

TUGAS DAN TANGGUNGJAWAB TELEPHONE OPERATOR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL AND CONVENTION GRAND ASTON YOGYAKARTA

**SURJO SULISTIJO ¹
NENENG TRI WIJAYANTI ²**

¹Program Hospitality of Mandala Bhakti Tourism Academy Surakarta

²Program Hospitality of Mandala Bhakti Tourism Academy Surakarta

Email: suryosulistiyo@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab *telephone operator* terhadap kepuasan tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta serta Untuk mengetahui kepuasan tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode triangulasi sumber dan metode triangulasi teori, karena penulis mendapat sumber data dari dua orang staff *Telephone Operator* dan *Front Office Manager* kemudian dari sumber data tersebut peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan kemudian mencari kesamaan dari dua nara sumber tersebut. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Model analisis interaktif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dalam penelitian ini yakni terjadinya sebuah proses yang menitik beratkan pada komponen-komponen yang ada.

Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Seorang *telephone operator* harus mengetahui serta memahami tugas dan tanggung jawabnya, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan *standart operating procedure* yang ada di hotel Seorang *telepone operator* harus dapat mengerti tata cara bertelepon yang baik seperti harus dapat menyampaikan informasi kepada tamu dengan intonasi yang baik, jelas dan tepat. jika seorang telepone operator melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik akan menmbulkan kepuasan dari tamu terbukti dari respon tamu saat petugas *telephone operator* melakukan *courtesy* setiap harinya.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Prosedur Telephone Operator sudah sesuai dengan SOP (Standar Prosedur Perusahaan) di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta dan Telephone Operator melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar.

keywords: Tugas & Tanggung jawab, Telephone Operator, Kepuasan Tamu

DUTIES AND RESPONSIBILITIES OF TELEPHONE OPERATORS ON GUEST SATISFACTION IN HOTEL AND CONVENTION GRAND ASTON JOGYAKARTA

This study aims to determine the duties and responsibilities of operator telephone to guest satisfaction at the Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta and to find out the guest satisfaction at the Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta.

The method used in this study is the source triangulation method and the theory of triangulation method, because the author received data from two Telephone Operator and Front Office Manager staff and from the data source the researcher draw conclusions and then look for similarities from the two resource persons. The analytical method in this study uses an interactive analysis model. The interactive analysis model consists of three activities that occur simultaneously, namely data reduction, data presentation and conclusion or verification. Data analysis in this study is the occurrence of a process that focuses on the components that exist.

The results of this study are that a telephone operator must know and understand the duties and responsibilities, so that services provided to guests are in accordance with standard operating procedures in hotels. A telephone operator must be able to understand good telephone procedures such as having to convey information to guests with good, clear and precise intonation. If a telephone operator performs his duties and responsibilities properly it will result in guest satisfaction as evidenced by the response of the guest when the operator's telephone conducts a courtesy every day.

The conclusion of this study is that Telephone Operator Procedure is in accordance with the SOP (Standard Corporate Procedure) at the Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta and Telephone Operators have performed their duties and responsibilities correctly.

keywords: Duties & Responsibilities, Telephone Operators, Guest Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata adalah sektor industri yang menawarkan berbagai macam fasilitas seperti budaya daerah setempat, adat istiadat, keanekaragaman suku bangsa dan kekayaan alam yang dimiliki oleh Indonesia. Hal ini yang membuat Pemerintah maupun swasta mengadakan penambahan sarana prasarana pariwisata seperti transportasi, penginapan, dan kuliner. Salah satu bentuk akomodasi untuk penginapan adalah hotel.

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang disediakan bagi umum dan dikelola secara komersial. Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta adalah salah satu hotel bintang lima di provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Letak strategis sebuah hotel mempengaruhi banyak tidaknya tingkat hunian kamarnya. Selain letak yang strategis, kualitas pelayanan hotel juga menjadi kunci keberhasilan sebuah hotel. Kepuasan tamu dapat didasarkan pada kualitas pelayanan karyawan hotel.

