan melakukan tanda tangan di ruang operator untuk mengambil HT (*Handy Talkie*) dan *Handphone* MOD. MOD kemudian akan menanyakan informasi dan *event* yang terjadi hari ini dan besok. Nama *repeater* dan VIP serta nomor kamarnya. Serta informasi lainnya yang berkaitan dengan operasional hotel. Untuk fasilitas hotel dalam menghindari terjadinya salah pemberian informasi, di ruang operator banyak ditempel kertas-kertas dan brosur yang berisi informasi fasilitas-fasilitas dan promo yang diberikan oleh hotel HARRIS. Pada hari pertama masuk melakukan praktik kerja juga dijelaskan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel ini. Operator memegang peranan penting dalam menjadi pusat informasi di dalam hotel.

3. *Spontaneity* (tanggapan karyawan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, walaupun tidak diminta oleh pelanggan) Dalam menilai tingkat *spontaneity* dalam operator terdapat 3 kondisi yaitu :

a. Petugas operator memberikan layanan *simple*, *unique*, dan *friendly*.

Salah satu misi dari hotel HARRIS adalah “*We proud our self on Simple, Unique, and Friendly customer service.*” Hal ini juga berlaku untuk petugas operator dalam menangani telepon tamu. Sikap bersahabat sangat diperlukan agar tamu merasa dihargai dan dapat menyampaikan kebutuhan serta keinginannya dengan lebih leluasa. Dalam penerapannya, petugas operator selalu sabar dan ramah

dalam menangani tamu. Karyawan menganggap tamu adalah temannya sendiri sehingga dapat berkomunikasi dengan lancar namun tidak melepas unsur kesopanan didalamnya. Tamu menjadi leluasa dalam menyampaikan permintaannya sehingga petugas operator pun menjadi lebih bisa tahu permasalahan tamu dan berusaha memenuhi keinginannya.

Seperti telepon tamu yang menanyakan tentang *password wifi*, walaupun sebelumnya sudah dijelaskan saat *check in* jika tidak menggunakan *password*. Petugas operator selalu menjawab dengan sopan dan ramah jika wifi di hotel HARRIS tidak menggunakan *password*. Kemudian menanyakan apakah ada lagi yang bisa dibantu. Beberapa tamu juga ada yang menelepon untuk menanyakan tempat perbelanjaan, tempat makan, atau tempat wisata yang dekat dengan hotel. Petugas operator akan memberikan saran serta alternatif transportasi seperti *free shuttle* (fasilitas hotel) atau taksi *blue bird* yang *stand by* 24 jam di depan hotel. Kemudian dijelaskan untuk ketentuan *free shuttle* seperti jam-jam keberangkatan dan penjemputan serta pemesanannya harus dikonfirmasi 1 jam sebelum keberangkatan.

Akan tetapi dikarenakan ada unsur personal, ada beberapa kali tamu *complaint* tentang intonasi petugas operator yang tidak bersahabat. Petugas operator pun sempat dinasihati oleh manajer dan diingatkan kembali untuk selalu bersahabat dalam menjawab telepon. Sehingga suasana di ruang operator dibuat nyaman mungkin agar para petugas operator dapat menghilangkan perasaan pribadi diluar pekerjaan dan gembira saat bekerja. Seperti bergantian membeli jajanan, tempat duduk nyaman, dan suasana yang *welcome*.

b. Petugas operator selalu tanggap dan cepat dalam melayani *complaint* atas layanan telepon.

Sebagai seorang operator, karyawan dituntut untuk dapat melayani segala telepon yang masuk. Telepon diangkat maksimal pada dering ketiga. Akan tetapi tidak semua telepon dapat terangkat bila telepon sedang ramai dan yang bertugas saat itu hanya 1 orang. Sehingga tidak bisa menangani telepon kedua yang berbunyi. Telepon yang ada di ruangan operator ada 2 buah. Sehingga untuk mengurangi *complaint* dari tamu yang teleponnya tidak terangkat, nomor kamar

akan dicatat pada sebuah kertas untuk nantinya dihubungi saat operator selesai menangani sebuah telepon. Untuk telepon dari luar setelah dering ke 5 akan langsung teralih ke telepon FDA sehingga dibantu dijawab oleh petugas FDA.

c. Petugas operator dapat mengantisipasi kebutuhan yang diperlukan oleh tamu.

