

## Implementasi Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di Sheraton Hotel Bandung

Windy Stevani Siahaan<sup>1</sup>, Dendi Gusnadi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Perhotelan, Telkom University Bandung, Indonesia

windystefanieeee@gmail.com<sup>1</sup>, dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*This research aims to analyze the implementation of standard operational procedures and analyze the obstacles or challenges of telephone operators at the Sheraton Bandung Hotel & Towers. This study uses a qualitative method. By collecting data through observation, interviews, document analysis and field notes, with a focus on the interactions and functions of telephone operators in hotels. Data analysis uses narrative analysis to produce in-depth descriptions of telephone operators' experiences and interaction patterns. The data reduction process simplifies and filters information to find the most relevant and significant findings. Interpretation of findings is carried out by connecting them with relevant theory or literature, and the results of the analysis are explained in detail in the research report. The results of this research indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for telephone operators at the Sheraton Bandung has been carried out successfully, which has had a positive impact on service performance and customer satisfaction. However, despite this, several areas were identified that needed to be improved to achieve a better level of consistency. The challenges and obstacles faced, both technical and non-technical, need to be resolved in order to increase overall service effectiveness.*

**Keywords:** Standard Operating Procedures, Telephone Operators, Hotels

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi standar operasional prosedur dan menganalisis hambatan atau tantangan telepon operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dengan pengumpulan data secara observasi, wawancara, analisis dokumen, dan catatan lapangan, dengan fokus pada interaksi dan fungsi operator telepon di hotel. Analisis data memakai analisis naratif untuk menghasilkan deskripsi mendalam tentang pengalaman dan pola interaksi operator telepon. Proses reduksi data menyederhanakan dan menyaring informasi untuk menemukan temuan yang paling relevan dan signifikan. Interpretasi temuan dilakukan dengan menghubungkannya dengan teori atau literatur yang relevan, dan hasil analisis dijelaskan secara rinci dalam laporan penelitian. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) untuk operator telepon di Sheraton Bandung telah dilakukan dengan berhasil, yang berdampak positif terhadap kinerja layanan dan kepuasan pelanggan. Namun, meskipun demikian, teridentifikasi beberapa area yang perlu ditingkatkan guna mencapai tingkat konsistensi yang lebih baik. Tantangan dan hambatan yang dihadapi, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis, perlu diselesaikan agar dapat meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

**Kata kunci:** Standar Operasional Prosedur, Telepon Operator, Hotel

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan di Indonesia saat ini mengalami perkembangan yang sangat pesat khususnya di bagian sektor pariwisata dan ekonomi, dengan peran vital dalam memenuhi kebutuhan akomodasi. Diperkuat oleh pertumbuhan pariwisata global dan kemajuan teknologi, industri ini terus beradaptasi untuk tetap inovatif dan kompetitif dalam memenuhi tuntutan konsumen yang beragam, sehingga Industri perhotelan di Indonesia dapat menarik jutaan wisatawan domestik maupun internasional di setiap tahunnya.

Hotel menurut Teori Bagyono (2012), adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, tersedia bagi setiap orang yang membutuhkan atau menginginkan penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya. Sedangkan Menurut Teori Agusnawar (2004), Hotel sebagai salah satu bentuk usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepada para tamu hotel baik secara fisik, psikologi maupun keamanan selama tamu menggunakan fasilitas atau menikmati pelayanan di hotel. Berdasarkan penuturan tersebut, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa hotel merupakan bisnis akomodasi yang dijalankan secara komersial dengan pelayanan jasa yang ditawarkan. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap sementara, tetapi juga sebagai pusat layanan yang menyediakan berbagai fasilitas dan kenyamanan bagi tamu, mulai dari layanan makanan dan minuman, hingga fasilitas pertemuan dan rekreasi. Hotel berdasarkan klasifikasi bintangnya dibagi menjadi 5. Salah satu hotel bintang 5 yang terkenal di kawasan Kota Bandung adalah Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Sheraton Bandung Hotel & Towers merupakan sebuah hotel mewah yang terletak di kota Bandung, Jawa Barat, Indonesia. Dibangun di atas lahan seluas 5 hektar, dengan keindahan arsitektur dan desain interior yang menggabungkan sentuhan modern dan tradisional. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan unggulan, termasuk kamar-kamar yang luas dan elegan, restoran dengan pilihan kuliner yang beragam, kolam renang yang indah, pusat kebugaran, serta fasilitas pertemuan dan acara yang lengkap. Hotel ini memiliki berbagai departemen yang bekerja secara terintegrasi, salah satunya adalah Front Office Department. Komponen utama dalam operasional ini sangat terkait dengan karakteristik dan reputasi hotel, sehingga tidak hanya bertanggung jawab atas proses *check-in* dan *check-out* tamu, tetapi juga menjadi pusat komunikasi antara tamu dengan pelayan hotel.

