



Jurnal Hospitaliti

PENGARUH *TELEPHONE OPERATOR* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL SINTESA PENINSULA MANADO

Shintia Mandagi, Mery H. Adrah, Agus Walansendow
Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

ABSTRACT

The Effect of Telephone Operators on Guest Satisfaction at the Sintesa Peninsula Hotel Manado. The importance of Telephone Operators can be seen in the expression that they are the spearhead of the company, because Telephone Operators play a role as a mouthpiece between the hotel and outsiders. Its main task is to provide fast, friendly and courteous service to all parties who need telephone services. The voice must be in good rhythm and the words spoken must be clear, the intonation of the voice is full of friendliness and attention and always concentrate every time you speak. This study aimed to explain the general duties of telephone operators and to analyze how much influence the performance of telephone operator employees has on the standard operating procedures and job desks of telephone operators. In this study, the techniques used were observation, questionnaire and interview. The sampling method applied was random sampling and the method of analysis used is simple linear regression analysis where the variable (X) is Telephone Operator Employee performance and variable (Y) is Guest Satisfaction with the equation $\hat{Y} = a + bX$ and correlation coefficient analysis to calculate how strong the relationship between variable (X) and variable (Y). The final results of the study after analyzing simple linear regression were $\hat{Y} = 5.38 + 0.67X$ indicating that each increase in one unit of variable X (Telephone Operator Employee Performance) will cause a change in the increase in variable Y (Guest Satisfaction) of 0.67 as well on the contrary. The coefficient of determination $r^2 = 0.43$ or 18.49%. This shows that the variation in the Telephone Operator Employee Performance variable caused by Guest Satisfaction is 18.49%. Because the telephone operator's job is only as a supporter of the front office department's main job, they do not deal directly with guests. Because of this, telephone operators have very weak influence but can assist in carrying out the duties of the front office department.

ARTICLE INFO

Keywords:
Provide 4-6 Keywords

Keywords:

Pengaruh
Telephone Operator
Kepuasan
Tamu
Hotel

Abstrak

Pengaruh *Telephone Operator* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado. Pentingnya *Telephone Operator* bisa dilihat dalam ungkapan yang menyatakan bahwa mereka adalah ujung tombak perusahaan, karena *Telephone Operator* memegang peran sebagai penyambung lidah antara hotel dengan pihak luar. Tugas utamanya memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon. Suara harus berirama baik dengan kata-kata yang diucapkan harus jelas, intonasi suara penuh dengan keramahan, penuh perhatian dan selalu berkonsentrasi setiap melakukan pembicaraan. Tujuan penelitian ini adalah untuk Untuk menjelaskan tugas umum dari *telepon operator*, untuk menganalisa seberapa besar pengaruh kinerja karyawan *telepon operator* terhadap *standard operational procedure* dan *job desk* petugas telepon operator. Dalam penelitian ini teknik yang digunakan adalah *observation*, *questionnaire*, *interview*. Adapun metode pengambilan sampel diambil secara acak atau *random sampling* dan metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dimana variabel (X) Kinerja Karyawan *Telephone Operator* dan variabel (Y) adalah Kepuasan Tamu dengan persamaan $\hat{Y} = a + bX$ dan analisa koefisiensi korelasi untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel (X) dan variabel (Y).

Hasil akhir penelitian setelah dilakukan perhitungan analisis regresi linier sederhana diperoleh $\hat{Y} = 5,38 + 0,67X$ menunjukkan bahwa setiap pertambahan satu unit variabel X (Kinerja Karyawan *Telephone Operator*) akan menyebabkan perubahan pertambahan variabel Y (Kepuasan Tamu) sebesar 0,67 demikian juga sebaliknya. Koefisien determinan $r^2 = 0,43$ atau 18,49%. Hal ini menunjukkan variasi variabel Kinerja Karyawan *Telephone Operator* yang disebabkan oleh Kepuasan Tamu adalah sebesar 18,49%. Karena pekerjaan telepon operator hanya sebagai pendukung dari pekerjaan utama *front office department*. Telepon operator juga tidak berhadapan langsung dengan tamu Krena itu telepon operator sangat lemah pengaruhnya namun dapat membantu dalam pelaksanaan tugas *front office department*.