Petugas operator bertugas untuk melakukan *store request* dan *purchase request* yang berguna untuk memenuhi kebutuhan peralatan dan bahan yang menunjang kegiatan operasional departemen *front office*. Secara tidak langsung kegiatan ini berguna untuk kelancaran sistem pelayanan yang diberikan kepada tamu. Seperti kunci kamar, *card holder*, kertas HVS, amplop, gunting, isolasi, dan lainnya. Untuk menghindari terjadinya kesalahan pemberian barang dari *general store* ke *front office* dan kekurangan pemesanan barang, setiap kali melakukan *store request* dan *purchase request* selalu mencatat ulang kebutuhan apa saja yang diperlukan. Setelah melakukan pemesanan di sistem, mencetak daftar pesanan untuk diarsip. Juga diinput data pemesanan tersebut dalam MS Excel.

Setiap tamu yang melakukan *request* melalui operator akan dilakukan *courtesy call* untuk mengkonfirmasi terlaksananya *request* tamu tersebut. Pada *courtesy call* ini akan ditanyakan apakah ada lagi yang bisa dibantu untuk memastikan kebutuhan tamu telah terpenuhi. Jika belum terpenuhi dilaksanakan *follow up* ke departemen yang bersangkutan. Tidak lupa telepon ditutup dengan salam dan menutup gagang telepon dengan jari agar tidak terkesan bahwa telepon dibanting.

4. *Coping* (tanggapan karyawan dalam menangani masalah pelanggan.) Dalam menilai tingkat *coping* dalam operator terdapat 2 kondisi yaitu :

a. Petugas operator mendengarkan segala *complaint* dari tamu.

Tugas operator yang paling penting yaitu mendengarkan. Segala *complaint* kemudian akan dicatat pada *daily request report* bersamaan dengan waktu dan nomor kamar. *Complaint* tersebut kemudian disampaikan pada departemen yang bersangkutan. 15 – 20 menit kemudian akan dilakukan *courtesy call* kepada tamu agar mengetahui permintaannya sudah terlaksana atau belum. *Follow up* juga dilakukan ke departemen yang menanganinya untuk mengetahui nama petugas

yang mengerjakannya. Kemudian di catat untuk menghindari *complaint* di kemudian hari.

Penanganan yang sama juga berlaku untuk *lost and found*. Tamu yang menelepon akan ditanyakan ciri-ciri barang yang hilang, tempat kehilangan, dan waktu kehilangan. Tidak lupa untuk mencatat nomor telepon yang bisa dihubungi untuk diberi kabar (*contact person*). Setelah menanyakan kehilangan ini pada bagian *lost and found*, operator akan menghubungi *contact person* untuk dikabari ditemukan atau tidak barang tersebut. Apabila bagian *lost and found* belum mengkonfirmasi ditemukannya barang tersebut, maka *contact person* akan dihubungi kembali sampai barang tersebut ditemukan. Operator selalu meng-*update* informasi mengenai hal ini kemudian sesegera mungkin mengabari tamu.

b. Petugas operator menunjukkan perhatian atas masalah yang terjadi pada tamu.

Operator merupakan bagian yang harus memberikan perhatian saat terjadi masalah pada tamu. Seperti *complaint* tentang *room service* yang kurang menyenangkan. Tamu menelepon untuk *complaint* kepada operator kemudian operator memberitahukan hal ini kepada MOD yang bertugas hari itu. Jika pertanyaan tamu tidak bisa dijawab operator maka sesegera mungkin mencari jawabannya dan menghubungi tamu kembali atau mengalihkan telepon tamu ke departemen yang bersangkutan agar tamu mendapatkan informasi yang lebih jelas. Walaupun operator tidak berpindah tempat, namun selalu melakukan *follow up* ke departemen yang bersangkutan dan selalu melakukan *courtesy call* pada tamu. Sehingga hal ini menunjukkan perhatian atas masalah yang terjadi pada tamu.

Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan praktik kerja lapangan yang dilakukan, penerapan *service encounter* di HARRIS Hotel & Conventions Gubeng dari keempat dimensi sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan yang terjadi dan cara penanganannya. Saran yang dapat diusulkan kepada departemen *front office* adalah :

