

PERAN TELEPON OPERATOR DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA TAMU  
 DI MIDTOWN HOTEL SAMARINDA

Oleh

Dwi Endah Septiani Noordin

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman

Jl. Muara Muntai No. 1 Gunung Kelua Samarinda

E-mail: [dwiendahseptiani.7@gmail.com](mailto:dwiendahseptiani.7@gmail.com)

**Abstract**

The telephone operator at Midtown Hotel Samarinda has the advantage that apart from being a hotel mirror, the telephone operator is also an information center needed for multi-tasking. This study aims to determine the form of telephone operator communication services at Midtown Hotel Samarinda, to determine the role of telephone operator supervisors in serving guests at Midtown Samarinda Hotel, and to determine the role of telephone operator officers in serving guests at Midtown Samarinda Hotel. The author's research method is qualitative, using data analysis from Milles and Huberman (in Sugiyono 2017: 246). The results showed that the role of telephone operators is important to make guests feel satisfied with the services provided by telephone operator staff. Telephone operator supervisors and telephone operator officers have duties and responsibilities to perform. By following standard operating procedures. The communication services provided are in accordance with what is in the hotel's standard operating procedures. Suggestions for telephone operator officers and telephone operator supervisors are expected to be more consistent in providing good service. To make a good impression on guests. The role of telephone operator supervisor is still lacking, because there is no person who is responsible as a supervisor and is delegated to the front office manager.

**Keywords : Role, Telephone Operator, Service**

**PENDAHULUAN**

Hotel merupakan *Hospitality Industries* yang artinya industri yang mengedepankan keramahan para staf dalam melayani para tamu yang datang. Citra dan kepuasan tamu atau *guest satisfaction* sangat penting dalam industri perhotelan. Selain pelayanan yang baik, keramah tamahan staf yang menjadi standar dalam sebuah hotel. *Front office department* merupakan bagian yang pertama kali bertemu dan memberi salam kepada tamu yang datang.

*Front office department* selalu berhubungan dengan tamu karena tempat kerjanya yang dekat dengan *lobby* maka dari itu disebut dengan *front office*. *Front office department* termasuk salah satu dari banyaknya bagian di hotel yang memiliki peran penting untuk mewujudkan tujuan yang ingin dicapai oleh hotel.

Terdapat beberapa divisi dari *front office department* diantaranya adalah telepon operator. Bagian ini memiliki tugas penting dalam pekerjaan sehari-hari. Ketika ada tamu yang membutuhkan informasi dan atau mengenai keluhan mereka dapat disampaikan melalui *telephone room* dan diterima oleh telepon operator.

Petugas telepon akan menanggapi keluhan tersebut dan akan meneruskan informasi kepada yang bersangkutan. Divisi telepon operator termasuk salah satu dari *front office department* yang memberi layanan telekomunikasi seperti informasi produk hotel, fasilitas, dan pelayanan yang terdapat di hotel.

Telepon operator disyaratkan untuk memberi informasi dan pelayanan komunikasi pada tamu sebaik-baiknya untuk mencapai tujuan yang diinginkan oleh hotel. Telepon

operator memiliki peranan penting pada Midtown Hotel Samarinda.

Midtown Hotel bertempat di Jl. Hasan Basri, Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda. Hotel Midtown merupakan hotel berbintang 3 dengan kapasitas 175 kamar. Midtown Hotel Samarinda merupakan salah satu hotel terbaik yang ada di Kota Samarinda.

Midtown Hotel Samarinda mengedepankan kualitas pelayanan yang baik dan profesional yang dilakukan oleh setiap departemen dimulai dari *front office*, *housekeeping*, *engineering*, *food and beverage* dan masih banyak lainnya. Mengedepankan kualitas pelayanan telepon operator yang memiliki peran untuk memberikan pelayanan.

Telepon operator pada Midtown Hotel Samarinda memiliki kelebihan selain sebagai cermin dari hotel, telepon operator juga sebagai pusat informasi yang dituntut untuk *multi tasking*.

Berdasarkan Data Jumlah Penjualan Kamar, maka dapat dilihat bahwa jumlah tamu yang menginap di Midtown Hotel Samarinda pada tahun 2019-2021 mengalami *fluktuasi* atau peningkatan tidak stabil setiap tahunnya.