PENDAHULUAN

Perkembangan hotel di Indonesia diawali dengan dibukanya Hotel Indonesia di Jakarta pada tahun 1962 (di bangun dan dikelola dengan menggunakan konsep-konsep manajemen hotel modern). Hotel kini telah berkembang menjadi industri jasa yang handal, yang menjadi salah satu penopang utama dalam pembangunan pariwisata di negara ini. Karena

pariwisata merupakan sebagai sumber penghasil devisa negara yang sangat menjanjikan, pendidikan pariwisata, yang bertujuan untuk menyiapkan tenaga terampil di bidang pariwisata. Kesan negatif masyarakat terhadap hotel pun sudah semakin menipis. Peranan pariwisata dan perhotelan sebagai industri, sebagai tempat bekerja yang layak, sebagai pekerjaan yang sederajat dengan pekerjaan lain, sudah lebih menonjol.

Bekerja dihotel pun sudah menjadi kebanggaan tersendiri karena dapat mempraktikkan ilmu ataupun kemampuan berbahasa asing. Dari sekian banyak pengetahuan dan keterampilan yang di perlukan dalam menjalankan industri perhotelan, sopan-santun atau *courtesy* merupakan salah faktor penting. Dengan sopan-santun yang baik maka hotel dapat memuaskan tamu-tamunya. Untuk mengetahui secara pasti kapan sebenarnya usaha hotel di Indonesia mulai dikelola secara komersial adalah sulit, tetapi yang jelas bahwa sejak jaman penjajahan Belanda sudah terdapat usaha akomodasi yang dikelola secara komersial, walaupun pada waktu itu belum dikelola secara modern, sebagai contoh: Hotel Savoy Homan, Bandung, dibangun pada tahun 1888, kemudian direnovasi pada tahun 1937 dan selesai 1939.

Kemudian Hotel Preanger dibangun pada tahun 1879 dan pada waktu itu masih menyatu dengan toko, kemudian dibangun kembali sebagai suatu hotel yang terkonsep pada tahun 1928, dan masih banyak lagi hotel yang kemudian dibangun di Indonesia sampai saat sekarang ini. Berdasarkan lokasinya, ada dua macam hotel, yaitu: *city hotel* adalah hotel yang terletak di tengah kota besar. Kebanyakan tamu yang menginap di *city hotel* bertujuan untuk bisnis pertemuan, seminar, dagang, serta untuk acara resmi perusahaan, dan *Resort hotel* adalah hotel yang terletak di daerah tujuan wisata. Kebanyakan jauh dari kota, dekat dengan tempat-tempat rekreasi atau tempat yang sering dikunjungi keluarga, pelancong, atau pengunjung lain. *Resort hotel* terbagi atas *beach hotel* yaitu hotel yang terletak di pinggir pantai, *mountain hotel* yaitu jenis hotel untuk wisatawan yang terleyak di pegunungan, *Lake hotel* yaitu hotel untuk rekreasi yang terletak di tepi danau, *forest/jungle hotel* yaitu hotel yang berada di daerah hutan, mengandalkan unsur

alami alam, *amusement park hotel* yaitu hotel yang terletak di dalam area dunia fantasi atau taman hiburan, *riverside hotel* yaitu hotel yang terletak di tepi sungai. Penggolongan hotel tersebut ditandai dengan bintang (*), yang disusun mulai dari hotel berbintang satu sampai dengan yang tertinggi adalah hotel dengan bintang lima misalnya : hotel kecil (hotel dengan 25 kamar atau kurang), hotel sedang (hotel yang memiliki lebih dari 25 kamar dan kurang dari 100 kamar), hotel menengah (hotel dengan jumlah lebih dari 100 kamar dan kurang dari 300 kamar).

Usaha hotel dibagi menjadi beberapa bagian atau departemen salah satunya adalah *Front Office Department* yang melaksanakan tugas utama untuk menjual atau menyewakan kamar kepada para tamu. Oleh karena fungsinya itu, *front office department* berada di tempat yang paling strategis, paling depan dan yang mudah dilihat atau diketahui. Telepon operator adalah salah satu seksi di *front office department* yang tugas utamanya bertanggung jawab atas semua permintaan sambungan telepon baik dari dalam maupun dari luar hotel. Tugasnya antara lain: bertugas untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan tamu melalui telepon, menghubungkan permintaan telepon dari luar hotel ke kamar atau sebaliknya (dalam kota maupun interlokal), mengambil dan mengirim pesan yang melalui telepon, melaksanakan *wake up/morning call* bila diperlukan, membantu memberikan informasi tentang hotel melalui telepon.