Hotel terdiri dari beberapa departemen yaitu departemen *Front Office*, departemen *Housekeeping*, departemen *Food and Beverage Service*, departemen *Food and Beverage Product*, departemen *Marketing*, departemen *Accounting*, departemen *Engineering*, *Security* dan departemen *Human Resources*, di mana antara satu departemen dengan departemen yang lain saling mendukung, sehingga dapat berjalan bersama untuk mewujudkan sebuah hotel yang mempunyai kelas dan diperhitungkan orang. Salah satu departemen yang berperan dalam mewujudkan hotel yang berkelas adalah departemen *Front Office* (Kantor Depan).

Departemen *Front Office* adalah departemen yang menangani tamu yang akan menggunakan kamar, mulai dari reservasi, penyambutan (*receptionist*),

tamu datang (*check-in*) sampai tamu meninggalkan hotel atau (*check-out*). *Front office* bagi hotel dikenal sebagai *The first impression of the guest*, artinya bagian inilah yang pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang datang di hotel akan *dating* terlebih dahulu di bagian *Front Office* (*Receptionist*). Tamu pada waktu *check-out* pun harus berhubungan dengan staff *Front Office*, jadi sudah sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian *Front Office*. Staff *Front Office* selain berfungsi sebagai tempat atau sumber informasi dan komunikasi dan untuk menyambut kedatangan tamu, harus mampu menguasai *product knowlage* hotel juga informasi eksternal hotel seperti tempat wisata terdekat, kuliner dan cinderamata. Departemen *Front Office* sendiri terbentuk dari beberapa bagian dan salah satunya *Telephone Operator* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan jasa telepon, baik yang berada di dalam maupun yang di luar hotel. Selain jasa pelayanan telepon, *Telephone Operator* juga mempunyai tugas untuk melakukan promosi dan memberikan informasi untuk membantu bagian *marketing*, yaitu memperkenalkan, menginformasikan, menawarkan, mempengaruhi tamu untuk memakai atau menggunakan fasilitas-fasilitas yang ada di hotel dan memperhatikan *customer need and want*, serta memberikan pelayanan yang cepat tepat dan ramah, sehingga tamu merasa puas selama menginap di hotel.

Pentingnya kedudukan *Telephone Operator* bisa dilihat dalam ungkapan yang menyatakan bahwa mereka adalah ujung tombak perusahaan. Dikatakan demikian karena para petugas di bagian ini memegang tugas dan tanggung jawab sebagai penyambung lidah antara perusahaan dengan pihak luar atau sebaliknya pihak luar dengan perusahaan. Sebagai ujung tombak, seorang bagian *Telephone Operator* sangat penting bagi sebuah hotel karena bagian ini adalah bagian yang langsung berhadapan

langsung dengan tamu melalui visual. Seorang *Telephone Operator* harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan *image* hotel di mata tamu. Petugas *Telephone Operator* harus mampu dan memahami seluk beluk telepon, baik lokal antar kota maupun antar negara, semua itu akan terwujud apabila seorang *Telephone Operator* melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: (a) Apa tugas dan tanggung jawab seorang *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta?; (b) Bagaimana cara memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta?

Tujuan penelitian ini adalah: (a) Untuk mengetahui tugas dan tanggungjawab *telephone operator* terhadap kepuasan tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. (b). Untuk mengetahui kepuasan tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta.

Menurut Agus Sambodo & Bagyono, (2005: 22) Hotel dapat dibedakan berdasarkan lokasi hotel tersebut, antara lain: *Beach hotel (Resort)* adalah hotel yang berlokasi di kawasan pantai, hotel ini umumnya mengandalkan pemandangan kamar sebagai keunggulan kamar; *City hotel* adalah hotel yang terletak di jantung kota atau di tengah kota, jenis hotel ini lebih fleksibel, tamu yang berkunjung beraneka ragam; *Surbuban hotel* adalah hotel yang terletak di pinggiran kota, hotel tipe ini dapat menarik tamu-tamu jarak jauh untuk singgah. *Airport hotel* adalah hotel yang berlokasi bandar udara, segmentasi pasar hotel ini adalah tamu-tamu yang transit untuk selanjutnya meneruskan perjalanan dengan pesawat udara; *Highway hotel* adalah hotel yang berlokasi di tepi jalan raya ataupun di jalan hambatan; *Downtown hotel* adalah hotel yang berlokasi di luar

kota; *Resort hotel* adalah hotel yang terletak di kawasan wisata, baik di pegunungan maupun pantai.

