

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TELEPON OPERATOR DI THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG

1st Sarah Taufik
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

taufiksarah@student.telkomuniversity.ac.id

2nd Umi Sumarsih
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

umi@tass.telkomuniversity.ac.id

3rd Dendi Gusnadi
Prodi D3 Perhotelan
Fakultas Ilmu Terapan
Telkom University
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak— Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional prosedur telepon operator di The Trans Luxury Hotel Bandung. Penelitian ini di latar belakang karena kurangnya optimal standar operasional prosedur yang di jalankan. Peranan Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan pusat semua informasi yang di butuhkan oleh tamu dan bertanggung jawab untuk memberikan kesan pertama yang baik bagi tamu dalam hal komunikasi melalui telepon. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau bagaimana pelayanan yang di berikan dan untuk mengetahui hambatan – hambatan pada kegiatan operasional yang di hadapi. Hasil penelitin ini menunjukkan bahwa Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung belum menjalankan sepenuhnya SOP yang di terapkan seperti kurang teliti pada saat menerima panggilan, permintaan tamu, mengidentifikasi data tamu dan lain sebagainya, hal tersebut membuat *complaint* dan *miss communication* yang masuk melalu telepon, maka pelayanan yang di berikan kepada tamu tidak sesuai standar penilaian yang sudah di tetapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Dengan adanya kesenjangan yan terjadi pada kegiatan operasionalnya, *Front Office Manager* melakukan *review* kembali dengan topic yang disesuaikan dalam *case – case* tertentu dengan tujuan untuk *me- refresh* kembali kepada semua staff, training dan daily worker untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi

Kata kunci—pelayanan, standar operasional prosedur, telepon operator

Abstract— This study discusses the application of standard operating procedures for telephone operators at The Trans Luxury Hotel Bandung. This research is motivated by the lack of optimal standard operating procedures that are carried out. The role of the Telephone Operator at The Trans Luxury Hotel Bandung is the center of all information needed by guests and is responsible for giving a good first impression to guests in terms of telephone communication. This study aims to review how the services are provided and to find out the obstacles to operational activities that are faced. The results of this study indicate that the Telephone Operator at The Trans Luxury Hotel Bandung has not fully implemented the SOPs applied, such as being less careful when receiving calls, writing down guest room numbers incorrectly, guest requests, identifying guest data and so on, this makes a lot of complaints and complaints. miss communication that comes in by telephone, then the service provided to guests does not match

the assessment standards that have been set at The Trans Luxury Hotel Bandung. The research method used is descriptive qualitative method with data collection techniques through interviews, observations, and literature studies. Given the gaps that occur in their operational activities, the Front Office Manager reviews again with topics that are adjusted in certain cases with the aim of refreshing all staff, training and daily workers to minimize errors that occur.

Keywords—standar operational procedur, telepon operator, service

I. PENDAHULUAN

Kota Bandung adalah ibukota dari Jawa barat yang memiliki aneka keragaman budaya yang menjadi daya tarik bagi para wisatawan. Kota Bandung masih menjaga bangunan tua zaman Belanda yang menjadi nilai historis di kota ini. Secara budaya bandung memiliki keunikan Bahasa daerah, alat musik tradisional, jajanan khas tradisional, serta tari daerahny ayang selalu menarik wisatawan setiap tahunnya. Berbagai faktor tersebut yang menyebabkan Kota Bandung memiliki daya tarik bagi wisatawan local maupun internasional. The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan usaha akomodasi berupa hotel berbintang 6 dengan konsep Urban Resort Hotel – When Business Meets Leisure in Lifestyle yang dimiliki oleh Chairul Tanjung, founder dan chairman CT Corp. Usia The Trans Luxury Hotel Bandung terbilang muda, hotel ini baru saja dibuka dan diresmikan pada pertengahan tahun 2012. Meskipun usianya masih muda, The Trans Luxury Hotel sudah mampu menarik masyarakat untuk menginap sehingga tingkat huniannya sudah mampu mencapai rata-rata tingkat hunian yang ada di Kota Bandung. Dengan adanya fasilitas lain di luar hotel seperti Trans Studio Bandung dan Trans Studio Mall dapat mempermudah tamu untuk menikmati liburan bersama keluarga maupun untuk melakukan perjalanan bisnis dan menjadikan The Trans Luxury Hotel sebagai tujuan utama saat berkunjung ke Bandung. The Trans Luxury Hotel Bandung memiliki departemen-departemen di dalam operasionalnya, antara lain: Front Office Department, Food & Beverages Department, Housekeeping Department, Human Resources Department, Finance Department, Sales & Marketing Department, Engineering Department, dan Security Department. Front Office merupakan department yang bertanggung jawab atas kegiatan operasional di hotel sebagai pusat informasi untuk melayani proses check- in dan