Operator telepon yang sedang bertugas biasanya merangkap sebagai *front desk agent* yang menyebabkan telepon sering tidak diangkat atau menunggu, kurang penguasaan bahasa asing karyawan *front office* sehingga menyebabkan tamu tidak merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, kurangnya koordinasi dalam pembagian tugas karyawan

bell boy, kurangnya penguasaan produk dan fasilitas hotel, kurangnya staf *front office department*, kurangnya empati *front desk agent* terhadap tamu, dan belum optimalnya pekerjaan *telephone operator* sehingga dapat mempengaruhi kepuasan tamu.

Pengaruh

Pengaruh adalah faktor yang mendorong kita untuk melakukan sesuatu. Faktor itu bisa datang dari faktor emosi, perasaan, cara berpikir (rasio), atau juga berasal dari luar diri kita seperti lingkungan, budaya dan gaya hidup. Sebagian orang berpikir melakukan sesuatu harus dengan imbalan, namun sebagian orang lagi memikirkan melakukan sesuatu tanpa imbalan, karena sesuatu yang dilakukan tanpa pamrih adalah suatu keuntungan baginya yang melakukan dengan sungguh-sungguh. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Menurut Djatmiko (2002: 47) menjelaskan bahwa pengaruh merupakan suatu transaksi sosial dimana seseorang atau sekelompok orang lain melakukan kegiatan sesuai dengan harapan mereka yang mempengaruhi. Jadi proses mempengaruhi tidak selalu berdasarkan kekuasaan, ada cara-cara atau metode lain mendapatkan pengaruh. Selanjutnya menurut Djatmiko (2002: 48) menyatakan bahwa pengaruh adalah pengendalian yang dilakukan oleh seseorang di dalam organisasi terhadap orang lain. Kekuasaan adalah pengaruh terpendam, sedangkan pengaruh merupakan kekuasaan dalam kenyataan. Pengertian pengaruh menurut Becker dalam Budiarjo (2008: 66) pengaruh adalah kemampuan yang terus berkembang yang berbeda dengan kekuasaan yang tidak begitu terkait dengan usaha memperjuangkan dan memaksakan kepentingan. Barry dalam Budiarjo (2008: 67)

mendefinisikan pengaruh adalah suatu tipe kekuasaan yang, jika seorang yang dipengaruhi agar bertindak dengan cara tertentu, dapat dikatakan terdorong untuk bertindak demikian, sekalipun ancaman sanksi yang terbuka tidak merupakan motivasi yang mendorongnya. Adapun Badudu dan Zain (1994: 1031) mendefinisikan pengaruh adalah: (1) daya yang menyebabkan sesuatu terjadi, (2) sesuatu yang dapat membentuk atau mengubah sesuatu yang lain dan (3) tunduk atau mengikuti karena kuasa atau kekuatan orang lain.

Hotel

Hotel adalah suatu industri dalam bidang *hospitality* yang menyediakan jasa penginapan. Bidang usaha yang menggunakan suatu bangunan atau sebagian bangunan yang disediakan secara khusus, untuk setiap orang yang menginap, makanan, memperoleh pelayanan dan menggunakan fasilitas lainnya dengan pembayaran. Ciri khusus dari hotel adalah mempunyai restoran yang dikelola di bawah manajemen hotel tersebut.

Menurut Rumekso (2002: 2) hotel adalah bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan, dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan, dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan. Menurut Krapf (2000: 1) hotel adalah sebuah gedung atau bangunan untuk menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan yang bersangkutan dengan menginap serta makan itu bagi mereka yang melakukan perjalanan. Dalam kehidupan sehari-hari sebuah hotel sangat kabur artinya. Namun demikian hotel itu digolongkan ke dalam bangunan akomodasi yang menyediakan kenakan atau kenyamanan yang lebih tinggi dan status tertentu bagi mereka yang menginap disitu. Sedangkan dalam surat keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia pada

tahun 1970 mengatakan, hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa dalam bentuk penginapan (akomodasi) serta menyajikan hidangan serta fasilitas lainnya dalam hotel untuk umum, yang memenuhi syarat-syarat kenyamanan dan bertujuan komersial.