Front office berasal dari bahasa Inggris “*Front*” yang artinya depan, dan “*Office*” berarti kantor. Jadi *Front Office* adalah kantor depan. Dalam konteks pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah departemen di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel. Dengan lokasi dibagian depan maka *front office* termasuk departemen yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu. (Bagyono, 2006: 21). Untuk menyebut *Front Office*, sebagian hotel menggunakan istilah yang lain *guest service area* (area pelayan tamu). Oleh karena itu kepala departemennya disebut *Guest Service Manager*. Sedangkan petugasnya disebut *guest service agent*. Sedangkan kata *front liner* adalah sebutan petugas kantor depan yang langsung berhubungan dengan tamu (*direct guest contact*) seperti *reception, cashier, guest relation officer, doorman dan bellboy*. (Bagyono, 2006: 21). Seperti yang dikatakan oleh Vallen (1985: 24), dalam bukunya *Check in- Check out, principles of Effective Front Management*, bahwa *Front Office* adalah: *It is indeed the heart and the hub and the nerve center of guest activity* (sesungguhnya *Front Office* adalah jantung, dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu). (Endar Sugiarto, 2004: 2).

Menurut Agus Sambodo dan Bagyono (2006: 35) *Telephone Operator* adalah petugas pada departemen kantor depan yang bertanggungjawab atas penanganan sambungan telepon baik yang masuk maupun yang keluar hotel. Bagian *telephone operator* merupakan bagian penting di hotel. Pelayanan fasilitas sambungan telepon ini semua hotel menyediakan, baik untuk keperluan lokal, interlokal maupun ke luar negeri, selama 24 jam seharinya. Pentingnya kedudukan operator telepon bisa dilihat dalam

ungkapan yang menyatakan bahwa mereka adalah ujung tombak perusahaan. Dikatakan demikian karena para petugas di bagian ini memegang peran sebagai penyambung lidah antara perusahaan dengan pihak luar. Pihak luar bisa bermacam-macam, seperti calon tamu yang akan menginap, pihak perusahaan, travel agent, perusahaan dan lain sebagainya. Atau pihak mereka yang menghubungi hotel untuk kepentingan bisnis mereka sendiri, memerlukan informasi tentang hotel, dari semua itu intinya bahwa mereka menghubungi hotel sebagai *klien* yang akan memberikan pemasukan bagi hotel. Sebagai ujung tombak, seorang petugas di bagian telepon harus mampu memberikan citra yang baik bagi hotel. Seseorang operator telepon yang baik harus dapat mengembangkan kepribadiannya didalam bertelepon. Perlu diingat, anda memang tidak terlihat secara langsung oleh tamu, tetapi suara dan cara anda bertabat dalam percakapan mencerminkan sikap keprofesionalan dalam bekerja (Endar Sugiarto, 2004: 75).

Menurut Sugiarto, Endar (2004: 43) menguraikan tentang Tugas dan tanggung jawab *Telephone Operator* yaitu (a) Bertanggung jawab terhadap semua telepon yang masuk maupun keluar. Kalau terpaksa harus melakukan penundaan layanan, maka harus sesingkat mungkin. (b) Membantu sistem operasional komunikasi hotel agar berjalan lancar. (c) Menerima pesan-pesan telepon dari tamu untuk ditindaklanjuti hingga tuntas. (d) Mengerjakan *wake-up call* (membangunkan tamu dari tidurnya) sesuai dengan permintaan tamu. (e) Melakukan panggilan (*paging*) tamu melalui petugas suara. (f) Diharuskan hafal akan nomor-nomor telepon penting, khususnya untuk keadaan darurat kebakaran, yakni nomor telepon dinas pemadam kebakaran. (g) Harus mengetahui dengan pasti nomor (*extention*) para pejabat hotel atau *head department*, informasi tentang fasilitas

