



Prosedur Pelayanan Telepon Operator Kepada Tamu Selama Era *New Normal* di Hotel J Bali

Ni Kadek Citra¹, Anak Agung Istri Ratna Sari Wulan^{2*}, Dewa Gede Putra³

^{1,2,3}Program Studi Manajemen Divisi Kamar, Jurusan Hospitaliti, Politeknik Pariwisata Bali
Jalan Dharmawangsa, Kampil, Nusa Dua, Kabupaten Badung

*Corresponding Author

e-mail: ratna@ppb.ac.id, nikadekcitra@gmail.com, dewa.putra@gmail.com

ABSTRACT

The goal of this study is to understand how to apply the Telephone Operator's method to guests at Hotel J Bali. The data was gathered through observation and interview. The descriptive qualitative nature of the data analysis used in this study allows us to clearly explain, lay out, and compare the information we obtained from the study documentation with the appropriate Standard Operating Procedure (SOP), from which we can draw conclusions. The analysis's findings indicate that of the 18 types of services, 10 of them adhere to the Standard Operating Procedure (SOP), while the remaining 8 do not. Suggestions for telephone operators to always come 15 minutes before work, all of them use hand gloves and faceshields when working, always ask guests to fill out complete forms, always re-check the registration form, always check room readiness, always help contact buggy and always return to tidying tables and chairs after the check-in process is complete.

Keywords:

procedure, service, telephone operator

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan prosedur pelayanan Telepon Operator kepada tamu di Hotel J Bali. Data diperoleh melalui teknik Observasi dan Wawancara. Analisis data penelitian ini adalah Deskriptif Kualitatif. Hasil analisis menunjukkan bahwa Standard Operational Procedure (SOP) dari 18 jenis pelayanan, 10 kriteria yang sesuai dengan SOP dan 8 kriteria yang belum sesuai dengan SOP. Saran agar petugas telepon operator selalu datang 15 menit sebelum bekerja, seluruhnya menggunakan hand glove dan faceshield saat bekerja, selalu meminta tamu mengisi lengkap formulir, selalu memeriksa kembali formulir registrasi, selalu mengecek kesiapan kamar, selalu membantu menghubungi buggy dan selalu kembali merapikan meja dan kursi setelah proses chek-in selesai.

Kata kunci:

prosedur, pelayanan, telepon operator

1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi di luar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan

kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka (Pitana dan Gyatri, 2005).Berkat kegiatan pariwisata, menumbuhkan angka pemasukan devisa yang cukup signifikan bagi suatu negara, oleh karena hal tersebut banyak negara di dunia yang mengandalkan sektor pariwisata sebagai sumber pemasukan devisa untuk negara mereka.

Kegiatan pariwisata tidak selamanya bisa diandalkan sebagai tulang punggung perekonomian nasional terutama pada saat pandemi yang terjadi dua tahun belakangan ini yaitu pandemi COVID-19 yang terjadi dari Nopember 2019 (Wuhan-China) sampai dengan 2021. Dampak COVID-19 pada dunia pariwisata sangat memprihatinkan antara lain banyak hotel dan akomodasi ditutup sementara, mall retail yang menurun omsetnya, destinasi tutup, café, dan tempat makan ditutup sementara, *MICE* ditunda, ditambah lagi ancaman PHK di industri pariwisata sangat berdampak terhadap industri perhotelan.

Hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan penyediaan pelayanan makan, minum dan fasilitas kamar kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (Sulastiyono, 2011). Keberadaan hotel pun tidak luput dari kejadian pandemi COVID-19 yang menyebabkan hotel terdampak COVID-19. Akibatnya banyak hotel yang tidak bisa bertahan sehingga ditutup sementara maupun permanen bahkan dijual murah.

Salah satu hotel yang terkena dampak dari COVID-19 yaitu Hotel J Bali. Hotel J Bali merupakan hotel bintang 5 yang terletak di kawasan Desa Ungasan. Hotel J Bali memiliki 71 Villa pribadi,dengan total 73 villa dengan luas per villa berkisar 410 meter persegi sampai 1.340 meter persegi,dengan luas bangunan mulai 239 meter persegi hingga 680 meter persegi.