check-out dan sebagai pembentuk utama First Impression atau kesan pertama dalam sebuah hotel. Front Office memiliki beberapa section diantaranya seperti Concierge, Reservasi, Receptionist, Guest Relation Officer dan Telephone Operator. Telepon operator menurut Hartini (2011:1) adalah salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan. Banyak hal dan tugas utama yang berhubungan dengan telephone operator, seperti menerima telepon dari luar hotel dan menyambungkannya ke staff hotel, serta tamu yang menginap menyambungkan telepon dari dalam hotel ke luar dan menyambungkan telepon antar department dan Telephone Operator juga mempunyai peran dalam mencapai keberhasilan penjualan kamar hotel oleh karena seorang itu telephone operator butuh kemampuan komunikasi yang baik, etika, attitude mental yang kuat serta wawasan yang luas. Dalam operasional hotel, Telephone Operator berperan penting karena sebagai centralized atau pusat informasi untuk tamu. Tidak dapat dihindari jika terjadi kesalahan baik dalam menyampaikan informasi atau kesalahan dalam menulis nama tamu sehingga mengakibatkan data tamu tidak ditemukan, keliru menuliskan tanggal dan bulan kedatangan dan keberangkatan, tidak dicatatnya rincian cara pembayaran kamar, adanya kesalahpahaman tentang harga kamar atau misscommunication antar department, terkadang seorang telepon operator kehilangan fokusnya karena terlalu banyak telepon yang masuk dengan pekerjaan yang cukup banyak namun sumber daya manusia kurang dan telepon operator terkadang tidak menggunakan bahasa yang sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

II. KAJIAN TEORI

A. Pengertian Hotel

Menurut Manurung dan Tarmoezi (2002: 1) Hotel adalah sebuah gedung yang digunakan untuk tempat penginapan dengan tujuan komersial dan menyediakan jasa pelayanan secara profesional bagi para tamu termasuk penyediaan makanan, minuman, dan fasilitas lainnya. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006: 3) bahwa Hotel atau *Inn* merupakan jenis akomodasi tertua yang oleh bangsa Inggris didefinisikan sebagai tempat dimana para pelancong berkelas mendapatkan jasa penginapan dan makanan dengan cara menyewa. Dan penyewa dalam keadaan yang memungkinkan untuk memperoleh jasa itu.

B. Pengertian Front Office Departemen

Menurut Agusnawar (2002: 3) *Front Office* adalah Kantor Depan. Sesuai dengan artinya, departemen atau bagian ini beradadi depan atau lobi sebuah hotel agar mudah nampak dan ditemui oleh tamu. Di kantor depan inilah tamu akan disambut pada saat kedatangannya (*check-in*) dan diucapkan selamat datang dan selamat berpisah saat tamu akan berangkat (*check-out*).

C. Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan (2013: 86) SOP (*Standard Operating Procedure*) pada dasarnya adalah yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi yang merupakan anggota organisasi agar berjalan efektif, dan efisien, konsisten standar dan sistematis.

