

UPAYA *TELEPHONE OPERATOR* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI JAMBULUWUK MALIOBORO HOTEL YOGYAKARTA

Humaera Silvia Maristy¹⁾, An-Nisa Yasmin Syifanisena²⁾

^{1,2)}Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

e-mail: humaera.silvia90@gmail.com

ABSTRAK

Jambuluwuk Malioboro *Boutique Hotel* merupakan hotel bintang empat dibawah manajemen PT ARCS House yang menyajikan fasilitas dan *service* hotel tingkat bintang lima. *Telephone Operator* menjadi salah satu *section* pemberi informasi, menerima reservasi dan menyampaikan informasi merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Seorang *telephone operator* harus menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel. Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian yang telah diamati. Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan kajian pustaka. Dari hasil dan analisis penelitian, tugas dan Tanggung jawab *Telephone Operator* secara umum di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta adalah menerima telepon masuk, menangani sambungan lokal, interlokal, maupun internasional, menyambungkan panggilan telepon, menyampaikan pesan, memberikan informasi kepada tamu, serta mengirim *lost & found*. Disamping itu *telephone operator* juga mempunyai tanggung jawab yang berkaitan dengan keterampilan, etika, *standard grooming*, dan SOP yang perlu diperhatikan, dikuasai, dan dijalankan.

Kata Kunci: *Sevice, Image Hotel, Telephone Operator, SOP*

ABSTRACT

Jambuluwuk Malioboro Boutique Hotel is a four-star hotel under the management of PT ARCS House, which provides five-star hotel facilities and services. Telephone Operators are one of the information providers, receiving reservations and conveying information are the main keys to supporting the business. A telephone operator must uphold the company's image and contribute in improving the hotel image. This study uses descriptive analysis to provide an overview of the situation and events that have been observed. To obtain data in this study, using data collection techniques through observation, interviews and literature review. From the results and analysis of research, the duties and responsibilities of Telephone Operators in general at the Jambuluwuk Hotel Malioboro Yogyakarta are receiving incoming calls, handling local, long distance and international calls, connecting telephone calls, delivering messages, providing information to guests, and sending lost & found . Besides that telephone operators also have responsibilities related to skills, ethics, grooming standards, and SOPs that need to be considered, mastered, and carried out.

Keywords: *Sevice, Image Hotel, Telephone Operator, SOP*

1. PENDAHULUAN

Jambuluwuk Malioboro *Boutique Hotel* merupakan hotel bintang empat dibawah manajemen PT ARCS House. Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta terletak di daerah yang strategis karena dekat dengan daerah Malioboro yang merupakan pusat kota Yogyakarta dan tidak jauh dengan daerah Keraton Yogyakarta. Aksesnya juga cukup mudah karena dapat dijangkau dengan transportasi umum dan transportasi tradisional. Dengan nuansa *Home, Warm, & Relax*, hotel ini menciptakan suasana seperti berada di rumah sendiri dengan menyajikan fasilitas dan *service* hotel tingkat bintang lima.

Hotel menjadi salah satu aspek yang sangat penting dalam kegiatan pariwisata. Setiap hotel memiliki beberapa departemen yang merupakan bagian dari operasional hotel. Beberapa departemen yang ada di hotel diantaranya adalah departemen *Front Office*. Untuk itu, dalam departemen *Front Office* dibutuhkan kesiapan, kesigapan, ketepatan, serta kemampuan semua karyawan dalam berkomunikasi menjadi sangatlah penting. Mengingat departemen *Front Office* merupakan departemen yang pertama kali menyambut dan mengurus keperluan tamu selama menginap.

Ada beberapa sub bagian dalam ruang lingkup kerja departemen *Front Office* diantaranya adalah *Telephone Operator*. Setiap bagian mempunyai peranan yang saling berhubungan dalam pekerjaan sehari-hari. Seorang *Front Officer* diharuskan memiliki pengetahuan yang luas tentang produk hotel dan informasi eksternal, karena departemen *Front Office* sebagai sumber dari segala informasi untuk tamu maupun untuk sesama karyawan hotel.

