

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang implementasi kompetensi karyawan *telephone operator* yang belum kompeten di Hotel Santika Mega City Bekasi. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh karyawan *telephone operator* yang belum memiliki sertifikat kompetensi, sebagian karyawan *telephone operator* belum menjalankan SOP yang ada di perusahaan tersebut seperti mengangkat telepon lebih dari tiga kali dering, kurang ramah dalam berbicara dengan tamu, mengecilkan *volume* pada saat telepon berdering dan operator belum lancar berbicara bahasa asing terutama bahasa Inggris. Kompetensi adalah karakteristik dasar perilaku individu yang berhubungan dengan kriteria acuan efektif di dalam pekerjaan. Tujuan penelitiannya adalah untuk mengetahui implementasi dan faktor yang mempengaruhi kompetensi karyawan *telephone operator* di Hotel Santika Mega City Bekasi. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif deskriptif dengan pengambilan data seperti wawancara, observasi dan studi pustaka. Dari hasil wawancara dengan *front office manager* di Hotel Santika Mega City Bekasi mengatakan bahwa karyawan *telephone operator* sebagian belum kompeten seperti mengangkat telepon terlalu lama, kurang lancar berbicara berbahasa asing terutama bahasa Inggris dan kurang ramah terhadap penelepon. Yang dilakukan oleh manajemen adalah melakukan *internal training* secara berkelanjutan mengenai *job desk* dan SOP *telephone operator* di Hotel Santika Mega City Bekasi.

Kata Kunci: Implementasi, Kompetensi, *Telephone Operator*.