Oleh, sebab itu peneliti ingin mengetahui apakah penyebab naik turunnya jumlah tamu yang menginap diakibatkan oleh kurangnya peran telepon operator dalam melayani tamu sehingga tidak terciptanya kepuasan tamu.

Pada garis besarnya, peran telepon operator sangat penting dalam membantu kinerja resepsionis. Selain membantu memberikan informasi kepada para tamu mereka juga membantu memberikan informasi kepada staff yang ada di hotel itu sendiri.

Apabila penurunan atau peningkatan jumlah tamu hotel di setiap tahunnya berpengaruh dari kinerja peran telepon operator itu sendiri, maka hotel tersebut secepatnya memberikan peningkatan pelayanan telepon operator guna tamu yang menginap di hotel tersebut merasa puas.

Dari latar belakang masalah tersebut maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “Peran Telepon Operator dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Midtown Hotel Samarinda”.

### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana peran Supervisor Telepon Operator dalam melayani tamu di Midtown Hotel Samarinda?
2. Bagaimana peran petugas Telepon Operator dalam melayani tamu di Midtown Hotel Samarinda?
3. Bagaimana layanan komunikasi Telepon Operator di Midtown Hotel Samarinda?

### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang di desain secara umum yaitu, penelitian yang dilakukan untuk objek kajian yang tidak terbatas dan tidak menggunakan metode ilmiah menjadi patokan.

### **HASIL PENELITIAN**

#### ***Peran Telepon Operator dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Midtown Hotel Samarinda***

##### ***Supervisor Telepon Operator***

Supervisor Telepon Operator Menurut Bagyono (2012:104) tugas utama seorang supervisor telepon operator adalah mengawasi operasional seksi telepon dan memastikan bahwa semua panggilan ditangani secara efisien dan dengan sikap sopan dan ramah.

##### ***Kelancaran Kegiatan***

Kegiatan telepon operator supervisor perlu untuk mengawasi setiap kegiatan yang di lakukan oleh petugas telepon operator. Hal ini, menjadi suatu peranan yang penting untuk mempermudah suatu pekerjaan. Supervisor akan selalu mengawasi para petugas telepon apakah sudah mengikuti SOP dari hotel atau tidak. Apabila tidak sesuai dengan SOP maka akan mendapatkan teguran, dan menjadikan petugas telepon operator itu akan mengikuti SOP dari hotel tersebut.

“Untuk saat ini SPV (Supervisor) di sini kebetulan sedang kosong. Jadi untuk pengawasan kegiatan FO (front office) hanya dari Kepala department Front Office”. kata Kadep Fo bapak Rizal(dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Maka dari itu untuk perihal kelancaran kegiatan ini supervisor yang melakukan pengawasan terhadap kinerja karyawan.

#### **Memastikan Tugas Telepon Operator**

Pada saat mulai bekerja Supervisor akan melakukan visit atau kunjungan untuk lebih memperhatikan petugas telepon operator dalam melayani panggilan telepon dari tamu.

”Biasanya ya, kita itu kalau ada panggilan masuk langsung kita kasih tau ke tamu yang bersangkutan. Jarang sekali kita itu melambatkan pesan dari tamu tersebut. Kami juga berbicara dengan sopan,ramah,dan santun . Gak mungkin kan kita melayani tamu dengan nada kasar.” kata Bapak Rizal (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Bisa kita lihat disini bahwa setiap panggilan masuk dari luar maupun dari dalam hotel petugas telepon maupun Supervisor akan langsung memberitahukan kembali kepada tamu yang bersangkutan. Demikian juga dalam hal penyampaian pesan tamu mereka juga mencatat pesan tersebut apabila tamu yang bersangkutan sedang keluar. Sehingga pesan itu akan tetap tersampaikan.

#### **Kerja Sama Antar Departement**

Bekerja sama antar departemen sangatlah penting untuk saling berkomunikasi. Dalam hal ini tanggapan dari Supervisor sebagai berikut:

“Kami biasanya spontan aja, misal tamu dari kamar 4301 meminta handuk untuk mandi. Maka kami akan menghubungi petugas housekeeping untuk memberikan tamu tersebut. Ada juga contohnya apabila peralatan mengalami kerusakan, kami akan langsung menghubungi petugas engineering untuk sesegera mungkin memperbaiki alat tersebut”. Kata Bapak Rizal (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Senada dengan hal tersebut salah satu responden pun menyatakan pendapatnya yang kurang lebih sama mengenai kerja sama antar departemen hotel ini:

“Waktu itu saya pernah meminta untuk menelpon room service dan langsung di sambungkan ke restaurant oleh telepon operator sih.” (Hasil wawancara dengan ibu Tami selaku tamu pada tanggal 17 februari 2021).

