

Analisis tingkat kepuasan penelpon terhadap kualitas pelayanan telephone operator di hotel conrad bali

I Gusti Agung Ayu Nitia Priti Shanti¹⁾, Fanny Maharani Suarka²⁾, Putu Ratih Pertiwi³⁾
DIV Pariwisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana¹²³⁾
Jl.DR.R.Goris 7, Denpasar, Telp/Fax : (0361) 223798,
E-mail : nitia64@gmail.com

Abstrak

Telephone operator dituntut untuk memberikan pelayanan yang cekatan dalam merespon setiap permintaan ataupun pemberian informasi yang diinginkan. Pelayanan yang diberikan oleh *telephone operator* dapat berupa *incoming call* ataupun *outgoing call*. Pemberian pelayanan tentunya tidak semua berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan. Dalam hal ini *telephone operator* dituntut untuk dapat memberikan aksi yang tepat akan penerimaan komplain melalui *telephone operator*. Secara umum dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan bila orientasi seluruh kegiatan hotel berorientasi pada kepuasan penelpon. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* dan *outgoing call* di Hotel Conrad Bali dan menganalisis tingkat kepuasan penelpon terhadap kualitas pelayanan *telephone operator* di Hotel Conrad Bali. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menentukan informan pangkal, kunci, dan ahli. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah 76 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan skala likert dan menggunakan diagram kartesius. Hasil penelitian menunjukkan analisis kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* dan *outgoing call* di Hotel Conrad Bali memiliki total tingkat kepuasan rata-rata sebesar 98,49% artinya rata-rata penelpon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *telephone operator*. Pelayanan pada penanganan *incoming call* lebih baik daripada penanganan *outgoing call*.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penelpon, *Telephone Operator*.

Abstract

Telephone operators are required to provide quick services in responding to any request or provide information desired. Telephone operators provides service of incoming call or outgoing call. When do the job not all service goes smoothly as expected. Telephone operators are required to be able to provide the right action when receive complaints. In the general conclusion quality of service will goes smoothly when the telephone operator follows all of the standard procedure and be oriented of the callers satisfaction. This report aims to analyze the quality service of telephone operator in handling incoming call and outgoing call at Hotel Conrad Bali and analyze callers satisfaction level on service quality of telephone operator in Hotel Conrad Bali. Data collection techniques in this report used observation, interviews, questionnaires, literature studies, and documentation. The technique of determining the informant in this report used purposive sampling technique by determining the base informant, key informant, and expert informant. The sampling technique in this report used purposive sampling technique. Respondents were determined by using slovin formula with 76 respondents. Data analysis techniques in this report using descriptive qualitative analysis techniques and quantitative descriptive analysis with likert scale approach and analysis by using cartesius diagram. The results in this report showed that the operator service quality analysis in handling incoming call and outgoing call at Conrad Bali Hotel had total average satisfaction rate of 98.49%, it's that mean in the general caller was satisfied with service by telephone operator. Service in incoming call is better than outgoing call.

Keywords : Service Quality, Callers Satisfaction, Telephone Operator.

1. PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang banyak memiliki keindahan alam. Pariwisata di Indonesia merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Salah satu industri pariwisata yang berperan dalam pengembangan pariwisata adalah industri akomodasi. Bali merupakan salah satu provinsi yang berada di Negara Indonesia yang memiliki keindahan alamnya yang indah. Berdasarkan keindahannya itu, Bali dikunjungi oleh para wisatawan baik wisatawan mancanegara maupun wisatawan domestik. Kabupaten Badung merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Bali. Keberadaan sarana akomodasi pariwisata sangat mendukung pertumbuhan kunjungan wisatawan ke Bali pada umumnya dan pada khususnya ke Kabupaten Badung. Salah satu layanan akomodasi pariwisata yang mendukung kegiatan kepariwisataan pada suatu daerah tujuan wisata adalah hotel.

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang sangat dikenal oleh masyarakat, di samping akomodasi komersil lainnya. Hotel mengalami perkembangan yang pesat setiap tahunnya, dengan keberadaan hotel yang pesat tersebut tentunya akan mengakibatkan tingkat persaingan antar hotel yang tinggi. Conrad Bali merupakan salah satu hotel yang memiliki *luxury brand* dengan kelas hotel bintang 5, dimana dengan melekatnya *brand* tersebut Conrad Bali memiliki tantangan untuk dapat memberikan pelayanan yang baik yang didukung dengan fasilitas yang lengkap pula. Pemberian pelayanan dapat dilakukan oleh semua *department* yang ada di hotel tersebut. *Front Office Department* merupakan salah satu *department* yang berada di Conrad Bali yang dapat memberikan pelayanan secara langsung terhadap setiap orang yang berkunjung ke hotel. *Front office department* tidak dapat bekerja dengan sendirinya, akan tetapi harus dapat bekerjasama dengan *department-department* lainnya agar terjadi kelancaran dalam memberikan pelayanan, dimana tidak terlepas juga dari kerjasama setiap *section* yang termasuk dalam *front office department* seperti halnya *telephone operator*.