Salah satu sub bagian *Front Office* adalah *Telephone Operator* merupakan salah satu bagian yang bertugas memberikan pelayanan telekomunikasi berupa informasi mengenai seluruh produk, fasilitas, pelayanan, dan aktivitas yang ada di hotel. *Telephone Operator* yang menjadi pusat kegiatan yang ada di Jambuluwuk Malioboro Hotel mempunyai tugas menerima telephone masuk, memberikan informasi kepada tamu, dan menangani permintaan dari tamu, serta memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image hotel*

karena dalam memberikan kesan yang baik terhadap tamu dapat dimulai dari percakapan melalui *telephone*.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Wisatawan

Wisatawan merupakan orang yang melakukan kegiatan wisata ke suatu tempat dengan tujuan berwisata dan tidak dengan tujuan mencari uang atau bekerja. Menurut G.A Schmoll, wisatawan merupakan individu atau kelompok individu yang merencanakan kemampuan daya beli yang dimilikinya untuk melakukan perjalanan dengan tujuan rekreasi dan liburan (Tunjungsari, 2018).

Wisatawan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari dunia pariwisata. Wisatawan sangat beragam, tua-muda, miskin-kaya, asing-nusantara, semuanya mempunyai keinginan dan juga harapan yang berbeda. Jika ditinjau dari arti kata “wisatawan” yang berasal dari kata “wisata” dari bahasa Sanskerta yang berarti “perjalanan”, maka wisatawan sama artinya dengan kata “traveler” untuk menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, keadaannya jabatannya dan kedudukan seseorang (Irawan, 2010 dalam *Tourismeconomic*, 2012).

Pengertian “wisatawan” tercantum dalam UU No. 10 tahun 2009, yaitu Wisatawan adalah orang yang melakukan wisata. Menurut Suwanto (2004 dalam Fajri & Riyanto E.S, 2016) Wisatawan adalah seseorang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan wisata dengan lama tinggal sekurangnya 24 jam di daerah asal atau Negara yang di kunjungi.

2.2. Hotel

Pengertian hotel di Indonesia adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Toha & Miyanto, 2015).

Hotel merupakan sarana persinggahan sementara bagi wisatawan termasuk diantaranya memberikan pelayanan kamar serta pelayanan makanan dan minuman, maka hal yang paling penting dari suatu produk hotel yaitu faktor manusia berupa jasa pelayanannya

(ivanovic, 2009 dalam Sinangjoyo, 2013). Dengan kata lain produk utama hotel berupa jasa pelayanannya ikut berperan dalam menentukan seluruh pengalaman wisatawan, sehingga dapat diklasifikasikan sebagai daya tarik wisata manusia (gunn, 2002 dalam Sinangjoyo, 2013).

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu (Sulastiyono, 2011 dalam Pradiatiningtyas, 2017).

Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 dalam Sulastiyono (2011 dalam Pradiatiningtyas, 2017), adalah "Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah (Krestanto, 2019):

- a. Merupakan jenis akomodasi.
- b. Menyediakan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman.
- c. Disediakan bagi setiap orang.
- d. Dikelola secara komersial (bertujuan untuk mencari keuntungan).

2.3. *Front Office*

Departemen Kantor Depan atau *Front Office* sebagai departemen terdepan dalam sebuah hotel yang bertanggung jawab penuh terhadap seluruh informasi tentang hotel, penerimaan tamu, penyampaian kebutuhan tamu, penjualan kamar tamu, penanganan administrasi dan transaksi, sampai dengan penyusunan laporan data-data tamu untuk departemen lainnya di dalam hotel agar terbentuk sebuah koordinasi yang baik sehingga pelayanan hotel tercapai dengan baik dan maksimal.

Front Desk Agent atau yang biasa dikenal dengan resepsionis adalah organ utama dalam operasional departemen *Front Office*. Dalam melaksanakan tugasnya, seorang *Front Desk Agent* tidak hanya bertanggung jawab dalam penerimaan tamu saja, tetapi juga harus mampu melaksanakan pekerjaan dari seksi-seksi lain dalam *Front Office*, seperti melakukan transaksi keuangan, menerima dan membuat panggilan telepon, menerima pemesanan kamar baik secara langsung, baik via telepon maupun koresponden, membantu barang bawaan tamu hingga kepada pembuatan laporan data tamu, laporan pendapatan harian yang harus sudah disiapkan tiap pagi hari. Peranannya sangatlah penting karena merupakan organ terpenting dalam kehidupan sebuah hotel.

