

PELAKSANAAN TUGAS TELEPHONE OPERATOR DI HARRIS RESORT BARELANG BATAM

Oleh : Lidya Esrawati Br. Pasaribu

Pembimbing: Dr. Mariaty Ibrahim, S. Sos., M. Si

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Batam city is one of the cities that has a variety of interesting natural tourism potential. To support the development of tourism potential. To support the development of tourism, the industry in terms of accommodation is increasingly important, but only professional players can compete, namely HARRIS Resort Barelang Batam. To improve the image of this resort, each department must have a perfect form of service. The first impression obtained by guests comes from the front office department, one of which is the telephone operator section which is a "Guest Service Ambassador" in charge of providing telecommunication services in the form of overall information from a hotel's products, where direct telephone receivers, to telephone connections to receive guest requests. By having an important role in operations, as a telephone officer, operators are required to be able to multitask, skills, and understand all existing tasks and be able to override all obstacle factors that will hamper operations. Of course, in reducing complaints from guests against the services provided, telephone operators must carry out their duties in accordance with the directions and regulations in carrying out these duties called standard operating procedures. Therefore, to improve the quality of service provided by telephone operators, each officer must comply with standard operating procedures that are used as a reference in carrying out their duties as a good communication service center. The purpose of the standard operating procedure in carrying out the duties of this telephone operator is to provide satisfaction to guests for the service provided. Therefore, telephone operators must carry out the overall task as well as possible in order to improve the positive image of HARRIS Resort Barelang Batam.

Keywords : Main task, Telephone Operator, SOP, HARRIS Resort Barelang Batam

A. Latar Belakang

Perkembangan pariwisata yang begitu maju pada saat ini sudah menyumbangkan suatu dampak perubahan diseluruh dunia. Di samping itu, pariwisata juga dianggap menjadi cara dalam memperkenalkan suatu negara kepada negara lainnya. Hal ini dapat ditinjau dimulai dari Akomodasi, Atraksi wisata, Biro perjalanan, hingga transportasi yang juga semakin pesat yang dapat meningkatkan nilai pariwisata di Indonesia.

Resort yaitu salah satu hotel yang berada di daerah pengunungan maupun ditepi pantai. *Resort* yang berada di Kota Batam juga memiliki beberapa potensi tersendiri yang menjadikan adanya beberapa klasifikasi bintang, dimulai dari segi kelas bawah, menengah hingga atas. Industri dalam hal akomodasi yang kian semakin penting, maka banyak pula pemain profesionallah yang dapat bersaing. Adapun *Resort- resort* Bintang **** (empat) yang berdiri di Kota Batam:

Tabel 1.1
Resort Bintang Empat di Kota Batam

No	Nama Resort	Klasifikasi Bintang	Alamat
1.	Harris Resort Batam Waterfront	****	Jl. KH. Ahmad Dahlan-Waterfront City, Batam Indonesia 29422
2.	Moningo Resort	****	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29463
3.	Harris Resort Bareleng Batam	****	Jl. Trans Bareleng Batam Kec.00205aguhung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
3.	Turi Beach Resort	****	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444
4.	Nongsa Point Marina & Resort	****	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29466
5.	Batam View Beach Resort	****	Jl. Hang Lekiu, Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Kepulauan Riau 29463
6.	KTM Resort Batam	****	Jl. Kolonel Soegiono, Tj. Pinggir,

Sumber: TripAdvisor, 2023

Pada tabel 1.1 dapat dilihat bahwa ada beberapa resort berbintang empat yang terdapat di Kota Batam. Dari banyaknya *resort* bintang empat di Kota Batam, terdapat salah satu *resort* yang

yang memiliki ciri khas yang unik dan mempunyai motto *simple, unique, dan friendly* yaitu HARRIS Resort Bareleng Batam yang berlokasi di Jl. Trans Bareleng, Tembesi, Batam.

Setiap *resort* terdapat beberapa *department* yang memiliki tugasnya masing-masing, dimulai dari bagian operasional hingga bagian *back office*. Upaya dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan di dalam suatu *resort*, dapat dilaksanakan dengan berbagai cara- cara khusus yang nantinya akan mencapai harapan mengenai tingkat penjualan kamar. Berikut tabel dibawah ini akan mendeskripsikan mengenai kondisi penjualan jasa kamar *resort* selama lima tahun yaitu:

Tabel 1.2
Tingkat Jumlah Hunian Kamar HARRIS Resort Bareleng Batam

No	Tahun	Jumlah Kamar	Tingkat Occupancy Per Tahun (%)
1.	2019	176	60%
2.	2020	176	55%
3.	2021	176	86%
4.	2022	176	88%
5.	2023	176	84%

Sumber: Front Office Departement, 2023

Pada tabel 1.2 membuktikan bahwasannya untuk tingkat jumlah hunian kamar pada HARRIS Resort Bareleng Batam ini mengalami naik turunnya di mulai dari tahun 2019 hingga tahun 2023. Maka dari pada itu dibutuhkannya suatu rencana guna meningkatkan penjualan kamar yang harus dilaksanakan oleh HARRIS Resort Bareleng Batam. Dari banyaknya *department* di suatu *resort*, ada salah satu *department* yang dapat memberikan kesan pertama kepada tamu yakni *Front Office Departement*. Untuk itu, bentuk pelayanan yang sempurna harus dimiliki petugas pada *front office Departement*. Maka

daripada itu, *data karyawan dibagian Front Office Departement* yaitu:

Tabel 1.3

Jumlah Karyawan FO Departement di HARRIS Resort Barelang Batam

NO	Jabatan	Jumlah
1.	Front Office & Recreation Manager	1
2.	Guest Service Manager (GSM)	1
3.	Asst. Reservation Manager	1
4.	Front Office Supervisor (FO SPV)	2
5.	Reservation	1
6.	Telephone Operator	1
7.	Bell Driver	8
8.	Front Desk Agent (FDA)	6
9.	Recreation Supervisor	1
10.	Recreation Attendant	4
11.	Trainee	2
Jumlah		28

Sumber: Supervisor HARRIS Resort Barelang Batam 2023

Dilihat pada tabel 1.3 bahwa jumlah karyawan yang terdapat pada *front office department* yaitu berjumlah 28 karyawan untuk memberikan layanan-layanan seperti *upselling*, reservasi, rekreasi serta pusat informasi dalam hal operasional. Setiap *section* di *Front Office* ini tentu memiliki tugas serta tanggung jawab masing-masingnya. Namun ada satu *section* yang sering disepelekan akan tetapi kenyataannya menjadi seorang petugas dituntut untuk harus cepat, tanggap dan ramah, *Section* tersebut ialah *section telephone operator*.

Section telephone operator yang merupakan salah satu *section* yang memiliki peranan penting sebagai “*Guest Service Ambassador*” yang memiliki makna yaitu telepon operator yang merupakan bagian dari *front office department* yang bertugas untuk bertanggung jawab dalam hal memberikan layanan telekomunikasi berupa informasi keseluruhan dari produk suatu hotel, tempat penerima *telephone* secara langsung baik dari luar hotel ataupun didalam hotel, penyambungan telepon pada ekstensi yang dituju, menerima permintaan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Setiap hotel maupun *resort* buka selama 24 jam maka harus ada petugas yang

stand by disetiap waktunya terutama untuk *front office department* agar tamu mendapatkan pelayanan disetiap waktunya. Berikut jumlah shift karyawan *front office departement* HARRIS Resort Barelang Batam, yaitu:

Tabel 1.4

Jumlah Shift Karyawan di FO Departement HARRIS Resort Barelang Batam 2024

No	Section	Jumlah Shift	Keterangan
1.	Receptionist	4	Morning, Middle, Afternoon, Night
2.	Reservation	2	Morning, Middle
3.	Telephone Operator	2	Morning, Middle
4.	Bell Driver	4	Morning, Middle, Afternoon, Night
5.	Recreation	3	Morning, Middle, Afternoon

Sumber: Front Office Departement 2023

Dari tabel 1.4 diatas menjelaskan mengenai jadwal ataupun *shift* yang harus dipatuhi oleh seluruh petugas yang sesuai dengan sectionnya. Seorang petugas *telephone operator* ini memiliki jumlah karyawan yang terbatas sedangkan untuk shiftnya berjumlah dua *shift* dan petugas memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat. Dari beberapa penjelasan sebelumnya maka seorang petugas *telephone operator* ini memiliki jumlah karyawan yang terbatas sedangkan untuk shiftnya berjumlah dua *shift* dan petugas memiliki tugas dan tanggung jawab yang berat. Selain itu, petugas *telephone operator* harus mengetahuisertakan menerapkan bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mengangkat telepon hingga menutup telepon, tidak hanya itu seorang telepon operator juga harus familiar dengan semua tombol-tombol atau komponen yang ada di telepon tersebut. Dan yang terpenting dan yang paling utama ialah harus bisa berbahasa Indonesia yang baik dan berbahasa Inggris yang lancar. Karena tidak dapat dipungkiri tamu yang mengunjungi HARRIS Resort Barelang Batam tidak hanya dari

tamu lokal saja. Itulah salah satu *skills* tambahan yang harus ada pada diri seorang petugas telepon operator agar dapat berkomunikasi dengan baik kepada tamu. Mempertahankan kualitas pelayanan yang pada akhirnya bisa menurunkan tingkat keluhan yang diberikan oleh tamu yang diterima oleh *Front Office Department*. Tabel dibawah ini menerangkan mengenai beberapa komplain yang diterima HARRIS Resort Barelang Batam yakni:

Tabel 1.4
Keluhan Tamu terhadap HARRIS
Resort Barelang Batam

NO	Keluhan Tamu	Jumlah
1.	Pelayanan yang diberikan kurang cepat	7
2.	Pelayanan yang diberikan kurang ramah	5
3.	Kurangnya kepekaan karyawan kepada tamu	8
4.	Kurang memberikan layanan informasi yang baik dan kurang lengkap	6
Jumlah		26

Sumber: Tripadvisor, 2023

Berdasarkan data yang berada pada tabel 1.5 yang menjelaskan bahwasannya ada beberapa keluhan yang disampaikan tamu pada sistem operasional sepanjang tahun 2023, terutama pada *Telephone Operator*. Maka daripada itu, pentingnya kesadaran maupun kepekaan karyawan terhadap pentingnya sebuah pelayanan yang diberikan. Selain itu, petugas *telephone operator* harus mengetahui serta menerapkan yang sesuai dengan standar operasional prosedur agar dapat berjalan dengan lancar Di HARRIS Resort Barelang Batam setiap petugas dituntut harus bisa *multitasking skills* dan juga dapat memahami akan segala tugas yang ada serta dapat mengesampingkan segala faktor-faktor yang mungkin akan menghambat operasional kerja. Adapun permasalahan yang terjadi pada *section telephone operator* ini yang telah

dijelaskan sebelumnya yaitu sudah sejauh mana seorang petugas *telephone operator* mengetahui dan memahami akan segala tugas pokok yang sesuai dengan prosedur.

Adapun faktor yang menjadi kendala yaitu kurangnya keberadaan petugas profesional yang tetap di *section* ini yang membuat sorang trainee menjadi petugas telepon operator yang membuat terciptanya kendala dimulai dari kurangnya pemahaman akan *product knowledge* hingga pemahaman akan tugas pokok. Permasalahan inilah yang menjadi dasar kuat bagi penulis untuk melakukan penelitian mengenai sudah sejauh manakah akan pelaksanaan tugas *telephone operator* serta *peranan penting section ini* sangatlah berdampak pada jalan tidaknya operasional di HARRIS Resort Barelang Batam ini. Oleh sebab itu, penulis sangat tertarik untuk melakukan penelitian di *section* ini dengan mengangkat judul “**Pelaksanaan Tugas Telephone Operator di HARRIS Resort Barelang Batam**”.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dapat diajukan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *telephone operator* di HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apa kendala yang dialami oleh petugas *telephone operator* dalam pelaksanaan tugas di HARRIS Resort Barelang Batam?

C. Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini hanya membahas membatasi tentang bagaimana pelaksanaan tugas serta kendala yang dialami oleh petugas *telephone operator* di HARRIS Resort

Barelang Batam dalam menjalankan tugas.

D. Tujuan Penelitian

Berikut ada beberapa tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan tugas *telephone operator* dan untuk mengetahui kendala yang dialami petugas *telephone operator* dalam pelaksanaan tugas di HARRIS Resort Barelang Batam.

E. Manfaat Penelitian

Beberapa manfaat yang dapat di peroleh dari penelitian ini, meliputi:

1. Manfaat Umum:

1. Bagi setiap mahasiswa terkhususnya mahasiswa pariwisata dapat mengetahui mengenai pelaksanaan tugas serta kendala yang dialami petugas telepon operator.

2. Untuk hasil penelitian ini dapat sebagai sumber referensi tambahan bagi pihak yang tertarik dengan penelitian yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas telepon operator di HARRIS Resort Barelang Batam

2. Manfaat Khusus:

1. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan menambah segala pengetahuan, wawasan serta pengalaman terkait pelaksanaan tugas telepon operator di HARRIS.

2. Berguna sebagai cara maupun bahan masukan dalam menambah pengetahuan peneliti

F. TINJAUAN PUSTAKA

1. Pengertian Pariwisata

Menurut James J. Spillane (2017) ialah suatu aktivitas perjalanan yang bertujuan untuk mencari kepuasan, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, hingga berziarah. Menurut Koen Meyers (2009) pariwisata ialah suatu usaha perjalanan yang dilaksanakan dalam

jangka waktu yang sementara ke daerah tujuan untuk liburan serta memenuhi rasa ingin tahu terhadap daerah tujuan tersebut.

2. Pengertian Hotel

Menurut Bagyono (2012:3) yaitu suatu akomodasi yang diatur maupun dilaksanakan secara komersial dan profesional, yang telah disediakan untuk tiap orangnya, baik dari segi penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya. Sedangkan menurut SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha serta pengelolaan hotel, mengatakan bahwasannya hotel ialah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunan maupun sebagian guna untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi regular yang dikelola secara komersial.

3. Pengertian Resort

Pendit menyebutkan bahwasannya *resort* ialah sebuah lahan yang berkaitan dengan suatu objek wisata, maka dari pada itu *resort* biasanya berlokasi di pengunungan, perbukitan, lembah maupun di pinggir pantai. Sedangkan *resort* ialah suatu perubahan tempat tinggal untuk sementara bagi seseorang yang bertujuan untuk mendapatkan kesegaran jiwa dan raga ingin mengetahui sesuatu.

4. Front Office Departement

Menurut Bagyono (2020) dalam buku “teori dan praktek hotel *front office*”, bahwa *front office* berawal dari kata inggris “*front*” yang memiliki makna yaitu depan sedangkan “*office*” yang memiliki makna yaitu kantor. *Front office* yang merupakan salah satu department yang akan dituju tamu waktu memasuki hotel untuk pertama kalinya. Dalam hal tersebut,

kemampuan, kesigapan, ketetapan, serta kesiapan tersebut yang harus dimiliki oleh semua karyawan di *Front Office* harus melaksanakan segala fungsi serta tanggung jawab sehingga dapat memberikan kesan yang baik terhadap tamu. Oleh karena itu lah, mengapa *front office* menjadi department yang menjadi cerminan kualitas suatu hotel.

5. Pengertian Pelaksanaan Tugas

Menurut Siagian (2002:9), pelaksanaan tugas ialah suatu kegiatan yang diarahkan guna mencapai suatu keberhasilan akan tugas dan tanggung jawab yang sesuai dengan segala ketentuan yang mengusulkannya. Sedangkan Menurut Moekijat (2002:9) menyebutkan bahwa pelaksanaan tugas ialah “seberapa banyaknya pekerjaan tersebut yang akan dicapai oleh setiap karyawan dan bagaimana seseorang tersebut dapat melaksanakan pekerjaan tersebut”. Menurut Dharma (2000:9), pelaksanaan tugas yakni sebagai sesuatu yang dapat dikerjakan maupun produk jasa yang telah dihasilkan dari seseorang maupun sekelompok orang tersebut.

6. Pengertian Telephone Operator

Menurut Baygono (2012) bahwa seorang *telephone operator* adalah petugas yang mempunyai peran terhadap segala kegiatan serta beberapa tindakan darurat (*emergency*). Perlu banyak beberapa *skills* yang harus dimiliki oleh petugas telepon operator agar dapat menjalankan tugas pokoknya. Menurut Bagyono (2012: 103) *telephone operator* memiliki beberapa tanggung jawab yaitu, Incoming call dan outgoing, Hotline Call, Wake-up call, Transfer Calls, Emergency Call, Team Work. Sedangkan untuk sikap dan prosedur yang harus dilakukan oleh seorang

petugas telephone operator yakni, mempersiapkan alat tulis dan daftar telepon, mengangkat telepon sebelum dering ketiga, greeting, identity yourself, offering the help, menegaskan kembali inti panggilan, ending the call. Selain itu menurut Trianasari (2019) suara dapat dikeluarkan dengan adanya 4 faktor yaitu, tenaga, kecepatan dalam berbicara, pola nada, kualitas. Sebagai petugas yang profesional harus memperhatikan unsur-unsur tersebut agar dalam pelaksanaan tugas dapat berlangsung tepat dan lancar.

7. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut (Fajar Nur' Aini, 2016:17) *Standard Operating Prosedur (SOP)* yaitu suatu pedoman yang berguna bagi karyawan dalam suatu perusahaan dalam pelaksanaan yang dilakukan oleh karyawan. Yang dimana dapat bertujuan untuk mencapai visi misi yang disepakati. Suatu perusahaan sangat membutuhkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang harus disusun dengan jelas, rapi dan lengkap.

G. METODE PENELITIAN

1. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Sugiyono (2005) mengatakan bahwa metode deskriptif ialah suatu metode yang dapat mendeskripsikan maupun menganalisis suatu penelitian yang terkait pada permasalahan yang sedang diselidiki dengan akurat. Peneliti menggunakan metode ini mencoba untuk mendeskripsikan kondisi (keadaan) lalu mengonfirmasi fakta (faktual) dengan cara mengumpulkan data serta informasi di lapangan tentang Pelaksanaan Tugas *Telephone Operator*

di HARRIS Resort Barelang Batam dengan menjelaskan dalam bentuk deskriptif.

2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di salah satu resort bintang empat terbaik di Kota Batam yaitu HARRIS Resort Barelang Batam yang berlokasi di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam. Untuk waktu yang dimanfaatkan untuk melakukan penelitian serta mengumpulkan segala informasi terkait pelaksanaan tugas *telephone operator* di *front office departement* yang diperlukan yaitu dari bulan Oktober 2023 hingga Februari 2024. Adapun alasan peneliti dalam pemilihan lokasi di HARRIS Resort Barelang Batam ini dikarenakan lokasi dari HARRIS Resort Barelang ini sangat strategis dan unik. Maka peneliti ingin menentukan dengan pasti akan manfaat dan dampak dari lokasi strategis tersebut.

3. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data kualitatif. Creswell (2009) menyatakan bahwa dalam proses pengumpulan data kualitatif ini melibatkan segala metode-metode penting seperti halnya, mengajukan segala pertanyaan serta prosedur-prosedur, lalu mengumpulkan data yang harus spesifik dari *key informan*, serta menganalisis keseluruhan data tersebut dimulai dari tema khusus hingga tema umum kemudian menafsirkan makna data tersebut dengan kata-kata dan bahasa yang dapat dipahami.

a. Key Informan

Menurut Moelong (2014) menjelaskan bahwa *key informan* ialah seseorang yang tidak hanya memberikan suatu keterangan akan tetapi seseorang yang dapat

memastikan akan sumber data dalam penelitian. Adapun yang menjadi narasumber dalam penelitian ini ialah seorang *Front Office Manager* (Adhitya Permana), seorang *Front office Supervisor* (Deni Suhendi), seorang *Guest Service Manager* (Kardi M.S) seorang *Front Desk Agent* (Weberconin Avisaco), seorang petugas *telephone operator* (Meyliyana), seorang trainee (Fadia Nur Aulia), dan tamu yang menginap.

b. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018) Data primer ialah suatu sumber daya yang langsung memberikan data kepada seseorang yang sebagai pengumpul data. Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sendiri dari sumber utama yaitu objek penelitian. Pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara mendalam kepada pihak yang sebagai sumber informasi.

C. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) Data sekunder ialah suatu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pihak pengumpul data. Data sekunder yang berarti sumber data penelitian yang sumbernya diperoleh oleh beberapa buku, jurnal, arsip, dokumen dan juga berupa buku serta internet sebagai media pendukung lengkap yang harus terkait dengan permasalahan yang terjadi.

4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

- a. Observasi
- b. Wawancara
- c. Dokumentasi

5. Teknik Analisis Data

Untuk deskriptif kualitatif ini yang mengacu pada konsep dari Miles&Huberman ialah sebagai berikut:

a. Reduksi data yakni cara penyajian data yang sudah melibatkan proses pemilihan, penyerdehaan dan transformasi yang berawal dari data kasar yang didapatkan dari beberapa note dari lapangan. Dalam hal reduksi data ini didapatkan dalam teknik observasi,wawancara serta dokumentasi.

b. Penyajian data yaitu dalam hal ini, peneliti akan menyusun beberapa data menjadi terangkai dan tersusun dengan baik yang kemungkinan ada penarikan akan kesimpulan serta adanya pengambilan akan suatu tindakan. Data kualitatif yang merupakan salah satu bagian daripada teks naratif yang berkaitan terhadap penyajian data.

H. Hasil Dan Pembahasan

1. Pelaksanaan Tugas Telephone Operator di HARRIS Resort Barelang Batam

Dalam mewujudkan suatu tujuan maupun target, maka haruslah ada pelaksanaan yang merupakan suatu proses kegiatan yang berkesinambungan sehingga mencapai tujuan yang diharapkan. Sedangkan tugas yang berarti sebuah kegiatan pekerjaan tertentu yang dilakukan untuk suatu tujuan khusus. Maka pelaksanaan tugas yaitu kegiatan yang diarahkan pada suatu keberhasilan tugas serta tanggung jawab yang tentunya sesuai dengan prosedur yang ada. Untuk mengetahui sudah sejauh mana setiap *section* telah melakukan tugas nya dengan baik maka dapat dilihat dengan apakah petugas telah melaksanakan setiap tugas sesuai dengan tata cara dan prosedur yang ditetapkan. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib dilakukan oleh petugas telepon operator di HARRIS Resort Barelang Batam agar

Operasional berlangsung dengan lancar dalam pelaksanaan tugas yakni berupa:

a. Mempersiapkan alat tulis dan daftar telepon

Alat tulis dan daftar telepon itu menjadi salah satu hal yang sangat penting yang harus ada di ruangan telepon operator agar dapat memperlancar segala operasional kinerja telepon operator. Dan sesuai hasil dari pengamatan yang telah peneliti lakukan bahwa di HARRIS Resort Barelang Batam, petugas sudah menyediakan persiapan ini dengan baik untuk mendukung hingga memperlancar akan pelaksanaan tugas telepon operator dihotel.

b. Mangangkat telepon sebelum dering ketiga

Ketika telepon berdering, usahakanlah jawablah telepon tersebut setelah satu kali deringan. Karena setiap telepon berdering, harus segera diangkat jangan sampai dering telepon berbunyi hingga dering ketiga bahkan lebih. Jika hal itu terjadi maka akan mengganggu suasana kerja dan yang pada akhirnya membuat kesan buruk kepada sipenelpon. Itu hal yang perlu dihindari dan lebih diperhatikan lagi oleh pihak telephone operator. di HARRIS Resort Barelang Batam, petugas belum seutuhnya menerapkan SOP ini, Maka semua petugas harus lebih cepat, teliti dan tanggap akan hal ini agar mengurangi complain terhadap section telephone operator.

c. Greeting

Greeting yang berarti suatu kalimat sapaan yang digunakan untuk menyapa tamu atau sesama kolega. Untuk bentuk setiap salam yang tepat dapat ditentukan oleh aturan yang ada, baik pada ukuran *department* yang memiliki hubungan langsung dengan

pihak telepon operator. Akan tetapi satu hal yang perlu diingat dan ditegaskan yaitu petugas telepon operator harus selalu terdengar bersemangat, ramah dan tertarik dengan perkataan sipenelpon. Setelah mengangkat telepon sebelum dering ketiga maka petugas harus menyapa penelpon dengan salam pembuka yang sudah ditetapkan. Usahakan menggunakan kata yang sopan dan ramah. di HARRIS Resort Barelang Batam sendiri memiliki *tata cara dan prosedur Greeting* yang unik. Dan peranan *greeting* sangat penting di HARRIS Resort Barelang Batam dengan mengatakan kata “*cheers!*” disetiap awal pembicaraan dengan siapapun termasuk tamu, dan *Head of Departement (HOD)* di HARRIS Resort Barelang Batam. Dan sesuai dengan hasil observasi ialah tamu sangat menyukai akan jenis *greeting* yang disebutkan oleh petugas dan petugas telah melakukan *greeting* sesuai dengan aturan yang mengaturnya.

d. Identity yourself

Ketika berhasil dalam menerima telepon masuk ataupun menghubungi seseorang yang dituju, Setelah menyapa dengan *greeting* (salam pembuka) maka katakanlah dengan jelas siapa anda, asal dan alasan untuk menelepon. Berusaha untuk bicara dengan jelas, ramah, dan ringkas. Setiap hotel juga memiliki gaya tersendiri bila memperkenalkan diri di telepon. Di HARRIS Resort Barelang Batam dalam mengangkat telepon masuk maka wajib dilakukan petugas untuk memberitahukan identitas dirinya sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada baik itu telepon dari luar dan dari dalam hotel.

e. Menegaskan kembali inti panggilan

Jika panggilan akan berakhir, maka petugas telepon operator harus menegaskan kembali inti panggilan

tersebut. Seperti halnya jika ada panggilan dari luar yang memberi pesan yang ingin disampaikan ke salah satu tamu ataupun pihak hotel maka petugas harus melakukan langkah ini. Sama seperti, jika petugas telepon operator ini mendapatkan telepon dalam hal pemesanan kamar, karna petugas telepon operator juga harus merangkap menjadi reservasi maka langkah ini pun sangat diperlukan agar kedepannya tidak ada kesalahan dan keluhan dari tamu.

f. Ending The Call

Jika semua standar operasional prosedur telah dilakukan maka langkah terakhir yang harus dilakukan ialah mengatakan beberapa frase yang pada umumnya dikatakan. Seperti halnya, “*Terimakasih telah menghubungi hotel kami, kami akan menunggu kedatangan anda, Bapak/Ibu*” ataupun “*Senang berbicara dengan Anda, saya akan segera menghubungi Anda kembali*”. Itulah beberapa frase yang sering diucapkan petugas diakhir pembicaraan. Dan sesuai dengan hasil wawancara dan juga obesrvasi yang telah dilakukan oleh petugas ialah petugas telah menyebutkan *magic word* diakhir pembicaraan dengan hangat dan sopan.

Dari keseluruhan informasi diatas, maka dapat diangkat kesimpulan mengenai pelaksanaan tugas telepon operator di HARRIS Resort Barelang Batam sejauh ini sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai aturan bila menerima telepon masuk, memberikan layanan yang sesuai dengan keseluruhan tugas-tugas hingga melakukan panggilan telepon. Akan tetapi dari beberapa hasil wawancara dengan tamu dan juga pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa petugas masih lalai dalam mengangkat telepon yang seharusnya mengangkat

telepon itu sebelum dering ketiga. Selain itu juga sebaiknya petugas harus ramah, cepat dan tanggap dalam memberikan sebuah layanan komunikasi.

2. Kendala yang dihadapi telephone Operator dalam pelaksanaan tugas di HARRIS Resort Barelang Batam

Suatu kegiatan yang terjadi disetiap pelaksanaan tugas pasti menghadapi beberapa kendala yang dapat menghambat pelaksanaan tugas *telephone operator*. Adapun beberapa faktor kendala yang utama yang terjadi pada HARRIS Resort Barelang Batam ialah petugas yang kurang menguasai beberapa Bahasa seperti Bahasa Inggris dan Bahasa Mandarin, lalu terkendala pada sumber daya manusia di *front office department* ataupun tidak adanya petugas tetap di *section* telepon operator ini yang membuat petugas kewalahan disaat *high occupancy* serta beberapa kendala disaat operasional berlangsung. Oleh karena itu perlu kesadaran baik dalam diri petugas telepon operator dan juga pada *management* suatu *resort* mengenai kendala ini. Dan adapun hasil wawancara mengenai upaya yang harus dilakukan *management* untuk mengatasi kendala ini yakni pihak *front office department* akan mempertimbangkan kembali akan jumlah karyawan yang ada di *section* ini dan dalam melakukan rekrutmen karyawan harus melihat *skill* bahasa yang dimiliki petugas terlebih dahulu, lalu dari jenis tamatan pendidikan serta pengalaman dalam bekerja. Dan untuk *trainee* sebaiknya diberikan beberapa bimbingan serta beberapa training mengenai *section* ini, *front office department* serta operasional hotel. Jika hal tersebut dilakukan maka dapat dipastikan tidak adanya kendala pada *section* ini dan

operasional dapat berlangsung dengan lancar

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah di lakukan oleh peneliti terkait pelaksanaan tugas *telephone operator* ialah petugas harus mengetahui terlebih dahulu mengenai tugasnya. Adapun untuk tugas dari telepon operator ialah dimulai dari *incoming call*, *outgoing call*, *hoteline*, *wake-up call*, *transfer call*, *emergency call* hingga *team work*. Dan dalam pelaksanaan tugas sebaiknya diperhatikan dan dilakukan sesuai dengan tata cara dan prosedur yang mengaturnya. Maka kesimpulan dari hasil pembahasaan diatas, dengan judul **“Pelaksanaan Tugas Telephone Operator di Harris Resort Barelang”** ialah:

1. Untuk pelaksanaan tugas telepon operator di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan sesuai dengan tata cara dan prosedur yang sesuai dengan ciri khas dari HARRIS sendiri. Dimulai dari mempersiapkan segala alat tulis dan daftar telepon, mengangkat telepon sebelum dering ketiga, lalu ucapkan greeting ciri khas HARRIS *“Cheers!”* lalu petugas memberitahukan mengenai identitasnya lalu menawarkan bantuan dengan ramah, dan selalu mencatat segala informasi kemudian menegaskan inti panggilan dan diakhir panggilan petugas telepon operator HARRIS Resort Barelang Batam

2. Adapun beberapa kendala yang dialami oleh petugas *telephone operator* di HARRIS Resort Barelang Batam ialah kurangnya karyawan yang professional dissection ini dikarenakan petugas di *section* ialah seorang *trainee*. Adapun kendala dari *trainee* ialah kurangnya pengetahuan mengenai produk knowledge, kurangnya dalam bahasa inggris dan mandarin. Lalu

keadaan fisik yang belum terbiasa dengan dunia kerja. Selain itu petugas telepon operator yang merangkap dengan tugas lainnya dan kurangnya partner kerja mengingat shift kerja cukup padat. Sehingga membuat petugas menjadi kurang fokus dalam melaksanakan tugas disaat operasional berlangsung terlebih ketika high occupancy yang nantinya akan membuat tamu complain.

J. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan diatas, maka adapun beberapa saran yang dapat diajukan antara lain :

1. Sebaiknya untuk pelaksanaan tugas untuk disection ini harus sesuai dengan tata cara dan prosedur yang ada dan harus dilakukan dengan cepat, ramah dan tanggap pada tamu terutama dalam mengangkat telepon yang seharusnya sebelum dering ketiga agar tidak adanya keluhan tamu terhadap hal itu.