Telephone operator memiliki peranan khusus yaitu dengan melayani setiap permintaan melalui media tidak langsung seperti *telephone*. *The guest impression* dapat dimulai dari percakapan lewat *telephone*. Pelayanan yang diberikan oleh *telephone operator* dapat berupa *incoming call* ataupun *outgoing call*. Pengertian dari *incoming call* merupakan panggilan *telephone* yang masuk ke hotel dan pengertian *outgoing call* adalah panggilan dari hotel untuk keluar. Pemberian pelayanan tentunya tidak semua berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diharapkan dan tidak semua pekerjaan yang dilakukan oleh *telephone operator* dapat dilakukan sesuai dengan standar yang berlaku sehingga pelayanan yang dilakukan tidak berjalan dengan sempurna yang nantinya dapat menyebabkan komplain. Kerap kali terjadi kesalahan yang membuat penelpon merasa tidak nyaman atas pelayanan yang diberikan. Komplain tersebut bisa berasal langsung dari *telephone operator* ataupun bisa berasal dari *department* lain yang ditangani langsung oleh *telephone operator*. Dalam hal ini biasanya penerimaan komplain dapat dilaporkan secara langsung kepada orang yang memberikan pelayanan tersebut atau dapat secara tidak langsung. Penyampaian secara tidak langsung ini seperti penyampaian komplain melalui pihak kedua yang dalam hal ini adalah *telephone operator*. Komplain dapat terjadi pada setiap akomodasi baik itu akomodasi dari jenis kelas apapun. Komplain-komplain dari tersebut juga berlaku pada Conrad Bali, maka dari itu perlunya perbaikan atas komplain-komplain tersebut agar tidak terjadi lagi dan dapat memberikan kepuasan bagi para penelponnya.

Berdasarkan hal tersebut, untuk mengetahui usaha *telephone operator* dalam memberikan pelayanan dan mengidentifikasi kinerja atas pelayanan yang diberikan kepada penelpon, serta mengetahui titik berat usaha-usaha yang harus dilakukan demi perbaikan atribut-atribut yang benar-benar dianggap penting oleh penelpon agar dapat meningkatkan kepuasan penelpon, serta mengetahui tingkat kepentingan atas kinerja *telephone operator* yang harus dipertahankan atau tidak dipertahankan, maka dilakukanlah penelitian ini mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Penelpon Terhadap Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* Di Hotel Conrad Bali”.

2. METODE PENELITIAN

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan data kuantitatif. Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sumber

data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, kuesioner, studi kepustakaan, dan dokumentasi. Teknik penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan menentukan informan pangkal, kunci, dan ahli. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Responden ditentukan dengan menggunakan rumus slovin dengan jumlah 76 responden. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dan analisis deskriptif kuantitatif dengan pendekatan skala likert dan menggunakan diagram kartesius.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Data yang diperoleh dapat dijelaskan secara deskriptif sehingga lebih mudah mendapatkan gambaran dari situasi penelitian yang terjadi di Hotel Conrad Bali. Pada penelitian ini karakteristik responden digambarkan dengan usia, jenis kelamin, dan asal responden di Hotel Conrad Bali. Adapun untuk mengetahui karakteristik responden berdasarkan analisis dari pengumpulan kuesioner dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Responden Berdasarkan Usia

No	Kategori Usia	Jumlah	
		Responden (orang)	Persentase (%)
1	11-20 tahun	6	8
2	21-30 tahun	28	37
3	31-40 tahun	24	31
4	41-50 tahun	15	20
5	>50 tahun	3	4
Jumlah		76	100

*Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Berdasarkan Tabel 1. tersebut dapat diketahui bahwa mayoritas responden berusia antara 21-30 tahun dengan persentase sebesar 37%. Sedangkan responden dengan persentase terkecil adalah usia >50 tahun yang memiliki persentase sebesar 4%. Hal ini dikarenakan usia dengan rentan 21-30 tahun merupakan usia produktif, dimana pada usia tersebut kondisi fisik mereka masih baik sehingga bisa untuk berlibur dan juga bekerja dengan baik.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah	
		Responden (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	39	51
2	Perempuan	37	49
Jumlah		76	100

*Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Berdasarkan Tabel 2. dapat diketahui bahwa persentase antara responden laki-laki yaitu 51% dan persentase perempuan yaitu 49%. Hal ini dikarenakan sebagian besar tamu yang berkunjung adalah laki-laki dan juga karyawan yang bekerja juga berjenis kelamin laki-laki.

Tabel 3. Responden Berdasarkan Asal

No	Kategori Asal		Jumlah			
	Incoming Call	Outgoing Call	Responden (orang)		Persentase (%)	
			Incoming Call	Outgoing Call	Incoming Call	Outgoing Call
1	Travel	Tamu Hotel	4	19	-	-
2	Industri Hospitality	Department	4	19	-	-

	Pariwisata	dalam Hotel				
3	Persuaahan Barang dan Jasa	-	4	-	-	-
4	Instansi Pemerintah dan Pelayanan Publik	-	4	-	-	-
5	Lembaga atau Institusi Pendidikan		4	-	-	-
6	Calon Tamu	-	5	-	-	-
7	Tamu Hotel	-	9	-	-	-
8	Team Member	-	4	-	-	-
Jumlah			38	38	50	50
Total Keseluruhan			76	100		

*Sumber: Hasil Penelitian, 2017.

Berdasarkan Tabel 3. tersebut dapat diketahui bahwa penyebaran kuesioner untuk kategori *incoming call* dan juga *outgoing call* adalah sama yaitu dengan jumlah responden 38 orang dengan persentase yang sama yakni masing-masing 50%. Hal ini bertujuan untuk menyamaratakan hasil analisis penelitian *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* dan *outgoing call*. Jika dilihat pada Tabel 4.5. diatas, jumlah responden *incoming call* terbanyak terdapat pada tamu hotel dengan jumlah responden 9 orang. Hal ini disebabkan karena tamu hotel merupakan penelpon yang paling sering berinteraksi dengan *telephone operator* di Hotel Conrad Bali. Kemudian jika dilihat pada responden *outgoing call* memiliki jumlah responden yang sama yaitu 19 orang berasal dari tamu hotel dan 19 orang juga yang berasal dari *department* dalam hotel. Pemberian jumlah responden yang sama ini dikarenakan peneliti ingin memberikan tanggapan yang seimbang antara tamu hotel dengan *department* dalam hotel.