Dalam hal ini penulis menyimpulkan untuk kerja sama yang dilakukan antar departmen dalam hotel ini sangatlah mungkin. Bagaimana mereka berkomunikasi antar departmen, sehingga mendapatkan hubungan baik antar karyawan hotel.

Komunikasi yang dilakukan antar departemen ini juga bisa untuk mempermudah kelancaran kegiatan. Dikarenakan tugas dari masing-masing department pada akhirnya akan saling berhubungan.

#### **Sistem Kerja**

Jadwal kerja *front office department* terbagi 3 sesi yaitu shift pagi, sore, dan malam.

“Sistem kerja kami sih terbagi 3 sesi ya mba. Ada shift pagi, ada shift sore dan juga shift malam. Shift pagi itu dimulai dari jam 07.00-15.00 , shift sore dari jam 15.00-23.00, shift malam dari 23.00-07.00 . Jam kerja kita itu 8 jam kerja.” Kata Bapak Rizal. (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021)

Dari informasi berikut artinya sistem kerja yang dilakukan oleh Midtown hotel sama seperti kebanyakan hotel lainnya, yang dimana sistem kerja tersebut kisaran 8 jam kerja. Jadwal kerja di Midtown Hotel 6x1 yang dimana 6 hari kerja dan 1 hari off atau libur.

Maka bisa dikatakan bahwa sistem kerja yang ada di *front office department* ini umum dilakukan oleh hotel-hotel yang ada.

#### **Telepon Operator**

Pengertian 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.

### **Mengatasi Masalah Telepon Operator**

Setiap departemen pastinya memiliki suatu masalah baik masalah internal seperti perlengkapan maupun peralatan, juga masalah eksternal yang terkadang berhubungan dengan tamu.

“Kalau masalah yang ada itu dari shift sebelumnya dan belum terpecahkan maka kami akan menindak lanjuti masalah tersebut ke shift yang sekarang. Misalkan salah merekap laporan, maka kami akan melanjutkan atau memperbaiki rekapan tersebut. Kami juga bila pergantian shift, akan selalu mengecek apakah shift sebelumnya menemukan masalah atau tidak.” kata Ibu Rini selaku Petugas Telepon Operator. (hasil dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Namun, pendapat yang berbeda diungkapkan oleh responden lain selaku tamu hotel midtown yang menyatakan bahwa:

”Pada waktu itu saya ada satu keperluan, tapi penyampaian pesan ke saya itu agak terlambat mba. Jadi menyebabkan agak miss komunikasi antara saya dan orang yang menelpon saya itu, karena pada saat itu kebetulan orang itu menitip pesan kepada petugas telepon.” (hasil wawancara dengan ibu Annisa pada tanggal 17 februari 2021).

Dalam hal ini bisa kita perhatikan bahwa setiap pergantian shift dari pagi ke sore ataupun dari sore ke malam. Mereka akan selalu mengecek maupun memberikan catatan apabila ada suatu masalah yang belum terpecahkan.

Jadi, mereka yang melanjutkan shift sebelumnya dapat menindak lanjuti masalah dan mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Sehingga menciptakan suasana kerja yang kondusif.

### **Sistem Telepon**

Dalam menjawab sambungan telepon harus dengan baik, sopan, dan ramah. Hal ini yang di sampaikan oleh petugas telepon operator dibawah ini.

“SOP (Standar Operasional Prosedur) di sini mewajibkan kami untuk menjawab telepon baik local maupun interlokal dengan nada yang sopan, ramah, santun. Untuk masalah biaya penyambungan telepon itu dilakukan oleh petugas Resepsionis.” kata Ibu Rini. (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Dari hasil wawancara diatas menyatakan bahwa petugas telepon operator tersebut telah melakukan tugasnya sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur).

Apabila mendapatkan panggilan telepon dari luar hotel, petugas telepon operator akan menanyakan ke penelpon untuk disambungkan ke tamu yang menginap di hotel ini.