hotel, pesta atau rapat hari itu (*events & function*) serta jenis-jenis pelayanan lain yang diberikan oleh hotel. (h) Memonitor musik dan program vidio sesuai dengan jadwal. (i) Mengetahui pengetahuan yang luas tentang sistem telepon dan dapat bekerja dengan seluruh peralatan yang ada di operator telepon. (j) Menjaga agar ruang operator selalu bersih dan rapi. (k) Menggunakan “suara hotel” (*voice by the hotel*) untuk membuka percakapan dengan tamu.

Menurut Endar Sugiarto (2004: 78) Tata Cara Menelepon Yang Baik yaitu (a) Teknik Menelepon (b) *Identity Yourself* (perkenalkan diri anda) (c) *Personal Service* (Layanan Pribadi). (d) *Listen Carefully*, (e) *Take a note*, (f) *Giving Magic Word* seperti: *Please, sorry, I beg your pardon, with a pleasure, Thank you.*

Pengertian Kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya. Kata kepuasan (*satisfactions*) berasal dari bahasa latin “*statis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat) kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan suatu natau membuat sesuatu memadai. Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkat dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan terjadinya pembelian ulang atau kesetiaan yang berlanjut. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta, Jalan Urip Sumoharjo Nomer 37, Yogyakarta, Indonesia. Dilakukan selama 6 bulan terhitung dari tanggal 2 Maret 2015 sampai 2 September 2015.

Jenis penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Data primer penelitian dalam penelitian ini adalah hasil observasi dan wawancara dengan narasumber dari Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Data sekunder dalam penelitian ini adalah buku-buku, refrensi, brosur, dan catatan-catatan yang diberikan dengan subyek penelitian. Pengumpulan data Dalam penelitian ini di lakukan melalui Metode Pengamatan (*Observasi*), Metode Wawancara (*Interview*), Metode Dokumentasi. Metodologi yang di gunakan dalam penelitian ini menggunakan metode triangulasi sumber dan metode triangulasi teori, karena penulis mendapat sumber data dari dua orang staff *Telephone Operator* dan *Front Office Manager* kemudian dari sumber data tersebut peneliti menarik kesimpulan-kesimpulan kemudian mencari kesamaan dari dua nara sumber tersebut. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif. Model analisis interaktif terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Analisis data dalam penelitian ini yakni terjadinya sebuah proses yang menitik beratkan pada komponen-komponen yang ada. Sehingga di dapat sebuah temuan yang dapat dimaknai sebagai tujuan dari penelitian yaitu Tugas dan Tanggung Jawab *Telephone Operator* terhadap kepuasan Tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta.

HASIL PEMBAHASAN

Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta

Seorang *telephone operator* harus mengetahui serta memahami tugas dan tanggung jawabnya, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan *standart operating procedure* yang ada di hotel. Berikut ini adalah hasil wawancara mengenai tugas dan tanggung jawab *telephone operator* di Hotel and