Sedemikian rumitnya pekerjaan yang ada di *Front Desk*, maka seorang *Front Desk Agent* juga dituntut memiliki pribadi yang berbudaya, cerdas, berwawasan luas, pandai berkomunikasi, serta memiliki pribadi yang mempesona, karena mereka akan berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu hotel (Hadi, 2014).

2.4. *Telephone Operator*

Sebagai usaha dalam industri jasa yang membutuhkan sistem komunikasi yang cepat dan mudah dalam kegiatan pemesanan kamar, pemberian informasi dan kebutuhan lain dari para penelepon atau tamu. Melalui telepon hubungan dapat berlangsung dengan cepat dan baik dari para calon tamu kepada hotel maupun antara hotel dengan calon tamu. Dengan adanya telepon sebagai sarana komunikasi, penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lainnya menjadi semakin efektif dan efisien. Penggunaan telepon sebagai sarana komunikasi sangatlah penting sebab pembicaraan lewat telepon dapat diartikan pula sebagai pembicaraan langsung tatap muka dan dapat mewakili diri pribadi ataupun yang lainnya.

Telephone Operator menjadi salah satu *section* yang ada pada kantor depan sebuah hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan pemberi informasi, menerima reservasi

dan menyampaikan informasi kepada departemen yang dibutuhkan. Di dukung dengan peralatan yang ada, operator harus bisa melaksanakan tugasnya dengan baik. Sudah menjadi keharusan jika seorang telephone operator harus benar-benar orang yang terlatih. Dikarenakan seorang telepon operator yang baik dapat dianggap tuan rumah suatu hotel dimana telephone operator lah yang menyambut serta menerima setiap panggilan, memperkenalkan hotel dan meminta maaf atas kesalahan dari pihak hotel.

Di sebuah hotel, media telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh *section* yang di kenal dengan *telephone operator*. Seorang *telephone operator* harus menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel dimata tamu karena salah satu upaya dalam mengesankan seorang tamu dapat dimulai dari percakapan melalui telepon.

2.5. Kualitas Pelayanan

Perkembangan pesat bisnis hotel menimbulkan tingginya persaingan, hal ini menjadi perhatian utama pihak manajemen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi tamu hotel agar tamu merasa puas dan bersedia untuk datang kembali ke hotel.

Chinh dan Anh yang dikutip oleh Simarmata (2017 dalam Simarmata et al., 2017) menjelaskan bahwa kualitas jasa merupakan syarat penting bagi kelangsungan hidup dan perkembangan perusahaan.

Menurut Nugroho (2015 dalam Simarmata et al., 2017), tekanan kompetisi akan memaksa perusahaan untuk meningkatkan pelayanannya hal ini disebabkan semakin banyak pesaing baru di dunia jasa. Sehingga hotel perlu melakukan evaluasi pelayanan yang diberikan (Hastuti, 2006 dalam Simarmata et al., 2017) karena perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang mampu menyediakan produk dan jasa yang berkualitas

(Widhiarsa, 2011 dalam Simarmata et al., 2017).

Kualitas dapat diartikan sebagai derajat yang dicapai oleh karakteristik yang berkaitan dalam memenuhi persyaratan (Lubis & Andayani, 2018). Menurut Gronroos yang dikutip oleh Ananda dan Devesh (2016 dalam Simarmata et al., 2017) bahwa kualitas jasa terdiri dari dua dimensi yaitu Kualitas Teknis dan Pelayanan Fungsional yang diberikan, sedangkan dimensi lain dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml dan Berry tahun 1988 dimana Kualitas jasa dikembangkan dengan model SERVQUAL yang terdiri dari lima dimensi yaitu *Tangibel*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Kotler dan Keller (2012 dalam Simarmata et al., 2017) untuk mengukur kualitas jasa dengan menggunakan SERVQUAL dimana :

- a. *Tangible* merupakan fasilitas, perlengkapan, peralatan penunjang, penampilan personil.
- b. *Reliability* merupakan kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara bertanggung jawab dan akurat.
- c. *Responsiveness* merupakan kesediaan karyawan untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat
- d. *Assurance* merupakan pengetahuan, kesopanan dan kompetensi karyawan dan kemauan karyawan memberikan kepercayaan dan keyakinan sebagai penyedia jasa
- e. *Empaty* merupakan kepedulian, perhatian secara individu atau personel yang diberikan kepada pelanggan.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisa deskriptif untuk memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian yang telah diamati sehingga data yang diberikan asli dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

a. Observasi

Metode observasi yaitu cara pengambilan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti. Penulis secara langsung melakukan pengamatan terhadap kinerja Telephone Operator di Jambuluwuk Malioboro Hotel yang sesuai dengan SOP (Standard Operational Procedure) yang ada.

b. Wawancara

Metode wawancara adalah metode yang diperoleh langsung dari sumber informasi dengan cara melakukan wawancara langsung kepada staff Hotel Jambuluwuk Malioboro tentang apa saja SOP dari Telephone Operator.

c. Kajian Pustaka

Teknik ini digunakan dalam keseluruhan proses penelitian sejak awal hingga akhir penelitian dengan cara memanfaatkan berbagai macam pustaka yang relevan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta

Sebelum memasuki tugas dan tanggung jawab *telephone operator* ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, dikuasai, dan dijalankan oleh *telephone operator* yaitu :

1. Keterampilan

Beberapa keterampilan yang harus dimiliki operator yaitu :

- a. Terampil dalam Mengoperasikan Alat
- b. Terampil dalam Berbicara/ Berkomunikasi
- c. Terampil dalam Menguasai Bahasa Asing
- d. Terampil dalam Memberikan informasi

Selain itu, seorang *telephone operator* harus memperhatikan *telephone courtesy* yang merupakan suatu cara dalam berkomunikasi melalui media telepon yang dilakukan dengan tata cara yang benar dan tepat. *Telephone courtesy* menjadi penting dikarenakan sikap *telephone operator* kepada tamu berpengaruh kepada semua orang yang menghubungi perusahaan.

2. Etika Dalam Menerima Telepon di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta

Dalam menerima telepon, seorang telephone operator wajib mengikuti etika, diantaranya :

- a. Usahakan memegang telepon dengan baik. Hal ini penting untuk menghindarkan agar suara yang kita keluarkan tidak jelas. Perhatikan juga jarak telepon, tahan jarak antara mulut dengan gagang telepon sekitar 1,5 cm . Diusahakan dalam menjawab atau mengangkat telepon maksimal pada dering ke 3
- b. Gunakan nada bicara yang riang dan konsentrasi saat menerima telepon. Jangan berbicara sambil mengunyah makanan.
- c. Ucapkan salam yang telah menjadi greeting di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta, *Good...Morning / Afternoon / Evening*, Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta, (*Name..*) *Speaking. May Assist You?*
- d. Jangan lupa menanyakan identitas penelepon dengan kalimat, mohon maaf bapak/ibu ini dengan siapa saya berbicara?
- e. Konfirmasi keperluan (Departemen atau Tamu)
- f. Selama pembicaraan berlangsung, jaga kecepatan pitch control agar penelepon dapat menerima pesan suara kita dengan jelas.
- g. Simak sebaik-baiknya pesan atau kalimat yang diucapkan lawan bicara. Jangan memotong pembicaraan dan perlu untuk dicatat, siapkan selalu alat tulis di dekat kita.
- h. Berikan respon ke penelepon bahwa kita mendengarkan dengan cara mengungkapkan kata-kata seperti : Baik pak/bu.
- i. Simpulkan hal-hal penting sepanjang pembicaraan sebelum mengakhiri pembicaraan.
- j. Akhiri pembicaraan dengan pertanyaan “apakah ada lagi yang mungkin bisa kami bantu?” atau ada hal-hal penting

yang terlewatkan untuk disampaikan. Bila tidak jangan menutup telepon terlebih dahulu, hal ini menghindari adanya hal penting yang mungkin belum disampaikan selama pembicaraan. Lalu, jangan lupa ucapkan terima kasih dan ucapkan kembali salam sebelum lawan bicara menutup telepon.