Telepon operator adalah salah satu seksi penting yang ada di kantor depan di hotel. Petugas *telepon operator* potensial memberikan *image* kepada *customer* pertama kali dalam menilai atau melihat hotel kita. Penilaian itu akan langsung diberikan tamu tatkala kita menyampaikan *Greeting* dan kecepatan dalam mengangkat telepon.

Pada era *new normal* seperti saat ini, perlunya memberikan pelayanan yang berbeda dari sebelumnya. Dengan mematuhi aturan dan protokol kesehatan yang telah diterapkan oleh pemerintah maupun oleh hotel, selain penambahan atribut, seperti penggunaan *masker* saat bekerja, *handglove*, *faceshield*, dan tentunya penggunaan *handsanitizier*, di lingkungan pekerjaanya, petugas *telepon operator* juga mendapatkan tambahan dalam bekerja yang merangkap menjadi seorang *reception*. Banyaknya karyawan yang diberhentikan di masa era *new normal* ini, karena penurunan *occupancy* setiap harinya membuat hotel harus mengurangi jumlah karyawan yang dimiliki, sehingga memaksakan adanya pengurangan dalam *staff front office*. Sedikitnya jumlah karyawan saat ini membuat petugas telepon operator mengambil dua *job* sekaligus yaitu sebagai petugas *reception* dan *telepon operator*. Ditambah lagi pada Era *New Normal* seperti saat ini *standard operational procedure* yang digunakan jauh berbeda dari sebelumnya.

Dampak yang dialami oleh petugas *telepon operator* dari perubahan *SOP* tersebut yaitu kurangnya pelatihan saat ditugaskan menjadi seorang *receptionist*

yang menimbulkan rasa canggung dalam melayani tamu *check-in*. Adanya pekerjaan yang didapat oleh petugas *telepon operator* diluar dari pekerja inti sebagai seorang telepon operator, dimana pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan bagi para tamu ketika petugas *telepon operator* melayani tamu *check-in* saat menjadi seorang *reception*. Akan tetapi pada Era *New Normal* ditemukan ulasan negatif dari wawancara yang dilakukan bersama staff *telepon operator* terkait pelayanan *check-in* oleh *telepon operator* di Hotel J Bali dan telah dipaparkan dalam Tabel 1 sebagai berikut

Tabel 1 Data Keluhan Tamu terhadap Pelayanan Check-in oleh Petugas Telepon Operator pada Era New Normal di Hotel J Bali Periode September 2020 s/d Maret 2021

Nama Tamu	Bulan Check-In	Keluhan Tamu
Frederik	September	Petugas <i>telepon operator</i> lupa memesan transportasi berupa <i>taxi</i> lokal
Tse-chun Chen	Oktober	Tamu kurang memahami bahasa inggris yang dilakukan oleh petugas <i>telepon operator</i> saat menangani tamu <i>check-in</i>
Nam Kin	Desember	Proses <i>check-in</i> yang lama tidak sesuai dengan <i>SOP</i> sehingga tamu merasa tidak nyaman dan menimbulkan <i>complaint</i>
Andreas	Januari	Tidak diberikannya <i>welcome drink</i> saat proses <i>check-in</i>
Jaya Kusuma	Maret	Penerapan protokol kesehatan yang kurang, seperti petugas <i>telepon operator</i> yang tidak menggunakan <i>face shield</i> dan <i>hand glove</i> dalam pelayanan

[Sumber : Wawancara pada staf *telepon operator* Hotel J Bali (data diolah)]