III. METODE

A. Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang di kutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150). Maka penelitian kualitatif selalu mengandaikan adanya suatu kegiatan proses berpikir induktif untuk memahami suatu realitas, peneliti yang terlibat langsung dalam situasi dan latar belakang fenomenayang diteliti serta memusatkan perhatian pada suatu peristiwa kehidupan sesuai dengan konteks penelitian. Dalam melakukan suatu penelitian sangat diperlukan perencanaan dan perancangan dalam penelitian, agar penelitian dapat berjalandengan lancar, baik dan sistematis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian studi deskriptif kualitatif. Artinya penelitian deskriptif hanyalah memaparkan situasi atau peristiwa. Penelitian deskriptif mempunyai karakteristik - karakteristik seperti yang di kemukakan Furchan (2004) bahwa;

1. Penelitian deskriptif cenderung menggambarkan suatu fenomena apa adanya dengan cara menelaah secara teratur-ketat, mengutamakan obyektivitas, dandilakukan secara cermat.
2. Tidak adanya perlakuan yang diberikan atau dikendalikan.
3. Tidak adanya uji hipotesis.

B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. "Seorang Informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas bidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain" (Moleong, 2014 : 132) Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan

tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah Manager, Supervisor, dan staff staff The Trans Luxury Hotel..

Tabel 1 Informan Pendukung

No	Nama	Jabatan
1	Rusdiana	Front Office Manager
2	Andi A. Setiawan	Supervisor Telepon Operator
Informan Kunci		
3	Devilla M.	Front Office Agent
4	Rommi	Front Office Agent

C. Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan untuk mengumpulkan data yang akan diteliti. Artinya, teknik pengumpulan data memerlukan langkah yang strategis dan juga sistematis untuk mendapatkan data yang valid dan juga sesuai dengan kenyataannya.

1. Studi Pustaka

Studi pustaka atau kepustakaan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang berkenaan dengan metode pengumpulan data pustaka, membaca dan mencatat serta mengolah bahan penelitian, Mestika Zed (2003).

2. Studi Lapangan

Menurut Bevan dan Sharon (2009), studi lapangan adalah metode pembelajaran melalui pengumpulan data secara langsung dengan pengamatan, wawancara, mencatat atau mengajukan pertanyaan-pertanyaan.

D. Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah berikut :

1. Pengumpulan Data

Kegiatan mencari data di lapangan yang akan digunakan untuk menjawab permasalahan penelitian. Validitas pengumpulan data serta kualifikasi pengumpul data sangat diperlukan untuk memperoleh data yang berkualitas.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya. Data yang direduksi diberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan.

3. Penyajian Data

Penyajian data menurut Yuni (2011) adalah rangkaian kegiatan dalam proses penyelesaian hasil penelitian dengan mempergunakan metode analisis sesuai dengan tujuan yang diinginkan.

4. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan tujuan menjawab pertanyaan atas permasalahan atau rumusan masalah penelitian agar hasilnya sesuai dengan tujuan yang diharapkan.

D. Lokasi dan Waktu Penelitian

1. Lokasi

Dalam penelitian ini peneliti melakukan penelitian di The Trans Luxury Hotel Bandung.

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung dari bulan Juli 2021 s/d Januari 2022. Adapun waktu persiapan pelaksanaan penelitian lapangan hingga penyelesaian penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hotel berbintang lima yang didirikan oleh Bapak Chairul Tanjung yang merupakan salah satu pengusaha sukses di Indonesia dan hotel ini terletak di Jalan Jendral Gatot Subroto No. 289, lokasi yang strategis membuat para tamu yang berlibur dapat dengan mudah menikmati hiburan di kawasan terpadu Trans Studio Bandung dan Trans Studio Mall. The Trans Luxury Hotel memiliki 280 kamar diantaranya 2 House Use dan memiliki 18 lantai, dimana lantai 18 sebagai restaurant bertema outdoor dan memiliki keindahan sky view, selain itu fasilitas lain yang sangat menunjang kenyamanan bagi tamu antara lain yaitu The Lounge, The Restaurant, The Spa, The Fitness Center, Trans Grand Ballroom, Trans Convention Center, Jewel Box, Arsa Boutique, Terrace Garden, Business Center, Red room, Swimming pool, kids club dan The Life Style Shop.