Analisis Kualitas Pelayanan Telephone operator Dalam Penanganan Incoming Call dan Outgoing Call di Hotel Conrad Bali

Penelitian ini terdapat masing-masing 30 pertanyaan dengan 10 variabel yang mewakili dari penanganan *incoming call* ataupun penanganan *outgoing call*. Dalam penelitian ini pertanyaan diukur berdasarkan tingkat kinerja dan juga tingkat kepentingan *telephone operator* dalam memberikan pelayanannya. Pada penanganan *incoming call* terdapat 10 variabel yang mewakili pelayanan yang diberikan yaitu variabel *reliability* (kehandalan) pada indikator kehandalan menjelaskan informasi memiliki nilai Tki sebesar 79,18%, pada indikator kehandalan dalam menerima dan menjawab telepon memiliki nilai Tki sebesar 95,96% dan pada indikator ketepatan dalam melakukan *courtesy call* sesuai dengan waktu yang diinginkan memiliki nilai Tki sebesar 126,16%. Variabel *responsiveness* (daya tanggap) pada indikator kesigapan menanggapi permintaan dan komplain memiliki nilai Tki sebesar 76,35%, pada indikator kesigapan dalam merespon pertanyaan memiliki nilai Tki sebesar 96,11%, dan pada indikator kecepatan dalam penyambungan telepon memiliki nilai Tki sebesar 91,36%. Variabel *competence* (kompeten) pada indikator terampil dalam menyalurkan permintaan kepada orang yang dituju atau departemen terkait memiliki nilai Tki sebesar 91,77%, pada indikator kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan memiliki nilai Tki sebesar 96,01%, dan pada indikator kemampuan dalam memahami maksud pembicaraan memiliki nilai Tki sebesar 86,37%. Variabel *accsesibility* (akses) pada indikator keberadaan waktu tunggu telepon tidak lama memiliki nilai Tki sebesar 82,75%, pada indikator kemudahan untuk dihubungi memiliki nilai Tki sebesar 116,86%, dan pada indikator kemudahan dalam mengakses nomer telepon hotel memiliki nilai Tki sebesar 122,02%. Variabel *courtesy* (ramah tamah) pada indikator penyampaian salam dengan ramah memiliki nilai Tki sebesar 92,25%, pada indikator kemampuan dalam pemilihan kata-kata yang sopan memiliki nilai Tki sebesar 89,76%, dan pada indikator kemampuan berkata dengan nada yang lembut memiliki nilai Tki sebesar 128,22%. Variabel *communication* (komunikasi) pada indikator kemampuan berkomunikasi dengan suara yang jelas memiliki nilai Tki sebesar 89,42%, pada indikator kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan bahasa asing memiliki nilai Tki sebesar 89,62%, dan pada indikator kemampuan dalam

berkomunikasi dengan artikulasi yang jelas memiliki nilai Tki sebesar 106,97%. Variabel *creadibility* (kreadibilitas) pada indikator kemampuan dalam berinteraksi dengan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 93,18%, pada indikator kemampuan dalam memberikan informasi yang akurat memiliki nilai Tki sebesar 86,52%, dan pada indikator ketepatan dalam menyambungkan telepon kepada orang yang dituju memiliki nilai Tki sebesar 91,94%. Variabel *security* (keamanan) pada indikator memberikan informasi penting secepatnya memiliki nilai Tki sebesar 81,68%, pada indikator dapat menjaga privasi penelpon memiliki nilai Tki sebesar 108,88%, dan pada indikator dapat menjaga data-data pribadi hotel atau tamu dengan baik memiliki nilai Tki sebesar 109,79%. Variabel *understanding/knowing the customer* (Pemahaman) pada indikator kemampuan dalam memahami keinginan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 76,86%, pada indikator kemampuan dalam memahami sambungan telepon dengan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 139,56%, dan pada indikator kemampuan untuk memahami bahasa dan ucapan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 96,90%. Selanjutnya pada variabel *tangibles* (bukti fisik) pada indikator ketersediaan nomer telepon hotel atau nomer telepon penting memiliki nilai Tki sebesar 131,94%, pada indikator ketersediaan fasilitas telepon dengan baik memiliki nilai Tki sebesar 88,14%, dan pada indikator ketersediaan nada sambung telepon yang baik memiliki nilai Tki sebesar 129,87%.

Pada penanganan *outgoing call* terdapat 10 variabel yang mewakili pelayanan yang diberikan yaitu variabel *reliability* (kehandalan) pada indikator kehandalan dalam menyambungkan telepon lokal atau interlokal memiliki nilai Tki sebesar 77,41%, pada indikator kehandalan dalam menyampaikan pesan kepada penelpon luar hotel memiliki nilai Tki sebesar 116,28% dan pada indikator ketepatan dalam memberikan informasi sedetail mungkin memiliki nilai Tki sebesar 88,73%. Variabel *responsiveness* (daya tanggap) pada indikator kemauan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan memiliki nilai Tki sebesar 78,51%, pada indikator kesigapan dalam melakukan panggilan menuju luar hotel memiliki nilai Tki sebesar 90,47%, dan pada indikator kesigapan dalam menanggapi permintaan sambungan lokal atau interlokal memiliki nilai Tki sebesar 89,08%. Variabel *competence* (kompeten) pada indikator kemampuan dalam melakukan konfirmasi pesan memiliki nilai Tki sebesar 104,98%, pada indikator kemampuan dalam meelakukan standar penelponan yang benar memiliki nilai Tki sebesar 72,28%, dan pada indikator kemampuan dalam memberikan informasi panggilan lokal dan interlokal memiliki nilai Tki sebesar 97,09%. Variabel *accsesibility* (akses) pada indikator kemudahan untuk menghubungi memiliki nilai Tki sebesar 127,15%, pada indikator kemampuan sinyal telepon tidak putus-putus memiliki nilai Tki sebesar 93,55%, dan pada indikator kemudahan dalam melakukan telepon lokal dan interlokal memiliki nilai Tki sebesar 80,99%.