Dari data tabel 1 menunjukkan bahwa terjadinya keluhan tamu ketika proses pelayanan tamu *check-in* yang diberikan oleh petugas *telepon operator*, seperti petugas *telepon operator* tidak bisa memenuhi pesanan tamu terkait dengan pemesanan transportasi berupa *taxi*, tamu kurang memahami bahasa yang digunakan oleh petugas *telepon operator*, tamu tidak diberikan *welcome drink*, dan penerapan protokol *CHSE* yang belum dilakukan sesuai *SOP*. Dengan tidak berjalannya prosedur pelayanan yang sesuai dengan *SOP* yang ditetapkan sehingga hal ini tidak membangun citra hotel yang baik dengan kurangnya pelayanan prima yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang dapat dikatakan pelayanan prima yaitu dimana tamu merasa sudah puas akan pelayanan yang

didapatkan dan sesuai dengan harapan dari tamu ketika menginap di hotel. Dengan itu kemungkinan besar akan membuat tamu menjadi *repeater guest* untuk kembali mendapatkan pelayanan yang sebelumnya telah mereka terima saat menginap. Namun tidak selamanya hotel memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu, sehingga dengan permasalahan yang dipaparkan seperti diatas maka perlu dilakukan penelitian terkait dengan “Prosedur Pelayanan *Telepon Operator* kepada Tamu Selama *Era New Normal* di Jumana Bali Ungasan Resort”

2. METODE PENELITIAN

Objek dari penelitian ini adalah prosedur pelayanan *telepon operator* kepada tamu selama *era new normal* di Hotel J Bali. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini ada dua yaitu data kuantitatif yang berupa data persentase tingkat hunian kamar di Hotel J Bali dan hasil data observasi mengenai prosedur pelayanan telepon operator kepada tamu selama *era new normal* serta data kualitatifnya berupa keterangan-keterangan yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti seperti lokasi dan fasilitas yang dimilikinya. Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data yaitu sumber data primer yang berasal dari hasil wawancara dan observasi serta sumber data sekunder yang berupa data *occupancy* dan perbandingan *SOP*. Teknik pengumpulan data dalam penelitian menggunakan dua cara yaitu wawancara dan observasi. Wawancara dan observasi dilakukan pada staf telepon operator.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Paparan Data

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis tentang prosedur pelayanan *telepon operator* kepada tamu selama *era new normal* di Hotel J Bali yaitu dengan melakukan wawancara secara langsung dengan staf *telepon operator* dan observasi dengan melakukan pengamatan secara langsung saat proses Check-In yang dilakukan oleh petugas telepon operator, ditemukan beberapa *SOP* yang tidak dilakukan atau tidak sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Tabel 2 Hasil Observasi Pelayanan Petugas Telpon Operator Kepada Tamu Check-in Selama Era *New Normal* di Hotel J Bali

Kegiatan	Sesuai SOP	Belum sesuai SOP
<i>Telepon operator</i> datang 5 menit sebelum <i>shift</i> kerja dimulai	-	3orang
<i>Telepon operator</i> memeriksa <i>Grooming</i> sebelum kerja kemudian menggunakan Protokol Kesehatan seperti : <i>masker</i> , <i>face shield</i> dan memakai <i>hairnet</i> rambut	2 orang	1 orang
Menyambut tamu yang akan <i>check in</i> dengan melakukan pengecekan suhu tubuh, penggunaan <i>hand sanitizer</i>	3 orang	-
Mengarahkan tamu untuk duduk di <i>counter receptionist</i>	3 orang	-