Telepon Operator adalah salah satu section yang dibawah oleh *Front Office* Department. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur yang berlaku dan pelayanan yang di berikan di Telepon Operator The Trans Luxury Hotel Bandung. Dibawah ini merupakan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti.

Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung

1. How to Greet External, Guest In House and Internal Incoming call

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	External Incoming Calls Sapa penelpon sesuai dengan standar salam yang digunakan saat panggilan masuk " Selamat Pagi/Siang/Malam The Trans Luxury Hotel, ada yang bisa saya bantu?	Selalu
2	Guest Inhouse Incoming Calls (Greet the Guest by Name) " Sapa penelpon sesuai dengan standar salam yang digunakan saat panggilan masuk " Selamat Pagi/Siang/Malam Bapak Septha dengan Sarah Star Department, ada yang bisa saya bantu?	Kadang - Kadang
3	Internal (other dept) Incoming Calls " Sapa penelpon sesuai dengan standar salam yang digunakan saat panggilan masuk " Selamat Pagi/Siang/Malam STAR department, dengan Sarah ada yang bisa di bantu?	Kadang - Kadang
4	Tetapkan standard saat menjaga Image Hotel	Selalu
5	Pelafalan yang jelas saat menyebutkan brand hotel	Selalu
6	Berbicara menggunakan nada bicara yang natural	Kadang - Kadang
7	Berbicara dengan artikulasi jelas dan menggunakan pilihan kata yang sederhana, hindari bahasa gaul	Kadang - Kadang
8	Hindari berbicara cepat, dan pastikan tidak ada suara berisik lain	Kadang - Kadang

2. How to Retrieve Call on Hold

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Dalam melakukan panggilan Call on Hold perlu meminta izin kepada penelepon untuk menahan panggilan, dan panggilan yang ditahan tidak lebih dari 30 detik	Kadang - Kadang
2	Berterimakasih kepada penelepon telah menunggu	Selalu
3	Jangan pernah meminta penelepon untuk menghubungi kembali, kita yang akan menghubungi kembali penelepon tersebut.	Selalu

3. How to Handle Request For Incognito

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Incognito memastikan bahwa Telepon Operator tidak boleh memberikan informasi bahwa tamu sedang terdaftar di hotel	Selalu
2	Ulangi permintaan incognito dan beritahu bahwa Telepon Operator tidak akan memberikan informasi apapun untuk tamu incognito	Selalu
3	Memperbarui status di PMS Kolom nama belakang (INCOGNITO)	Selalu
4	Memperbarui status di AVAYA Guest info Update – DND status – Yes	Kadang - Kadang
5	Tulis daftar tamu incognito di papan informasi	Kadang – Kadang

4. How to Take Message and Voice Mail For Guest in House

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Menuliskan nama penelepon, nomor kontak penelepon, tanggal dan waktu ketika menerima pesan	Selalu
2	Ulangi pesan dari penelepon	Selalu
3	Mengirim email ke departemen terkait untuk segera ditindaklanjuti	Selalu
4	Update message melalui sistem Profil Guest – Reservation - Message	Selalu
5	Menuliskan message di profil guest dengan menyebutkan nama tamu	Selalu
6	Menawarkan bantuan lebih lanjut	Kadang - Kadang
7	Berterima kasih kepada tamu	Kadang - Kadang
8	Menuliskan nama dan departemen	Selalu
9	Pilih pesan untuk di cetak Print – Menggunakan kertas berlogo Trans untuk mencetak – Lipat kedalam amplop berlogo Trans	Selalu
10	Kirim pesan ke kamar tamu dan simpan di atas meja	Selalu
11	Jika lampu DND menyala, masukan amplop melalui ruang bawah pintu	Selalu
12	Jika tidak ada ruang dibawah pintu, kirim pesan melalui email	Selalu
13	Meninggalkan pesan suara dengan menelpon kamar tamu Jika dalam satu dering panggilan mencapai pesan suara, berarti saluran sedang sibuk atau DND Flash aktif melalui Avaya Jika dalam lima deringan panggilan mencapai pesan suara, berarti tamu tidak dapat mengangkat telepon	Kadang - Kadang
14	Tinggalkan pesan suara tanpa dering	Kadang – Kadang