Departemen Front Office di Sheraton Bandung Hotel and Towers memiliki beberapa *section* yang berperan penting dalam menyediakan layanan kepada tamu. Setiap *section* memiliki tugas dan tanggung jawab yang khusus, mulai dari reservasi dan registrasi, pelayanan *concierge*, pelayanan kasir, pengelolaan kunci kamar, hingga penanganan panggilan telepon untuk memberikan layanan secara efisien dan responsif kepada tamu.

Telepon operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers memainkan peran yang krusial dalam memberikan layanan yang efisien kepada tamu. Telepon

operator tidak hanya menjadi titik kontak pertama untuk tamu yang membutuhkan informasi atau bantuan, tetapi juga bertanggung jawab untuk mengarahkan panggilan dengan tepat ke departemen yang sesuai. Keterampilan interpersonal, Kemampuan *multitasking*, dan Pengetahuan luas mengenai layanan hotel menjadi ketentuan penting untuk dimiliki setiap karyawan operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers.

Telepon operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers didasarkan dengan Standard Operational Procedure (SOP) yang merinci pada ketentuan dan aturan berupa langkah-langkah yang harus dilaksanakan oleh seorang operator. Menurut Laksmi (2008:52), Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang dikerjakannya secara kronologis guna menuntaskan suatu pekerjaan yang berfungsi untuk mendapatkan hasil kerja yang paling efektif dari pekerja dengan biaya serendahnya. Sedangkan Menurut Sailendra (2015), Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah panduan yang bertujuan memastikan pekerjaan dan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Berdasarkan penuturan tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa SOP bertujuan memastikan bahwa operasional organisasi atau perusahaan berjalan lancar sesuai dengan standar yang ditetapkan, dengan mengoptimalkan hasil kerja dan mengurangi risiko kesalahan.

Penerapan SOP Telepon Operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers dimulai dari menyambut tamu dengan sopan, mengidentifikasi kebutuhan tamu dengan cermat, menghubungkan tamu dengan departemen bersangkutan maupun karyawan hotel sesuai permintaan, memastikan bahwa setiap panggilan telepon dari tamu diterima dengan baik, ditangani dengan profesionalisme, dan diarahkan dengan tepat untuk memenuhi kebutuhan mereka.

Selain Penerapan SOP umum yang dilakukan, dalam menjalankan tugas sebagai operator di Sheraton Bandung, diinstruksikan untuk menghindari penggunaan jargon atau bahasa teknis yang mungkin membingungkan tamu. Interaksi yang berlangsung harus terjalin dalam keramahan, profesional, dan mencerminkan standar tinggi pelayanan Hotel Marriott International. Selanjutnya, operator di Sheraton Bandung juga dilatih untuk menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan keamanan data tamu. Operator diinstruksikan untuk tidak memberikan informasi sensitif atau rahasia kepada pihak yang tidak berwenang. Dengan demikian, prosedur yang diterapkan ini, tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan, tetapi juga menjaga rahasia tamu dalam memperkuat reputasi hotel sebagai destinasi yang responsif dan berkualitas tinggi.

Sebagai telepon operator di Sheraton Bandung Hotel & Towers, banyak sekali hambatan maupun tantangan yang perlu dihadapi dalam menjaga efisiensi terhadap kebutuhan dan preferensi tamu. Salah satu tantangan umum yang sering terjadi di telepon operator adalah menghadapi keluhan atau permintaan yang kompleks dari tamu yang menginap. Menangani keluhan atau permintaan ini dengan cepat dan efektif memerlukan kemampuan resolusi konflik yang baik serta kerja sama yang erat dengan departemen atau staf lainnya. Hal ini dapat melibatkan