Telephone Operator

Pada tahun 1871, Antonio Meucci mematenkan penemuannya yang disebut *sound telegraph* yang memungkinkan adanya komunikasi dalam bentuk suara antara dua orang dengan menggunakan perantara kabel. Telepon merupakan alat komunikasi yang digunakan untuk menyampaikan pesan suara (terutama pesan yang berbentuk percakapan). Kebanyakan telepon beroperasi dengan menggunakan transmisi sinyal listrik dalam jaringan telepon sehingga memungkinkan pengguna telepon untuk berkomunikasi dengan pengguna telepon lainnya. Menurut Sugiarto (2004: 75) seorang petugas telepon harus bersikap ramah kepada tamu atau orang yang diajak bicara, walaupun praktis yang diajak bicara tidak terlihat. Petugas telepon harus mampu dan memahami seluk beluk telepon, baik lokal, antar kota maupun antar negara. Ia juga harus dapat menghitung biaya telepon bila komputer mengalami kerusakan dan mengetahui prosedur kerja (Sugiarto, 2004: 76).

Sedangkan *telephone operator* adalah orang yang bertanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang *telephone operator* juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada karyawan yang hendak menghubungi pihak luar. Seorang *telephone operator* dalam sebuah perusahaan atau hotel biasanya merangkap sebagai resepsionis. Seorang telepon operator yang merangkap biasanya perempuan karena dianggap lebih

menarik dan suaranya lebih enak didengar. Menurut Sujatno (2007: 25) operator telepon bertugas menangani permintaan penyambungan telepon keluar maupun masuk sesuai prosedur kerja. Suara yang enak didengar, cekatan dan teliti merupakan persyaratan kerja yang tidak boleh diabaikan. Telepon operator harus mampu berkomunikasi dengan baik, karena kemampuan komunikasi yang baik akan meningkatkan kualitas kerja.

Kepuasan Tamu

Menurut Soekresno dan Pendit (2004: 6) kepuasan tamu adalah kepuasan yang dirasakan oleh para tamu, yang kebutuhannya terpenuhi dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman. Menurut Payne (2000: 219) kepuasan tamu adalah serangkaian kegiatan yang meliputi semua bidang bisnis yang terpadu untuk menyampaikan produk dan jasa-jasa perusahaan tersebut sedemikian rupa sehingga dipersepsikan memuaskan oleh konsumen dan yang merealisasikan tujuan-tujuan perusahaan. Sedangkan menurut Soekresno dan Pendit (2004: 6) kepuasan tamu adalah kepuasan yang dirasakan oleh para tamu, yaitu terpenuhinya kebutuhan dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman.

METODE

Variabel dan Pengukuran

Telephone Operator (Variabel X) sebagai variabel yang mempengaruhi atau variabel *independent* merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan *telephone operator* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Kepuasan Tamu (Variabel Y) sebagai variabel yang dipengaruhi atau variabel *dependent* kepuasan tamu merupakan penilaian dari para tamu yang merasakan *telephone operator* di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

Dalam artikel digunakan Skala Likert untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang dengan menggunakan lima jawaban yang berbentuk angka, yang tertinggi 5 (lima) sampai terendah 1 (satu).

Definisi Operasional

Definisi operasional dalam penelitian ini adalah *Telephone Operator* (X) adalah operator telepon yang bertugas menangani permintaan penyambungan telepon keluar maupun masuk sesuai prosedur kerja dengan indikator variabelnya yaitu: *Knowledge*, *Komplain*, *Sopan santun*, *Komunikasi*, *Menawarkan bantuan* kepada tamu.

Kepuasan Tamu (Variabel Y) adalah kepuasan yang dirasakan oleh para tamu, yang kebutuhannya terpenuhi dan keinginan akan produk dan jasa layanan makanan dan minuman dengan indikator variabelnya yaitu *Loyalitas* tamu, *nyaman*, *promosi*, *senang*, *tepat* dalam pelayanan.

Populasi dan sampel

Sebagai populasi dalam penelitian ini yaitu para tamu dan staf *Front Office* Sintesa Peninsula Hotel Manado sebagai sampelnya yaitu sebanyak 30 orang yang terdiri dari 25 orang tamu dan 5 orang staf *Front Office* Sintesa Peninsula Hotel Manado yang nantinya akan menjadi responden.