2. Sebaiknya untuk pihak *Front Office Departement* dan *Human Resource Departement* yang ada di HARRIS Resort Barelang Batam lebih memperhatikan *section* telepon operator yang dimana agar menambah jumlah karyawan yang ada di *Front Office Departement* agar ada petugas telepon operator yang tetap dan profesional dalam *menghandle* segala tugas dari *section* ini. Dan dalam merekrut karyawan pada *section* ini haruslah sesuai dengan kriteria yang cocok pada *section* ini. Karena di HARRIS Resort Barelang Batam seorang telepon operator juga merangkap dengan tugas lainnya. Alangkah baiknya untuk pelaksanaan tugas telepon operator ini dilaksanakan oleh seseorang yang memiliki *skills* di telepon operator agar tercapai tujuan yang diharapkan ialah terlaksananya pelaksanaan tugas telepon

operator tersebut dengan baik, tepat dan benar yang pada akhirnya dapat terjadi peningkatan pelayanan yang diberikan telepon operator di HARRIS Resort Barelang Batam.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku

- Andriani, Etik. 2012. Ruang Lingkup pekerjaan Operator Telepon
- Anggraini, Y. D. (2022). *Dasar- Dasar Perhotelan* (F. N. Ekasari, Ed.)
- Bagyono. (2020). *Teori Dan Praktek Hotel Front Office*. ALFABETA.
- Chairany s, P. S. E., & Darsini, P. (2022). *Dasar-Dasar Usaha Layanan Pariwisata Layanan Pariwisata* (W. Rahyu, Ed.; Pertama).
- Hermawan, H., Brahmanto, E., & Hamzah, F. (2018). *Manajemen Hospitality* (H. Asmarani, Ed.; Free Version).
- Isdarmanto. SE, M. par. (2017). *Dasar-Dasar Kepariwisata dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata* (Kedua). Penerbit Gerbang Media Aksara
- Kusumastuti, A., & Khoiron, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif* (F. Annisya, Ed.). LPSP.
- Manurung, Heldin dan Tarmoezi, Trizno. 2005. *Manajemen Front Office Hotel*. Sambodo Agus, & Bagyono. (2006). *Dasar Dasar Kantor Depan Hotel*. Andi Publisher.
- Sindata. (2008). *Telephone Operator* (1st ed.). PT. Supranusa Sindata.
- Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel* (Rahmawati Indah Putu, Ed.). UNDIKSHA PRESS.
- Yoeti, Oka A. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa

Wayan Suwithi, N. (2013). *Industri Perhotelan*.

Referensi Undang – Undang

Undang-Undang No Tahun 2009 pada pasal 1

SK Menparpostel no.KM 37/PW.340/MPPT-86 tentang peraturan usaha serta pengelolaan hotel

Referensi Jurnal

Irfal, & Meirafina, A. (2021). Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4 No 2.

Muslika, S., Ridwansyah, E., Windhu, Y., Wibowo, *Job Desc Front Office Department Dalam Memberikan Layanan Di Hotel Emersia Malioboro*.

Noordin, D. E. S. (2022). Peran Telepon Operator Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu Di Midtown Hotel Samarinda. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3.

Novriani, S. (2017). *Peran Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu D Harris Hotel & Conventions Bekasi*. Universitas Jember.

Oeij, L. W. (2017). Penerapan Service Counter Pada Bagian Telephone

Operator Di Harris Hotel & Conventions Gubeng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6.

Putriyanti, R., & 9304062, W. C. (2007). *The roles of telephone operator section at Sahid Raya Hotel Solo*.

Shalihah, S. Z., Octaviany, V., & Karsiwi, R. R. M. (2017). *Analisis Sistem Kompensasi Telephone Operator Di PNB Perdana Hotel And Suites On The Park*. 3.

Shanti, I. G. A. A. N. P., Suarka, F. M., & Pertiwi, P. R. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Penelpon Terhadap Kualitas Pelayanan Telephone Opefrator Di Hotel Conrad Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 1(2).

Sulistijo, S., & Wijayanti, N. T. (2018). Tugas Dan Tanggung Jawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel And Convention Grand Aston Yogyakarta. *Hotelier Journal*, 4.

Wijayanti, A. N., & Wirjono, W. (2015). *Upaya Telephone Operator Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Hotel Grand Aston Yogyakarta*.

Yohannes, L. W. (2018). *Prosedur Dan Tata Cara Operator Dalam Melayani Tamu Di Hotel Santika Mataram*. Universitas Mataram.