

EVALUASI SOP TELEPHONE OPERATOR DALAM MENUNJANG KELANCARAN OPERASIONAL PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT DI KETAPANG INDAH HOTEL BANYUWANGI

Oleh

Eka Afrida Ermawati¹, Aprilia Divi Yustita², Esa Riandy Cardias³, Syifa' Fauziyah⁴

^{1, 3, 4} Manajemen Bisnis Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi, Indonesia

² Destinasi Pariwisata, Politeknik Negeri Banyuwangi, Indonesia

Email: ¹ekaafrida22@poliwangi.ac.id, ²aprilia.divi@poliwangi.ac.id

³cardias.esa@poliwangi.ac.id, ⁴syifafauziahyuwono@gmail.com

Article History:

Received: 23-10-2025

Revised: 16-11-2025

Accepted: 26-11-2025

Keywords:

Hotel, Operational
Smoothness, Front Office,
Telephone Operator, SOP

Abstract: Telephone operator is part of front office which play an important role in creating first impression through telephone communication with the guests. To ensure that the operational work well, it is very important for a telephone operator to applied SOP consistently and effectively. The aim of this study is to evaluate implementations of trainee telephone operator SOPs in supporting the operational smoothness of Front Office Department at Ketapang Indah Hotel Banyuwangi. This study employs a qualitative method with data collection techniques including observation, interview, and documentation. The results show that the telephone operators such as response accuracy and speed, professional ethics and attitude, posture and body language, communication and language, and call handling. However, in communication and language indicator, some operators were found to be inconsistent in using formal language when interacting with the guests. These findings highlight the importance of continued training to enhance operators' formal communication skills to improve operators' communication quality in line with the hotel service standards

PENDAHULUAN

Front Office Department adalah salah satu bagian yang sangat penting dalam operasional hotel. *Front Office* menjadi wajah utama dalam hal pelayanan kepada tamu (Wachdiyah, 2017). Hal tersebut dikarenakan kesan pertama yang didapat tamu ketika memasuki hotel adalah pelayanan *Front Office*. Dari hal tersebut kemudian tamu sering kali sudah memiliki gambaran seberapa baik hotel akan memberikan pelayanan kepada tamu tamunya. Ketika tamu mendapat pelayanan yang buruk maka tamu akan menilai bahwa keseluruhan dari hotel tersebut buruk, pun jika mendapat hal yang sebaliknya (Sulistiyawati, N.L.K.S dan Sukmayani, 2019). Padahal kesan tersebut tentu saja akan berdampak pada

kepuasan tamu menginap. Sedangkan salah satu cara untuk menarik tamu adalah dengan selalu mementingkan kepuasan tamu (Ermawati, E.A, Cardias, E.R, dan Prakoso, 2024).

Salah satu bagian penting dari *Front Office* adalah *Telephone Operator*. Bagian ini berperan sebagai kunci utama dalam penyediaan informasi bagi tamu (Siahaan & Gusnadi, 2024). Bagian ini bertugas memberikan layanan telekomunikasi tentang informasi produk yang dijual, fasilitas yang tersedia, pelayanan kamar dan makanan, serta berbagai kegiatan yang dapat dinikmati tamu ketika menginap.

Telephone Operator di Ketapang Indah Hotel mempunyai beberapa *jobdesk* antara lain menerima telepon masuk dari *inhouse* maupun *outsider*, *courtesy call*, mengerjakan *Daily Report* (mendata *lost & found* tamu, mengerjakan *guest profile*, mengisi *guest comment*, mendata *age of child*, mendata tamu TOS), edit *guest profile* saat tamu *check-in* (*registration card*), membuat *list group* & mengaktifkan *key card*, menerima dan mencatat *guest request*, *note vehicle request*, *packing lost & found* tamu yang perlu dikirim, *follow up* mengenai informasi terbaru, *prepare* amplop dan WiFi untuk kedatangan tamu, *reporting guest* WNA dan WNI, *report Up-Selling room* FDA setiap bulan, *prepare welcome card* untuk VIP kedatangan dua hari kedepan, *room blocking* untuk 2 hari kedepan, mengantarkan tamu ke kamar (kerjasama dengan *bellboy*). *Telephone Operator* harus menguasai *product knowledge* hotel karena bagian ini memiliki tugas penting dalam pekerjaan sehari-hari, baik sebagai pusat informasi, ataupun penyambung telepon berbagai ekstensi lain. *Telephone Operator* akan merespon berbagai laporan yang diterima untuk kemudian menginformasikan kepada departemen terkait dalam menangani berbagai keluhan tamu dan masalah yang ada. Ketika ada tamu yang membutuhkan informasi dan atau mengenai keluhan dapat disampaikan melalui *telephone operator*. Tugas utamanya memberikan pelayanan dengan cepat, ramah tamah dan santun terhadap semua pihak yang memerlukan jasa telepon (Mandagi et al., 2023).

Kelancaran operasional yang hendak dicapai oleh suatu hotel, tidak dapat dilepaskan dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP yang telah ditetapkan oleh hotel tentu saja harus ditaati oleh seluruh karyawannya. SOP yang telah ditetapkan Ketapang Indah Hotel untuk bagian *telephone operator* bertujuan untuk mencapai hasil yang diinginkan hotel dengan cara memastikan semua tindakan dan keputusan dilakukan secara efektif serta teratur. Terlebih lagi, *telephone Operator* tidak hanya bertanggung jawab untuk menerima dan mengarahkan panggilan, tetapi juga memastikan informasi yang diberikan akurat, responsif, dan profesional. (Lindayani, 2025).