Teknik Analisa Data

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode deskriptif kuantitatif yaitu peneliti akan menggambarkan atau melukiskan objek penelitian berdasarkan data-data berupa angka -angka atau perhitungan yang didapat dari teknik pengumpulan data yang telah dilakukan oleh peneliti. Dimana peneliti menggunakan beberapa metode analisis, yakni:

1. Analisis Regresi Linear Sederhana

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel implementasi *telephone Operator* (X) dengan variabel kepuasan Tamu (Y), dengan ini peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana yang rumusnya sesuai dengan yang dikemukakan Dajan (1994: 302) yang rumusnya sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

Dimana:

$\hat{Y}$ = Kepuasan Tamu

X = *telephone Operator*

a = Konstanta

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
Sangat Rendah	0,00 – 0,1999
Rendah	0,20 – 0,3999
Sedang	0,40 – 0,5999
Kuat	0,60 – 0,7999
Sangat Kuat	0,80 – 1,000

b = Koefisien Regresi

Untuk menghitung a dan b digunakan rumus:

$$a = \frac{(\sum y)(\sum x^2) - (\sum x)(\sum xy)}{n\sum x^2 - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

2. Korelasi *Pearson Product Moment*

Untuk menghitung seberapa kuat hubungan antara variabel-variabel tersebut dengan ini peneliti menggunakan metode analisis koefisien korelasi (r) menurut Dajan (1994: 305), dengan rumusnya sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\} \cdot \{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

Ket:

n = Jumlah Sampel

x = *telephone Operator*

y = Kepuasan Tamu

r = Koefisien Korelasi

Σ = Total

Untuk dapat memberi penafsiran atau interpretasi seberapa besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan variabel, maka dapat digunakan pedoman seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.2 Interpretasi Koefisien Korelasi
Sumber: Sugiyono 2011

Dimana:

$r = +1$ (plus satu) atau mendekati satu maka korelasi antara kedua variabel positif atau sangat kuat.

$r = 0$ (nol) atau mendekati (nol), maka hubungan antara kedua variabel sangat lemah atau tidak terdapat hubungan sama sekali.

$r = -1$ (negative satu) atau mendekati minus satu, maka korelasi antara dua variabel adalah negatif atau sangat rendah.

Koefisien Determinasi (r^2) merupakan suatu ukuran yang menunjukkan besarnya sumbangan dari variabel-variabel yang mempunyai pengaruh terhadap variasi naik turunnya y koefisien determinasinya terletak antara 0 dan 1 dimana (r^2) tidak boleh negatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Variabel *Telephone Operator*
Variabel (X) *Telephone Operator* diukur melalui indikator yang mempengaruhinya. Indikator tersebut meliputi: Pengetahuan tentang pelayanan (*Knowledge*), komplain, sopan santun, cara berkomunikasi dan menawarkan

bantuan. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Knowledge

Dari hasil olahan data, responden menyatakan bahwa sangat setuju dengan *Knowledge* para karyawan saat mengangkat telepon tamu yaitu sebanyak 16 responden atau sebesar 53,33%, 12 responden atau sebesar 40% menyatakan setuju sedangkan yang menyatakan ragu-ragu 2 responden atau sebesar 6,66%. Hal ini menunjukkan bahwa karyawan memiliki *knowledge* yang luas tentang hotel sehingga tamu akan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan oleh karyawan telepon operator.

Komplain

Dari hasil olahan data, tanggapan responden setuju dengan karyawan *telepon operator* saat menangani komplain melalui telepon yaitu sebanyak 18 responden atau 60%, sedangkan yang sangat setuju dan ragu-ragu masing-masing 6 responden atau 20%. Hal ini menunjukkan bahwa setiap karyawan telepon operator yang ada di Hotel Sintesa Peninsula Manado melakukan pekerjaan dengan baik sehingga sudah dapat menangani komplain dengan baik.

Sopan santun

Dari hasil olahan data, responden sangat setuju dengan sopan santun yang diberikan oleh karyawan telepon operator saat melakukan pembicaraan lewat telepon yaitu sebanyak 18 responden atau 60%, dan responden yang menyatakan setuju adalah 9 responden atau 30%, sedangkan 3 responden yang

menyatakan ragu-ragu adalah sebesar 10%. Hal ini menunjukkan bahwa sopan santun adalah hal penting yang harus dimiliki oleh setiap karyawan telepon operator, sehingga tamu bisa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Cara Berkomunikasi

Dari hasil olahan data, diatas dapat diketahui bahwa responden sangat setuju dengan cara berkomunikasi yang baik dari karyawan telepon operator sehingga para tamu merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan yaitu 18 responden atau 60%, dan 10 responden menyatakan setuju atau sebesar 33,33%, sedangkan yang ragu-ragu adalah sebesar 2 responden atau 6,67%.