Convention Grand Aston Yogyakarta: (a) Menurut Ibu Charisma selaku petugas *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Bahwa Tugas dan Tanggung Jawab *Telephone Operator* dalam sebuah hotel itu cukup besar, karena telepon operator merupakan garda depan dr sebuah hotel. Seorang telepon operator harus mengetahui semua *product knowledge* di hotel, baik mengenai promo-promonya, fasilitas hotel, harga kamar, tipe kamar secara detail dan lain-lain, kita harus paham semua itu, bahkan tidak hanya mengenai hotel, tapi juga semua informasi baik tempat wisata atau tempat-tempat penting lainnya kita harus paham betul, karena tugas dari telephone operator tidak hanya sekedar menyambung telepon ke *extension* yang dituju saja, tapi telepon operator juga menjadi pusat informasi dalam sebuah hotel. (b) Menurut Ibu Ninik selaku Guest Service Manager Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta, Bahwa Tugas dan Tanggung jawab seorang telephone operator adalah melayani segala permintaan penyambungan telepon, seperti telepon lokal, inter lokal, dan internasional, melayani wake up call, menyampaikan pesan tamu, bahkan memberikan informasi-informasi ke pada tamu. Seorang telepon operator harus melakukan dan melayani permintaan tamu harus dilakukan dengan cekatan dan dengan nada yang sopan, ramah, serta hormat. Seorang telephone operator harus mengerti seluruh produk, fasilitas, dan informasi tentang hotel juga informasi pariwisata di wilayah hotel. Seorang telephone operator tidak hanya bertanggung jawab terhadap kepuasan tamu tapi juga bertanggung jawab terhadap atasan. Salah satu devisi atau section di Departement Front Office yang memegang peran penting untuk kepuasan tamu ini harus mampu melaksanakan tata cara bertelepon yang baik dan benar, karena telephone operator ini adalah salah satu penyambung lidah

dari perusahaan atau instansi lain dengan hotel atau pihak hotel dengan perusahaan lain.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seorang petugas *Telephone Operator* harus memahami tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tugas dan tanggung jawab seorang petugas *Telephone Operator* yakni mampu memahami dan mengerti semua produk-produk, fasilitas, informasi lain seperti tempat wisata daerah tersebut dan tata cara bertelepon yang baik dan benar. Tugas dan tanggung jawab ini dilakukan agar tamu atau pelanggan hotel merasa puas dengan pelayanan dari seorang petugas *Telephone Operator*.

Cara Memberikan Kepuasan Kepada Tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta

(a) Menurut Ibu Charisma selaku petugas *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Cara memberikan pelayanan yang memuaskan adalah jika ada tamu yang bertanya atau meminta informasi kepada kita, haruslah memberikan informasi secara jelas, detail, cepat dan pasti, jika kita merasa kurang yakin atau tidak begitu mengetahui sebaiknya kita cari tau lebih dulu, kemudian informasikan kepada tamu, selain itu walaupun hanya via telepon tetapi kita harus terlihat *friendly* (ramah), semua itu dinilai dari *smiling voice* dari *telephone operator*. dengan begitu tamu akan merasa puas menerima informasi atau bantuan dari kita seorang *telephone operator*. (b) Menurut Ibu Ninik selaku Guest Service Manager di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Kepuasan tamu dapat terwujud jika kita sebagai *telephone operator* melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Kepuasan tamu dapat terpenuhi jika kita memberikan perhatian-perhatian kepada tamu seperti memahami apa keinginan tamu, memberikan bantuan-bantuan dengan tulus. Tamu akan mendapatkan perasaan nyaman apabila kita memberikan

informasi dan pelayanan dengan tepat dan cepat, mampu memberikan pelayanan yang handal. Selain itu semua seorang *telephone operator* harus mampu memfasilitasi tamu seperti permintaan *wake up call*, permintaan sambungan telepon, dan lain-lain. Seorang *telephone operator* saat memberikan informasi harus dengan jelas dan intonasi yang baik. Pengetahuan dan kemampuan seorang *telephone operator* menumbuhkan rasa kepercayaan tamu terhadap hotel dimana akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Seorang *telephone operator* saat memberikan informasi harus dengan jelas dan intonasi yang baik.

Dari wawancara yang telah dilakukan dari kedua sumber dapat disimpulkan bahwa cara memberikan kepuasan tamu dari seorang *telephone operator* adalah melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Intonasi yang jelas dan kemampuan dan pengetahuan yang baik harus dimiliki seorang *telephone operator* agar tamu merasa puas.

1. Tugas dan Tanggung Jawab Telephone Operator di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta

Seorang *telephone operator* harus mengetahui serta dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, agar tamu mendapatkan kepuasan di hotel. Berikut ini adalah informasi yang berhasil dikumpulkan di lapangan sesuai dengan tujuan penelitian dan selanjutnya akan dikaitkan dengan teori yang ada mengenai tugas dan tanggung jawab *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta.