Dalam upaya menunjang kelancaran operasional pada Departemen *Front Office*, maka sangat penting bagi seorang *telephone operator* untuk menerapkan SOP secara konsisten dan efektif. Karena SOP menjadi salah satu dasar penting untuk menjamin mutu pelayanan yang diberikan kepada tamu (Meriana & Nugraha, 2025).

Jika sebuah hotel tidak memiliki SOP, ditakutkan berbagai kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah karena tidak ada acuan dalam menjalankan tugas sehari-hari (Sandry et al., 2024) dan berdampak pada ketidakmaksimalan kinerja para pegawai. Oleh karena itu keberadaan suatu SOP dapat menjaga kualitas pekerjaan seluruh pegawai (Setiawan, I.K.D dan Rahawati, 2020).

Penerapan SOP oleh pegawai dapat dinilai dari bagaimana pegawai menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sesuai *Jobdesk* masing masing. Dalam industri perhotelan yang

semakin kompetitif, penerapan SOP oleh karyawan menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan operasional hotel.

Di Ketapang Indah Hotel, *trainee telephone operator* memegang peranan penting dalam memberikan layanan komunikasi yang efisien dan efektif, yang berdampak langsung kepada tamu dan hotel. Penerapan SOP oleh *telephone operator* merupakan suatu hal yang sangat penting karena mereka memainkan peran utama dalam menjaga kelancaran komunikasi antara tamu dan hotel, yang berdampak langsung pada kelancaran operasional. Semakin baik penerapan SOP oleh *telephone operator*, semakin cepat dan efisien mereka dalam menangani panggilan, memberikan informasi yang akurat, serta memenuhi kebutuhan tamu, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan tamu dan menciptakan pengalaman yang lebih baik.

Pelaksanaan SOP yang efektif juga memungkinkan hotel untuk mengurangi kesalahan dan memastikan bahwa setiap aspek operasional *front office* dapat berjalan secara maksimal. Beberapa masalah yang dihadapi *trainee telephone operator* dapat berpotensi menghambat operasional pada departemen *front office* dan berdampak pada citra hotel itu sendiri. Oleh karena itu, evaluasi terhadap pelaksanaan SOP menjadi hal yang sangat penting. Evaluasi ini berfungsi untuk mengetahui sejauh mana SOP yang telah disusun benar-benar dijalankan oleh pelaksana tugas, dalam hal ini *trainee telephone operator*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dilihat dari pentingnya bagian *Telephone Operator* dalam operasional hotel khususnya pada departemen *front office*, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi SOP *Telephone Operator* Dalam Menunjang Kelancaran Operasional Pada *Front Office Department* di Ketapang Indah Hotel Banyuwangi".

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara.

Pedoman observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah lembar pengamatan untuk mengevaluasi penerapan SOP *trainee telephone operator* di Ketapang Indah Hotel. Lembar observasi yang digunakan berdasarkan SOP yang diterapkan perusahaan. Penilaian observasi menggunakan skala Guttman. Skala pengukuran dengan tipe ini, akan didapat jawaban yang tegas, yaitu "ya-tidak"; "benar-salah"; "pernah- tidak pernah"; "positif-negatif", dan lain-lain. Skala guttman dapat dibuat dalam bentuk checklist. Jawaban dapat dibuat skor tertinggi satu dan terendah nol. Misalnya untuk jawaban "Ya" diberi skor 1 dan jawaban "Tidak" diberi skor 0 (Sugiyono, 2017).

Observasi yang dilakukan berbentuk checklist dengan jawaban "Ya-Tidak". Pengukuran ini menggunakan skala Guttman yang kemudian dikonversikan kedalam persen. Dalam menentukan skoring skala Guttman setiap pernyataan memiliki nilai tertinggi 1 dan nilai terendah 0. Adapun pengolahan data skala hasil penilaian observasi, adalah sebagai berikut (Sugiyono, 2018)

Rumus:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Hasil Persentase

F = Jawaban yang benar

N = Jumlah Pertanyaan

Skoring:

Skor tertinggi (x) = $1 \times 100\% = 100\%$

Skor terendah (y) = $0 \times 100\% = 0$

$$\begin{aligned} \text{Range} &= x - y \\ &= 100\% - 0 \\ &= 100\% \end{aligned}$$

Jumlah Kategori = 2

Kriteria objektif terbagi atas dua kategori yaitu baik dan kurang baik

$$\text{Interval} = \frac{\text{range}}{\text{Kategori}}$$

$$= \frac{100\%}{2}$$

$$= 50\%$$

Skor Standar = Skor tertinggi – interval

$$= 100\% - 50\%$$

$$= 50\%$$

Keterangan:

- 1) Presentase 0 – 50 %. Jika *trainee telephone operator* mendapatkan nilai skoring di bawah 50%, hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP kurang baik dan belum memenuhi standar yang diharapkan dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office*.
- 2) Presentase 51 – 100%. Jika *trainee telephone operator* mendapatkan nilai skoring antara 51% hingga 100%. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP baik dan telah mendukung dengan efektif kelancaran operasional *Front Office*.