Variabel *courtesy* (ramah tamah) pada indikator penyampaian salam dengan ramah memiliki nilai Tki sebesar 91,64%, pada indikator kemampuan dalam pemilihan kata-kata yang sopan memiliki nilai Tki sebesar 86,22%, dan pada indikator kemampuan berkata dengan nada yang lembut memiliki nilai Tki sebesar 119,50%. Variabel *communication* (komunikasi) pada indikator kemampuan berkomunikasi dengan suara yang jelas memiliki nilai Tki sebesar 87,89%, pada indikator kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan bahasa asing memiliki nilai Tki sebesar 95,21%, dan pada indikator kemampuan dalam berkomunikasi dengan artikulasi yang jelas memiliki nilai Tki sebesar 106,05%. Variabel *creadibility* (kreadibilitas) pada indikator bertanggung jawab atas nama perusahaan memiliki nilai Tki sebesar 135,03%, pada indikator bersifat jujur dan dapat dipercaya atas informasi yang diberikan memiliki nilai Tki sebesar 92,09%, dan pada indikator kemampuan berinteraksi dengan penelpon dan yang akan ditelpon memiliki nilai Tki sebesar 92,72%. Variabel *security* (keamanan) pada indikator memastikan pesan penelpon dengan aman memiliki nilai Tki sebesar 103,58%, pada indikator kemampuan dalam menjaga data pribadi penelpon memiliki nilai Tki sebesar 106,47%, dan pada indikator kemampuan dalam memastikan pesan tamu atau staff tepat pada orang yang dituju memiliki nilai Tki sebesar 100%. Variabel *understanding/knowing the customer* (pemahaman) pada indikator kemampuan dalam memahami kesulitan penggunaan panggilan telepon memiliki nilai Tki sebesar 97,64%, pada indikator kemampuan dalam memahami keinginan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 88,40%, dan pada indikator kemampuan untuk memahami bahasa dan ucapan penelpon memiliki nilai Tki sebesar 100,77%. Selanjutnya pada variabel *tangibles* (bukti fisik) pada indikator ketersediaan nomer telepon penting memiliki nilai Tki sebesar 115,15%, pada

indikator ketersediaan buku informasi hotel dan panduan penelponan memiliki nilai Tki sebesar 88,80%, dan pada indikator ketersediaan fasilitas telepon yang baik dan modern memiliki nilai Tki sebesar 93,33%.

Dari total nilai Tki *incoming call* dan *outgoing call* diperoleh total keseluruhan 5909,41% dengan rata-rata skor keseluruhan yakni 98,49% yang berarti penelpon merasa puas dalam pelayanan yang diberikan *telephone operator* dalam memberikan pelayanannya.

Analisis Indikator Pada Diagram Kartesius

Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Dalam Penanganan *Incoming Call*

1. Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Dalam Penanganan *Incoming Call*

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^K X_i}{K}$$

$$= \frac{3,31 + 3,81 + 4,05 + 3,23 + 3,71 + 3,07 + 3,57 + 3,13 + 3,36 + 3,31 + 4,02 + 4,10 + 3,81 + 3,42 + 4,18 + 3,13 + 3,63 + 3,68 + 3,28 + 3,21 + 3,31 + 3,39 + 3,92 + 3,81 + 2,89 + 3,81 + 3,44 + 4,13 + 3,57 + 4,13}{30}$$

$$= \frac{107,41}{30}$$

$$= 3,58$$

2. Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dalam Penanganan *Incoming Call*

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^K Y_i}{K}$$

$$= \frac{4,18 + 3,97 + 3,21 + 4,23 + 3,86 + 3,36 + 3,89 + 3,26 + 3,89 + 4 + 3,44 + 3,36 + 4,13 + 3,81 + 3,26 + 3,5 + 4,05 + 3,44 + 3,52 + 3,71 + 3,60 + 4,15 + 3,60 + 3,47 + 3,76 + 2,73 + 3,55 + 3,13 + 4,05 + 3,18}{30}$$

$$= \frac{109,29}{30}$$

$$= 3,64$$

Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Dan Tingkat Kepentingan Dalam Penanganan *Outgoing Call*

1. Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kinerja Dalam Penanganan *Outgoing Call*

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{k}$$

$$= \frac{3,05 + 4,07 + 3,15 + 3,18 + 3,42 + 3,02 + 4 + 3 + 3,34 + 3,84 + 3,34 + 2,94 + 3,73 + 3,13 + 3,86 + 3,05 + 3,78 + 3,68 + 3,97 + 3,73 + 3,44 + 3,76 + 3,78 + 3,84 + 3,31 + 3,28 + 3,92 + 4,18 + 3,57 + 3,78}{30}$$

$$= \frac{106,14}{30}$$

$$= 3,53$$

2. Perhitungan Rata-Rata Dari Skor Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dalam Penanganan *Outgoing Call*

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{k}$$

$$= \frac{3,94 + 3,5 + 3,55 + 4,05 + 3,78 + 3,39 + 3,81 + 4,15 + 3,44 + 3,02 + 3,57 + 3,63 + 4,07 + 3,63 + 3,23 + 3,47 + 3,97 + 3,47 + 2,94 + 4,05 + 3,71 + 3,63 + 3,55 + 3,84 + 3,39 + 3,71 + 3,89 + 3,63 + 4,02 + 4,05}{30}$$

$$= \frac{110,08}{30}$$

$$= 3,66$$

Berdasarkan dari perhitungan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja dan rumus rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan penanganan *incoming call*, diketahuilah indikator dari setiap variabel yang termasuk pada kuadran dalam diagram kartesis sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap sangat penting, namun *telephone operator* belum melaksanakan sesuai dengan harapan. Adapun 10 indikator yang masuk pada Kuadran A adalah sebagai berikut:

- a. Kehandalan menjelaskan informasi hotel (1)
- b. Kesigapan menanggapi permintaan dan komplain (4)
- c. Terampil dalam menyalurkan permintaan kepada orang yang dituju atau departmen terkait (7)
- d. Kemampuan dalam memahami maksud pembicaraan (9)
- e. Keberadaan waktu tunggu *telephone* tidak lama (10)
- f. Kemampuan dalam pemilihan kata-kata yang sopan (14)
- g. Kemampuan dalam memberikan informasi yang akurat (20)
- h. Memberikan informasi penting secepatnya (22)
- i. Kemampuan dalam memahami keinginan penelpon (25)
- j. Ketersediaan fasilitas *telephone* dengan baik (29)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan *telephone operator* sesuai dengan harapan dan sangat memuaskan sehingga wajib untuk dipertahankan. Adapun 4 indikator yang masuk pada Kuadran B adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan dalam menerima dan menjawab *telephone* (2)
- b. Kesigapan dalam merespon pertanyaan (5)
- c. Penyampaian salam dengan ramah (13)
- d. Kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan bahasa asing (17)

3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap kurang penting, serta pelaksanaan yang dijalankan oleh *telephone operator* secara cukup atau biasa-biasa saja. Adapun 6 indikator yang masuk pada Kuadran C adalah sebagai berikut:

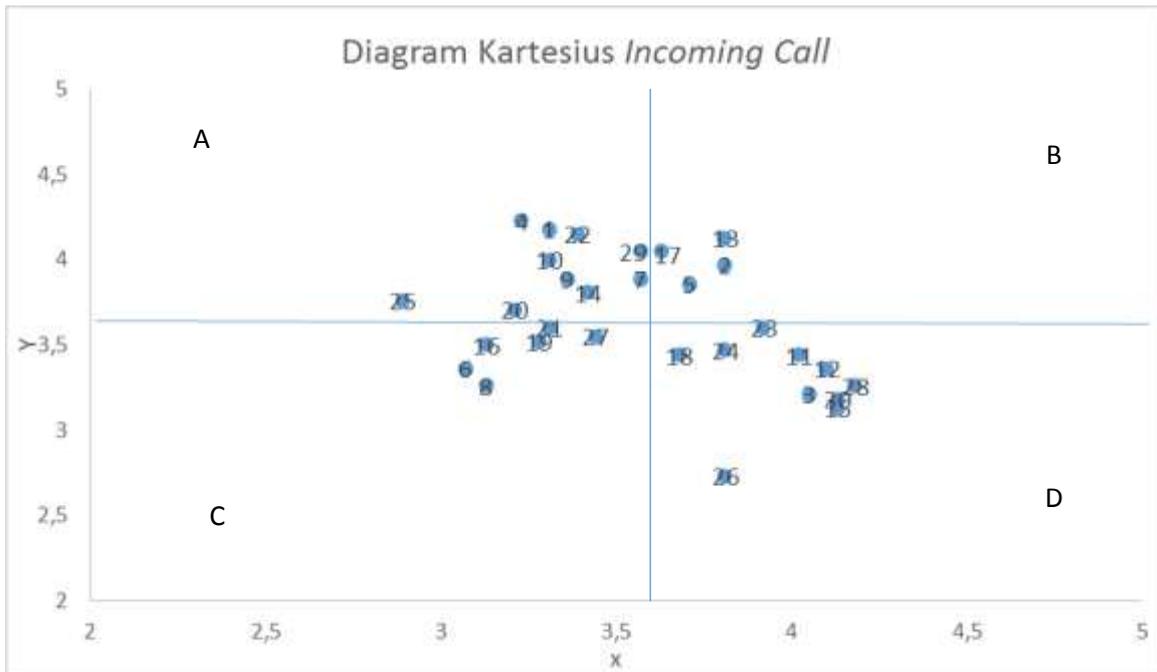
- a. Kecepatan dalam penyambungan *telephone* (6)
- b. Kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang diharapkan (8)
- c. Kemampuan berkomunikasi dengan suara yang jelas (16)
- d. Kemampuan dalam berinteraksi dengan penelpon (19)
- e. Ketepatan dalam menyambungkan *telephone* kepada orang yang dituju (21)
- f. Kemampuan untuk memahami bahasa dan ucapan penelpon (27)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan kurang penting, akan tetapi pelaksanaan yang dijalankan oleh *telephone operator* sangat berlebihan atau sangat memuaskan. Adapun 10 indikator yang masuk pada Kuadran D adalah sebagai berikut:

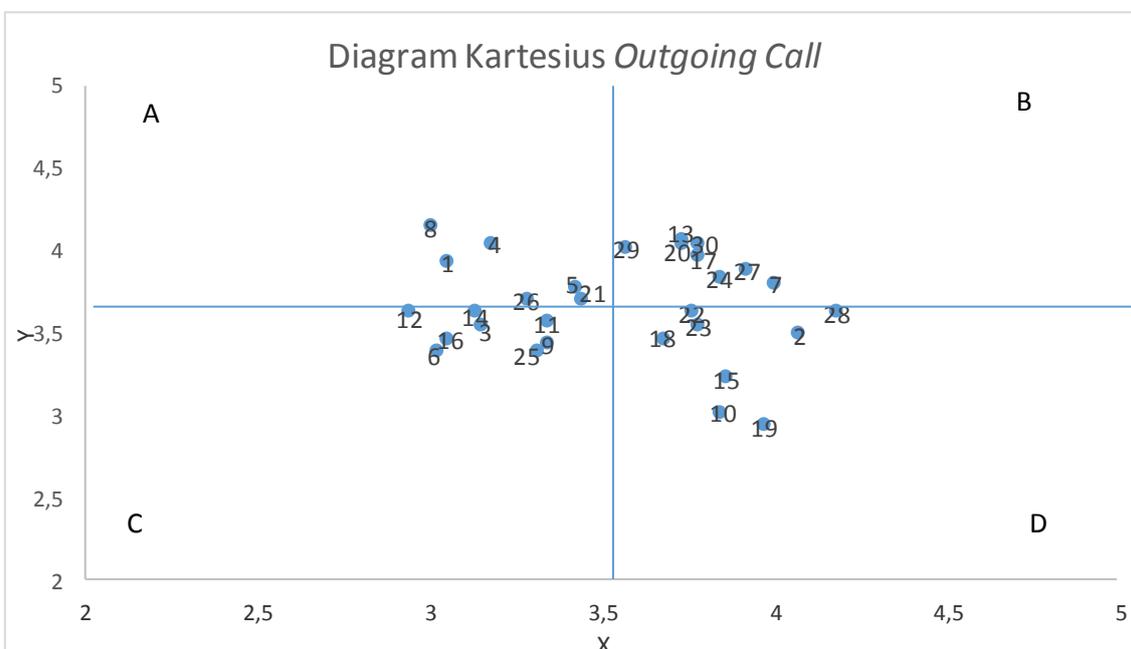
- a. Ketepatan dalam melakukan *courtesy call* sesuai dengan waktu yang diinginkan (3)
- b. Kemudahan untuk dihubungi (11)
- c. Kemudahan dalam mengakses nomer *telephone* hotel (12)
- d. Kemampuan berkata dengan nada yang lembut (15)
- e. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan artikulasi yang jelas (18)
- f. Dapat menjaga privasi penelpon (23)
- g. Dapat menjaga data-data pribadi hotel atau tamu dengan baik (24)
- h. Kemampuan dalam memahami keadaan sambungan *telephone* dengan penelpon (26)
- i. Ketersediaan nomer *telephone* hotel atau nomer *telephone* penting (28)
- j. Ketersediaan nada sambung *telephone* yang baik (30)

Berikut ini adalah diagram kartesius *incoming call* dengan letak masing-masing indikator sebagaimana penjelasan berdasarkan kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* di Hotel Conrad Bali pada diagram kartesius 1 berikut ini:



Gambar 1. Diagram Kartesius *Incoming Call*

Selanjutnya berdasarkan dari perhitungan rata-rata dari skor rata-rata tingkat kinerja dan rumus rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan penanganan *outgoing call*, diketahui indikator dari setiap variabel yang termasuk pada kuadran tertentu pada diagram kartesius yang dapat dilihat pada gambar diagram kartesius *outgoing call* berikut ini:



Gambar 2. Diagram Kartesius *Outgoing Call*

Berdasarkan Gambar 2. diagram kartesius *outgoing call* diatas, dapat diketahui bahwa letak dari masing-masing indikator berdasarkan kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *outgoing call* di Hotel Conrad Bali yang dibagi menjadi empat kuadran dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kuadran A (Prioritas Utama)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap sangat penting, namun *telephone operator* belum melaksanakan sesuai dengan harapan. Adapun 6 indikator yang masuk pada Kuadran A adalah sebagai berikut:

- a. Kehandalan dalam menyambungkan *telephone* lokal atau interlokal (1)
- b. Kemauan dan kesiapan dalam memberikan pelayanan (4)
- c. Kesigapan dalam melakukan panggilan menuju luar hotel (5)
- d. Kemampuan dalam melakukan standar peneleponan yang benar (8)
- e. Kemampuan berinteraksi dengan penelpon dan yang akan ditelpon (21)
- f. Kemampuan dalam memahami keinginan penelpon (26)

2. Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap penting, telah berhasil dilaksanakan *telephone operator* sesuai dengan harapan dan sangat memuaskan sehingga wajib untuk dipertahankan. Adapun 8 indikator yang masuk pada Kuadran B adalah sebagai berikut:

- a. Kemampuan dalam melakukan konfirmasi pesan (7)
 - b. Penyampaian salam dengan ramah (13)
 - c. Kemampuan yang baik dalam berkomunikasi dengan bahasa asing (17)
 - d. Bersifat jujur dan dapat dipercaya atas informasi yang diberikan (20)
 - e. Kemampuan dalam memastikan pesan tamu atau staff tepat pada orang yang dituju (24)
 - f. Kemampuan untuk memahami bahasa dan ucapan penelpon (27)
 - g. Ketersediaan buku informasi hotel dan panduan penelponan (29)
 - h. Ketersediaan fasilitas *telephone* yang baik dan modern (30)
- #### 3. Kuadran C (Prioritas Rendah)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan dianggap kurang penting, serta pelaksanaan yang dijalankan oleh *telephone operator* secara cukup atau biasa-biasa saja. Adapun 8 indikator yang masuk pada Kuadran C adalah sebagai berikut:

- a. Ketepatan dalam memberikan informasi sedetail mungkin (3)
- b. Kesigapan dalam menanggapi permintaan sambungan lokal atau interlokal (6)
- c. Kemampuan dalam memberikan informasi panggilan lokal dan interlokal (9)
- d. Kemampuan sinyal *telephone* tidak putus-putus (11)
- e. Kemudahan dalam melakukan *telephone* lokal atau interlokal (12)
- f. Kemampuan dalam pemilihan kata-kata yang sopan (14)
- g. Kemampuan berkomunikasi dengan suara yang jelas (16)
- h. Kemampuan dalam memahami kesulitan penggunaan panggilan *telephone* (25)