5. How to do Phone Screening

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator memastikan semua panggilan ke tamu harus melewati pemeriksaan nama dan menanyakan nama penelepon dan konfirmasi ulang ke tamu yang di tuju	Selalu
2	Memastikan hanya orang – orang tertentu yang diberikan izin dapat langsung disambungkan ke kamar dengan konfirmasi dari tamu	Selalu
3	Sistem Update Memperbarui status – Kolom nama belakang	Kadang – Kadang
4	Percakapan yang dilakukan adalah : a. Selamat Pagi/Siang/Malam dengan Sarah STAR Department ada yang bisa saya bantu ? b. " Baik bapak Andi, semua telepon yang akan masuk tindakan kami sambungkan tanpa konfirmasi dari bapak, apakah ini sampai waktu bapak check – out? c. " Ada lagi yang bisa saya bantu pak ?" D. " Terimakasih banyak Selamat Pagi/Siang/Malam"	Selalu

6. How to handle Do Not Distrub Request

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator mendengarkan dengan seksama permintaan tamu dan menanyakan lamanya waktu tersebut	Selalu
2	Masukan DND ke profil tamu di sistem	Kadang - Kadang
3	Telepon Operator menuliskan informasi tersebut di papan informasi hingga jangka waktu tertentu, pastikan diinformasikan kesetiap orang	Selalu
4	Update di Avaya Avaya akan memblokir saluran telepon dengan nada sibuk selama periode tinggal	Kadang - Kadang
5	Percakapan yang di lakukan adalah : a. Selamat Pagi/Siang/Malam dengan Sarah STAR Department ada yang bisa saya bantu ? b. " baik bapa Andi, semua telepon tidak akan disambungkan ke kamar 1212 sampai saat check – out ". c. " Ada lagi yang bisa saya bantu pak ?" d. " Terimakasih banyak Selamat Pagi/Siang/Malam"	Selalu

7. How to Handle DND Room Sign

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator akan menerima informasi dari Housekeeping tentang kamar DND pada jam 12 siang dan jam 7 malam	Selalu
2	Telepon Operator akan mengulangi nomor kamar dari Order Taker Housekeeping dan di tulis di papan informasi	Kadang - Kadang
3	Housekeeping akan melakukan pelaporan kepada duty manager jika kamar menyalaakan DND selama satu hari penuh	Selalu
4	Telepon operator akan menginformasikan kepada departemen lain dengan tujuan untuk memberikan penjelasan ketamu jika kamar tidak dibersihkan atau pengiriman laundry tertunda, departemen lain akan memberikan keterangan kartu DND melalui bawah pintu dan tamu akan diberitahu tentang semua penundaan layanan karena lampu DND kamar dalam keadaan menyala	Kadang - Kadang