Menawarkan Bantuan

Dari hasil olahan data, dapat diketahui bahwa responden sangat setuju dengan cara karyawan telepon operator yang selalu menawarkan bantuan saat tamu menelepon sehingga para tamu merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan yaitu 15 responden atau 50%, dan 12 responden menyatakan setuju atau sebesar 40%, sedangkan yang ragu-ragu adalah sebesar 3 responden atau 10%.

2. Analisis Variabel Kepuasan Tamu

Variabel (Y) Kepuasan Tamu dapat diukur melalui indikator yang mempengaruhinya. Indikator tersebut meliputi: Loyalitas tamu, aman dan nyaman, promosi, perasaan senang, dan ketepatan pelayanan karyawan atas kebutuhan tamu di Hotel Sintesa

Peninsula Manado. Hasil penelitiannya adalah sebagai berikut:

Loyalitas Tamu

Dari hasil olahan data, menunjukan bahwa ada 11 responden atau sebesar 36,66% sangat setuju dengan loyalitas para tamu, 15 responden atau 50% memberi tanggapan setuju, 1 responden atau sebesar 3,33% ragu-ragu, 2 responden atau sebesar 6,67% kurang setuju, sedangkan tanggapan responden yang menyatakan tidak setuju adalah 1 responden atau sebesar 3,33%. Hal ini ditunjukkan dengan tamu yang selalu kembali menginap di Hotel Sintesa Peninsula Manado sebagai bukti dari loyalitas tamu.

Aman dan Nyaman

Dari hasil olahan data, menyatakan 11 responden atau sebesar 36,67% memberi tanggapan sangat setuju dengan rasa aman dan nyaman saat berada di Hotel Sintesa Peninsula Manado, 14 responden atau sebesar 46,66% memberi tanggapan setuju, 2 responden atau sebesar 6,66% adalah ragu-ragu, 1 responden atau sebesar 3,33% memberi tanggapan kurang setuju, sedangkan tidak setuju ada 2 responden atau sebesar 6,66. Rasa aman dan nyaman ini ditunjang dengan berbagai fasilitas yang ada dan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu.

Promosi

Dari hasil olahan data, dapat dilihat bahwa 12 responden atau sebesar 40% sangat setuju, 14 responden atau sebesar 46,67% setuju, 3 responden atau sebesar

10% ragu-ragu, sedangkan yang memberi tanggapan kurang setuju 1 responden atau sebesar 3,33%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu setuju mempromosikan hotel dan fasilitas-fasilitasnya kepada keluarga dan kolega mereka.

Perasaan Senang

Dari hasil olahan data menyatakan sangat setuju ada 12 responden atau sebesar 40%, setuju ada 13 responden atau sebesar 43,33%, ragu-ragu 3 responden atau sebesar 10%, sedangkan 2 responden menyatakan kurang setuju atau sebesar 6,67%. Hal ini menunjukkan bahwa tamu merasa senang dengan pelayanan telepon operator dalam hal memberikan pelayanan yang maksimal.

Ketepatan Pelayanan

Dari hasil olahan data menyatakan sangat setuju ada 9 responden atau sebesar 30%, 13 responden atau sebesar 43,33% menyatakan setuju, ragu-ragu ada 4 responden atau sebesar 13,33%, 3 responden atau sebesar 10% menyatakan kurang setuju, sedangkan 1 responden atau sebesar 3,34% menyatakan tidak setuju. Hal ini menunjukkan. Ketepatan waktu pelayanan perlu ditingkatkan karena masih terdapat prosentasi yang signifikan terhadap ketepatan waktu pelayanan ini dikarenakan karena budaya orang manado yang memang masih suka menunda waktu kerja.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Untuk menguji signifikan pengaruh variabel X (*Telephone Operator*)

terhadap variabel Y (Kepuasan Tamu), maka peneliti menggunakan analisis regresi sederhana. Persamaan regresi linearnya adalah:

$$a = \frac{(\sum x^2)(\sum y) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

Di mana :

X = *Telephone Operator*

Y = Kepuasan Tamu

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

Berikut ini perhitungan analisis variabel (X) *Telephone Operator* dan variabel (Y) Kepuasan Tamu pada Hotel Sintesa Peninsula Manado:

Tabel 4.17 Perhitungan Regresi Linear Sederhana

Jumlah Responden	Variabel X	Variabel Y	X^2	Y^2	XY
30 orang	657	607	14.559	12.711	13.409