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *Purposive Sampling*. Dalam teknik ini, peneliti mempertimbangkan kriteria tertentu yang telah dirumuskan oleh peneliti (Ani et al., 2021). Sedangkan teknik analisis data, menggunakan *data collection*, *data reduction*, *data display*, dan *data conclusion drawing/verification*.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Observasi merupakan teknik paling awal yang digunakan untuk mendapat sebuah informasi (Hasanah, 2017) sedangkan menurut (Trivaika & Senubekti, 2022) wawancara sendiri merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka langsung antara pengumpul data terhadap narasumber. Data data yang diperoleh kemudian diperkuat dengan dokumentasi yang ada, dimana dokumentasi berperan dalam memberikan bukti proses fungsional yang sah dan akurat (Rachma et al., 2024).

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam hal ini, Miles and Huberman menyatakan yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dengan mendisplaykan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*)

Langkah ke empat dalam analisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Adapaun tujuan triangulasi sendiri adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari penelitian kualitatif (Nurfajriani et al., 2024). Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Data dari sumber tersebut tidak bisa dirata-ratakan, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda dan spesifik dari sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Bila dengan teknik pengujian kredibilitas data menghasilkan data yang berbeda-beda, maka peneliti

melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat narasumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Narasumber

Narasumber adalah seseorang yang bisa memberikan informasi atau mengetahui informasi secara jelas tentang suatu informasi yang dibutuhkan peneliti, sehingga dijadikan sebagai informan untuk melakukan penelitian. Menurut (Siregar & Pasaribu, 2023) narasumber harus memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dan memadai serta harus mampu merepresentasikan sudut pandang yang objektif. Narasumber yang diwawancarai merupakan narasumber yang secara langsung terlibat. Peneliti memilih 3 narasumber yang dianggap mampu memberikan informasi yang berkaitan dengan penerapan SOP *telephone operator* dalam menunjang kelancaran operasional pada *front office department*. Pemilihan narasumber ini dilakukan secara purposive dan adapun narasumber yang diwawancarai meliputi *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, dan *Front Office Leader*

Tabel 1 Waktu Wawancara

Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan
Senin, 17-3- 25	16.04	Wawancara dengan Ibu FW selaku FO supervisor
Selasa, 18-3- 25	16.38	Wawancara dengan bapak MT selaku FO manager
	17.04	Wawancara dengan Ibu DW selaku FO leader
Sabtu, 22-3- 25	18.47	Wawancara dengan Ibu FW selaku FO supervisor
Selasa, 25-3- 25	16.00	Wawancara dengan bapak MT selaku FO manager
Jumat, 2-5-25	16.10	Wawancara dengan Ibu DW selaku FO leader
Minggu, 4-5-25	16.00	Wawancara dengan Ibu FW selaku FO supervisor
	17.10	Wawancara dengan Ibu DW selaku FO leader
Selasa, 6-5-25	15.30	Wawancara dengan bapak MT selaku FO manager

Hasil Observasi dan Wawancara

a. Etika dan Sikap Profesional

Tabel 2 Hasil Observasi Indikator Etika dan Sikap Profesional

No	Etika dan Sikap Profesional	ya	tidak
1	Operator selalu menunjukkan sopan santun saat berbicara di telepon	✓	
2	Operator tidak memberikan informasi pribadi kepada penelepon	✓	
3	Operator menggunakan sapaan yang benar dan profesional saat menjawab telepon	✓	
4	Operator membiarkan penelepon menutup pembicaraan terlebih dahulu	✓	
Jumlah		4	
Presentase (%)		100	0

(Sumber, Peneliti 2025)

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 18 Maret 2025, operator sudah menerapkan etika dan sikap profesional. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil checklist observasi diatas yang menunjukkan nilai sebanyak 100% dengan 4 jawaban Ya dari 4 pernyataan, dan 0% dengan jawaban Tidak dari 4 pernyataan.

b. Postur dan Bahasa Tubuh

Tabel 3 Hasil Observasi Indikator Postur dan Bahasa Tubuh

No	Postur dan Bahasa Tubuh	ya	tidak
1	Operator menjawab telepon dengan postur duduk atau berdiri tegak, tidak lemas	✓	
2	Operator tetap senyum dalam menerima telepon agar tetap terdengar ramah	✓	
Jumlah		2	
Presentase (%)		100	0

(Sumber, Peneliti 2025)

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 22 Maret 2025, operator sudah menerapkan dalam indikator postur dan bahasa tubuh. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil checklist observasi, diatas menunjukkan nilai sebanyak 100% dengan 2 jawaban Ya dari 2 pernyataan, dan 0% dengan jawaban Tidak dari 2 pernyataan.

c. Komunikasi dan Bahasa

Tabel 4 Hasil Observasi Indikator Komunikasi dan Bahasa

No	Komunikasi dan Bahasa	ya	tidak
1	Operator menggunakan intonasi suara yang jelas	✓	
2	Operator selalu menggunakan bahasa formal / baku		✓
3	Operator menghindari penggunaan volume suara yang keras saat berbicara di telepon	✓	
Jumlah		2	1
Presentase (%)		66,7	33,4

(Sumber, Peneliti 2025)

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 4 Mei 2025, operator sebagian sudah menerapkan dalam indikator komunikasi dan bahasa. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil checklist observasi, diatas menunjukkan nilai sebanyak 66,7% dengan 2

jawaban Ya dari 3 pernyataan, dan 33,4% dengan 1 jawaban Tidak dari 3 pernyataan.