4. Kuadran D (Berlebihan)

Pada kuadran ini menunjukkan bahwa indikator yang yang dilaksanakan kurang penting, akan tetapi pelaksanaan yang dijalankan oleh *telephone operator* sangat berlebihan atau sangat memuaskan. Adapun 8 indikator yang masuk pada Kuadran D adalah sebagai berikut:

- a. Kehandalan dalam menyampaikan pesan kepada penelpon luar hotel (2)
- b. Kemudahan untuk menghubungi (10)
- c. Kemampuan berkata dengan nada yang lembut (15)
- d. Kemampuan dalam berkomunikasi dengan artikulasi yang jelas (18)
- e. Bertanggung jawab atas nama perusahaan (19)
- f. Memastikan pesan penelpon dengan aman (22)

- g. Kemampuan dalam menjaga data pribadi penelpon (23)
- h. Ketersediaan nomer *telephone* penting (28)

Analisis Tingkat Kepuasan Penelpon Terhadap Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* di Hotel Conrad Bali

Untuk perhitungan dalam mencari tingkat rata-rata kepuasan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Tingkat Rata-Rata Kepuasan *Incoming Call*

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\sum \text{TKI}}{K} \\ &= \frac{79,18\% + 95,96\% + 126,16\% + 76,35\% + 96,11\% + 91,36\% + 91,77\% + 96,01\% + 86,37\% + 82,75\% + 116,86\% + 122,02\% + 92,25\% + 89,76\% + 128,22\% + 89,42\% + 89,62\% + 106,97\% + 93,18\% + 86,52\% + 91,94\% + 81,68\% + 108,88\% + 109,79\% + 76,86\% + 139,56\% + 96,90\% + 131,94\% + 88,14\% + 129,87\%}{30} \\ &= \frac{2992,40\%}{30} \\ &= 99,74\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat ditunjukkan bahwa tingkat rata-rata kepuasan penelpon terhadap pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* di Hotel Conrad Bali adalah 99,74%, sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa penelpon merasa puas terhadap kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *incoming call* di Hotel Conrad Bali.

2. Tingkat Rata-Rata Kepuasan *Outgoing Call*

$$\begin{aligned} \text{Tingkat Kepuasan} &= \frac{\sum \text{TKI}}{K} \\ &= \frac{77,41\% + 116,28\% + 88,73\% + 78,51\% + 90,47\% + 89,08\% + 104,98\% + 72,28\% + 97,09\% + 127,15\% + 93,55\% + 80,99\% + 91,64\% + 86,22\% + 119,5\% + 87,89\% + 95,21\% + 106,05\% + 135,03\% + 92,09\% + 92,72\% + 103,58\% + 106,47\% + 100\% + 97,64\% + 88,4\% + 100,77\% + 115,15\% + 88,8\% + 93,33\%}{30} \\ &= \frac{2917,01\%}{30} \\ &= 97,23\% \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan diatas dapat ditunjukkan bahwa tingkat rata-rata kepuasan penelpon terhadap pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *outgoing call* di Hotel Conrad Bali adalah 97,23%, sehingga secara umum dapat dikatakan bahwa penelpon merasa puas terhadap kualitas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *ougoing call* di Hotel Conrad Bali.

Prioritas Indikator Berdasarkan Tingkat Kepuasan

Terdapat prioritas yang harus diutamakan dalam melakukan pelayanan, dimana prioritas utama berdasarkan penanganan *incoming call* adalah indikator kesiapan menanggapi permintaan dan komplain yang memiliki tingkat kepuasan 76,35% dan yang memiliki prioritas terakhir adalah indikator kemampuan dalam memahami keadaan sambungan *telephone* dengan penelpon yang memiliki tingkat kepuasan 139,56%. Kemudian dalam penanganan *outgoing call* yang memiliki prioritas utama adalah indikator kemampuan dalam melakukan standar peneleponan yang benar yang memiliki tingkat kepuasan 72,28% dan yang memiliki prioritas terakhir adalah indikator bertanggung jawab atas nama perusahaan yang memiliki tingkat kepuasan 135,03%.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan dari pembahasan analisis tingkat kepuasan penelpon terhadap kualitas pelayanan *telephone operator* di Hotel Conrad Bali dapat disimpulkan bahwa hasil keseluruhan mengenai pelayanan yang diberikan baik itu dalam penanganan *incoming call* ataupun juga penanganan *outgoing call* memiliki total tingkat kepuasan rata-rata sebesar 98,49% yang artinya rata-rata penelpon merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh *telephone operator*. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan oleh *telephone operator* belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Jika dilihat dari hasil tingkat rata-rata kepuasan dalam penanganan *incoming call* rata-rata penelpon merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dimana dengan memiliki total skor rata-rata 99,74%. Kemudian berdasarkan atas pelayanan *telephone operator* dalam penanganan *outgoing call* rata-rata penelpon merasa puas atas pelayanan yang diberikan, dimana dengan memiliki total skor rata-rata 97,23%. Berdasarkan tabel tingkat prioritas *incoming call*, indikator nomer 4 yang terletak pada variabel *responsiveness* (daya tanggap) yaitu kesiapan dalam menangani komplain memiliki tingkat prioritas utama yang harus diperhatikan, dimana pada indikator ini memiliki tingkat kepuasan terendah dengan skor 76,35%.