1. Menambah jumlah karyawan tetap pada departemen *front office* (*staff FRO* dan *staff telephone operator*) karena untuk sekarang bagian FRO dan *Telephone Operator* diisi oleh beberapa peserta praktik kerja dan 1 pekerja harian yang sewaktu-waktu bisa keluar perusahaan. Hal ini agar pelayanan yang disampaikan ke tamu akan lebih seimbang dan konsisten.
2. Memaksimalkan kegiatan pelatihan secara berkala pada seluruh karyawan *front office*, dikarenakan kebijakan yang akan berubah terus menerus secara berkala. Seperti kebijakan baru untuk *repeater* sehingga semua karyawan *front office* dapat mengerti sistem baru tersebut secara jelas. Serta melaksanakan pelatihan *communication skill* yang efektif khusus untuk petugas operator.
3. Membuat pelatihan bahasa asing untuk para karyawan seperti inggris dan mandarin. Sehingga dapat melayani tamu yang tidak bisa berbahasa Indonesia dan dapat memberi layanan yang lebih memuaskan.
4. Membuat *manual book* untuk diberikan pada peserta praktik kerja lapangan. Sehingga peserta dapat mengetahui pengetahuan dasar selama melakukan praktik kerja dan standar layanan yang dimiliki di HARRIS hotel terutama departemen *front office*. Hal ini juga ditujukan agar standar layanan yang disampaikan pada tamu tetap konsisten walaupun peserta praktik kerja yang selalu berganti-ganti seiring berjalannya waktu.
5. Menerapkan kebijakan yang lebih baik (mengurangi atau meniadakan jadwal *jumping*), menciptakan lingkungan kerja yang nyaman, serta pemberdayaan karyawan. Hal ini dilakukan agar dapat mengurangi tingkat *turn over* yang tinggi. Sehingga perusahaan tidak perlu mengeluarkan biaya pelatihan maupun tenaga untuk karyawan baru.

Daftar Pustaka

- Angelo, R. M., and Vladimir, A. N. (1996). *Hospitality today An introduction*, second edition, Michigan: The Educational Institute of the American Hotel and Motel Association
- Baker, Sue. (1995). *Principle of Hotel Front Office Operation*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.

- Chandon, J.L, Leo, P,Y, and Phillipe, J. (1997). Service Encounter dimensions – a dyadic perspective: Measuring the dimensions of service encounters as perceived by customers and personnel. *Internasional Journal of Service Industry Management*.
- Haksever C., B. render, R. Russel and R.Murdick (2000). *Service Management and Operations*, Prantice Hall
- Hunt, Brian. and Ivergard, Tony. (2015) *Designing service excellence : people and technology*, Taylor & Francis group, LLC
- Lai, J.S., Lui, S.S. and Hon, A.H.Y. (2014), “Does standardized service fit all? Novel service encounters in frontline employee-customer interface”, *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, Vol. 26 No. 8, pp. 1341-1363
- Lovelock, C, and Wright, L, (2005). *Principles of Service Marketing and Management*, prentice hall, Third edition, New Jersey.
- Manurung, Heldin dan Trizno Tarmoezi. 2000. *Manajemen Front Office Hotel*. Bekasi: Kesaint Blanc.
- Sihite, Richard (2000). *Hotel Management : Pengelolaan Hotel*. Surabaya : SIC.
- Sudarso, Andriasan (2016) *Manajemen Pemasaran Jasa Perhotelan Yogyakarta*
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Alfabeta,cv.
- Tjiptono, Fandy (2008), *Pemasaran Jasa*. Bayumedia, Malang
- Zeithaml V.A, M.J Bitner and D.D. Gremler, (2006). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 4th Edition. New York: McGraw-Hill Companies, Inc.
- <http://lipsus.kompas.com/elnino/read/2015/05/10/083525921/Indonesia.Delapan.Besar.Bangun.Hotel.Terbanyak.di.Dunia> diakses tanggal 10 September 2016
- <http://properti.kompas.com/read/2016/03/24/090000721/Indonesia.Catat.Pertumbuhan.Tingkat.Hunian.Hotel.2.5.Persen> diakses tanggal 10 September 2016
- <http://www.borneonews.co.id/berita/33280-jurusan-perhotelan-smkn-4-sampit-siap-bersaing> diakses tanggal 10 September 2016
- <http://bisniswisata.co.id/ekonomi-lesu-tingkat-hunian-hotel-di-surabaya-merana/> diakses tanggal 14 September 2016
- <http://traveling.bisnis.com/read/20160901/85/580365/bps-kunjungan-wisman-ke-indonesia-capai-rekor-tertinggi> diakses tanggal 18 September 2016

<http://travelingyuk.com/destinasi-wisata-indonesia/10008/> diakses tanggal 23 September 2016

<http://gubeng-surabaya.harrishotels.com/> diakses tanggal 12 November 2016

<http://properti.bisnis.com/read/20140513/47/227498/accor-kembangkan-konsep-hotel-combo-di-indonesia> diakses tanggal 13 November 2016

<http://surabaya.bisnis.com/read/20160508/8/88656/kunjungan-wisatawan-mancanegara-ke-jatim-meningkat> diakses tanggal 21 November 2016

<http://daerah.sindonews.com/read/978687/151/investor-serbu-bisnis-perhotelan-1426740948> diakses tanggal 21 November 2016

<https://www.bps.go.id/> diakses tanggal 24 November 2016

<http://jatim.bps.go.id/> diakses tanggal 24 November 2016