Sehingga mempermudah bagi petugas telepon operator untuk menghubungkan penelpon dari luar hotel ke tamu yang menginap di hotel. Panggilan dari luar hotel ini biasanya dalam bentuk bisnis. Jadi apabila tamu yang di tujukan oleh penelpon berada di luar maka petugas telepon akan mencatat pesan dan menelpon kembali ke tamu yang ditujukan oleh penelpon sebelumnya, sehingga pesan tersebut akan tetap tersampaikan.

### **Produk Telepon Operator**

Seorang petugas telepon operator wajib untuk mengetahui apa saja produk yang tersedia di Hotel tersebut, seperti Kolam renang, Ballroom, Meeting Room, dan sebagainya.

”apabila tamu menanyakan apa saja fasilitas yang tersedia, kami selalu menginformasikan fasilitas yang ada mba, sehingga tamu tidak kebingungan. Terkadang tamu juga meminta kita untuk permintaan wake up call atau telepon untuk membangunkan tamu yang sedang tertidur. Biasanya yang seperti ini seorang tamu yang sedang melaksanakan perjalanan bisnis, karna tidak ingin telat untuk datang ke pertemuan jadinya meminta kita untuk melakukan panggilan wake up call. Kami mempunyai beberapa tipe kamar seperti cool, groovy, splendid, fabulous, marvelous mba.” Kata Ibu Rini. (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Seperti yang disampaikan oleh petugas telepon operator diatas, penulis menyimpulkan bahwasanya seorang telepon operator juga harus mengetahui apa saja produk dari hotel. Jadi pada saat tamu menanyakan tentang fasilitas, petugas telepon operator ini dapat menjawab pertanyaan tamu tersebut.

### **Layanan Komunikasi**

Mengenai hal layanan komunikasi di telepon operator sangat penting. Dimana seorang petugas telepon operator memberikan layanan tersebut dengan baik untuk memberikan kesan bagus pada tamu yang menginap. Hal ini disampaikan dalam wawancara dengan petugas telepon operator itu sendiri.

“Dalam hotel kami juga memiliki layanan komunikasi mba, biasanya sih mereka meminta untuk bangun pagi, kadang juga meninggalkan pesan untuk tamu yang menginap jika tamu itu tidak menjawab panggilan telepon. Kadang nih ya mba tamu ada meminta untuk menelpon sesama kamar, biasanya sih ini untuk yang datang bersama teman.” Kata ibu Rini (dalam wawancara pada tanggal 15 februari 2021).

Dari tamu yang menginap di hotel pun mengatakan bahwa mereka senang karena ada layanan komunikasi di hotel yang dapat memudahkan mereka. Mereka juga mengatakan bahwa mereka sering melakukan panggilan telepon itu. Dengan menanyakan password wifi,menanyakan apa saja fasilitas yang ada di hotel itu,melepon sesama kamar, meninggalkan pesan ketika mereka keluar dan sebagainya.

### **Faktor Pendukung dan Penghambat**

Dalam pelaksanaan suatu kegiatan yang diselenggarakan biasanya terdapat faktor pendukung dan penghambat kegiatan tersebut dilaksanakan. Faktor yang mendukung proses kegiatan. Hal ini dipaparkan oleh *Assistant Front Office Manager*, dimana disampaikan bahwa:

“Setiap hotel pasti terdapat faktor penghambat dan pendukungnya ya, tapi dilihat lagi apa saja faktor tersebut. Kalau di Midtown sendiri faktor pendukungnya

karena lokasi strategis terletak di tengah kota, lalu juga harga kamar juga standar untuk hotel bintang 3, kita meningkatkan kualitas kerja dari karyawan itu sendiri setiap pergantian shift selalu dibahas apa saja kendala saat bekerja. Sedangkan faktor penghambat sih mungkin karna banyak hotel lain juga ya, jadi semakin banyak hotel semakin banyak pula persaingan dalam hal jasa.” (Bapak Rizal sebagai *Assistant Front Office Manager* 15 februari 2021).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti memberi kesimpulan bahwa setiap hotel memiliki faktor pendukung atau penghambat, dan tergantung bagaimana hotel dapat mengatasi faktor tersebut. Dari Midtown sendiri, mereka selalu mengedepankan pelayanan sehingga ketika ada terjadi masalah maka akan di evaluasi ke shift selanjutnya. Jadi, mereka berusaha sebaik mungkin untuk memberikan pelayanan terbaik bagi para tamu yang memakai jasa mereka.