Sumber: Hasil olahan data 2012

$$a = \frac{(\sum x^2)(\sum y) - (\sum x)(\sum xy)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$a = \frac{(14.559)(607) - (657)(13.409)}{30(14.559) - (657)^2}$$

$$a = \frac{8.837.313 - 8.809.713}{436.770 - 431.649}$$

$$a = \frac{27.600}{5.121}$$

$$a = 5,38$$

Untuk menggunakan nilai parameter b, diperoleh dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$b = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{n(\sum x^2) - (\sum x)^2}$$

$$b = \frac{30(13.409) - (657)(607)}{30(14.559) - (657)^2}$$

$$b = \frac{402.270 - 398.799}{436.770 - 431.649}$$

$$b = \frac{3.471}{5.121}$$

$$b = 0,67$$

Berdasarkan nilai-nilai diatas, maka dapat diperoleh persamaan linear sederhana adalah sebagai berikut:

$$\hat{Y} = a + bX$$

$$\hat{Y} = 5,38 + 0,67X$$

Dari persamaan yang diperoleh membuktikan bahwa antara kedua variable mempunyai hubungan positif.

Nilai a dan b dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

a = 5,38 berarti jika tanpa *Telephone Operator* maka Kepuasan tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado sudah sama dengan a yaitu 5,38 artinya, setiap pertambahan nilai variabel X (*Telephone Operator*) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Kepuasan Tamu) begitu pula sebaliknya penurunan nilai variabel X akan

menyebabkan penurunan nilai Y.

b = 0,67 berarti jika diadakan suatu perlakuan untuk meningkatkan Kepuasan Tamu, maka *Telephone Operator* akan berubah sebesar 0,67 unit hal ini menunjukkan setiap perubahan pada variabel X (*Telephone Operator*) akan menyebabkan perubahan nilai variabel Y (Kepuasan Tamu) sebesar 0,67 unit.

4. Analisis Korelasi *Pearson Product Moment*

Dengan adanya nilai-nilai diatas maka dapat ditentukan tingkat korelasi antara kedua variabel diatas, dengan menghitung koefisien korelasinya untuk melihat besar kecilnya atau kuat lemahnya hubungan antara variabel X dan variabel Y (Sugiyono, 2009: 255), digunakan rumus sebagai berikut:

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\{n(\sum y^2) - (\sum y)^2\}}}$$

$$r = \frac{30(13.409) - (657)(607)}{\sqrt{\{30(14.559) - (657)^2\}\{30(12.711) - (607)^2\}}}$$

$$r = r = \frac{3.471}{8.121,79}$$

$$r = 0,4273 \text{ dibulatkan } 0,43$$

Koefisien korelasi diatas sebesar r = 0,43 menunjukkan bahwa hubungan antara variabel X dan variabel Y positif, dengan demikian terdapat

korelasi, yang artinya dengan adanya *Telephone Operator* maka Kepuasan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado akan mengalami peningkatan begitupun sebaliknya. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel X terhadap perubahan variabel Y dapat dilihat dari besarnya koefisien determinasi (r^2) yang hasilnya adalah:

$$r^2 = 0,43 \times 100\%$$

$$r^2 = 0,1849$$

$$r^2 = 18,49\%$$

Koefisien determinan adalah sebesar 18,49%. Menunjukkan sumbangan pengaruh *telephone operator* terhadap kepuasan tamu sebesar 18,49% karena pekerjaan telepon operator hanya sebagai pendukung dari pekerjaan utama *front office department*. Telepon operator juga tidak berhadapan langsung dengan tamu karena itu telepon operator mempunyai pengaruh yang tidak signifikan namun dapat membantu dalam pelaksanaan tugas *front office department*.

5. Interpretasi hasil penelitian

Dengan menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana maka persamaan regresi yang diperoleh $\hat{Y} = 5,38 + 0,67X$ menunjukkan nilai b sebesar 0,67X berarti terlihat adanya pengaruh yang tidak terlalu signifikan antara kedua variabel yaitu *Telephone Operator* (variabel X) dan Kepuasan Tamu (variabel Y), dengan melihat nilai b sebesar 0,67X berarti setiap pertambahan satu unit variabel (X) *Telephone Operator* akan menyebabkan pertambahan variabel (Y) Kepuasan