pemecahan masalah yang rumit dalam memberikan solusi kreatif untuk memenuhi kebutuhan tamu yang mungkin berbeda dari yang biasa. Ditambah dengan keterbatasan sumber daya seperti jumlah karyawan atau infrastruktur teknologi yang terbatas, dapat menambah kompleksitas dalam menangani volume panggilan yang tinggi, terutama pada jam sibuk seperti saat *check-in* atau *check-out*. Tingginya volume panggilan ini dapat menyebabkan waktu tunggu yang panjang bagi tamu dan meningkatkan tekanan pada operator dalam menangani panggilan dengan cepat dan efisien. Selain itu, beragam bahasa dan budaya dari tamu-tamu hotel juga dapat menjadi hambatan, karena operator memerlukan tingkat pengetahuan dan keterampilan bahasa tertentu sehingga dapat berkomunikasi dengan lancar dan memahami kebutuhan preferensi tamu yang beragam. Oleh karena itu, operator telepon di Sheraton Bandung harus mampu mengatasi hambatan-hambatan ini dengan profesionalisme dan kerja sama tim yang kuat untuk memberikan pengalaman komunikasi yang superior kepada tamu.

## TINJAUAN LITERATUR

### *Hospitality Industry*

Menurut teori John R. Walker (2007), Industri perhotelan sebagai kumpulan perusahaan yang menyediakan layanan dan fasilitas yang mendukung kebutuhan dan keinginan pelancong. Industri ini meliputi sektor-sektor seperti akomodasi, makanan dan minuman, rekreasi, dan perjalanan. Sedangkan menurut teori Michael C. Sturman, Jack B. Corgel, dan Rohit Verma (2011), industri perhotelan sebagai sektor ekonomi yang mencakup berbagai layanan yang ditawarkan kepada orang-orang yang jauh dari rumah mereka, termasuk hotel, restoran, dan layanan transportasi. Peneliti menyimpulkan dari kedua teori tersebut bahwa industri perhotelan merupakan sektor ekonomi yang luas dan beragam, yang bertujuan untuk menyediakan layanan yang berkualitas dan memuaskan kepada tamu yang jauh dari rumah mereka, dengan berbagai jenis usaha yang berfokus pada pengalaman dan kepuasan pelanggan.

### **Hotel**

Menurut teori J.R. McCool (1957), Hotel adalah rumah kos yang dimaksudkan untuk penumpang yang tidak dikenal dengan tujuan menyediakan kamar tidur dan layanan makan yang memadai bagi mereka yang membayar harga yang ditetapkan. Sedangkan menurut teori Donald N. Hawkins (2002), Hotel adalah sebuah perusahaan yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, dan berbagai layanan lainnya untuk orang yang bepergian jauh dari rumah. Kedua teori ini menyoroti perbedaan dalam pemahaman tentang fungsi dan peran hotel dalam memenuhi kebutuhan tamu. McCool lebih menekankan pada aspek fisik dan fungsional hotel, sementara Hawkins melihat hotel sebagai sebuah entitas bisnis yang menyediakan berbagai layanan dan pengalaman kepada tamu yang tinggal sementara. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa Definisi Hotel dapat bervariasi tergantung pada perspektif individu atau peneliti yang mengamati, namun secara

umum, hotel adalah tempat yang menyediakan fasilitas untuk menginap sementara dengan berbagai layanan yang ditawarkan untuk memenuhi kebutuhan tamu.

### **Organisasi Hotel**

Menurut teori Kadiman (2006), Organisasi hotel adalah struktur yang kompleks yang terdiri dari berbagai departemen dan unit operasional yang bekerja sama untuk menyediakan layanan kepada tamu. Kadiman mengutipkan bahwa organisasi ini melibatkan manajemen tingkat atas, manajer departemen, staf operasional, dan personel dukungan yang bekerja bersama untuk memastikan operasi hotel berjalan dengan lancar dan efisien. Sedangkan menurut teori Zainal (2015), Organisasi hotel sebagai sistem yang terintegrasi dari berbagai komponen, termasuk manajemen, sumber daya manusia, keuangan, pemasaran, dan layanan tamu. Zainal menegaskan bahwa organisasi hotel bertanggung jawab untuk memastikan semua aspek operasional dan manajerial berjalan sesuai dengan standar yang ditetapkan untuk mencapai tujuan bisnis dan kepuasan tamu. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa organisasi merupakan sebuah struktur kompleks yang melibatkan berbagai komponen dan entitas yang bekerja bersama untuk mencapai tujuan bisnis dan memberikan layanan berkualitas kepada tamu.