- a. Menurut Ibu Charisma selaku petugas *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Bahwa Tugas dan Tanggung Jawab *Telephone Operator* dalam sebuah hotel itu cukup besar, karena telepon operator merupakan garda depan di sebuah hotel. Seorang telepon operator harus mengetahui semua *product knowledge* di hotel, baik mengenai promo-promonya,

fasilitas hotel, harga kamar, tipe kamar secara detail dan lain-lain, kita harus paham semua itu, bahkan tidak hanya mengenai hotel, tapi juga semua informasi baik tempat wisata atau tempat-tempat penting lainnya kita harus paham betul, karena tugas dari telephone operator tidak hanya sekedar menyambung telepon ke *extension* yang dituju saja, tapi telephone operator juga menjadi pusat informasi dalam sebuah hotel.

- b. Menurut Ibu Ninik selaku Guest Service Manager Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta, Bahwa Tugas dan Tanggung jawab seorang telephone operator adalah melayani segala permintaan penyambungan telepon, seperti telepon lokal, inter lokal, dan internasional, melayani wake up call, menyampaikan pesan tamu, bahkan memberikan informasi-informasi ke pada tamu. Seorang telepon operator harus melakukan dan melayani permintaan tamu harus dilakukan dengan cekatan dan dengan nada yang sopan, ramah, serta hormat. Seorang telephone operator harus mengerti seluruh produk, fasilitas, dan informasi tentang hotel juga informasi pariwisata di wilayah hotel. Seorang telephone operator tidak hanya bertanggung jawab terhadap kepuasan tamu tapi juga bertanggung jawab terhadap atasan. Salah satu devisi atau section di Departement Front Office yang memegang peran penting untuk kepuasan tamu ini harus mampu melaksanakan tata cara bertelepon yang baik dan benar, karena telephone operator ini adalah salah satu penyambung lidah dari perusahaan atau instansi lain dengan hotel atau pihak hotel dengan perusahaan lain.
- c. Menurut Agnes Deka Isnaeni seorang mahasiswi dari Program Pendidikan dan Pelatihan Atlantis Royal Cruise Yogyakarta yang menjadi *trinee* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta, bahwa tugas dan tanggung jawab *telephone operator* adalah salah satu seksi yang ada di Front Office yang bertanggung

jawab atas telepon masuk dan telepon keluar di hotel, selain itu juga bertanggung jawab atas permintaan lain seperti *wake up call*, dan lain-lain.

Dari beberapa tugas dan tanggung jawab di atas nara sumber memberikan salah satu contoh tugas dan tanggung jawab seorang *telephon eoperator* sebagai berikut: 1) Morning Shift (a) Mengambil kunci office operator di security office (b) Menyalakan lampu (c) Menyalakan Background sound (d) Forward back telephone dari receptionist ke operator (e) Menyalakan computer (f) Menyalakan Tv sekaligus mengecek cahnel di tv kabel (g) Menyalakan HT (h) Mengecek wake up call: 2) *Afternoon Shift* (a) Melakukan *courtesy call* ke kamar yang besok akan *check out* (b) Membuat laporan *courtesy call daily* (c) Memprogram *wakeup call* (d) Mengecek kembali Tv mematikan computer (e) Mematikan tv (f) Mematikan HT (g) *Forward* telepon ke *Recepstionist/GSA* (h) Mematikan *background music* (i) Mematikan lampu.

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa seorang *telephone operator* harus mampu dan melaksanakan tugas setiap *shift*. Seorang *telepone operator* harus dapat mengerti tata cara bertelepon yang baik seperti harus dapat menyampaikan informasi kepada tamu dengan intonasi yang baik, jelas dan tepat. *Telephone operator* harus mampu menguasai atau paham dengan baik setiap produk yang hotel miliki seperti promo-promo yang ada di hotel, harga kamar, bahkan menu yang ditawarkan dari hotel, mampu menjelaskan fasilitas yang hotel miliki fasilitas umum maupun fasilitas kamar, bahkan operator harus mengetahui pariwisata di wilayah tersebut antarlain tempat wisata, tempat pembelian oleh-oleh dan lain sebagainya.