8. How to Transfer External Call to Internal Call

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator akan mentransfer panggilan dan mengidentifikasi dengan tepat nomor kamar dan nama tamu sesuai dengan sistem di komputer.	Selalu
2	Saat mentransfer panggilan, Telepon Operator akan menggunakan mode konferensi dan memberikan informasi kepada tamu seperti nama penelepon	Selalu
3	Jika tamu tidak dapat/ menolak untuk menerima panggilan, Telepon Operator dengan sopan akan menyampaikan bahwa tamu tidak ada di kamar dan menulis nama penelepon, pesan diterima dan nomor telepon penelepon	Selalu
4	Selama menerima panggilan dari dalam hotel, Telepon Operator harus dapat memahulukan mana yang menjadi prioritas utama sebagai pelanggan utama yang dilayani dan prioritas kedua	Kadang - Kadang
4	Percakapan yang di lakukan adalah : a. "Selamat Pagi/Siang/Malam dengan Sarah STAR Department ada yang bisa saya bantu ?" b. " Selamat siang Bapak Andi, Anda menerima panggilan masuk dari ibu siti, apakah bapak berkenan menerima panggilan ini?" c. " Baik kami bantu sambungkan, terimakasih selamat Pagi/Siang/Malam "	Selalu

9. How to Handle Wake Up Call

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Menulis catatan permintaan Wake Up Call di Wake Up Call daily report	Selalu
2	Menuliskan nomor kamar tamu, waktu wake up call, dan catat di task list	Selalu
3	Pada saat melakukan wake up call tawarkan tamu apakah memerlukan wake u call kedua atau tidak	Selalu
4	Permintaan wake up call dari seluruh department diharuskan memakai e-mail sebagai konfirmasi, untuk mencegah kesalahan waktu maupun tanggal	Kadang - Kadang
5	Telepon Operator yang menerima wake up call membuat alarm pada handphone Hotel Assistant Manager, kirim e-mail ke Hotel Assistant Manager dan memasukkannya di schedule job di komputer hotel	Kadang – Kadang
6	Percakapan yang di lakukan adalah : a. " Selamat pagi Bapak Andi, ini panggilan wake up call bapak, waktu sekarang sudah menunjukkan pukul 4 pagi, apakah bapak memerlukan wake up call kedua? b. " Ada lagi yang bisa saya bantu? Selamat pagi selamat beraktivitas".	Selalu

10. How to Handle Delayed Wake Up Call

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Wake Up Call yang tertunda harus ditanggapi dengan serius dan ditindak lanjuti sesegera mungkin dalam waktu kurang dari 3 menit	Selalu
2	Mengkonfirmasi ke pihak restaurant apakah tamu tersebut sedang makan pagi di restaurant atau tidak	Kadang - Kadang
2	Jika tamu tidak bangun, harap menginformasikan kepada HAM untuk tindakan segera dan tuliskan dalam laporan daftar Wake Up Call untuk tindakan terakhir	Selalu
3	Hotel Assistant Manager akan menggunakan masker dan cuci tangan sebelum ke kamar tamu	Selalu

11. How to Take In Room Dinning Order

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator mencatat nama tamu dan no kamar tamu pada In Room Dinning sheet	Selalu
2	Telepon Operator mengecek deposit pada tamu yang memesan	Selalu
3	Up Selling pada saat melakukan taking order	Kadang - Kadang
4	Memastikan kepada tamu apakah memiliki alergi pada suatu bahan makanan	Jarang
5	Ulangi pesanan makanan termasuk no kamar, no pax, allergy, dan special request lainnya bila ada.	Selalu
5	Konfirmasi perihal pembayaran menggunakan debit/cash atau credit card	Selalu

11. How to Take In Room Dinning Order

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Telepon Operator mencatat nama tamu dan no kamar tamu pada In Room Dinning sheet	Selalu
2	Telepon Operator mengecek deposit pada tamu yang memesan	Selalu
3	Up Selling pada saat melakukan taking order	Kadang - Kadang
4	Memastikan kepada tamu apakah memiliki alergi pada suatu bahan makanan	Jarang
5	Ulangi pesanan makanan termasuk no kamar, no pax, allergy, dan special request lainnya bila ada.	Selalu
5	Konfirmasi perihal pembayaran menggunakan debit/cash atau credit card	Selalu