d. Penanganan Panggilan

Tabel 5 Hasil Observasi Indikator Penanganan Panggilan

No	Penanganan Panggilan	ya	tidak
1	Jika orang yang dituju tidak ada, operator menawarkan untuk mencatat pesan dari penelepon	✓	
2	Operator memastikan orang yang dituju tersedia sebelum menyambungkan penelepon	✓	
Jumlah		2	
Presentase (%)		100	0

(Sumber, Peneliti 2025)

Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti pada tanggal 4 Mei 2025, operator sudah menerapkan dalam indikator penanganan panggilan. Hal tersebut dapat dilihat pada hasil checklist observasi, diatas menunjukkan nilai sebanyak 100% dengan 2 jawaban Ya dari 2 pernyataan, dan 0% dengan jawaban Tidak dari 2 pernyataan.

B. Wawancara

1.) Etika dan Sikap Profesional

Dalam indikator etika dan sikap profesional, seluruh narasumber memberikan penilaian positif terhadap sikap *trainee*. Mereka dinilai telah menunjukkan sopan santun dalam berbicara melalui telepon, seperti penggunaan bahasa yang halus dan profesional. Dalam hal menjaga kerahasiaan tamu, ketiga narasumber sepakat bahwa *trainee* telah memahami pentingnya menjaga informasi pribadi dan tidak membocorkan data kepada penelepon, bahkan ketika penelepon mengaku sebagai kerabat tamu. Hal ini telah menjadi bagian dari pelatihan dasar yang diberikan oleh tim senior. Sapaan awal pembicaraan juga telah dilakukan dengan tepat oleh *trainee*. *Trainee* sudah terbiasa menggunakan *greeting standard*, menyebutkan nama dan departemen sesuai dengan *template front office*, serta membedakan sapaan antara tamu *in-house* dan tamu luar. Dalam hal menutup pembicaraan, *trainee* telah menunjukkan pemahaman terhadap sopan santun dengan membiarkan penelepon yang lebih dulu mengakhiri percakapan. Hal ini diakui sebagai bagian dari pelatihan yang diberikan, dan sudah menjadi kebiasaan baik yang ditanamkan.

2.) Postur dan Bahasa Tubuh

Menurut pernyataan dari semua informan, penilaian terhadap postur dan bahasa tubuh *trainee* saat menerima telepon juga menunjukkan hasil yang baik. Meskipun *trainee* berada di *back office* dan tidak berhadapan langsung dengan tamu, ketiga narasumber menilai bahwa *trainee* telah menjaga postur tubuh dengan cukup baik dan profesional. Posisi duduk tegak menjadi standar, meskipun tidak selalu kaku, yang terpenting adalah suara tetap terdengar jelas dan nada bicara tetap sopan. Terkait ekspresi wajah, *trainee* telah dibiasakan untuk tersenyum saat menerima telepon. Ketiga narasumber menilai bahwa *trainee* memahami pentingnya senyum karena hal ini akan memengaruhi intonasi dan menciptakan kesan ramah bagi penelepon.

3.) Komunikasi dan Bahasa

Kemampuan komunikasi *trainee telephone operator* juga dinilai cukup baik oleh ketiga narasumber. Dalam hal intonasi, *trainee* berbicara dengan jelas dan artikulasi yang tepat. Intonasi stabil dan tidak terburu-buru menjadi standar yang telah diterapkan selama pelatihan. Penggunaan bahasa formal juga secara umum telah diterapkan oleh *trainee*. Namun, Ibu Fitria dan Ibu Diska mencatat bahwa terkadang masih ada penggunaan kata informal seperti "nggak" atau "oke", yang seharusnya dihindari. Hal ini menjadi bahan evaluasi dan akan terus dibina agar *trainee* benar-benar menggunakan bahasa yang profesional dalam setiap percakapan. Dalam hal volume suara, *trainee* dinilai mampu menjaga suara tetap terdengar jelas tanpa terlalu keras. Ketiga narasumber menyebutkan bahwa *trainee* tidak pernah berbicara dengan suara keras atau membentak tamu, dan memahami bahwa kenyamanan tamu menjadi prioritas utama.

4.) Penanganan Panggilan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dalam hal penanganan panggilan, *trainee telephone operator* telah melaksanakan tugas mencatat pesan dengan baik, termasuk nama penelepon, instansi, waktu, dan nomor yang dapat dihubungi. Meskipun pada awal pelatihan sempat terjadi kekurangan, hal tersebut segera dibenahi melalui pembinaan. Mereka juga sudah menjalankan prosedur untuk selalu memastikan terlebih dahulu bahwa orang yang dituju tersedia sebelum menyambungkan penelepon, sebagai bentuk pelayanan yang bertanggung jawab dan menghindari kekecewaan tamu.