## **PEMBAHASAN**

### **Supervisor Telepon Operator**

Supervisor telepon operator merupakan salah satu jabatan yang ada di hotel. Yang bertugas untuk mengawasi kinerja karyawan. Dengan adanya supervisor diharapkan untuk dapat menaikkan tingkat penjualan yang dibantu faktor kinerja karyawan.

Berdasarkan teori yang digunakan penulis, dari hasil penelitian setelah melakukan metode wawancara dan observasi menggunakan teori Bagyono (2012:104) yaitu membuktikan bahwa penelitian ini sudah sesuai dengan teori karena berdasarkan hasil penelitian tugas karyawan supervisor telepon operator telah menjalankan kinerja yang sesuai dengan Standar operasional prosedur.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu skripsi Novriani (2017) Mahasiswi Universitas Jember dengan judul Peran Telepon Operator dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel and Conventions Bekasi sejalan dengan teori yang telah peneliti gunakan karena

berdasarkan hasil penelitian supervisor di hotel tersebut sudah melakukan kinerja yang baik dan diharapkan juga bisa meningkatkan kinerja karyawan yang lain.

Sedangkan skripsi Anticha (2015) Mahasiswi Universitas Sumatera Utara dengan judul Peranan Telepon Operator Sebagai Pelaksana Pelayanan Komunikasi Kantor Depan Di Hotel Santika Premier Medan dan Sitompul (2017) Mahasiswi Universitas Sumatera Utara dengan judul Etika Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan di *Front Office Departement* Hotel Grand Aston Yogyakarta berbeda dari hasil penelitian penulis karena penelitian ini menggunakan rumusan masalah yang berbeda dengan penulis.

Tugas dan tanggung jawab supervisor sebagai berikut:

- a. Memastikan kelancaran kegiatan seksi telepon dari waktu ke waktu.
- b. Memastikan bahwa semua standar dan prosedur diterapkan dengan benar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.
- c. Memastikan bahwa semua panggilan yang masuk melalui switchboard dijawab dengan benar, efisien, sopan, dan ramah.
- d. Memastikan bahwa semua pesan diterima dan dicatat dengan benar dan akurat dan disampaikan kepada tamu sesegera mungkin.
- e. Memastikan bahwa telepon operator menerapkan cara pengoperasian *switchboard* dengan benar.
- f. Menguasai semua prosedur penanganan darurat.
- g. Bekerja sama dengan departemen lain dalam memberikan layanan sambungan telepon dan permintaan informasi telepon lain.
- h. Memastikan bahwa semua peralatan di seksi telepon operator dirawat dan dijaga dengan baik dan menindaklanjuti kerusakan peralatan yang mungkin terjadi.
- i. Membuat jadwal kerja di seksi telepon operator.
- j. Mengawasi semua jenis layanan di seksi telepon operator.

k. Menguasai semua informasi mengenai daerah tempat kerja.

Maka Supervisor telepon operator di Midtown Hotel Samarinda telah melakukan tugasnya sesuai dengan yang penulis cantumkan diatas. Selain itu apabila terdapat kendala maka supervisor akan ikut membantu petugas telepon operator untuk menyelesaikan kendala tersebut. Supervisor juga ikut membantu petugas telepon operator untuk menangani panggilan masuk apabila memiliki banyak panggilan masuk.

Setelah shift selesai, mereka melaksanakan briefing untuk mengetahui apakah terdapat kendala pada saat shift tersebut. Kemudian, jika terdapat kendala dan kendala tersebut tidak dapat di selesaikan oleh shift itu maka penanganan kendala tersebut akan di selesaikan oleh shift berikutnya. Supervisor akan memeriksa para petugas telepon operator, apakah telah melaksanakan tugas sesuai dengan standar operasional dari hotel. Namun, dikarenakan supervisor telepon operator tidak ada maka digantikan oleh kepala departemen *front office* untuk mengurus dan mengawasi kinerja yang ada di divisi telepon operator.

Dari penjabaran diatas dapat disimpulkan bahwa supervisor telepon operator menjalankan tugasnya sesuai dengan standar dari hotel, dan pentingnya bagi seorang supervisor untuk selalu mengawasi kinerja karyawan telepon operator dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

#### ***Petugas Telepon Operator***

Telepon operator adalah orang yang bertanggung jawab dalam menyampaikan sambungan telepon masuk yang dituju. Selain itu, seorang operator telepon juga bertanggung jawab untuk membuka saluran telepon apabila tamu ingin menghubungi pihak luar.