12. Medical Assistant : Doctor on call and In house clinic

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Doctor on call dan permintaan untuk klinik hotel harus diperlakukan sebagai situasi darurat	Selalu
2	Telepon Operator akan menanyakan kondisi tamu dengan menanyakan gejala apa yang dirasakan	Selalu
2	Telepon Operator mencatat seluruh informasi dari tamu seperti no kamar, nama tamu, penyakit, gejala dan umur	Selalu
3	Telepon Operator akan menawarkan klinik yang tersedia di hotel atau menginformasikan biaya yang di perlukan untuk panggilan dokter	Selalu
4	Telepon Operator menghubungi Doctor on call dan memberikan seluruh informasi dari tamu mengenai gejala, penyakit, umur dan kondisinya	Selalu
5	Telepon Operator memberikan informasi kepada tamu estimasi waktu tiba Doctor on call (30 – 40 menit)	Selalu
6	Telepon Operator menginformasikan kepada suster klinik hotel/ Dokter pergi ke kamar tamu yang di dampingi oleh Security	Selalu
7	Telepon Operator mengirimkan kode biru melalui email sebagai notifikasi	Selalu

13. How to Handle Bomb Threat or Threaten Call

No	Standar Operasional Prosedur	Keterangan
1	Tidak panik dan tenang pada saat menerima ancaman	Selalu
2	Telepon Operator tidak menutup percakapan dan biarkan penelepon melanjutkan pembicaraannya, dapatkan data sebanyak – banyaknya	Selalu
3	Telepon Operator memberikan kode kepada rekan yang lain dan pastikan untuk tidak mengganggu	Selalu
4	Telepon Operator segera melaporkan ke Front Office Manager dan Duty Manager untuk langsung menangani	Selalu
5	Front Office Manager atau Hotel Assistant Manager mengatasi Follow Up pada ancaman telepon tersebut.	Selalu

Penerapan Standar Operasional Prosedur Telepon Operator Upaya Menimalisir Kesalahan Yang Terjadi

A. Upaya meningkatkan kinerja dan menimalisir kesalahan yang terjadi

1. Training / Pelatihan
2. Briefing
3. Outing
4. Program Penghargaan

B. Indikator Kinerja Karyawan

1. Presensi atau Kehadiran
2. Kualitas Pekerjaan
3. Kuantitas Hasil
4. Ketetapan Waktu dan Kecepatan
5. Kerjasama Tim
6. Kemampuan adaptasi
7. Kepemimpinan
8. Tanggung jawab dalam pekerjaan
9. Sikap atau perilaku
10. Komunikasi

V. KESIMPULAN

Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung diantaranya : *How to Greet External, Guest Inhouse, and Internal Incoming Calls, How To Retrieve Call On Hold, How To Take Handle Request For incognito, How To Take Message and Voice Mail For Guest Inhouse, How To Do Phone Screening, How To Handle DO Not Disturb Request, How To Handle DND Room Sign, How To Transfer External Call to internal call, How To Handle Wake Up Call, How To Handle Delayed Wake Up Call, How To Take In Room Dining Order, Medical Assistant : Doctor On Call & In House Clinic Procedur, How To Handle Bomb Threat or Threaten Call* . Selanjutnya para karyawan sebetulnya sudah memahami SOP tersebut, tetapi beberapa karyawan masih ada yang belum mematuhi dan melaksanakan SOP step – step panggilan yang berlaku karena kurangnya pelatihan dan pengetahuan.

2. Berdasarkan hasil dari 13 penelitian yang dilakukan oleh penulis tentang penerapan Standar Operasional Prosedur di Telepon Operator terbilang cukup baik. Hal ini dinyatakan dengan penerapan SOP Medical Assistant : Doctor On Call & In House Clinic Procedur, How To Handle Bomb Threat or Threaten Call yang sangat baik, penerapan SOP yang belum maksimal seperti tidak memperbaharui status di papan informasi atau di sistem komputer hotel dan terkadang tidak Greeting tamu menggunakan nama terbilang cukup baik dikarenakan beberapa karyawan yang masih melanggar ketentuan dari SOP tersebut. Upaya penerapan Standar Operasional Prosedur untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi sudah dilakukan sangat baik seperti pembahasan sebelumnya mengikuti prosedur yang ada seperti menerapkan program

pelatihan, briefing, program penghargaan kepada karyawan baik trainee dan daily worker untuk meningkatkan kembali potensi kinerja kerja agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal.