Pembahasan

1. Evaluasi SOP Telephone Operator

Tabel 6 Indikator Keseluruhan

No	Indikator	Keseluruhan (Ya)	Keseluruhan (Tidak)
1	Etika dan Sikap Profesional	100%	0
2	Postur dan Bahasa Tubuh	100%	0
3	Komunikasi dan Bahasa	66,7% ³	3,4 %
4	Penanganan Panggilan	100%	0

(Sumber: Data Diolah Peneliti, 2025)

Dapat dilihat pada Tabel 4.6, dapat dijelaskan bahwa secara umum *telephone operator* telah menunjukkan hasil observasi yang baik dalam menjalankan tugasnya. Pada indikator Etika dan Sikap Profesional, hasil pengamatan menunjukkan bahwa semua operator mampu bersikap sopan, ramah, serta menjaga kerahasiaan informasi penelepon dengan baik. Ini menunjukkan bahwa mereka telah memahami pentingnya etika dalam berinteraksi. Indikator Postur dan Bahasa Tubuh, juga mendapat hasil yang sama. Operator menjaga postur duduk dan ekspresi wajah tersenyum saat berbicara, yang dapat memberikan kesan positif dan ramah kepada penelepon. Namun demikian, pada indikator Komunikasi dan Bahasa, ditemukan bahwa operator masih sesekali menggunakan kata-kata informal. Terakhir, pada indikator Penanganan Panggilan, seluruh operator dinilai telah menangani panggilan dengan prosedur yang benar, seperti mencatat pesan secara lengkap, menanyakan identitas penelepon, dan memberikan tindak lanjut yang sesuai jika pihak yang dituju tidak tersedia.

Berdasarkan SOP *Telephone Operator* yang ada di Ketapang Indah Hotel, berikut adalah pembahasan mengenai evaluasi penerapan SOP *Telephone Operator* dalam menunjang kelancaran operasional pada *Front Office Department*.

1) Etika dan Sikap Profesional

Sikap sopan santun, tidak menyebarkan informasi pribadi, dan penggunaan sapaan yang profesional merupakan bagian dari etika pelayanan yang baik. Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar operator memiliki sikap sopan santun yang baik, tidak menyebarkan informasi pribadi tamu, dan juga menggunakan sapaan sesuai SOP dari perusahaan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa 100% operator menerapkan etika kerja yang baik, seperti berbicara sopan, tidak menyebarkan informasi pribadi, dan membiarkan penelpon menutup telepon terlebih dahulu. Dari sini dapat kita simpulkan bahwa mayoritas telepon operator di Ketapang Indah sudah menerapkan etika dan sikap profesional yang baik dimana etika dan sikap profesional sangat penting dalam dunia kerja sesuai dengan pendapat dari (Rawung & Poluan, 2023) yang menyatakan bahwa etika profesi sangat penting dalam bidang pelayanan, khususnya dalam komunikasi dengan pelanggan. Sikap sopan, tidak menyebarkan informasi pribadi, dan penggunaan sapaan yang profesional merupakan bagian dari etika pelayanan yang baik yang sangat penting dalam bidang pelayanan, khususnya dalam komunikasi dengan pelanggan. Terlebih lagi, Bapak MT selaku manajer *Front Office* menekankan bahwa,

"...dengan cara mereka berbicara dengan bahasa yang sopan dan halus dan menggunakan sapaan untuk tamu. Yang mana mereka menunjukkan bahwa operator menunjukkan sikap sopan santun. Saya melihat mereka selalu senyum. Budaya Sopan santun menjadi Fokus utama dalam pelatihan, apalagi kita berhadapan dengan tamu." (Hasil wawancara tanggal 18, 25 Maret dan 6 Mei 2025).

serta bahwa,

"Operator tidak pernah terlihat membocorkan informasi tanpa izin terlebih dahulu. itu adalah suatu keharusan, kita tidak boleh menyebarkan informasi apapun kepada penelpon tentang tamu kita." ((Hasil wawancara tanggal 18, 25 Maret dan 6 Mei 2025).

Ibu FW selaku *Front Office Supervisor* juga menyampaikan,

"Kalau saya lihat itu ya memang salah satu bagian dari jobdesk dan SOP ya, jadi memang operator itu harus selalu menunjukkan bahasa yang sopan, iut sudah terlihat pada saat ojt sudah menggunakan sesuai sopan santun." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Serta menegaskan bahwa,

"Sejauh ini belum ada pelanggaran. mereka tidak membocorkan informasi apapun kepada tamu. Ini memang adalah salah satu bagian yang sudah diajarkan dari tim seniornya. Sebagai operator tidak boleh untuk memberikan informasi apapun walaupun mungkin dia mengaku kerabatnya atau lain-lain. Kecuali tamunya sendiri yang mungkin meninggalkan pesan, jadi memang pada dasarnya semua data tamu kita yang menginap adalah incognito atau rahasia." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Ibu DW selaku *leader front office* juga menambahkan bahwa pelatihan dilakukan sebelum *trainee* diperbolehkan mengangkat telepon.

"Interaksi operator dengan tamu melalui telepon cukup baik. Operator Juga menggunakan etika salam supra yang benar. Mereka menunjukkan sikap sopan santun, karena sebelum dilepas sebagai training operator, kita pasti training dulu, bahasanya sudah sopan." (Hasil wawancara tanggal 18 Maret dan 2, 4 Mei 2025).

Meskipun interaksi dilakukan melalui suara, operator tetap memperhatikan postur tubuh dan bahasa non-verbal seperti tersenyum saat menjawab telepon, karena hal ini memengaruhi nada suara. Observasi menunjukkan bahwa semua operator menjaga postur dan ekspresi dengan baik, sehingga indikator ini juga terpenuhi sepenuhnya.