Berdasarkan teori yang peneliti gunakan, dari hasil wawancara dengan key informan dan informan dalam hal ini mengenai peran telepon operator dalam memberikan pelayanan kepada tamu sudah melakukan sesuai dengan Standar yang dimana mereka memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri. Berdasarkan teori yang peneliti gunakan, dan dari hasil wawancara dan

observasi menggunakan teori menurut Darsono (2011:27) yaitu tugas dan tanggung jawab telepon operator sudah sesuai dengan pelaksanaannya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Novriani (2017) dengan judul Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu di Harris Hotel and Conventions Bekasi tidak sejalan dengan teori yang sudah ada, karena petugas telepon operator Harris hotel tidak mengikuti standar prosedur yang sesuai.

Sedangkan skripsi Anticha (2015) dengan judul Peranan Telepon Operator Sebagai Pelaksana Pelayanan Komunikasi Kantor Depan Di Hotel Santika Premier Medan dan Sitompul (2017) dengan judul Etika Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Front Office Departement Hotel Grand Aston Yogyakarta sejalan dengan penulis, karena berdasarkan hasil penelitian Rindy Anticha dan Iralia Lolita telepon operator memiliki bagian tersendiri di hotel dan mereka menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar prosedur yang ada.

Petugas telepon operator di hotel Midtown memiliki *log book* yang didalamnya terdapat catatan mengenai keluhan dari tamu, permintaan tamu maupun pesan. Setelah itu diteruskan ke departemen-departemen yang bersangkutan.

Lalu selanjutnya pihak operator sendiri yang menghubungi departemen untuk memastikan, setelah ada jawabannya maka operator akan mengkonfirmasi pada tamu tersebut.

Untuk memastikan bahwa seluruh panggilan yang masuk telah dijawab dengan baik, jika ada telepon dari luar yang ingin terhubung dengan tamu di dalam hotel, yang dilakukan operator terlebih dahulu adalah memastikan apakah tamu tersebut betul mengenali penelepon, menanyakan tujuan menelepon. Setelah itu menghubungkan ke tamu bahwa ada telepon masuk dan ditanyakan kesediaannya untuk menerima atau tidak. Jika

berkenan maka hubungan telepon akan disambungkan.

Umumnya jika saat tamu tidak ada di kamar, maka petugas telepon operator akan menanyakan apa isi pesan yang ingin disampaikan. Maka dari itu, biasanya mereka akan mencatat isi pesan tersebut. Setelahnya pada saat tamu sudah berada di kamar maka telepon operator akan langsung menyampaikan isi dari pesan tersebut. Selain mengurus sambungan telepon, telepon operator juga memiliki fasilitas seperti layanan wake up call, layanan informasi, Memberikan layanan komunikasi di hotel (house call), Menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon.

Berdasarkan dari penjabaran diatas maka telepon operator memiliki peran sangat penting di dalam hotel. Dimulai dari memberikan sambungan telepon, menyampaikan pesan apabila tamu tidak berada di kamar, memberikan layanan wake up call, memberikan layanan informasi, menangani sambungan telepon darurat, dan sebagainya.

Petugas telepon operator juga memiliki komunikasi yang terjaga antar departemen lain dikarenakan komunikasi yang dilakukan tersebut akan saling berhubungan. Maka telepon operator akan selalu berkerja sama dengan berbagai pihak dari departemen lainnya. Telepon operator selalu memastikan setiap panggilan masuk telepon tersebut disampaikan kepada yang bersangkutan.

### ***Layanan Komunikasi Telepon Operator***

Layanan komunikasi telepon operator adalah layanan yang diberikan oleh telepon operator untuk tamu. Biasanya pelayanan ini juga merupakan permintaan tamu. Yang dimana tamu akan menanyakan apakah pihak telepon operator dapat membantu mereka uuntuk menyampaikan pesan.

Berdasarkan teori yang digunakan oleh peneliti dari hasil penelitian setelah melakukan wawancara dan observasi hal ini menjawab bahwa karyawan telepon operator sudah melakukan kegiatan yang sesuai. Berdasarkan teori yang digunakan peneliti dan dari hasil

penelitian melalui wawancara dan observasi menggunakan teori Hartini (2011:1) yaitu layanan komunikasi sudah diberikan kepada tamu sesuai dengan permintaan mereka. Artinya pihak hotel telah mengikuti semua standar prosedur yang ada untuk dapat memuaskan tamu yang menginap.