Saran

Berdasarkan hasil dari penjelasan dan permasalahan yang terjadi di Telepon Operator, ada beberapa saran yang akan di kemukakan oleh penulis dengan tujuan sebagai bahan pertimbangan agar segala sesuatu permasalahan dapat di atasi dengan baik sebagai berikut :

1. Penulis menyarankan agar lebih menekankan SOP yang sudah di terapkan kepada training atau daily worker dan mereview kembali step – step dalam panggilan di Telepon Operator.

2. Penulis menyarankan agar pihak hotel lebih memperhatikan keluhan yang sering disampaikan oleh tamu dan memperbaikinya agar dapat memberikan kesan yang baik bagi pelayanan di hotel

REFERENSI

- Hotelier, J. (2019). TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB TELEPHONE OPERATOR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AND CONVENTION GRAND ASTON YOGYAKARTA. 1.
- Novriani, S. (2017). The role of telephone operator to improve service.
- Putri, H. A. (2020). Pelayanan Telephone Operator di fave hotel hypersquarebandung. 51-52.
- Rizvanqi, I. (2018). Peranan Telephone Operator untuk mencapai keberhasilan penjualan kamar. 43- 45.
- The Trans Luxury Hotel. (2018). Introducing The Trans Luxury Hotel. The Trans Luxury Hotel Bandung, 1.
- Yohanes, L. W. (2018). PROSEDUR DAN TATA CARA TELEPON OPERATOR DALAM MELAYANI TAMU DI HOTEL SANTIKA MATARAM. CARA TELEPON OPERATOR DALAM MELAYANI TAMU DI HOTEL SANTIKA MATARAM.
- Prasetyo, F. A. (2020). STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY DI KAMPI HOTEL SURABAYA (Doctoral dissertation, Politeknik NSCSurabaya).
- Adytia, C. A., & Yuniawati, Y. (2016). Pengaruh Customer Experience Terhadap Revisit Intention Di The Trans Luxury Hotel Bandung (Survei Pada Wisatawan Sebagai Individual First Timer Guest The Trans Luxury Hotel Bandung). THE Journal: Tourism and Hospitality Essentials Journal, 5(1), 857-862.
- HAIKAL, M. R. (2016). Optimalisasi Kinerja (Upaya Manajemen Training Mengoptimalkan Kualitas Kerja Karyawan

- Untuk Melayani Tamu Di Departemen Food and Beverage The Trans Luxury Hotel Bandung) (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Novriani, S. (2017). PERAN TELEPON OPERATOR
- DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA TAMU DI HARRIS HOTEL & CONVENTIONS BEKASI.
- Irfal, I., & Meirafina, A. (2022). Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 4(2), 52-57.
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). PENGARUH STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL THE GUNAWARMAN LUXURY RESIDENCE. *JPP (Jurnal Pendidikan dan Perhotelan)*, 1(1), 16-24.
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar operasional prosedur room service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15-21.
- Pariwisata, W. (2013). Pengertian Pariwisata. Retrieved Mei, 7, 2014.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. PT Gramedia Pustaka Utama. Rusnandar, N. (2010). Sejarah Kota Bandung dari” Bergdessa”(Desa Udik) Menjadi Bandung” Heurin Ku Tangtung”(Metropolitan). *Patanjala: Journal of Historical and Cultural Research*, 2(2), 273-293.
- Wachidyah, W. (2017). Front office department dan peranannya dalam layanan tamu hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4(1), 62-71.