2) Postur dan Bahasa Tubuh

Postur tubuh dan ekspresi wajah (termasuk senyum), memengaruhi bagaimana pesan diterima oleh lawan bicara. Dalam konteks telepon, senyuman dapat terdengar dalam intonasi suara dan menciptakan kesan ramah. Sebagai seorang telephone operator penting untuk tetap menjaga raut wajah saat melakukan panggilan telepon dari lawan bicara, agar suara dari *telephone operator* tersebut terdengar ramah dan tidak datar, sesuai pendapat dari (Sugiarto, 2004) yang menyatakan bahwa sebagai ujung tombak, seorang petugas di bagian telepon operator harus mampu memberikan citra yang baik bagi hotel, mulai dari suara yang berirama yang baik, kata-kata yang digunakan harus jelas, intonasi suara dengan keramahan, penuh perhatian dan selalu berkonsentrasi setiap melakukan pembicaraan. Dalam hasil wawancara, selama ini operator telah menjaga postur tubuh dan raut wajah mereka ketika sedang bekerja terutama saat berbicara kepada penelpon. Hal tersebut didukung oleh pernyataan wawancara oleh Ibu FW selaku *front office supervisor*,

"Posisi duduk operator selama ini terlihat baik. Posisi tubuh tegak pada saat jam kerja itu harus. Saat menerima telepon, operator terlihat duduk dengan posisi punggung lurus dan tidak membungkuk, yang terpenting itu tentang suara saja. Misalnya duduknya tidak harus tegak banget, dan juga tidak boleh lemas, yang terpenting adalah suara kita didengar dengan tamu jelas, tepat, dan tamu memahami apa yang kita sampaikan." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Meskipun postur ideal tidak sepenuhnya ditegakkan, seperti diungkapkan oleh Bapak Tegar,

"Yang penting itu nada bicara sih" (Hasil wawancara tanggal 6 Mei 2025).

namun tetap disadari bahwa senyum dan sikap ramah sangat memengaruhi kualitas suara. Ibu FW menambahkan,

"Usahkan apabila menjadi seorang operator itu kita tetap menjawab dengan senyum karena intonasinya akan berbeda." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Demikian pula dengan Ibu DW yang menegaskan,

"Iya, operator mampu menjaga nada bicara. Mereka selalu senyum. Meskipun lewat telepon tetapi nada dan artikulasi itu berpengaruh ya." (Hasil wawancara tanggal 18 Maret dan 2, 4 Mei 2025).

Meskipun interaksi dilakukan melalui suara, operator tetap memperhatikan postur tubuh dan bahasa non-verbal seperti tersenyum saat menjawab telepon, karena hal ini memengaruhi nada suara.

3) Komunikasi dan Bahasa

Komunikasi yang baik dan penggunaan bahasa formal penting untuk berbicara dengan tamu hotel karena menciptakan kesan profesional dan meningkatkan kepuasan tamu. Sebagian besar tamu akan merasa lebih dihargai dan puas jika mereka diperlakukan dengan bahasa yang sopan dan formal. Saat kita menelpon atau menerima telepon kita harus menggunakan bahasa yang sopan dan resmi (Kustiawan et al., 2023). Sikap seperti ini bertujuan untuk memberikan rasa nyaman dan menghargai setiap tamu yang menelepon pihak hotel. Terlebih lagi, penggunaan bahasa yang tepat pada porsinya kepada tamu yang membutuhkan informasi akan tersampaikan dengan baik.

Pada saat melakukan wawancara oleh beberapa staff pada departemen *front office, telephone operator* telah menggunakan intonasi suara yang jelas, menghindari volume yang keras saat berbicara kepada tamu. Namun, terkadang *telephone operator* lupa untuk menggunakan bahasa formal kepada tamu saat berbicara melalui telepon. Observasi menunjukkan bahwa 66,7% operator telah menggunakan komunikasi yang sesuai, seperti intonasi jelas dan volume yang tidak berlebihan. Namun, masih terdapat satu poin yang belum sepenuhnya diterapkan, yaitu penggunaan bahasa formal.

Hal ini diperkuat oleh wawancara dengan Ibu DW selaku *Front Office Leader*,

"Penggunaan bahasa formal operator cukup baik, tetapi terkadang operator menggunakan kata yang tidak formal kepada tamu seperti 'nggak', 'oke'." (Hasil wawancara tanggal 18 Maret dan 2, 4 Mei 2025).

Opini tersebut didukung oleh pernyataan Bu FW selaku *Front Office Supervisor*, beliau mengatakan,

"Untuk penggunaan bahasa formal, terkadang masih kelepasan seperti memakai kata "Siap" yang seharusnya "Baik". Seperti "nggak", "Siap". Jadi memang operator itu harus selalu menggunakan bahasa Yang formal karena tidak semua tamu itu menyukai. Apabila kita menggunakan akan bahasa-bahasa yang kurang bagus. Kita harus mengetahui bahwasannya mereka adalah tamu bukan teman kita" (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Namun secara umum, komunikasi operator dinilai baik. Bapak Tegar menyampaikan,

"Mereka menggunakan intonasi suara yang jelas, dan bahasa yang formal saat berbicara kepada tamu." (Hasil wawancara tanggal 18, 25 Maret dan 6 Mei 2025).