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh Novriani (2017) dengan judul Peran Telepon Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel and Conventions Bekasi sejalan dengan teori, meskipun hanya ditangani oleh 1 orang setiap shift yang dimana tugas telepon operator di Harris hotel memiliki tugas lain. Sedangkan skripsi Anticha (2015) dengan judul Peranan Telepon Operator Sebagai Pelaksana Pelayanan Komunikasi Kantor Depan Di Hotel Santika Premier Medan dan Sitompul (2017) dengan judul Etika Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan di *Front Office Departement* Hotel Grand Aston Yogyakarta sejalan dengan penulis, telepon operator memiliki bagian tersendiri di hotel dan komunikasi yang diberikan kepada tamu maksimal diberikan oleh petugas telepon operator. Adapun layanan komunikasi yang diberikan sebagai berikut:

Wake up call adalah layanan bangun pagi yang diberikan oleh petugas front office untuk tamu apabila tamu yang meminta layanan tersebut. Jika, tamu meminta layanan wake up call maka front office akan menyampaikan permintaan tamu tersebut kepada telepon operator. Setelahnya telepon operator akan melakukan permintaan tamu tersebut dengan cara menelpon kamar tamu. Umumnya tamu yang meminta wake up call ini adalah tamu yang melakukan perjalanan bisnis agar tidak telat menghadiri rapat pertemuan maka meminta untuk dibangunkan.

Layanan informasi yang diberikan oleh petugas telepon operator biasanya adalah ketika tamu menanyakan apa saja fasilitas yang bisa digunakan oleh tamu. Maka petugas telepon operator akan menyampaikan apa saja fasilitas

yang didapatkan oleh tamu tersebut. Terkadang juga tamu bisa menanyakan password wifi kamar kepada telepon operator maka telepon operator akan memberikan password wifi tamu tersebut.

Telepon darurat semisal sebuah ancaman dari luar maka telepon operator akan menanyakan terlebih dahulu dari mana asal ancaman tersebut apabila berada di sekitar hotel maka telepon operator menyambungkan sambungan telepon ke bagian sekuriti. Apabila sambungan telepon tersebut berasal dari luar maka telepon operator akan langsung menghubungi pihak kepolisian setempat.

Panggilan masuk/keluar hotel juga merupakan tugas dari seorang telepon operator, dimana mereka akan menyambungkan panggilan tersebut. Misalkan tamu yang menerima panggilan telepon itu menjawab maka petugas telepon operator akan langsung memberikan panggilan tersebut. Sebaliknya, dari tamu yang tidak mengangkat telepon itu, maka pihak petugas telepon operator akan meminta orang yang menelpon ke tamu itu meninggalkan pesan. Setelahnya maka pihak telepon operator akan menyampaikan pesan tersebut.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Supervisor telepon operator di Midtown Hotel telah melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar operasional prosedur hotel, selalu mengawasi ruang lingkup *front office* dan selalu melakukan *briefing* kepada para karyawan di setiap pergantian shift. Telepon operator telah melakukan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan standar operasional prosedur hotel yang dimana meliputi, memberikan sambungan telepon, menyampaikan pesan apabila tamu tidak berada di kamar, memberikan layanan wake up call, memberikan layanan informasi, menangani sambungan telepon darurat, dan sebagainya. Layanan komunikasi yang disediakan oleh petugas telepon operator telah sesuai dengan standar operasional prosedur dengan memberikan

.....  
layanan yang berupa wake up call, layanan informasi hotel, produk hotel dan lain-lain.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Bagyono. 2012. Teori & Praktik Hotel Front Office. Bandung : CV. Alfabeta.
- [2] Darsono, Agustinus. 2011. Front Office Hotel. Jakarta: PT Grasindo
- [3] Hartini. 2011. Bahan Ajar Telephone Operator.
- [4] Anticha, Rindy, 2015. Peranan Telepon Operator Sebagai Pelaksana Pelayanan Komunikasi Kantor Depan Di Hotel Santika Premier Medan.
- [5] Novriani, Savira, 2017. Peran Telepon Opeator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel And Conventions Bekasi.
- [6] Sitompul, Iralia Lolita. 2017. Etika Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Front Office Departement Hotel Grand Aston Yogyakarta.

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN