

PERAN OPERATOR DALAM PELAYANAN INFORMASI TERHADAP TAMU DI HOTEL GRAND CENTRAL PEKANBARU

By: Chintia Lara Kharyono
chintia.lara2706@student.unri.ac.id
Mentor: Mariaty Ibrahim
mariatyibrahim@gmail.com

*Department of Administrative Science Business Travel Study
Program Faculty of Social and Political Sciences
Riau University*

ABSTRACT

Hotel is one type of accommodation that uses part or all of the building to provide lodging, eating and drinking services and other services that are managed commercially. One of the business sectors that has been severely affected by the Covid-19 pandemic is the hotel business. Because during the corona virus outbreak, avoiding traveling or leaving the house, the increasing number of infections has made many people think twice about traveling far. Like it or not, hoteliers have to rack their brains on how to keep their business breathing in the midst of a pandemic. A hotel certainly has a department that has a big role, one of which is the Front Office Department. The operator is one of the sections in the hotel's front office. Telephone facilities at the hotel are the main key as business support. Therefore, the handling of communication systems and services in hotels is carried out by a special section known as telephone operator who must be able to uphold the hotel's image and contribute to improving the hotel's image in the eyes of guests which can be started from telephone conversations. The purpose of this study was to find out how the operator's role at Hotel Grand Central Pekanbaru. In writing this paper, the author uses qualitative data analysis techniques, namely analyzing the situation from various data collected in the form of results from interviews and observations about the problems studied that occur in the field.

Keywords: Hotel, Front Office, Operator

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Maka dari beberapa pengertian di atas dapat dipungkiri bahwa hotel adalah perusahaan yang dikelola untuk memberikan fasilitas dan pelayanan kepada tamu untuk penginapan, makan, dan minuman serta mampu membayar harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada tamu. bertahan di tengah persaingan yang ketat, kemudian mereka berlomba-lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik konsumen.

Besarnya hotel didukung oleh beberapa departemen. Departemen yang akan dibahas oleh penulis adalah departemen kantor depan hotel. Di departemen kantor depan hotel ada beberapa operasional yang memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satu operasional yang ada di dalam departemen kantor depan hotel yaitu operator. Operator merupakan salah satu seksi yang ada pada kantor depan hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Sarana telepon di hotel merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Oleh karena itu, penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang dikenal dengan telepon operator. Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra hotel dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu yang dapat dimulai dari percakapan lewat telepon. Perkembangan tugas operator sangatlah penting guna menjaga efisiensi hotel sehingga pengeluaran dapat ditetapkan. Melihat hal tersebut maka kualifikasi telepon operator juga harus di tingkatkan agar biasa melaksanakan tugas yang semakin berkembang dengan baik. Berikut data

beberapa hotel bintang empat yang ada di Pekanbaru.

Tabel 1.1
Daftar Nama Hotel ** Pekanbaru**

No.	Nama Hotel	Alamat
1.	Fox Hotel Pekanbaru	Jl. Riau No.147, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru
2.	Novotel Pekanbaru	Jl. Riau No.59, Kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru
3.	Grand Central Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No. 01 Pekanbaru 28287 Pekanbaru – Riau – Indonesia
4.	The Premiere Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No.389, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru

Sumber::<http://profil-hotel-bintang-empat-pku, 2021>

Dari tabel 1.1 terlihat bahwa persaingan hotel bintang 4 di Pekanbaru sangat cepat, hal ini disebabkan perbedaan yang tidak terlalu signifikan. Hotel berbintang 4 merupakan hotel yang terkenal dengan kenyamanan dan kemewahannya. Fasilitas yang ditawarkan hotel di atas sangat dekat dengan kata lengkap. Hotel yang bagus biasanya akan banyak dikunjungi tamu, akan banyak tamu yang berhenti. Hotel dengan tingkat hunian lebih biasanya menentukan apakah suatu layanan kurang atau tidak.

Untuk meningkatkan aspek ekonomi, hotel berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik untuk mendapatkan simpati dari para tamu dengan menawarkan fasilitas yang ada di hotel tersebut. Hal tersebut ditandai dengan bermunculannya hotel berbintang khususnya di Pekanbaru, Provinsi Riau. Semakin maju dan berkembangnya perekonomian di kota Pekanbaru menjadikan semakin banyak peluang bisnis hotel. Untuk memberikan pelayanan akomodasi bagi para wisatawan,

banyak didirikan hotel berbintang, salah satunya adalah hotel berbintang 4 yang cukup terkenal dan terkenal di Pekanbaru yaitu Hotel Grand Central Pekanbaru.

Tabel 1.2
Data Keluhan Tamu di Front Office

No.	Nama	Nilai	Ulasan
1.	Erwan	6.0	<i>Masih terdapat petugas tidak memberikan pelayanan terbaik</i>
2.	Muhyi	7.0	<i>Petugas tidak cekatan dalam merespon permintaan tamu atau keluhan tamu</i>
3.	Dumiati	7.0	<i>Interaksi petugas masih kurang</i>
4.	Ariadi	6.4	<i>Masih ada petugas tidak ramah dan memberikan informasi tidak jelas</i>
5.	Anky	7.6	<i>Terdapat beberapa telepon kamar tidak berfungsi</i>

Sumber: Tripadvisor, 2021

Dari permasalahan tabel 1.2, dapat dirinci bahwa penanganan staf di receptionis kurang baik dikarenakan petugas kurang respect terhadap tamu yang complaint dan tidak ada handling over kepada sesama staf. Disinilah peran operator sangat diperlukan, sebab apabila tamu mengalami kesulitan secara langsung tamu akan menelepon untuk memberitahu ada masalah didalam kamar, kemudian pihak telepon operator dengan sigap memproses keluhan tamu agar tidak terulang lagi kesalahan yang sama.

Kecenderungan munculnya keluhan-keluhan tamu disebabkan karena beban kerja

yang menjadi tanggung jawab operator sangat tinggi sehingga operator tidak dapat melakukan tugasnya secara maksimal. Hal ini sangat berpengaruh pada kedisiplinan, keterampilan, ketelitian kerja seorang operator. Hal ini terjadi karena pelaksanaan Standar Operational Procedure yang tidak dijalankan secara maksimal. Oleh karena itu penulis tertarik untuk meneliti mengenai Peran Operator Dalam Pelayanan Informasi Terhadap Tamu di Hotel Grand Central Pekanbaru.

Tabel 1.3
Jumlah Tingkat hunian kamar di Hotel Grand Central Pekanbaru

No .	Tahun	Jumlah Kamar yang Tersedia	Tingkat Pertumbuhan Tahunan %
1.	2019	168	76,2 %
2.	2020	168	27,1 %
3.	2021	168	55,4%

Sumber: Hotel Grand Central Pekanbaru, 2021

Tingkat Penjualan Kamar di Hotel Grand Central Pekanbaru sebelum dilanda wabah covid 19 pada tahun 2019 cukup tinggi dan stabil bahkan menjadi salah satu hotel di Pekanbaru yang memiliki tingkat occupancy yang tinggi dari hotel lain, bisa menampung full kamar wisatawan local dan wisatawan asing. akan tetapi sejak tahun 2020 sangat menurun dikarenakan wabah covid-19 yang membatasi setiap pergerakan yang ingin menginap atau melakukan perjalanan., yang dimana hal itu sangat berdampak untuk dunia perhotelan. Akan tetapi sejak penelitian ini dilakukan dari 2021 tingkat occupancy di Grand Central Pekanbaru cukup dominan stabil dibandingkan tahun 2020 memang terjadi penurunan di tahun 2020 karena lockdown besar besaran di kota Pekanbaru.

Berhubung dalam department front office ada Operator. Operator adalah salah satu bagian di departemen kantor depan hotel(front office department). Dimana memiliki hubungan antara departemen atau antara seksi. Operator termasuk dalam seksi front office department. Tugas penyelenggaraan jasa telekomunikasi berupa informasi tentang semua produk hotel, apabila fasilitas, layanan dan aktivitas yang ada di dalam hotel atau di luar hotel, Hotel Grand Central Pekanbaru memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Seorang Operator di Hotel Grand Central harus bisa mengoperasikan peralatan telekomunikasi yang tersedia, memiliki kemampuan untuk multitasking dan terampil.

Karena wabah Covid 19 juga berdampak kepada pengurangan staff Hotel Grand Central Pekanbaru, termasuk staff operator yang semula ada dua orang dan akhirnya ditetapkan hanya bisa bertahan satu orang saja yang menjadi staff Operator di Hotel Grand Central Pekanbaru.

Tabel 1.4

Jumlah Karyawan Front Office di Hotel Grand Central Pekanbaru

No.	Jabatan	Tahun		
		2019	2020	2021
1.	Cashier	2	1	1
2.	Bellboy	2	2	2
3.	Receptionist	1	2	2
4.	Operator	2	2	1
5.	Trainee	1	1	1
Total		8	8	7

Sumber: karyawan hotel Grand Central pekanbaru, 2021

Mengutamakan kepuasan pelanggan merupakan hal yang sangat penting dalam kegiatan bisnis. Menurut Tjiptono (2005: 51) “kualitas layanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berkaitan dengan dinamika yang berkaitan dengan produk atau jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Peningkatan kualitas dan pelayanan mampu menarik minat konsumen sebagai pengguna jasa sehingga tidak ragu menggunakan dan menjadikan pengguna jasa di hotel.

Kesan pertama yang paling penting adalah ketika pertama kali tiba di hotel atas sambutannya yang di peroleh dari front office dalam menyambut kedatangan tamu. Pentingnya operator pada front office department sangatlah menarik apabila bagian tersebut dijabarkan dan diulas kedalam penelitian ini, terlebih lagi dalam bagian ini staf operator dituntut untuk meningkatkan kualitas diri yaitu dalam hal ketelitian, serta memiliki kepribadian dan berkomunikasi yang baik dan menarik sehingga tamu merasa terlayani dengan baik karena operator sendiri merupakan cermin dari sebuah hotel. Operator pada Hotel Grand Central memiliki kelebihan, selain sebagai cermin dari hotel operator juga sebagai pusat informasi yang dituntut untuk multi tasking. Permasalahan yang ada dalam operator terdapat pada jumlah staf yang masih kurang untuk melayani tamu. Pentingnya penelitian yang penulis adakan adalah untuk melihat sejauh mana tugas operator telepon di hotel GRAND CENTRAL Pekanbaru. Oleh karena itu, penulis mempunyai pemikiran untuk melakukan penelitian untuk melihat bagaimana pelayanan dan tugas Operator di Hotel Grand Central Pekanbaru. Dan karena itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul tersebut **“Peran Operator Dalam Pe Layanan Informasi Terhadap Tamu Di Hotel Grand Central Pekanbaru”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran Operator dalam pelayanan informasi kepada tamu di hotel Grand Central Pekanbaru?
2. Apa kendala yang dihadapi Operator?
3. Apa solusi yang harus dilakukan oleh Operator?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan lebih terarah maka saya akan membatasi permasalahan pada Peran Operator di Hotel Grand Central Pekanbaru

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis melakukan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Peran Operator pada Hotel Grand Central Pekanbaru
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan tugas Operator pada Hotel Grand Central Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Apa saja Pemanfaatan Operator di Hotel Grand Central Pekanbaru. Dari rumusan masalah tersebut, saya berharap dengan adanya penelitian ini dapat mencapai tujuan tersebut yaitu:

1. Bagi Penulis

Sebagai penambah wawasan pribadi terhadap ilmu yang ada dibidang Front Office khususnya masalah Operator, artinya pelayanan yang diberikan, ketrampilan yang harus dimiliki oleh seksi Operator serta untuk mengembangkan kreativitas.

2. Bagi perusahaan

- a. Sebagai wujud ide dan masukan tentang operasional Hotel Grand Central Pekanbaru yang sudah ada untuk lebih meningkatkan standar kualitas yang akan dipasarkan.
- b. Sebagai evaluasi atas kinerja yang telah dilakukan selama ini.
- c. Membangun keterkaitan lebih dekat dengan membangun kemitraan antara

Hotel Grand Central dan Universitas Riau.

3. bagi Universitas

- a. Menambah nilai ide dalam penyusunan kurikulum.
- b. Selain jadi bacaan dan bahan pengetahuan mahasiswa.

Meningkatkan kerjasama dengan pihak lain di perusahaan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel menurut **Bagyono (2012:3)** hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum serta pelayanan lainnya.. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah:

Sedangkan pengertian hotel yang di muat oleh **Grollier Electronic Inc. 1995**, menyebutkan bahwa: “Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum”. Menurut state lodging industry, hotel di bagi menjadi 4 jenis yaitu:

a) *Transient Hotel*

Hotel yang lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis.

b) *Residential Hotel*

Hotel yang pada dasarnya merupakan rumah-rumah berbebtuk apartment dengan kamar-kamarnya, dan di sewakan secara bulanan dan tahunan. *Residential* hotel juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, restoran, pelayanan makanan yang di antar ke kamar, dan pelayanan kebersihan.

c) *Resort Hotel*

Hotel yang pada umum nya berlokasi di tempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-tempat rekreasi dan juga ruangan

serta fasilitas konferensi untuk pers tamu-tamunya.

d) *Business Hotel*

Hotel yang biasanya terletak di pusat kota/di dekat tempat usaha (perusahaan-perusahaan, pabrik) yang biasanya di kunjungi oleh tamu yang mengadakan perjalanan bisnis dan biasanya tidak menetap lama.

Sedangkan berdasarkan sistem penetapan tarif kamar (*room rate*), hotel di bagi menjadi:

a) *Full american plan (FAP)*

Hotel yang menganut sistem dimana tarif kamar termasuk tiga kali makan atau tarif kamar termasuk 3 kali makan, yaitu breakfast (sarapan), makan siang (makan siang), makan malam (makan malam).

b) *Rencana Amerika yang dimodifikasi 9 (MAP)*

Hotel yang menganut sistem dimana tarif kamar termasuk dua kali makan atau kamar termasuk 2 kali makan yaitu sarapan dan makan siang atau sarapan dan makan malam

c) *Rencana Kontinental (CP)*

Hotel yang menganut sistem dimana harga kamar sudah termasuk sarapan atau harga kamar sudah termasuk sarapan, yang dalam hal ini adalah sarapan kontinental.

2.1.2 Klasifikasi Hotel

Menurut **Bagyono (2014:73)**, klasifikasi hotel dibagi menjadi 8 kategori, yaitu:

- Luas dan Jumlah Kamar
- Jenis Tamu yang Menginap
- Lama Tinggal
- Lokasi
- Lamanya Buka dalam Setahun
- Berdasarkan Tarif Kamar
- Menurut Bintang (Star).
- Unsur atau Komponen Harga Kamar

2.1.3 Status Hotel Berdasarkan Kepemilikan

Adapun status hotel berdasarkan kepemilikan menurut Mangkuwerdoyo (1999:49) adalah:

- Independent Hotels atau hotel yang berdiri sendiri
- Chains Hotels atau rangkaian hotel hal ini dilakukan bersama

Tabel 2.1
Klasifikasi Hotel beserta Ketetapan Jumlah minimal Kamar dan Standard Hotel sesuai dengan Klasifikasinya

No.	Klasifikasi Hotel	Jumlah Kamar Minimal	Syarat	Peraturan
1.	****	50 kamar standard + 3 kamar suite	Sama dengan fasilitas hotel bintang tiga (***)	Keputusan Direjen Pariwisata no 14/U/I/88 tgl 25 feb 1988
2.	*****	100 kamar standard + 4 kamar suite	Sama dengan fasilitas hotel bintang tiga (***)	Keputusan Direjen Pariwisata no 14/U/I/88 tgl 25 feb 1988

Sumber: Direktorat Jendral Pariwisata

2.2 Pengertian Peran

Istilah peran dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti bermain (film), komedian, sekumpulan tingkah laku yang diharapkan dimiliki oleh masyarakat yang hidup dalam masyarakat. Menurut Abu Ahmadi (1982) peran merupakan persoalan

kompleks yang diharapkan manusia darinya, individu harus bertindak dan dalam situasi tertentu berdasarkan status, jika fungsinya bersifat sosial.

2.3 Pengertian Operator

2.3.1 Pengertian Operator

Menurut **Bagyono (2012: 105)** *Operator* adalah petugas yang menjawab semua telepon tamu dengan pembicaraan cekatan, sopan, ramah serta hormat. Yang dimana tugas dan tanggung jawab operator menurut **Bagyono (2012;105)** adalah:

- 1) Menjawab semua telepon tamu
- 2) Mampu mengopreasikan switchboard
- 3) Melayani sambungan telepon, baik lokal (city call), interlokal (long distance call) atau hubungan luar negeri (overseas call).
- 4) Menjalin kerja sama antar operator
- 5) Bekerja sama dengan semua department lain

2.4 Pelayanan

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Layanan (customer service) pada umumnya adalah setiap kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui layanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. sedangkan melayani adalah membantu mempersiapkan (menolong siapa yang membutuhkan seseorang) baik dalam bentuk material maupun nonmateri sehingga orang bisa menyelesaikan masalahnya sendiri. Sedangkan menurut **Moenir i (2005: 47)** menjelaskan bahwa pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

2.4.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan **Dasar-Dasar Pelayanan**

Dasar untuk memberikan pelayanan yang baik dalam industri jasa, dasar-dasar tersebut perlu dipahami. Menurut **Sugiarto dan Sulartiningrum (1998: 167)**

merumuskan delapan gagasan dasar pelayanan,

2.4.3 Sifat-Sifat Pelayanan

Sifat-sifat pelayanan dan sekaligus membedakan dengan sifat-sifat benda menurut **Zeithaml dan Bitner (1996:19-21)** adalah sebagai berikut:

2.2 Tabel Sifat-Sifat Pelayanan

No.	GOODs	SERVICEs
1.	<i>Tangible</i>	<i>Intangible</i>
2.	<i>Standardised</i>	<i>Heterogeneous</i>
3.	<i>Production separate from Consumption</i>	<i>Simultaneous production and consumption</i>
4.	<i>Nonperishable</i>	<i>Perishable</i>

2.4.4 Kepribadian Petugas Pelayanan

Hamalik (1993: 34) menyatakan bahwa kepribadian suatu sistem adalah semua tingkah laku seseorang (person) yang unik, terintegrasi dan organisasional.

a. Teori pertama adalah Nature: Theory yang menganggap bahwa kepribadian yang berbentuk yang diimpikannya. Ini disebut kepribadian yang sifatnya aktif dan bergantung pada potensi yang dimilikinya.

b. Teori kedua adalah teori Nurture: Teori ini mengasumsikan bahwa kepribadian dibentuk oleh lingkungannya, dalam artian titik bobot perkembangan pribadi terletak pada sejauh mana lingkungan yang mempengaruhi.

c. W. Stren mengajukan teori Convergence: Teori ini menyatakan bahwa kepribadian merupakan hasil interaksi antara Nature dan Nurture, interaksi antara potensi yang dimilikinya dan sejauh mana lingkungan mempengaruhi perwujudan potensi tersebut.

2.5 Informasi

Menurut Susanto (2006:46) kualitas dari suatu informasi tergantung dalam beberapa hal, yaitu:

a. Akurat, informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan

tidak menyesatkan bagi orang menerima informasi.

b. Tepat waktu, informasi diterima harus tepat waktu sebab jika tidak informasi yang dibutuhkan itu tidak berguna lagi.

c. Relevan, informasi harus mempunyai manfaat bagi penerimanya.

d. Lengkap, informasi yang diberikan tidak boleh setengah-setengah.

e. Efisien, informasi tidak boleh berbelit-belit

f. Dapat dipercaya, informasi ini harus dari sumber terpercaya

2.6 Tamu

2.6.1 Pengertian Tamu

Tamu adalah bagian integral dari bisnis hotel. Oleh karena itu, seorang tamu yang mengharapkan dan mendapatkan layanan profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin mendapatkan sesuatu yang lebih dari nilai yang mereka harapkan untuk harga yang mereka bayar. Untuk itu sebagai resepsionis jangan sampai tamu mendapat kesan bahwa harga yang mereka bayarkan tidak sesuai dengan pelayanan yang mereka dapatkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut **Purwanto dan Sulistyati (2011: 25)** desain penelitian adalah suatu rencana bagaimana suatu penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan dan menjelaskan secara detail masalah yang akan diteliti dan dituturkan dalam bentuk kalimat untuk menarik kesimpulan yang berhubungan dengan hal-hal yang bersifat dinamis yang terjadi di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Grand Central Pekanbaru, Jl. Jend. Sudirman No.389, Simpang Empat, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru. Penelitian ini dilaksanakan mulai dari bulan juli-

desember 2021. Penulis memilih lokasi penelitian ini untuk mengetahui peran operator dalam pelayanan informasi di Hotel Grand Central Pekanbaru.

3.3 Subjek dan Objek Penelitian

Dari informan ini selanjutnya diminta untuk memberikan informasi untuk memilih informan-informan pendukung berdasarkan orang yang mengerti kondisi tentang pelaksanaan tugas pada Department Front Office di Hotel Grand Central Pekanbaru. Oleh karena itu dalam penelitian ini yang menjadi subyek dan obyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Muhammad Fajri (Ass Front Office M)

b. Aditya Darmawan (Staff Operator)

Upaya memperoleh informasi yang lebih lengkap maka dalam penelitian ini digunakan seorang key informan. Key Informan adalah mereka yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, tetapi juga memberikan saran tentang sumber data bukti yang mendukung serta menciptakan suatu terhadap sumber yang bersangkutan (Moloeng, 2006).

Adapun key informan dalam penelitian ini yaitu Subyek dan Obyek Penelitian, maksud dan tujuan penelitian untuk memecahkan persoalan yang timbul dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari key informan

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

3.4.2 Data Sekunder

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dengan beberapa cara yakni:

3.5.1 Observasi

3.5.2 Wawancara

3.5.3 Dokumentasi

3.6 Analisis Data

Sesuai dengan topik masalah dan tujuan penelitian, teknik analisis data yang dipakai pada penelitian ini adalah teknik deskriptif kualitatif. Sesuai dengan kaidah

analisis kualitatif, data yang terdiri dari observasi dan wawancara dianalisis secara terus menerus selama proses pengumpulan data di lapangan berlangsung (Moleong, 2000: 103).

3.7 Konsep Variabel

Tabel 3.1
Konsep Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Peran <i>Telephone Operator</i>	Menjawab semua telepon tamu	a. Berbicara jelas b. Ramah c. Sopan d. Menerima Keluhan	Observasi Dokumentasi Wawancara
	Mengoperasikan Switchboard	a. Teliti b. Kinerja c. Kemampuan	
	Melayani Sambungan Lokal, Interlokal	a. Kualitas b. <i>Responsibilitie</i>	
	Menjalin kerja sama antar operator	Membantu teman lain dalam bertugas	
	Menjalin kerja sama dengan semua seksi department lain	a. Waitres/food and beverage b. Frontoffice cashier (FOC) c. Receptionist d. Bell boy e. Engineering f. Security	

Sumber: Data Olahan Penulis dari Teori Bagyono (2012:105)

4.1 Peran Operator

4.1.1 Menjawab Semua Telepon Tamu

bahwa seorang operator merupakan jantung nya front office. Operator harus menerima telepon tamu dengan berbicara jelas. Dan mengutarakan maksud dengan tidak bertele-tele, sehingga tamu mengerti maksud dari pembicaraan kita. selain ramah operator juga harus sopan dalam berbicara. Setelah berbicara jelas seorang operator juga harus memiliki sikap yang ramah dalam menjawab telepon tamu.

bahwa seorang operator haruslah memiliki yang namanya sikap ramah sehingga walaupun tamu tidak melihat kita tetapi tamu merasa nyaman karena layanan komunikasi kita. Karena seorang operator bias dibidang sebagai jantungnya hotel dalam memberikan kenyamanan dalam komunikasi.

penulis kepada Opretaor Hotel Grand Central dapat disimpulkan bahwa dengan memiliki sikap sopan akan memberikan kesan yang baik atau citra yang baik dari tamu terhadap perusahaan hotel kita.

Kemudian operator harus bisa menerima keluhan tamu dengan baik, karena dari keluhan tamu itu membuat kita lebih baik lagi dalam pelayanan.

bahwa seorang operator haruslah siap menerima keluhan tamu. Untuk complain tamu tidak punya waktu untu berbicara langsung dengan kita . mereka akan memilih untuk menelepon. Karena pada dasarnya menghadapi tamu itu mudah, tetapi jika kita tau caranya manusia yang selalu ingin diperhatikan yang selalu ingin dihargai dan selalu ingin dihormati.

4.1.2 Mengoperasikan Switchboard

Mengoperasikan switchboard ialah salah satu yang paling utama dalam peran operator hotel karena switchboard telepon adalah perangkat yang digunakan untuk menghubungkan sirkuit telepon untuk membuat panggilan telepon antara pengguna. Di dalam suatu hotel switchboard

bahwa seorang operator haruslah teliti, karena apabila operator tidak teliti dampaknya akan menimbulkan guest complain. Apabila yang dituju tidak ingin menerima telepon. Operator harus bisa menyampaikan dengan baik kesipenelpon ini. Jangan memakai alasan tamu tidak mau menerima telepon. Setelah teliti seorang operator juga harus memiliki kemampuan dalam mengoperasikan switchboard.

bahwa seorang operator haruslah mempunyai kemampuan, karena apabila operator tidak memiliki kemampuan dalam mengoperasikan switchboard akan teliti dampaknya akan menimbulkan guest complain.

4.1.3 Melayani Sambungan Lokal dan Interlokal

Operator telepon adalah orang yang tanggung jawab menyampaikan sambungan telepon yang masuk kepada orang yang dituju. Selain itu seorang operator juga bertanggung jawab membuka saluran telepon bila ada karyawan yang hendak menghubungi pihak luar, seorang operator harus menegathui apa yang menjadi tugasnya dan sampai sejauh mana pekerjaan harus dikerjakan. Maka berikut adalah penulis melakukan wawancara kepada supervisor

Dari wawancara yang sudah penulis lakukan dapat di simpulkan bahwa seorang operator haruslah mempunyai kualitas yang bagus dalam melayani sambungan lokal dan interlokal. Jika operator tidak memiliki kualitas yang sesuai dengan sop maka dampaknya akan terjadi guest compalin di hotel itu Setelah memiliki kualitas seorang operator juga harus memiliki responibilities dalam melayani sambungan lokal dan interlokal,

seorang operator harus bertanggung jawab terhadap kerjanya, jika terjadi hal-hal yang tidak diidnginkan contohnya apabila tamu melakukan sambungan telpon lokal atau interlokal dan dia tidak membayar tagihan, maka yang bertanggung jawab

terhadao kekacauan itu yaitu operator itu sendiri.

4.1.4 Menjalin kerja sama antar operator

Dalam menjalin kerjasama antar oeprator ini sangat lah penting sekali dalam pengerjaan apa yang di lakukan, maka berikut ini adalah wawancara yang penulis lakukan kepada operator telepon di front office Hotel Grand Central Pekanbaru pada tanggal 19 Januari 2022.

“karena menjalin kerja sama di sini adalah intinya untuk mepermudah kerja oeprator sendiri agar tidak terjadinya miss comunication antara internal operator agar kegiatan operator dapat terlaksana dengan baikdan mencerminkan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.. (wawancara di lakukan kepada bapak Aditya)”.

Dari wawancara yang sudah penulis lakukan dapat di simpulkan bahwa seorang operator harsu menjalin kerja sama yang baik antar operator lainnya. Operator sebagai tempat kesan yang mendalam yang pertama dan terakhir untuk tamu, juga sebagai tempat yang menunjang kepuasan tamu dan memberi segala macam informasi yang baik dalam berkomunikasi terhadap tamu.

4.1.5 Menjalin kerja sama dengan departement lain

Menjalin kerjasama dengan seksi di department lain ini bertujuan agar semua aktivitas yang akan di lakukan dapat berjalan dengan lancar dan tidak menjadi terhambat. maka dari itu penulis melakukan wawancara

kepada supervisor Front Office Hotel Grand Central

jalanan kerja sama antar operator dengan front office cashier section ini sangatlah penting untuk memperlancar pekerjaan karna jika di lakukan sendiri dan tidak meminta bantuan kepada FOC itu bisa akan menjadi terhambat dan terjadi lost bisnis. Kemudian operator juga menjalin kerjasama dengan department lain yaitu dengan Food and Beverage,

Dalam wawancara ini penulis dapat menyimpulkan bahwa menjalin kerjasama dengan dept FnB adalah ketika seorang tamu ingin memesan sesuatu yang berkaitan dengan job desc department lain kita wajib untuk membantunya jika tamu tersebut tidak bisa langsung bertemu kepada waiter atau waitrees dengan mencatat apa yang di butuhkan dan di inginkan oleh tamu kemudian kita langsung menghubungi room service untuk segera menyelesaikan apa yang sudah di pesan oleh tamu.

Kemudian operator juga menjalin kerjasama dengan Departement Housekeeping).

dapat menyimpulkan bahwa operator dan housekeeping itu sangat lah berperan karena saat pemesanan kamar dari tamu juga front office operator juga harus menanyakan house keeping apakah kamar sudah ready apa belum. Kemudian tidak hanya itu operator juga menjalin kerja sama dengan Engineering. Maka berikut ini penulis melakukan wawancara kepada sstaff operator Front Office Hotel Grand Central Pekanbaru menyimpulkan bahwa operator dan engineering menjaga dan memelihara sebelum terjadi kerusakan-kerusakan yang ada di hotel. Kemudian kerjasama antara operator dengan security sangat penting, maka dari itu penulis melakukan wawancara

bahwa kerja sama antar operator dengan security bertujuan untuk membuat kenyamanan dan keamanan bagi tamu, karyawan dan pengunjung hotel

lainnya. Di dalam hotel agar tidak terjadi sesuatu yang mencurigakan.

4.2 Kendala Dalam Tugas Pelaksanaan Operator

Untuk mengetahui apa saja kendala di dalam pelaksanaan tugas operator di Hotel Grand Central Pekanbaru, maka penulis melakukan wawancara kepada Operator Front Office Grand Central Pekanbaru

bahwa kendala yang dialami saat pelaksanaan tugas operator ialah kelalaian operator menyebabkan kendala yang di alami saat pelaksanaan tugas operator. semua staff operator menggunakan pola pikir untuk melakukan sesuatu agar tidak melakukan atau mengulangi kesalahan yang pernah terjadi. Karena semua tamu adalah nyawa bagi perusahaan hotel.

Kemudian biasanya mengalami kendala dalam pelaksanaan tugas operator, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada Supervisor front office

dapat menyimpulkan yang mengalami kendala dalam pelaksanaan tugas bisa terjadi kepada siapa saja supervisor bisa operator juga bisa, kendala yang di alami supervisor biasanya karena bawahannya tidak mengikuti aturan dan tidak disiplin, kendala yang dialami kurang nya profesional kerja atau kurang nya anggota kerja.

bahwa untuk mengatasi kendala yang muncul supervisor yang harus di lakukannya pertama ialah mencari tahu dulu apa sebenarnya akar permasalahan yang terjadi kemudian melakukan penanganan pertama jika sudah di lakukan maka yang terakhir memberikan saran atau masukan yang baik nya bagai mana agar tidak terjadi lagi kendala dalam pelaksanaan tugas operator.

Kemudian pasti ada waktunya kapan kendala itu muncul, maka dari itu penulis melakukan wawancara kepada Bapak Fajri *supervisor Front Office* Hotel Grand Central Pekanbaru pada tanggal 19 Januari 2022.

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kendalaa bisa saja datang

saat pekerjaan seperti peralatan kerja yang bermasalah, jadi operator harus segera mencari alternative dan perangkat tambahan dan menerjakan nya sesuai dengan SOP yang tersedia.

DAFTAR PUSTAKA

- APSS Arikunto, S. (2006). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bagyono. (2002). *Kamus Istilah Kantor Depan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Bagyono. (2005). *Pengetahuan Dasar Pariwisata Dan Prehotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Damardjati. (2006). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Grasindo.
- Hartini.(2011).Bahan Ajar Telephone Operator.
- Hasan, I. G. (2002). *Pokok-pokok materi metodologi penelitian*. Bogor: Ghalia.
- Martono, D. E. (1987). *Etika Komunikasi Kantor*. Bandung: Gramedia.
- Parjana, I. g. (1985). *Sopan Santun Berbicara Melalui Telepon*. Denpasar: Intermedia.
- Patimah, H. 2. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif*. Jakarta: Alfabeta.
- Prakoso, A. P. (2017). *Front Office Praktis (Administrasi dan Prosedur Kerja)*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Rurtheford, D. G. (1995). *Hotel Management and Operation*. New York: Van Nostrand Reinhold.
- Wantah, I. G. (1998). *Front Ofiice*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Wardiyanto, d. (2010). *Metodologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Yoeti. (1996). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.