Kesalahan yang sering terjadi dalam menerima panggilan telepon adalah sebagai berikut :

- a. Sering terlambat dalam mengangkat telepon.
- b. Berbicara terlalu pelan, terlalu keras, terlalu lunak, terlalu cepat atau sedang mengunyah sesuatu.
- c. Tidak meng "Hold" telepon dengan benar, sehingga lawan bicara mendengarkan apa yang kita bicarakan.
- d. Tidak mendengarkan dengan baik pesan dari telepon.
- e. Tidak mengulangi permintaan tamu, atau cek ulang informasi yang diberikan.
- f. Menghentak gagang telepon untuk menutup telepon.
- g. Menutup telepon sebelum si penelepon menutup terlebih dahulu.
- h. Lupa meminta maaf bila dering telepon melebihi dari yang seharusnya.
- i. Kurangnya kesadaran karyawan perusahaan bahwa pesawat telepon merupakan media yang dapat memberi kesan baik-buruknya pelayanan sebuah perusahaan terhadap pelanggan.
- j. Kurangnya kesadaran bahwa setiap karyawan perusahaan yang berbicara di telepon adalah sebagai duta yang mewakili perusahaan.
- k. Kurangnya pengetahuan dan keterampilan tentang teknik serta tata cara dalam menerapkan sikap sopan santun dalam berbicara melalui telepon.

3. Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta

Secara umum, *telephone operator* mempunyai tugas dan tanggung jawab sebagai berikut :

a. Menangani sambungan lokal, interlokal, maupun internasional. Dalam hal ini staff telephone operator dituntut untuk menguasai sistem operasional peralatan yang digunakan sebelum menerima atau membuat panggilan telepon

b. Menerima, menyambungkan panggilan telepon dan menyampaikan pesan. Para penelepon yang menelepon ke hotel umumnya akan menitipkan pesan pada telephone operator apabila orang yang dihubungkannya tidak ada ditempat

Pada dasarnya didalam menerima pesan harus memperhatikan beberapa hal sebagai berikut :

1. Mengulang pesan adalah wujud perhatian secara seksama terhadap apa yang disampaikan oleh orang yang meninggalkan pesan. Dengan mengulang pesan maka akan meminimalisir kesalahan yang mungkin akan terjadi.
2. Pahami pesan dengan penegasan merupakan cara aktif penerima telepon terhadap lawan bicara untuk menegaskan pesan yang disampaikan. Penegasan dapat dilakukan dengan mengarahkan pembicaraan secara positif dengan kalimat lain yang memiliki makna yang sama. Jika lawan bicara mengatakan bukan itu yang dituju, berarti ada pemahaman yang perlu dikoreksi.
3. Mencatat pesan, pencatatan tanggal, waktu penerimaan pesan dan identitas yang meninggalkan pesan. Hal ini berguna untuk menyampaikan kembali pesan kepada orang yang bersangkutan secara lebih akurat.

c. Mengirim *Lost & Found*

Dalam tugas mengirim *lost & found*, biasanya telephone operator telah mendapat informasi dari Housekeeping dan tamu yang bersangkutan menghubungi..

Untuk tugas kesehariannya telephone operator di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta terbagi dalam 3 (tiga) waktu :

