

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Kinerja pelayanan Telepon Operator yang belum kompeten di Aryaduta Hotel Medan. Penelitian ini di latar belakang oleh karyawan Telepon Operator yang belum melaksanakan sesuai prosedur di Telepon Operator Aryaduta Hotel Medan. Sehingga sering menimbulkan komplain terhadap tamu. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja pelayanan yang ada di Telepon Operator guna memberikan pelayanan yang baik untuk tamu. Kinerja pelayanan di Telepon Operator dapat diketahui dengan cara membandingkan guest comment atas pelayanan yang mereka terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan atau inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Untuk itu harus diamati kinerja karyawan yang terdiri bagian pengalaman dan latar pendidikan. Kinerja pelayanan di Telepon Operator Aryaduta Hotel Medan belum menjalankan sesuai dengan SOP yang diterapkan, maka kinerja pelayanan yang didapatkan oleh tamu tidak sesuai dengan standar penilaian yang sudah ditetapkan di Aryaduta Hotel Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Kinerja pelayanan Telepon Operator belum sesuai dengan apa yang diterapkan dari Aryaduta Hotel Medan, sebaiknya Aryaduta Hotel Medan khususnya di Telepon Operator melakukan training tentang Kinerja pelayanan dan SOP kepada karyawan maupun casual untuk kepuasan tamu dihotel tersebut.

Kata kunci: Kinerja, Telepon Operator, Standar Operasional Prosedur.