Kemudian untuk indikator nomer 26 yang terletak pada variabel *understanding/knowing the customer* (pemahaman) yaitu kemampuan dalam memahami keadaan sambungan *telephone* dengan penelpon memiliki tingkat prioritas terakhir, dimana pada indikator ini memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan skor 139,56%. Selanjutnya, berdasarkan tabel tingkat prioritas *outgoing call*, indikator nomer 8 yang terletak pada variabel *competence* (kompeten) yaitu kemampuan dalam melakukan standar peneleponan yang benar, dimana pada indikator ini memiliki tingkat kepuasan terendah dengan skor 72,28%. Kemudian untuk indikator nomer 19 yang terletak pada variabel *creadibility* (kredibilitas) yaitu bertanggung jawab atas nama perusahaan memiliki tingkat prioritas terakhir, dimana pada indikator ini memiliki tingkat kepuasan tertinggi dengan skor 135,03%.

Ucapan Terimakasih

Proses penulisan jurnal dan pengerjaan penelitian ini tidak terlepas dari dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak baik secara materi, moral dan material. Penulis mengucapkan terima kasih baik kepada pihak Dosen Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu dalam segala bentuk bimbingan dan pemberian ilmu kepada penulis, serta kepada Seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Pariwisata Universitas Udayana yang telah membantu kelancaran administrasi akademik selama proses perkuliahan. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak Hotel Conrad Bali untuk segala kemudahan yang diberikan dalam mengumpulkan data-data pada penelitian.

5. DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Gregorius dan Fandy Tjiptono. 2010. *“Edisi 3: Service, Quality & Satisfaction”*. Yogyakarta: Andi.

- Damanik, Valentino. 2014. "City Hotel Di Medan". Semarang: Sebuah Jurnal Program Studi Arsitektur Universitas Diponegoro.
- Deni Surapto, Soekiyono, Helmiatin. 2014. "Analisis Kualitas LAYANAN, Kemampuan, Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Empiris Pelayanan Di Kelurahan Se-Kota Tanggerang Selatan)". Tangerang: Sebuah Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Terbuka.
- Disparda Bali.2017. "Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Wisatawan Domestik Ke Bali Tahun 2012-2015". <http://disparda.baliprov.go.id/>. Diakses tanggal 24 April 2017.
- Disparda Bali.2017. "Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara Dan Wisatawan Domestik Ke Bali Tahun 2012-2015". <http://badungtourism.go.id/>. Diakses tanggal 24 April 2017.
- Hartini. 2017. "Bahan Ajar Telephone Operator". <http://thebeautifulplaceunrimbo.blogspot.co.id/>. Diakses tanggal 25 April 2017.
- Khusaini, Ahmad. 2016. "Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Spa Club Arena Yogyakarta". Yogyakarta: Sebuah Jurnal Program Studi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta.
- Hardiyati, Ratih. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agrowisata Kebun Teh Pagilaran". Semarang: Sebuah Jurnal Program Studi Ilmu Manajemen Universitas Diponegoro.
- Maria, Citra dkk. 2013. "Analisis Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Blackberry Internet Service Provider Telkomsel (Studi Kasus Pada 100 Pengguna Blackberry Internet Service Provider Telkomsel di Kota Semarang)". Semarang: Sebuah Jurnal Program Sosial dan Politik Universitas Diponegoro.
- Metro TV News. 2015. *Phri Bali Cemaskan Kunjungan wisatawan*. <http://news.metrotvnews.com/read/2015/01/15/345460/phri-bali-cemaskan-kunjungan-wisatawan>. Diakses tanggal 23 April 2017.
- Salude, Chirstofel Alfian. 2015. "Analisis Kuaalitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Grand Inna Kuta". Bali: Sebuah Jurnal Program Studi DIV Pariwisata Universitas Udayana.
- Sandra, Naomi Lupita. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Reguler Guest dan Rock Royalty Guest Terhadap Kualitas Pelayanan Front Office Department di Hard Rock Bali". Bali: Sebuah Jurnal Program Studi DIV Pariwisata Universitas Udayana.
- Sanjaya, AA Putu Adi. 2013. "Analisis Kualitas Pelayanan Concierge Terhadap Kepuasan Tamu Dalam Penanganan Barang Bawaan Tamu di Inna Granad Bali Beach Sanur". Bali: Sebuah Jurnal Program Studi DIV Pariwisata Universitas Udayana.
- Setiawan, I Gede Krisna. 2016. "Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Tehadap Kualitas Pelayanan Receptionist di Holiday Inn Resort Baruna Kuta Bali". Bali: Sebuah Jurnal Program Studi DIV Pariwisata Universitas Udayana.
- Sinaga, Partua Pramana Hamonangan. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Warnet Chamber Semarang)". Semarang: Sebuah Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro.
- Soenarno, Adi. 2006. "Front Office Management". Jakarta: Andi Offeset.
- Sri Hadianti, Sarawa Ruci. 2011. "Analisis Kinerja Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Telkomsel Malang Area". Malang: Sebuah Jurnal Program Studi Manajemen Universitas Gajayana Malang.
- Suhardi. 2009. "Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kenyataan Mutu Pelayanan Yang Diterima Di Unit Rawat Inap RSUD Dr. Raden Soedjati Soemodardjo Kabupaten Grobogan". Semarang: Sebuah Tesis Program Studi Magister Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Diponegoro.
- Sugiyono. 2015. "Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- Supranto. 2006. "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan". Yogyakarta: Rineka Cipta.
- Widhiarsa, Okto. 2011. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel". Semarang: Sebuah Jurnal Program Studi Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. http://eprints.undip.ac.id/33526/1/Skripsi_03.pdf.

- Wikipedia. 2017. "*Pariwisata di Indonesia*". https://id.wikipedia.org/wiki/Pariwisata_di_Indonesia. Diakses tanggal 23 April 2017.
- Yolanda, Erika. 2017. "*Meningkatkan Hasil Belajar Front Office Materi Penanganan Check In Tamu Individu Melalui Model Role Playing*". Banjarmasin: Sebuah Laporan SMKN 4 Banjarmasin.