Setelah dilakukan pembahasan Tugas dan Tanggung Jawab *Telepone Operator* menurut Sugiarto, Endar (2004: 43) dengan tugas dan tanggung jawab *telephone operator* di Hotel and

Convention Grand Aston Yogyakarta ada sedikit perbedaan yaitu: Mengenai Tugas dan tanggung jawab untuk menjaga kebersihan *office operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta adalah tugas dan tanggung jawab dari *Public Area* dari departemen *House Keeping*. Perbedaan ini tidak mempengaruhi seorang *telephone operator* Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta dalam melakukan tugas dan tanggung jawabnya, karena semua berjalan dengan baik dan lancar, sehingga tidak mempengaruhi tamu merasa puas atau tidak.

2. Cara Memberikan Kepuasan Kepada Tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta

- a. Menurut Ibu Charisma selaku petugas *telephone operator* di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Cara memberikan pelayanan yang memuaskan adalah jika ada tamu yang bertanya atau meminta informasi kepada kita, haruslah memberikan informasi secara jelas, detail, cepat dan pasti, jika kita merasa kurang yakin atau tidak begitu mengetahui sebaiknya kita cari tau lebih dulu, kemudian informasikan kepada tamu, selain itu walaupun hanya via telepon tetapi kita harus terlihat *friendly* (ramah), semua itu dinilai dari *smiling voice* dari *telephone operator*. dengan begitu tamu akan merasa puas menerima informasi atau bantuan dari kita seorang *telephone operator*.
- b. Menurut Ibu Ninik selaku Guest Service Manager di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. Kepuasan tamu dapat terwujud jika kita sebagai *telephone operator* melakukan tugas dan tanggung jawab dengan baik. Kepuasan tamu dapat terpenuhi jika kita memberikan perhatian-perhatian kepada tamu seperti memahami apa keinginan tamu, memberikan bantuan-bantuan dengan tulus. Tamu akan mendapatkan perasaan nyaman apabila kita memberikan informasi dan pelayanan dengan tepat dan cepat, mampu

memberikan pelayanan yang handal. Selain itu semua seorang *telephone operator* harus mampu memfasilitasi tamu seperti permintaan *wake up call*, permintaan sambungan telepon, dan lain-lain. Seorang *telephone operator* saat memberikan informasi harus dengan jelas dan intonasi yang baik. Pengetahuan dan kemampuan seorang *telephone operator* menumbuhkan rasa kepercayaan tamu terhadap hotel dimana akan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Seorang *telephone operator* saat memberikan informasi harus dengan jelas dan intonasi yang baik.

Setelah dilakukan pembahasan cara memberikan kepuasan kepada tamu di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta dengan teori menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007: 177). yang dikutip dari buku Manajemen Pemasaran mengatakan bahwa Kepuasan Konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan ditemukan persamaan dari teori tersebut dengan hasil wawancara dari narasumber.

Dari hasil wawancara tersebut bahwa jika seorang *telephone operator* melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik akan menimbulkan kepuasan dari tamu terbukti dari respon tamu saat petugas *telephone operator* melakukan *courtesy* setiap harinya, contoh hasil pertanyaan dari *telephone operator* kepada salah satu tamu:

- 1) Tamu atas nama Bapak Mugi Widhi Yoganingsih yang menginap di hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta pelayanan menyatakan bahwa beliau puas dengan pelayanan dan fasilitas yang sudah diberikan karyawan hotel dan merasa nyaman dengan kehangatan pelayanan *telephone operator* ditambah dengan kelengkapan yang lebih dari cukup di dalam kamar.

Setelah dilakukannya pembahasan masih ditemukan petugas *telephone operator* tidak melakukan penulisan *log book* dengan baik.