### **Standar Operasional Prosedur Dalam Industri Perhotelan**

Menurut teori David et al. (2017), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah panduan tertulis yang berisi langkah-langkah rinci untuk melaksanakan tugas tertentu, yang dirancang untuk membantu organisasi mencapai konsistensi dan kualitas dalam operasional sehari-hari. Davis menekankan SOP penting untuk menjaga konsistensi dan kualitas pelayanan, khususnya dalam industri perhotelan yang sangat bergantung pada standar tinggi untuk kepuasan tamu. Sedangkan Menurut teori Martin (2016), SOP adalah dokumen yang menyediakan serangkaian instruksi untuk membantu pekerja menjalankan pekerjaan mereka secara konsisten dan sesuai dengan standar yang diinginkan. Martin menekankan bahwa SOP membantu dalam menciptakan lingkungan kerja yang efisien dan dapat diandalkan, yang pada gilirannya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa SOP memiliki peran yang krusial dalam memastikan konsistensi, kualitas, dan efisiensi dalam operasional hotel, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan tamu dan reputasi hotel yang baik.

### **Front Office**

Menurut teori Gray dan Liguori (2003), *Front office* adalah departemen yang berfungsi sebagai penghubung utama antara tamu dan layanan hotel lainnya. *Front office* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa kebutuhan tamu terpenuhi dengan cara yang paling efisien dan profesional. Sedangkan Menurut teori James A. Bardi (2003), *Front office department* adalah pusat informasi dan komunikasi di hotel. Departemen ini menangani reservasi, pendaftaran, pengalokasian kamar, pelayanan tamu selama tinggal, hingga proses *check-out*. Bardi menekankan

pentingnya peran *front office* dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir yang baik bagi tamu. Peneliti menyimpulkan bahwa *front office* adalah departemen memiliki peran sentral dalam menyediakan layanan yang bertanggung jawab dan memuaskan atas pengelolaan interaksi dan kebutuhan tamu, serta menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan berkesan.

### **Telepon Operator**

Menurut teori Bagyono (2012), operator telepon adalah petugas yang berperan dalam semua kegiatan atau tindakan darurat (*emergency*). Sedangkan Menurut teori Sujatno (2007: 25) operator telepon bertugas menangani permintaan penyambungan telepon keluar maupun masuk sesuai prosedur kerja. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa operator telepon berperan sebagai kunci utama dalam penyediaan informasi bagi tamu dalam menjaga efisiensi operasional hotel dengan memantau dan mengelola panggilan yang masuk dan keluar.

### **Peran Telepon Operator Dalam Industri Perhotelan**

Menurut teori Brown (2018), Telepon operator memainkan peran krusial dalam memastikan komunikasi yang efektif antara tamu dan staf hotel. Mereka bertanggung jawab untuk menerima dan mengarahkan panggilan, menjawab pertanyaan, dan menangani permintaan atau keluhan tamu dengan cepat dan efisien. Brown menekankan pentingnya telepon operator dalam menjaga arus komunikasi yang lancar di hotel. Sedangkan Menurut teori Anderson (2019), Operator telepon menjadi titik kontak pertama antara tamu dan hotel, sehingga cara mereka menangani panggilan dapat berdampak signifikan pada citra hotel dan tingkat kepuasan tamu. Anderson menunjukkan bahwa kualitas interaksi pertama melalui telepon bisa mempengaruhi persepsi tamu terhadap hotel secara keseluruhan. Peneliti menyimpulkan bahwa peran telepon operator dalam hotel tidak hanya sebagai penghubung komunikasi antara tamu dan hotel, tetapi juga memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk citra hotel dan meningkatkan kepuasan tamu.

### **Pusat Komunikasi**

Menurut teori Shannon & Weaver (1949), proses komunikasi sebagai pengiriman pesan dari pengirim melalui saluran kepada penerima, dengan kemungkinan gangguan atau distorsi selama perjalanan. Operator telepon di hotel menggunakan model ini dalam mengirim dan menerima pesan dari tamu dan departemen hotel. Mereka memastikan pesan yang disampaikan jelas dan tidak terganggu oleh gangguan atau distorsi. Sedangkan menurut teori McPhee & Zaugg (2002), pentingnya komunikasi efektif dalam organisasi untuk mencapai tujuan dan memfasilitasi koordinasi antar individu dan departemen. Operator telepon di hotel bertindak sebagai saluran komunikasi utama antara tamu dan berbagai departemen hotel. Mereka harus mampu mengirim pesan dengan jelas dan akurat serta memastikan informasi disampaikan dengan tepat kepada pihak yang bersangkutan.

Komunikasi sebagai peran operator telepon di hotel memiliki tanggung jawab yang besar dalam menjaga komunikasi yang lancar dan efektif di seluruh organisasi, dengan memastikan pesan-pesan yang disampaikan dari tamu ke berbagai departemen hotel, atau sebaliknya, dapat diterima dengan jelas dan tepat waktu tanpa gangguan atau distorsi. Hal ini memainkan peran krusial dalam mencapai tujuan organisasi dan meningkatkan kepuasan tamu.