Meminta identitas tamu berupa <i>passport dan booking voucher</i> .	3 orang	-
Memeriksa pemesanan tamu pada sistem Opera	3 orang	-
Menginformasikan kembali kepada tamu mengenai detail pemesanan kamarnya	3 orang	-
Memahami dan mengkonfirmasi kembali preferensi tamu jika ada permintaan khusus	3 orang	-
Meminta kepada tamu untuk mengisi dengan lengkap formulir registrasi yang sudah disediakan di <i>reception desk</i>	1 orang	2 orang
Memeriksa kembali detail formulir registrasi yang telah dilengkapi oleh tamu	1 orang	2 orang
Meminta deposit kepada tamu melalui <i>credit card (cashless)</i> .	3 orang	-
Menjelaskan <i>resort map</i> , informasi tentang hotel, kegiatan atau acara pada hari saat tamu <i>check in</i> melalui sistem <i>online (Website dan Scan Barcode)</i>	1 orang	2 orang
Mengecek dan Mengkonfirmasi kepada tamu atas kesiapan kamarnya	3 orang	-
Meminta maaf kepada tamu jika kamar belum siap	3 orang	-
Jika kamar sudah siap <i>telepon operator</i> membantu untuk menelepon <i>buggy</i> agar diantar ke kamar	1 orang	2 orang
Mengucapkan perpisahan kepada tamu dengan <i>Magic Word</i> seperti “ <i>Thank for choosing our hotel, I hope you enjoy stay here and have a nice day</i> ”	2 orang	1 orang
Merapikan kembali meja dan sofa setelah proses <i>check in</i> berakhir dan menyemprotkan desinfektan	2 orang	1 orang
Melakukan <i>update</i> data tamu yang sudah <i>check in</i> pada sistem opera	3 orang	-

[Sumber : Hotel J Bali (data diolah)]

4. ANALISIS DATA

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi ditemukan masih ada kegiatan-kegiatan yang seharusnya dilakukan oleh *petugas telepon operator* tetapi tidak dilakukan sesuai *SOP* sehingga menimbulkan beberapa keluhan tamu. Ada 5 keluhan tamu yang berlangsung dari September 2020 sampai dengan Maret 2021 dengan berbagai macam alasan antara lain: *petugas telepon operator* tidak bisa memenuhi pesanan tamu terkait dengan pemesanan transportasi berupa *taxi*, tamu kurang memahami bahasa yang digunakan oleh *petugas telepon operator*, tamu tidak diberikan *welcome drink*, dan penerapan protokol *CHSE* yang belum dilakukan sesuai *SOP*.

Berdasarkan analisis data di atas dapat dijelaskan bahwa *standard operating procedure (SOP)* dalam pelayanan tamu *check-in* oleh petugas telepon operator di Hotel J Bali selama era *new normal* belum sepenuhnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Hal itu dapat dilihat pada saat melakukan observasi mengenai prosedur pelayanan kepada tamu yang belum sesuai dengan *SOP* dari 18 poin masih terdapat 8 poin yang senyatanya tidak dilakukan oleh petugas *telepon operator* sesuai dengan prosedur yang diterapkan di Hotel J Bali, 10 poin yang sudah dilaksanakan dengan baik. Berikut 10 poin *SOP* yang sudah dilaksanakan dengan baik yaitu: petugas *telepon operator* sudah menyambut tamu yang akan *check in* dengan melakukan pengecekan suhu tubuh, penggunaan *hand sanitizer*, petugas *telepon operator* sudah mengarahkan tamu untuk duduk di counter *receptionist*, meminta identitas tamu berupa *Passport* dan *Booking Voucher* sudah dilakukan sesuai *SOP*, petugas *telepon operator* sudah memeriksa pemesanan tamu pada sistem *Opera*, petugas *telepon operator* sudah menginformasikan kembali kepada tamu mengenai detail pemesanan kamarnya, petugas *telepon operator* sudah memahami dan mengkonfirmasi kembali preferensi tamu jika ada permintaan khusus, petugas *telepon operator* sudah meminta deposit kepada tamu melalui *credit card (cashless)*, petugas *telepon operator* telah melakukan pengecekan ulang dan mengkonfirmasi kepada tamu atas kesiapan kamarnya sesuai dengan *SOP*, petugas *telepon operator* sudah meminta maaf kepada tamu jika kamar belum siap, petugas *telepon operator* sudah melakukan *update* data tamu yang sudah *check in* pada sistem *opera* sesuai dengan prosedur.