- 1) Pesan yang diterima tidak lengkap. Petugas masih ditemukan tidak mencatat, seperti:
 - a) Mencatat waktu penerimaan pesan

Pencatatan waktu kapan pesan itu diterima. Hal tersebut penting untuk memastikan bahwa isi pesan dapat dimengerti dengan jelas, terutama untuk pesan yang menyangkut jangka waktu sebagai titik sentral pesan.
 - b) Mencatat nama pemberi pesan

Mencatat nama atau sedikit keterangan dari pemberi pesan ini berfungsi untuk memudahkan penerima pesan jika terdapat ketidakjelasan dari pesan, maka dapat dengan mudah menghubunginya.
 - c) Nomor telepon pemberi pesan

Nomor telepon pemberi pesan ini fungsinya sama dengan mencatat nama pemberi pesan, tetapi hal ini lebih sangat mempermudah penerima pesan untuk menghubungi pemberi pesan secara cepat. Penerima pesan dapat langsung menghubungi balik apabila terjadi ketidakpahaman atas pesan yang diterima.

3. Faktor Penyebab terjadinya kesalahan seorang *Telephone Operator*

Beberapa faktor yang menyebabkan kesalahan dalam penerimaan dan penulisan pada *log book*, antara lain sebagai berikut:

- a. Kurang cakap

Kurang cakap dalam mendengarkan pesan ini mempengaruhi petugas operator dalam penulisan pesan yang akan disampaikan kepada orang yang diberi pesan.
- b. Sikap dari penerima pesan

Sikap *telephone operator* yang kurang menghargai orang lain ini yang menyebabkan adanya kesalahan saat penulisan pada *log book*, kerane tidak memperhatikan pesan yang disampaikan.

Halini yang akan menyebabkan akan terjadi, antara lain: kesalahan dalam penyampaian pesan yang akan membuat kebingungan dari pihak yang menerima pesan, penangan dari pesan menjadi lama. Penanganan yang menjadi lama ini akan mengakibatkan protes dari tamu jika pesan yang diterima berhubungan dengan kepentingan tamu, sehingga tamu merasa bahwa pelayanan hotel kurang baik. Ini semua akan berdampak kepada loyalitas (kesetiaan) pelanggan dengan hotel berkurang sehingga tamu tidak merasakan kepuasan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis, maka dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: (1) Prosedur Telephone Operator sudah sesuai dengan SOP (Standar Prosedur Perusahaan) di Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta. (2) Telephone Operator melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar.

Saran

Saran dari Peneliti yang dapat disampaikan pada manajemen Hotel and Convention Grand Aston Yogyakarta sebagai berikut: (1) Sebagai seorang telephone operator untuk meningkatkan ketelitian dan lebih intensif lagi dalam komunikasi dengan rekan kerja pada saat bekerja. (2) Perlu adanya pengecekan pada penulisan *Log Book* dalam satu shift saat briefing oleh atasan yang kemudian ditandatangani, agar telepon yang masuk dapat diatasi dengan baik oleh atasan maupun rekan kerja selanjutnya. Untuk mempermudah dan mengurangi terjadinya kesalahan dan adanya hal yang terlupakan saat menerima pesan dibutuhkan adanya formulir pesan, yang isinya: a) Dari siapa pesan disampaikan b) Untuk siapa pesan tersebut c) Isi dari pesan d) Tanggal berapa pesan disampaikan e) Waktu pesan disampaikan f) Nama dan nomor handphone orang yang meninggalkan pesan g) Petugas yang menerima pesan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Sambodo & Bagyono.
2005: Dasar-Dasar Kantor
Depan Hotel, Yogyakarta:
Andi

Bagyono. 2006: Hotel Front
Office, Bandung: Alfabeta

Sugiarto, Endar. 2004.
Operasional Kantor Depan
Hotel. Jakarta : PT.
Gramedia Pustaka Utama

Sugiarto, Endar. 2004.
Operasional Kantor Depan
Hotel. Jakarta : PT.
Gramedia Pustaka Utama