### **Kualitas Layanan**

Menurut teori Parasuraman et al., (1985), kualitas layanan berdasarkan lima dimensi: keandalan, tangibilitas, daya tanggap, jaminan, dan empati. Operator telepon di hotel menggunakan SERVQUAL untuk memastikan layanan yang berkualitas kepada tamu. Mereka harus menjadi responsif terhadap kebutuhan tamu, menunjukkan empati, dan memberikan solusi yang andal untuk setiap masalah atau permintaan. Sedangkan menurut teori Kotler (1994), pentingnya layanan berkualitas dalam menciptakan nilai bagi pelanggan dan membedakan produk atau layanan dari pesaing. Operator telepon di hotel berperan dalam memberikan layanan yang berkualitas kepada tamu melalui interaksi telepon. Mereka harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, kemampuan mendengarkan yang aktif, serta kesabaran dan empati dalam menangani kebutuhan dan keluhan tamu untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Peneliti dapat menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh operator telepon di hotel sangat penting dalam menciptakan nilai tambah bagi hotel dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan memperhatikan dimensi kualitas layanan dan prinsip layanan berkualitas, operator telepon dapat berperan secara efektif dalam mencapai tujuan ini.

### **Citra Hotel**

Menurut teori Philip Kotler (2003), Citra sebagai persepsi atau kesan yang terbentuk di benak konsumen tentang suatu merek atau perusahaan. Citra adalah hasil dari informasi dan pengalaman konsumen dengan merek tersebut. Citra hotel adalah kesan keseluruhan yang dibentuk oleh tamu berdasarkan pengalaman mereka selama menginap, layanan yang diterima, fasilitas yang disediakan, serta komunikasi dan promosi yang dilakukan oleh hotel. Citra yang positif dapat meningkatkan loyalitas tamu dan daya tarik hotel. Sedangkan menurut teori Jefkins (1992), citra adalah gambaran mental yang dimiliki publik tentang suatu perusahaan atau produk, yang dipengaruhi oleh komunikasi dan pengalaman langsung atau tidak langsung. Citra hotel menurut Jefkins mencakup persepsi yang dimiliki tamu dan calon tamu tentang hotel, yang dipengaruhi oleh reputasi hotel, interaksi dengan staf, ulasan pelanggan, dan materi promosi. Citra yang baik membantu hotel dalam menarik tamu baru dan mempertahankan tamu yang sudah ada. Peneliti menyimpulkan bahwa citra memiliki peranan yang sangat penting bagi hotel dalam menjaga dan meningkatkan daya tarik serta reputasi mereka di pasar. Dengan memperhatikan pengalaman tamu, interaksi dengan staf, dan strategi komunikasi,

hotel dapat membangun citra yang positif yang akan membantu dalam menarik tamu baru dan mempertahankan tamu yang sudah ada.

### **Tugas Telepon Operator Di Hotel**

Menurut teori Kline dan Sullivan (2019), SOP untuk telepon operator mencakup prosedur yang jelas dan terstruktur dalam menangani panggilan masuk, mengarahkan panggilan ke departemen terkait, dan menangani keluhan serta permintaan tamu. Kline dan Sullivan menegaskan bahwa penerapan SOP ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu dengan memastikan bahwa setiap panggilan ditangani secara profesional. Sedangkan Menurut teori Harrison (2015), SOP untuk telepon operator dirancang untuk memberikan panduan yang sistematis dalam menangani panggilan telepon, termasuk instruksi spesifik tentang cara menjawab telepon, mengarahkan panggilan, dan mencatat pesan. Harrison menggaris bawahi bahwa SOP yang baik dapat membantu operator telepon memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas. Berdasarkan kedua pengertian tersebut, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan SOP untuk Telepon Operator memiliki dampak positif dalam meningkatkan efisiensi operasional hotel dan memberikan layanan yang responsif serta berkualitas kepada tamu.

### **Menerima dan Mengarahkan Panggil Masuk & Keluar**

Menurut teori Schramm (1954) pentingnya umpan balik dalam proses komunikasi untuk memastikan pesan diterima dan dipahami dengan benar. Operator telepon di hotel harus memastikan adanya umpan balik dari penelepon untuk mengkonfirmasi bahwa mereka telah menerima dan memahami informasi yang diberikan. Ini berlaku baik untuk panggilan masuk maupun keluar. Dengan umpan balik yang tepat, operator dapat memastikan komunikasi yang jelas dan mengurangi kemungkinan kesalahpahaman. Sedangkan menurut teori Barnlund (1970) komunikasi interpersonal adalah proses pertukaran pesan verbal dan non-verbal antara dua orang atau lebih. Operator telepon harus menggunakan keterampilan komunikasi interpersonal yang baik saat menerima dan membuat panggilan. Ini termasuk mendengarkan secara aktif, berbicara dengan jelas, dan mengekspresikan empati. Dalam panggilan keluar, penting untuk memperhatikan nada suara dan bahasa tubuh (jika video call) untuk memastikan pesan diterima dengan baik.

a. *Incoming Call*

*Incoming call* atau panggilan masuk adalah panggilan telepon yang diterima oleh operator hotel dari pihak eksternal, seperti tamu, agen perjalanan, atau pihak lain yang ingin berkomunikasi dengan hotel. Panggilan masuk dapat mencakup berbagai jenis permintaan, pertanyaan, atau kebutuhan, dan operator bertugas untuk menanggapi panggilan ini dengan ramah dan efisien.

b. *Outgoing Call*

*Outgoing call* atau panggilan keluar, merujuk pada panggilan telepon yang diinisiasi oleh operator hotel untuk menghubungi pihak eksternal, tamu yang menginap, atau departemen hotel lainnya untuk berbagai keperluan. Panggilan ini merupakan alat yang penting dalam menjaga komunikasi yang efektif antara hotel dan tamu serta memastikan layanan yang optimal.

c. *Internal Call*

Panggilan internal adalah panggilan telepon yang dilakukan di antara staf atau departemen di dalam hotel. Ini merupakan cara komunikasi internal yang penting dalam menjaga koordinasi dan efisiensi operasional hotel. Panggilan internal dapat mencakup berbagai keperluan, seperti koordinasi antar-staf untuk pelayanan kamar tambahan, permintaan bantuan dari departemen lain, atau pemberian informasi tentang tamu yang baru tiba.

d. *Guest Call*

*Guest call* adalah panggilan telepon yang diterima oleh staf hotel dari tamu yang menginap. Panggilan ini dapat berisi berbagai macam permintaan atau pertanyaan dari tamu, seperti pesanan makanan atau minuman ke kamar, pertanyaan tentang fasilitas hotel, informasi tentang tempat-tempat wisata di sekitar, atau keluhan terkait layanan atau fasilitas yang diberikan.

e. *Emergency Call*

*Emergency call* atau panggilan darurat adalah panggilan telepon yang dibuat dalam situasi mendesak atau keadaan darurat di hotel. Panggilan ini bertujuan untuk meminta bantuan atau respons cepat dari pihak yang berwenang untuk menangani situasi tersebut.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik dan deskriptif. Berdasarkan pendekatan fenomenologi, penelitian ini bertujuan untuk memahami pengalaman subjektif individu terkait fenomena tertentu. Lokasi penelitian adalah Sheraton Bandung Hotel & Towers di Bandung. Penelitian ini bersifat deskriptif, mengumpulkan dan menganalisis data untuk menggambarkan karakteristik, perilaku, atau pola tertentu yang terjadi dalam populasi yang diteliti. Pengumpulan data mencakup observasi, wawancara, analisis

dokumen, dan catatan lapangan, dengan fokus pada interaksi dan fungsi operator telepon di hotel.

Dalam pengumpulan data, peneliti mengamati kegiatan sehari-hari operator telepon, menganalisis dokumen seperti SOP dan catatan panggilan, serta mencatat pola-pola interaksi dan waktu sibuk. Data dianalisis secara naratif untuk menghasilkan deskripsi mendalam tentang pengalaman dan pola interaksi operator telepon. Proses reduksi data menyederhanakan dan menyaring informasi untuk menemukan temuan yang paling relevan dan signifikan. Interpretasi temuan dilakukan dengan menghubungkannya dengan teori atau literatur yang relevan, dan hasil analisis dijelaskan secara rinci dalam laporan penelitian.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Sheraton Bandung adalah salah satu hotel bintang lima terkemuka di Bandung yang terletak di kawasan Dago, sebuah area yang terkenal dengan pemandangan alam yang indah dan suasana yang sejuk. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas mewah seperti kolam renang, spa, pusat kebugaran, serta beberapa restoran dan bar yang menyajikan berbagai hidangan internasional dan lokal. Dengan standar pelayanan yang tinggi, Sheraton Bandung berusaha memberikan pengalaman menginap yang tak terlupakan bagi setiap tamunya. Salah satu komponen penting dari pelayanan ini adalah layanan telepon operator, yang menjadi fokus utama penelitian ini.

### Implementasi SOP Telepon Operator di Sheraton Bandung

- a. Dokumentasi Standar Operasional: Sheraton Bandung memiliki SOP yang komprehensif dan terstruktur untuk telepon operator. SOP ini mencakup prosedur penanganan panggilan masuk dan keluar, penanganan keluhan pelanggan, etika komunikasi, dan penggunaan perangkat telepon. Dokumen SOP ini juga memuat pedoman tentang etika profesional, termasuk cara menyapa pelanggan, nada suara yang harus digunakan, dan cara menjaga kerahasiaan informasi pelanggan.
- b. Pelatihan dan Sosialisasi: Semua operator telepon di Sheraton Bandung diwajibkan mengikuti pelatihan intensif sebelum mulai bekerja. Pelatihan mencakup sesi teori dan praktik, dengan simulasi panggilan telepon yang realistis. Ada juga sesi *refreshment training* secara berkala untuk memastikan bahwa operator tetap *up-to-date* dengan standar dan kebijakan terbaru.
- c. Kesesuaian Pelaksanaan: Observasi menunjukkan bahwa mayoritas operator telepon di Sheraton Bandung mematuhi SOP yang telah ditetapkan. Panggilan dijawab dalam tiga dering pertama, dan operator selalu menyapa dengan sopan dan profesional, menggunakan frasa standar yang telah ditentukan. Operator mampu menangani berbagai jenis panggilan, termasuk

reservasi, permintaan informasi, dan keluhan, dengan tingkat ketepatan dan efisiensi yang tinggi.

- d. Konsistensi Pelaksanaan: Meskipun sebagian besar operator mematuhi SOP dengan baik, ada beberapa kasus di mana protokol tidak sepenuhnya diikuti. Misalnya, pada saat jam sibuk, beberapa operator terkadang tidak dapat menjawab panggilan dalam tiga dering pertama atau tidak mengikuti prosedur penanganan keluhan dengan sempurna. Variasi dalam konsistensi ini menunjukkan bahwa meskipun pelatihan telah dilakukan dengan baik, ada kebutuhan untuk pengawasan lebih lanjut dan penilaian rutin terhadap kinerja operator.

### **Hambatan dan Tantangan Telepon Operator**

1. Keterbatasan Peralatan: Peralatan telepon di Sheraton Bandung terkadang mengalami gangguan teknis seperti suara yang terputus-putus atau tidak jelas. Ini menghambat kemampuan mereka untuk berkomunikasi dengan pelanggan secara efektif. Terkadang, sistem komputer yang terhubung dengan telepon mengalami *crash*, sehingga memperlambat proses penanganan panggilan dan pencatatan informasi pelanggan.
2. Tingkat Stres dan Beban Kerja: Operator telepon di Sheraton Bandung sering kali menghadapi tekanan tinggi, terutama saat jam sibuk atau ketika menangani keluhan pelanggan yang kompleks. Tingkat stres yang tinggi dapat mempengaruhi kinerja dan konsistensi dalam mengikuti SOP. Beban kerja yang berlebihan, terutama pada saat hotel penuh, dapat menyebabkan kelelahan dan menurunkan tingkat fokus operator.
3. Keterbatasan Sumber Daya: Ada kalanya jumlah operator di Sheraton Bandung yang bertugas tidak cukup untuk menangani volume panggilan yang masuk, terutama saat acara besar atau musim liburan. Ini menyebabkan keterlambatan dalam menjawab panggilan dan menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

### **Pembahasan**

#### **Interpretasi Data**

- a. Implementasi SOP telepon operator di Sheraton Bandung umumnya berjalan dengan baik dan efektif. Pelatihan yang komprehensif dan dokumen SOP yang jelas berkontribusi pada keberhasilan implementasi ini.
- b. Ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan, meskipun minor, menunjukkan pentingnya evaluasi berkelanjutan dan pengawasan rutin untuk memastikan bahwa semua operator mengikuti SOP secara konsisten.
- c. Hambatan teknis dan non-teknis yang dihadapi oleh operator menunjukkan bahwa meskipun SOP telah ditetapkan, masih ada faktor eksternal yang mempengaruhi kinerja dan efektivitas layanan.