Tamu 0,67 demikian pula sebaliknya. Selanjutnya perolehan nilai $r = 0,43$ atau $r^2 = 0,1849$ atau 18,49% menunjukkan hubungan yang positif antara kedua variabel yaitu Kinerja Karyawan *Telephone Operator* dan Kepuasan Tamu. Kemudian untuk determinasi r^2 yaitu 0,1849 atau 18,49%. Ini menunjukkan Kepuasan Tamu yang disebabkan oleh *Telephone Operator* di Hotel Sintesa Peninsula Manado adalah sebesar 18,49%. Karena pekerjaan telepon operator hanya sebagai pendukung dari pekerjaan utama *front office department*. Telepon operator juga tidak berhadapan langsung dengan tamu karena itu telepon operator sangat lemah pengaruhnya namun dapat membantu dalam pelaksanaan tugas *front office department*. Sedangkan 81,51% perubahan variabel disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti seperti: fasilitas hotel, harga kamar, loyalitas tamu, promosi, suasana hotel, pelayanan dari karyawan yang lainnya.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data menggunakan teknik analisis regresi linear sederhana maka dapat disimpulkan dengan persamaan $\hat{Y} = 5,38 + 0,67X$ menunjukkan nilai b sebesar 0,67X adalah positif sehingga dengan pertambahan variabel X (Kinerja Karyawan *Telephone Operator*) akan menyebabkan pertambahan variabel Y (Kepuasan Tamu). Artinya semakin baik Kinerja Karyawan *Telephone Operator* maka Kepuasan Tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado juga akan meningkat. Perhitungan koefisiensi korelasi (r), dimana $r = 0,43$ karena mendekati 0 maka terdapat pengaruh yang positif namun sangat lemah, artinya setiap kenaikan atau penurunan

penerapan terhadap Kinerja Karyawan *Telephone Operator* (X) akan menyebabkan kenaikan maupun penurunan terhadap Kepuasan Tamu (Y) untuk koefisien determinasi (r^2) perolehan hasil $r^2 = 0,1849$ atau 18,49% ini menunjukkan bahwa andil dari penerapan Kinerja Karyawan *Telephone Operator* sebesar 18,49% dan sisanya 81,51%. Karena pekerjaan telepon operator hanya sebagai pendukung dari pekerjaan utama front office department. Telepon operator juga tidak berhadapan langsung dengan tamu karena itu 53 on operator sangat lemah pengaruhnya namun dapat membantu dalam pelaksanaan tugas *front office department*. Tugas utama dari karyawan *Telephone Operator* memberikan pelayanan dengan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon. Adapun tugas umum dan tanggung jawab *Telephone Operator* di Hotel Sintesa Peninsula Manado yaitu Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar. Mengerjakan *wake-up call* (membangunkan tamu dari tidurnya) sesuai dengan permintaan tamu. Melakukan panggilan (*paging*) tamu melalui pereras suara.

DAFTAR RUJUKAN

- Agusnawar, 2004. *Resepsionis Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pusaka Utama
- Al-barry, Yacub Dahlan M. 2001. *Kamus Istilah Politik dan Kewarganegaraan*. Surabaya: Yrama Widya.
- Badudu dan Zain, 1994. *Kamus umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka sinar harapan.
- Bagyono, 2005. *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Budiarjo, 2008. *Dasar-dasar Ilmu politik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Djarmiko, 2002. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Kaelola, 2009. *Akbar Kamus Istilah Politik Kontemporer*. Yogyakarta: Cakrawala.
- Kotler, P, 2005. *Manajemen Pemasaran, Jilid Satu, Cetakan Lima*, Penerbit PT. Intan Sejati Selatan
- Martin Robert, *Profesional Housekeeping*. New York: John Wilky and sons inc.
- Peyne, 2000. *The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi.
- Rumekso, 2002. *Housekeeping Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Sihite, 2006. *Hotel Management*. Jakarta: Sic.
- Soekresno dan Pendit, 2004. *Petunjuk praktek pramusaji*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2004. *Hotel office Administration*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar. 2004. *Operational Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sujatno, Bambang 2007. *Front Office Operations, Secret Receptions Skillis*. Yogyakarta: Andi.
- Sujatno, Bambang. 2008. *Front Office Oprations, Yservice*. Yogyakarta: CV. Andi offset
- Sulastiyono, 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo Agus, 1999. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, 2001. *Total Quality Service*. Yogyakarta: CV. Andi offset
- Yoeti, 2005. *Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan*. Jakarta: Pradnya Paramita.

Copyright holder:
Shintia Mandagi (2023)
First publication right:
Jurnal Hospitaliti