

ABSTRACT

Tugas akhir ini bertujuan membahas masalah antrian telepon di operator selama jam kantor di Novotel Bandung, berdasarkan pengalaman masa magang saya selama 3 bulan sebagai operator telepon di Novotel Bandung. Masalah tersebut disebabkan oleh terbatasnya staf reservasi yang mengakibatkan banyak penelepon yang ingin berbicara dengan bagian reservasi harus menunggu lama di *line* operator, bahkan ada kemungkinan mereka harus menelepon kembali dua sampai tiga kali. Masalah ini mengakibatkan hotel mendapatkan keluhan yang dapat berdampak buruk bagi citra hotel dimata penelepon.

Saya juga menganalisa beberapa sebab dan akibat dari masalah yg dihadapi. Beberapa penyebab tersebut adalah antara lain: terbatasnya staff reservasi, kebanyakan dari penelepon ingin berbicara dengan bagian reservasi, dan terbatasnya waktu reservasi. Sedangkan akibat dari masalah tersebut adalah antara lain: munculnya keluhan penelepon, hotel akan mendapat citra yang buruk, dan penelepon yang menghubungi bagian reservasi diluar jam kerja tidak dapat berbicara dengan staff reservasi, sehingga dapat mengurangi kemungkinan para penelepon untuk melakukan *booking* kamar.

Oleh karena itu, saya menganalisa beberapa pilihan solusi yang mungkin dapat diterapkan, beserta dampak positif dan negatif yang mungkin terjadi. Solusi-solusi tersebut adalah memperkerjakan pemagang-pemagang untuk bagian reservasi, reservasi dibuka selama 24 jam, dan memperkerjakan lebih banyak karyawan untuk bagian reservasi. Solusi pilihan yang saya pilih adalah gabungan dari reservasi dibuka selama 24 jam dan memperkerjakan pemagang-pemagang untuk menambah staff reservasi. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanan telepon di hotel, meningkatkan pendapatan hotel karena lebih banyak kamar yang bisa terjual, hotel dapat menekan pengeluaran untuk biaya gaji, dan tetap bisa menjaga citra baik hotel dimata tamu, karena tamu bisa menelpon kapanpun mereka butuhkan tanpa harus menunggu terlalu lama untuk berbicara dengan bagian reservasi.

TABLE OF CONTENTS

APPROVAL PAGE	
ABSTRACT	i
DECLARATION OF ORIGINALITY	ii
ACKNOWLEDGEMENTS	iii
TABLE OF CONTENTS	v
CHAPTER I. INTRODUCTION	1-5
A. Background of the Study	
B. Identification of the Problem	
C. Objectives and Benefits of the Study	
D. Description of the Institution	
E. Method of the Study	
F. Limitations of the Study	
G. Organization of the Term Paper	
CHAPTER II. PROBLEM ANALYSIS	6-8
CHAPTER III. POTENTIAL SOLUTIONS	9-15
CHAPTER IV. CONCLUSION	16-18
BIBLIOGRAPHY	
APPENDIX:	
A. FLOWCHART	