1. *Morning Shift* (07:00 - 15:00)
 - a. Membaca *log book* sebelum memulai pekerjaan agar mengerti pesan atau informasi dari petugas telephone operator sebelumnya.
 - b. Menghubungi *Money Changer* untuk menanyakan Kurs Dollar dan Euro.
 - c. Menerima telepon dari tamu baik yang mencari informasi atau memesan kamar hotel (*out going call* dan *incoming call*). Lalu mencatat *out going call* dan *incoming call* di buku manual telephone operator, maupun pada sistem yang ada di komputer.
 - d. Melakukan *Morning Courtesy Call* untuk mengingatkan tamu yang akan *check out* hari itu atau tamu yang berkenan *late check out* dan *extend*. Tamu yang akan *late check out* tentunya diberikan tenggang waktu sebelum terkena charge.
 - e. Memberi pelayanan keterangan atau informasi situasi luar dan dalam hotel kepada tamu yang menginap, serta tamu luar yang meminta keterangan tentang hotel melalui jasa telepon.
 - f. Mencatat informasi yang penting di dalam log book sebagai pedoman sewaktu pertukaran shift.
 - g. Mengirim laporan *out going call* dan *incoming call*.
2. *Middle Shift* (11:00 – 19:00)
 - a. Membantu *morning shift* dalam menangani pesan dari tamu maupun untuk tamu hotel dan karyawan hotel dengan mencatat pesan tersebut dan segera menyampaikannya.
 - b. Melayani permintaan sambungan telepon untuk lokal interlokal, dan internasional.
 - c. Menerima telepon dari tamu, baik yang mencari informasi atau memesan kamar hotel (*out going call* dan *incoming call*). Lalu mencatat *out going call* dan *incoming call* di buku manual *telephone operator*, maupun pada sistem yang ada di komputer.
 - d. Memberi pelayanan informasi situasi luar dan dalam hotel kepada tamu yang menginap, serta tamu luar yang meminta keterangan tentang hotel melalui jasa telepon.
 - e. Membantu *Front Desk Agent* dalam membuat *Guest Card* dan *Breakfast Cupon* untuk grup yang akan *Check In* besok.
 - f. Membuat dan mencatat informasi penting di dalam *log book* sebagai pedoman saat pertukaran shift.
3. *Evening Shift* (15:00 – 23:00)
 - a. Membaca *log book* sebelum memulai pekerjaan agar mengerti pesan atau informasi dari tugas *telephone operator* sebelumnya
 - b. Menangani *outgoing call* dan *incomming call*.
 - c. Melayani permintaan sambungan telepon untuk lokal, interlokal, dan internasional.
 - d. Melaksanakan *evening courtesy call* untuk memastikan apakah masih ada kekurangan di kamar tamu yang *check in* pada hari itu
 - e. Memberi pelayanan informasi situasi luar dan dalam hotel kepada tamu yang menginap, serta tamu luar yang meminta keterangan tentang hotel melalui jasa telepon.
 - f. Mengirim *Thank You Letter* melalui email kepada tamu yang *check out* hari itu.
 - g. Melayani *request wake up call* dan membuat laporan *wake up call sheet* untuk di serahkan kepada *night reception*.
 - h. Di setiap tugas telah selesai tidak lupa untuk membawa *log book* dan *wake up call sheet* ke *front desk*

Di dalam job description seorang telephone operator di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta dapat dilihat bahwa seorang telephone operator harus teliti dan cermat dalam segala job

description yang telah berlaku agar meminimalisir terjadinya kesalahan.

4. Standard Grooming (Aturan Penampilan)

Sebagai seorang *hotelier* dituntut untuk senantiasa menjaga *grooming*. *Grooming* mempunyai arti penampilan yang rapi, bersih, serasi, dan harmonis. Penampilan di sini mencakup aspek keadaan fisik, tata rias, ekspresi wajah, dan tata berpakaian yang sedemikian rupa sehingga menghasilkan kesan pandang yang serasi, rapi, bersih, dan harmonis. Karena *grooming* dari seluruh staff hotel akan berpengaruh pada kesan hotel itu sendiri di pandangan para tamunya. Tak terkecuali untuk *telephone operator* juga dituntut untuk senantiasa menjaga *grooming*.

5. Standard Operational Procedure di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta

Berdasarkan hasil pengamatan (observasi) yang dilakukan bahwa dalam pelaksanaan tugas, tanggung jawab, etika, keterampilan, dan SOP *Telephone Operator* di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta sudah berjalan dengan baik. Tetapi perlu di perhatikan kembali nada dalam berbicara harus selalu terdengar ramah tamah dan tidak menggunakan nada tinggi dalam berbicara. Saat berbicara diusahakan untuk tetap tersenyum meskipun tidak bertemu secara langsung, karena tersenyum akan mempengaruhi nada bicara kita yang terdengar keramah tamahannya.