Ibu FW menyebutkan bahwa belum ditemukan kasus operator berbicara dengan volume yang keras,

"Sementara ini belum pernah menemukan operator berbicara dengan volume yang keras, karena tidak perlu suara yang terlalu keras yang penting itu jelas dan tamu ini memahami, tidak terlalu rendah juga dan tidak terlalu keras yang terpenting tamu ini memahami tapi untuk sementara belum pernah sih mendengar untuk yang operator itu terlalu keras yang berbicara di telpon itu belum." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Ini menunjukkan perlunya peningkatan dan pelatihan terkait penggunaan bahasa yang baik dan benar.

4) Penanganan Panggilan

Penanganan panggilan berdasarkan SOP yang diterapkan oleh Ketapang Indah Hotel meliputi mencatat pesan dari telepon, dan memastikan terlebih dahulu orang atau departemen terkait tersedia sebelum menghubungi penelpon. Bagi seorang operator wajib untuk mencatat permintaan atau pesan dari tamu sebagai bentuk Pelayanan prima yang mampu melebihi harapan tamu melalui kecepatan dan ketepatan, (Ardiyanto & Sartika, 2024). Mencatat pesan dengan tepat menunjukkan profesionalisme dan menjadi bentuk tanggung jawab terhadap kebutuhan pelanggan. *Telephone operator* harus selalu *stand by* untuk menyiapkan alat tulis berupa kertas dan bolpoin untuk mencatat pesan atau *request* dari penelpon. Penting halnya juga untuk selalu memastikan terlebih dahulu orang atau departemen terkait tersedia sebelum operator menghubungkan penelpon ke departemen terkait karena jika sambungan telepon langsung diteruskan tanpa kepastian orang yang dituju tersedia nantinya akan menyebabkan kebingungan, kesan tidak profesional, dan waktu tamu akan terbuang sia-sia. Untuk indikator penanganan panggilan, *telephone operator* telah melakukan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Hal ini didukung oleh pernyataan dari beberapa narasumber. Seluruh, *telephone operator* (100%) mencatat pesan secara lengkap dan memastikan ketersediaan pihak yang dituju sebelum menyambungkan penelepon, sebagaimana hasil observasi pada 4 Mei 2025. Hal ini diperkuat oleh semua narasumber. Bapak Tegar selaku *Front Office Manager* menyatakan,

"Sudah, mereka selalu siaga menyiapkan kertas dan bolpoin untuk mencatat pesan, mereka menggunakan tangan kiri untuk mengangkat telepon dan tangan kanan untuk mencatat pesan. Mereka mencatat cukup terperinci dan jelas ya, Operator juga selalu meminta nomor yang dapat dihubungi apalagi penelpon berkenan." (Hasil wawancara tanggal 18, 25 Maret dan 6 Mei 2025).

Ibu FW juga menyampaikan,

"Lengkap, mereka mencatat nama, meminta nomor yang dapat dihubungi, dari mana, dan pesan penelpon. Tetapi beberapa kali ada beberapa missed terkait informasi kontak tamu untuk dicatat, hal ini terjadi waktu awal-awal trainee masuk." (Hasil wawancara tanggal 17, 22 Maret, dan 4 Mei 2025).

Sementara itu, Ibu DW menambahkan,

"Iya, operator mencatat pesan dengan lengkap. Mereka selalu menyiapkan alat tulis. Kalau ada telepon dari luar disuruh mencatat semua permintaannya apa, concern, nomor telepon, dan itu penting. Karena di hotel kalau misalkan pemesanan kamar tidak melalui chat atau tidak ada bukti tertulis itu belum bisa apalagi hanya menggunakan telepon, itu tidak bisa." (Hasil wawancara tanggal 18 Maret dan 2, 4 Mei 2025).