### **Perbandingan dengan Hipotesis**

Hipotesis awal penelitian ini menyatakan bahwa implementasi SOP telepon operator yang baik akan meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan di Sheraton Bandung. Hasil penelitian mendukung hipotesis ini, tetapi juga menyoroti adanya hambatan dan tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai optimalisasi layanan.

### **Konsistensi dengan penelitian sebelumnya**

Temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa pelatihan yang baik dan SOP yang jelas dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan di industri perhotelan. Penelitian-penelitian tersebut juga menekankan pentingnya pelatihan berkelanjutan dan evaluasi rutin untuk mempertahankan kualitas layanan.

### **Implikasi Temuan**

Implementasi SOP yang baik di Sheraton Bandung dapat menjadi model bagi hotel-hotel lain yang ingin meningkatkan layanan telepon operator mereka. Temuan ini menunjukkan bahwa dengan pelatihan yang tepat dan standar yang jelas, operator telepon dapat memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Selain itu, hasil penelitian ini menegaskan pentingnya pengawasan dan penilaian rutin untuk memastikan bahwa SOP diterapkan secara konsisten oleh semua operator. Mengatasi hambatan teknis dan non-teknis yang dihadapi operator telepon merupakan langkah penting untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini terbatas pada satu hotel, sehingga hasilnya mungkin tidak sepenuhnya mewakili seluruh industri perhotelan di Bandung atau Indonesia. Variasi dalam kebijakan dan budaya kerja di hotel-hotel lain dapat mempengaruhi implementasi SOP. Waktu penelitian yang terbatas juga menjadi salah satu keterbatasan, sehingga ada kemungkinan beberapa variabel atau faktor yang relevan belum terungkap atau dianalisis secara mendalam.

### **Kelebihan Penelitian**

Penggunaan metode kualitatif memungkinkan peneliti mendapatkan wawasan mendalam mengenai proses dan pengalaman yang dirasakan oleh operator telepon dan pelanggan. Hal ini memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang implementasi SOP dan dampaknya terhadap kualitas layanan. Data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk wawancara dan observasi, memberikan gambaran yang lebih lengkap dan akurat mengenai implementasi SOP telepon operator di Sheraton Bandung.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisa dan pembahasan di atas dapat disimpulkan bahwa penerapan Prosedur Operasional Standar (SOP) untuk operator telepon di Sheraton Bandung telah dilakukan dengan berhasil, yang berdampak positif terhadap kinerja layanan dan kepuasan pelanggan. Namun, meskipun demikian, teridentifikasi beberapa area yang perlu ditingkatkan guna mencapai tingkat konsistensi yang lebih baik. Tantangan dan hambatan yang dihadapi, baik yang bersifat teknis maupun non-teknis, perlu diselesaikan agar dapat meningkatkan efektivitas layanan secara keseluruhan.

Rekomendasi utama dari studi ini menyoroti pentingnya pelatihan kontinu bagi operator, evaluasi rutin terhadap implementasi SOP, serta perbaikan infrastruktur teknis sebagai langkah-langkah krusial untuk mempertahankan dan meningkatkan standar kualitas layanan telepon. Temuan ini memberikan wawasan yang berharga bagi manajemen Sheraton Bandung dan bagi hotel-hotel lain yang ingin meningkatkan kualitas layanan mereka melalui implementasi SOP yang efektif dan terukur.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anticha, Rindy, (2015). Peranan Telepon Operator Sebagai Pelaksana Pelayanan Komunikasi Kantor Depan Di Hotel Santika Premier Medan.
- Harwindito, B & Khairulizza, A (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Di Front Office Department Hotel The Gunawarman Luxury.
- Irfal, Alfira Meirafina. (2021). Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta.
- Noordin, Dwi Endah Septiani. (2022). Peran Telepon Operator Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Midtown Hotel Samarinda.
- Novriani, S. (2017). The role of telephone operator to improve service.
- Novriani, Savira, (2017). Peran Telepon Opeator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu Di Harris Hotel And Conventions Bekasi.
- Rizvanqi, I. (2018). Peranan Telephone Operator untuk mencapai keberhasilan penjualan kamar. 43- 45.
- Taufik, Sarah. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Telepon Operator Di The Trans Luxury Hotel Bandung.
- Wahyudin, Sadrina Malva. (2024). Strategi Komunikasi Front Office Di Sheraton Bandung Hotel And Towers.
- Yohanes, L. W. (2018). Prosedur Dan Tatacara Telepon Operator Dalam Melayani Tamu Di Hotelsantika Mataram. Cara Telepon Operator Dalam Melayani Tamu Di Hotel Santika Mataram.