4.2 Upaya Telephone Operator Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta

Di setiap pekerjaan pasti akan berusaha dapat memberikan kualitas pelayanan baik dan memuaskan yang dapat memberikan kontribusi dalam membentuk *image hotel* di mata tamu (*the guest impression*). Melalui *telephone operator* dapat dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel diantaranya adalah :

1. Morning Courtesy

Morning Courtesy Call atau *Check Out Courtesy* termasuk dalam pelayanan untuk

tamu hotel dari telephone operator. Melalui hal tersebut seorang telephone operator dapat menawarkan pelayanan untuk kebutuhan tamu. Pelayanan tamu yang dapat ditawarkan antara lain adalah mengingatkan batas waktu *check out* hari itu atau tamu yang berkenan *late check out* dan *extend*, dimulai pada pukul 10.00 pagi sudah melakukan *courtesy*. Kalimat yang digunakan di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta pada saat melakukan *Morning Courtesy Call* yaitu ‘‘ Selamat (Pagi / Siang)kami dari operator hanya ingin menginformasikan bahwa untuk standar *check out* kami pukul 12.00 siang ‘‘

Request late check out, yaitu pelayanan kepada tamu yang berkenan untuk terlambat pada waktu *check out* dan tidak melebihi batas yang sudah ditentukan karena jika melebihi maka akan dikenakan *charge*. Biasanya untuk *request late check out* diberikan dengan melihat *availability* kamar untuk kedatangan tamu yang selanjutnya . Dan batas untuk *late check out* tanpa dikenakan *charge* yaitu dari Pukul 12:00 sampai maksimal pukul 13:00 .

Extend, yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada tamu yang berkenan untuk menginap kembali atau meneruskan kembali untuk menginap. Bantuan *Luggage Down* yaitu pelayanan yang ditawarkan kepada tamu yang berkenan untuk dibawakan barang-barangnya oleh *bellboy* sampai ke *front desk*.

2. Melayani Guest Request

Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta melayani *guest request* melalui telepon yang akan dilayani oleh telephone operator, antara lain adalah pelayanan *out going call* dan penambahan fasilitas kamar. Pada saat ada *guest request* seorang telephone operator harus mencatat kebutuhan tamu, nama & nomer kamar tamu, serta waktu saat tamu melakukan *guest request*. Tempat untuk mencatat *guest request* disebut dengan *guest request form*.

3. Evening Courtesy Call

Evening Courtesy Call adalah pelayanan untuk tamu yang utama dari

telephone operator untuk menanyakan masih adakah kekurangan di kamar tamu. Untuk kekurangan yang dapat dilayani seperti permintaan handuk tambahan, *slipper*, gula dan kopi.

Evening Courtesy Call tidak hanya di lakukan untuk tamu VIP tetapi juga untuk tamu yang *check-in* pada hari itu. *Evening Courtesy Call* dilakukan pada pukul 18:00 petang. Kalimat yang digunakan pada saat melakukan *Evening Courtesy Call* yaitu “ Selamat Malam Bapak / Ibu mohon maaf mengganggu kami dari operator, bagaimana setelah *check in* apakah ada yang kurang atau ada yang membuat merasa kurang nyaman? (tunggu tamu menjawab terlebih dahulu) Baik Bapak / Ibu apabila tidak keberatan bisa dibantu untuk menuliskan komentarnya di Tripadvisor.com ‘’.

4. Melayani *Wake Up Call Request*

Dalam tugas melayani *wake up call* atau membangunkan tamu, bisa dilakukan secara otomatis dengan cara memprogram pada *Privat Automatic Branch Exchange (PABX)* atau dengan cara manual. Membangunkan tamu secara manual dilakukan apabila tamu belum menjawab *wake up call*, jika tamu tidak menjawab maka kita harus membangunkan dengan cara menelepon ke kamar tamu maksimal diulang 2 kali.

Biasanya jika tamu meminta untuk dibangunkan pasti mempunyai sesuatu hal penting yang akan dilakukan. Karena dalam Hotel Jambuluwuk, *shift telephone operator* tidak ada yang sampai pagi, biasanya tugas *telephone operator* adalah mencatat waktu yang diminta tamu untuk *wake up call*, nomor kamar tamu dan menulis nama tamu yang melakukan *request wake up call* pada *wake up call sheet* untuk menghindari kesalahan saat membangunkan tamu. Setelah itu, menyerahkan *wake up call sheet* tersebut kepada *night reception* untuk di tindak lanjuti.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari analisis hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa :

1. Tugas dan Tanggung jawab *Telephone Operator* secara umum di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta adalah menerima telepon masuk, menangani sambungan lokal, interlokal, maupun internasional, menyambungkan panggilan telepon, menyampaikan pesan, memberikan informasi kepada tamu, serta mengirim *lost & found*. Namun, *telephone operator* juga mempunyai tanggung jawab yang tidak kalah penting yaitu berkaitan dengan keterampilan, etika, *standard grooming*, dan SOP yang perlu diperhatikan, dikuasai, dan dijalankan. Dalam pelaksanaannya pun sudah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Upaya-upaya yang dilakukan *Telephone Operator* dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta diantaranya adalah melakukan *morning courtesy & evening courtesy*, serta melayani *guest request & wake up call request* juga sudah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas maka saran yang dapat diberikan penulis adalah :

1. Meskipun dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab maupun yang berkaitan dengan keterampilan, etika, *standard grooming* dan *standard operational procedure* sudah berjalan dengan baik, namun sebagai catatan perlu diperhatikan dan ditingkatkan kembali pada etika menerima telepon bahwa nada dalam berbicara harus selalu terdengar ramah tamah dan tidak menggunakan nada tinggi. Hal ini penting dilakukan karena bisa memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image hotel*. Selain itu, memberikan kesan yang baik terhadap tamu dapat dimulai dari percakapan melalui telepon.
2. Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Jambuluwuk Malioboro sudah berjalan dengan baik, akan tetapi untuk meningkatkan itu agar menjadi lebih baik lagi perlu adanya penempatan *staff Telephone Operator* yang tetap, karena

selama ini hanya terdapat *daily worker* dan *trainee* saja yang menjalankan tugas operator. Selain itu, ada baiknya diadakan semacam peningkatan kualitas SDM seperti seminar, workshop, ataupun uji kompetensi guna meningkatkan kemampuan untuk menjadi *Telephone Operator* yang lebih profesional dan mumpuni.

DAFTAR PUSTAKA

- Fajri, K., & Riyanto E.S, N. (2016). Strategi Pengembangan Destinasi Pariwisata Kota Bandung Dalam Meningkatkan Tingkat Kunjungan Wisatawan Asal Malaysia. *Tourism Scientific Journal*, 1(2), 167–183. <https://doi.org/10.32659/tsj.v1i2.9>
- Hadi, W. (2014). Peranan Front Desk Agent Dalam Membentuk Citra Positif Di Dunia Perhotelan. *Jurnal Khasanah Ilmu*, V(2), 1–12. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/497>
- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*, 1(2), 232–243. <https://doi.org/10.30871/jaba.v1i2.619>
- Krestanto, H. (2019). Strategi Dan Usaha Reservasi Untuk Meningkatkan Tingkat Hunian Di Grand Orchid Hotel Yogyakarta. *Jurnal Media Wisata*, 17(1), 1–8.
- Pradiatiningtyas, D. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Melakukan Reservasi Hotel Dan Wisata Berbasis Online Di Yogyakarta. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Masyarakat Melakukan Reservasi Hotel Dan Wisata Berbasis Online Di Yogyakarta, 6(2), 43–52. Retrieved from <http://ijns.org/journal/index.php/ijns/article/view/1457/1436>
- Simarmata, H. M. P., Saragih, D. Y., & Panjaitan, N. J. (2017). Peningkatan Kualitas Layanan Untuk Kepuasan No Tahun Jumlah Tamu Menginap. *Jurnal EK & BI*, 43–51.
- Sinangjoyo, N. J. (2013). Green Hotel sebagai Daya Saing Suatu Destinasi. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 5(2), 83–93.
- Toha, M., & Miyanto. (2015). Analisis Dan Perancangan Sistem Reservasi Hotel D ' Griya Serang. *KLIK : Kumpulan Jurnal Ilmu Komputer*, 2(2), 58–61.
- Tourismeconomic. (2012). Wisata , Pariwisata , Wisatawan , Kepariwisata & Unsur-unsur Pariwisata. Retrieved from tourismeconomic.wordpress.com website: <https://tourismeconomic.wordpress.com/2012/10/29/wisata-pariwisata-wisatawan-kepariwisataan-unsur-unsur-pariwisata/>
- Tunjungsari, K. R. (2018). Karakteristik dan Persepsi Wisatawan Mancanegara di Kawasan Sanur dan Canggu, Bali. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(2), 108. <https://doi.org/10.22146/jpt.43178>