Semua *telephone operator* dinilai telah menangani panggilan dengan baik, yaitu dengan mencatat pesan secara lengkap, memastikan identitas penelepon, dan meminta nomor kontak yang bisa dihubungi kembali jika pihak yang dituju tidak tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa, *telephone operator* sepenuhnya memenuhi kriteria dalam indikator ini.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa telephone operator telah menjalankan tugasnya dengan sangat baik dalam hampir seluruh indikator. Satu-satunya aspek yang masih memerlukan perbaikan adalah komunikasi dan penggunaan bahasa formal, hal ini dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan dalam penyusunan program pelatihan atau evaluasi lanjutan guna mendukung peningkatan kualitas pelayanan di bagian *front office*. Hubungan antara pelaksanaan SOP *trainee telephone operator* dengan kelancaran operasional *Front Office* sangat penting dalam industri perhotelan karena peran operator sebagai penghubung pertama antara tamu dan hotel sangat menentukan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa *trainee* yang mampu merespons telepon dengan cepat dan tepat serta memiliki kemampuan komunikasi yang baik, berkontribusi signifikan terhadap kelancaran operasional *Front Office*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui wawancara dengan tiga narasumber kunci dan observasi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan SOP oleh *trainee telephone operator* di Ketapang Indah Hotel Banyuwangi secara umum telah berjalan cukup baik dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Dalam aspek etika dan sikap profesional, *trainee* telah menunjukkan perilaku sopan santun dalam berkomunikasi, menjaga kerahasiaan tamu, serta menggunakan sapaan yang tepat sesuai dengan *template front office*. *Trainee* juga memahami prinsip sopan santun dengan membiarkan penelepon menutup pembicaraan terlebih dahulu. Pada indikator postur dan bahasa tubuh, *trainee* mampu menjaga posisi duduk yang profesional serta membiasakan diri tersenyum saat menjawab telepon, yang berdampak pada intonasi suara yang lebih ramah dan menyenangkan. Kemampuan komunikasi *trainee* pun dinilai cukup baik. Dengan intonasi yang jelas, artikulasi yang tepat, dan penggunaan *volume* suara yang sesuai. Meskipun masih terdapat penggunaan bahasa informal dalam beberapa situasi, hal ini telah menjadi bahan evaluasi dan pembinaan lebih lanjut. Dalam hal penanganan panggilan, *trainee* telah menjalankan tugas mencatat pesan dengan cukup lengkap dan memastikan terlebih dahulu bahwa pihak yang dituju tersedia sebelum menyambungkan penelepon. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum *trainee* telah menerapkan SOP dengan konsisten, meskipun tetap perlu adanya pembinaan secara berkelanjutan agar kualitas pelayanan terus meningkat dan mendukung kelancaran operasional *Front Office Department*.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ani, J., Lumanauw, B., Tampenawas, J. L. A., Merek, P. C., Dan, P., Layanan, K., Pembelian, K., Pada, K., Ani, J., Lumanauw, B., & Ratulangi, U. S. (2021). *TOKOPEDIA DI KOTA MANADO THE INFLUENCE OF BRAND IMAGE , PROMOTION AND SERVICE QUALITY ON CONSUMER PURCHASE DECISIONS ON TOKOPEDIA E-COMMERCE IN MANADO CITY* Oleh : *Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen Jurnal EMBA Vol . 9 No . 2 April 2021* , Hal 9(2), 663-674. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/38284/34957>
- [2] Ardiyanto, Y., & Sartika, M. (2024). *MENERAPKAN PRINSIP SERVICE EXCELLENT DALAM*. 5(2), 94-111.

- [3] Ermawati, E.A, Cardias, E.R, dan Prakoso, D. S. (2024). SADAR WISATA: JURNAL PAWIRISATA. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwiwsatasata*, 7(2), 62–69. <https://doi.org/10.32528/sw.v7i2.1778>
- [4] Hasanah, H. (2017). TEKNIK-TEKNIK OBSERVASI (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *At-Taqqaddum*, 8(1), 21. <https://doi.org/10.21580/at.v8i1.1163>
- [5] Kustiawan, W., Putri, D., Rahma, A., Daulay, A. P., & Muharrifah, E. (2023). *Etika Bertelepon Mahasiswa Terhadap Dosen*. 3, 7618–7628.
- [6] Lindayani, G. A. . (2025). ISSN : 3025-9495 Neraca Akuntansi Manajemen, Ekonomi. *Musytari: Neraca Manajemen, Akuntansi, Ekonomi*, 20(1), 1–10.
- [7] Mandagi, S., Adrah, M. H., & Walansendow, A. (2023). PENGARUH TELEPHONE OPERATOR TERHADAP KEPUASAN TAMU DI. *Jurnal Hospitaliti*, 2(1), 139–151.
- [8] Meriana, N. K., & Nugraha, I. G. P. (2025). Peran Prosedur Operasional Standar dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restoran Palm Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *INNOVATIVE: Journal of Social Science Research*, 5(4), 1396–1407. website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APeran>
- [9] Nurfajriani, W. V., Wahyu, M., Arivan, I., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(September), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- [10] Rachma, A., Balqis, T. L., & Harahap, A. (2024). *Peran Teks Laporan Dalam Dokumentasi Dan Evaluasi Kegiatan Penelitian*. 4(3), 40–46.
- [11] Rawung, M., & Poluan, R. (2023). *Kualitas Pelayanan Telephone Operator Pada Front Office Departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado*. 1(3).
- [12] Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). *PENERAPAN STÁNDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI HOTEL CAPA RESORT MAUMERE OKTAVIANUS*. 4(4), 518–523. website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative%0APeran>
- [13] Setiawan, I.K.D dan Rahawati, P. . (2020). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dan Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Di Envy Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(2), 51–57. <https://doi.org/https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i2.29076>
- [14] Siahaan, W. S., & Gusnadi, D. (2024). *Implementasi Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di Sheraton Hotel Bandung*. 5(9), 4077–4089.
- [15] Siregar, M., & Pasaribu, M. (2023). *Analisis Strategi Pemilihan Narasumber Webinar terhadap Peningkatan Jumlah Member pada PT. Dilo Medan*. 7, 853–858.
- [16] Sugiarto, E. (2004). *Operasional Kantor Depan Hotel (Hotel Front Office Operationals)*. Gramedia Pustaka Utama.
- [17] Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- [18] Sugiyono. (2018). *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung. Alfabeta.
- [19] Sulistyawati, N.L.K.S dan Sukmayani, N. P. . (2019). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI SHERATON BALI KUTA RESORT. *Jurnal Bisnis Hospitality*, 8(1), 1–9.
- [20] Trivaika, E., & Senubekti, M. A. (2022). Perancangan Aplikasi Pengelola Keuangan Pribadi Berbasis Android. *Nuansa Informatika*, 16(1), 33–40.

<https://doi.org/10.25134/nuansa.v16i1.4670>

- [21] Wachdiyah, W. (2017). FRONT OFFICE DEPARTMENT DAN PERANANNYA. *Urnal Bisnis Dan Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4(1), 62–71.