5. KESIMPULAN

Hasil analisa di atas disimpulkan bahwa penerapan prosedur pelayanan *telepon operator* kepada tamu tidak sepenuhnya dilakukan sesuai *standard operating procedure (SOP)* karena petugas telepon operator yang mengambil dua bidang pekerjaan (*double job*) sebagai petugas *telepon operator* dan sebagai *receptionist* sekaligus sesuai kebutuhan waktu itu dengan alasan hotel kekurangan staf. Hal ini berakibat petugas telepon operator tidak dapat melakukan tugasnya dengan maksimal.

Dari kesimpulan di atas, ada beberapa saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis kepada *front office manager* dan petugas *telepon operator* dalam penerapan *standard operating procedure (SOP)* pelayanan *telepon operator* kepada tamu selama era *new normal* di Hotel J Bali adalah sebagai berikut: *front office manager* dan petugas *telepon operator* lebih memberi perhatian pada semua prosedur operasional standar pelayanan telepon dan pelayanan *check-in* tamu. *Front office manager/supervisor* pada saat *briefing* atau memberikan *role play* pada hari-hari tertentu mengingatkan *staff front office* agar lebih mengingat dan mampu menerapkan prosedur dalam pelayanan pada saat operasional. Bagi petugas *telepon operator* lebih mampu meningkatkan kinerja dalam penerapan prosedur pelayanan yang belum sesuai untuk meningkatkan hal positif dalam kepuasan tamu dan bekerja sesuai dengan *SOP* yang telah diterapkan, petugas *telepon operator* terus menjaga konsistensi dalam pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan memberikan apresiasi bagi para karyawan, petugas *telepon operator* agar lebih mematuhi *SOP* datang 15 menit sebelum pekerjaan

dimulai, tidak lupa untuk mempersiapkan diri di masa *Era New Normal* seperti saat ini sesuai dengan protokol kesehatan, dalam proses pelayanan memastikan semua data dan melakukan proses check-in sesuai dengan *SOP* yang telah diterapkan, setelah proses check-in selesai pentingnya merapikan kembali area kerja dan menyemprotkan desinfektan ke seluruh area yang telah digunakan, dan tidak lupa untuk mengucapkan *magic word* kepada tamu karena hal tersebut merupakan hal penting dalam sebuah pelayanan yang kita berikan kepada tamu agar tamu merasa puas akan pelayanan yang telah kita berikan, sehingga tamu tidak akan segan melakukan *repeater guest* saat menerima pelayanan yang prima, diharapkan semua petugas *front office* tetap mempertahankan prosedur yang telah dilaksanakan dan diterapkan oleh petugas *telepon operator* dengan itu maka akan membuat tingkat pelayanan yang diberikan sesuai dengan *SOP* di era *new normal* ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar (2004:13) "Pengertian Tamu". Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Arnina. (2016). Langkah-langkah efektif menyusun SOP (standard operating procedures). Depok: Huta Publisher.
- Bagyono. (2005). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, Irra Chrisyanti. (2011:143). Pengantar Ilmu Administrasi. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya..
- Kresnamurti R. P., A., & Sinambela, D. S. (2011). Analisis Kualitas Pelayanan, Serta Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Pengunjung Snowbay Waterpark Tmii). *Jrmsi - Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 2(2), 110-129. Retrieved from <http://journal.unj.ac.id/unj/index.php/jrmsi/article/view/764>.
- Nilamsari, N. (2017:177-181). Memahami Studi Dokumen Dalam Penelitian Kualitatif. *Wacana: Jurnal Ilmiah Komunikasi* Jilid 13 Terbitan 2.
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi. Undang-undang Republik Indonesia No.10.
- Sulastiyono, A. (2006). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar pada Bidang Hotel. *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata Dan Akomodasi*, (1), 5.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016:225) "Pengertian Data Primer". D. (2015). *Blusukan Dalam Sejarah : Dari Sambernyawa sampai Jokowi*. Kompasiana. Retrieved from https://www.kompasiana.com/anton_djakarta/552a6008f17e61f003d623a6/blusukan-dalam-sejarah-dari-sambernyawa-sampai-jokowi.