

## ABSTRAK

---

Sebagai bagian dari departemen kantor depan, operator telepon bertanggung jawab mengatasi permintaan dan keluhan para tamu. Di hotel Holiday Inn Bandung Pasteur sering ditemukan staf telepon operator yang tidak menjalankan tugas sesuai prosedur seperti mengangkat telepon lebih dari tiga kali dering, menjawab telepon tamu dengan Bahasa Indonesia yang kurang baik, dan hal lain yang dapat menyebabkan tamu kurang puas bahkan menuliskan komplain. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau bagaimana pelayanan telepon operator di hotel Holiday Inn Bandung Pasteur serta mengetahui hambatan apa saja yang dihadapi staf operator telepon saat melayani tamu melalui telepon. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan mengobservasi operasional front office yang dilakukan selama enam bulan, mewawancarai staff dan manager, dan melakukan studi dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa operator telepon di Holiday Inn Bandung Pasteur tidak selalu menjawab semua panggilan telepon melalui switchboard, kurang efisien, dan kurang sopan dan ramah. Hal ini dibuktikan dengan beberapa ulasan negatif pada situs online mengenai pelayanan operator telepon di Holiday Inn Bandung Pasteur. Hambatan-hambatan yang terjadi disebabkan karena kurangnya pengingat untuk staf operator oleh pihak manajemen akan prosedur- prosedur yang sedang berlaku di hotel melalui sesi pelatihan maupun briefing. Dengan adanya permasalahan serta hambatan yang terjadi, pihak manajemen disarankan untuk menambahkan *training session* yang bertema, "*Handling Telephone Operators In Guest Satisfaction* (Penanganan Telepon Operator Dalam Kepuasan Tamu)" demi melatih pegawai khususnya operator, agar dapat lebih menangani telepon yang masuk baik dari dalam hotel maupun luar hotel dengan ramah dan sopan, baik dengan nada maupun respon.

**Kata kunci** - Operator Telepon, Pelayanan, Deskriptif Kualitatif