

## Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta

Irfal<sup>1</sup>, Alfira Meirafina<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jakarta, Indonesia

Email: Irfal@stptrisakti.ac.id<sup>1</sup>, alfira@stptrisakti.ac.id<sup>2</sup>

---

### ARTICLE INFO

*Article history:*  
Received 17 January 2022  
Received in revised form  
26 January 2022  
Accepted 26 January 2022

*Kata Kunci:*  
Peran, Hotel, Operator  
Telepon

### ABSTRAK

Operator Telepon bertugas memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari sebelum tamu datang, selama tamu menginap dan berkunjung sampai setelah mereka meninggalkan hotel. Operator telepon juga bekerja untuk memastikan bahwa semua kebutuhan dan permintaan tamu dapat dipenuhi sebelum mereka menginap, pada saat kedatangan, selama mereka menginap dan setelah tamu meninggalkan hotel. Dalam penelitian ini, hasil penelitian menunjukkan bahwa peran operator telepon di Hotel The Westin Jakarta berbeda dengan peran operator telepon hotel pada umumnya. Di The Westin Jakarta, operator telepon merupakan pusat komando pertama yang menerima informasi darurat. Mulai dari keadaan darurat yang terjadi di kamar, area operasional, dapur, tempat parkir hingga area umum. Operator telepon juga bertanggung jawab untuk menerima, merekam, dan memproses permintaan dan pertanyaan tamu melalui telepon, email, obrolan, dan perangkat komunikasi seluler.

---

### ABSTRACT

Telephone Operators are in charge of providing services to guests, starting from before the guest's arrival, during the guest's stay and visit until after they leave the hotel. Telephone operators also work to ensure that all guest needs and requests can be met before their stay, upon arrival, during their stay and after guests leave the hotel. In this study, the results showed that the role of telephone operators at The Westin Jakarta Hotel was different from that of hotel telephone operators in general. At The Westin Jakarta, the Telephone Operator is the first command center to receive emergency information. Starting from emergencies that occur in rooms, operational areas, kitchens, parking lots to public areas. Telephone Operators are also responsible for receiving, recording and processing guest requests and inquiries via telephone, e-mail, chat, and mobile communication devices.

*Keywords:* Role, Hotel, Telephone Operator

---

## Pendahuluan

---

*Front office* adalah departemen paling depan di hotel yang akan dijumpai oleh tamu (Wachidyah, 2017). *Front office* merupakan pemberi kesan pertama tamu saat pertama kali mengunjungi hotel dan menjadi kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan hotel. *Front Office* juga tanggung jawab atas penerimaan pemesanan kamar, melakukan proses *check in* (kedatangan) & *checkout* (kepergian) tamu. Demikian juga halnya dengan front office department di Hotel The Westin Jakarta. *Front office department* di Hotel The Westin Jakarta terbagi menjadi beberapa seksi yaitu *guest service agent*, *telephone operator* (*service express attendant*), *conciierge* (*service express attendant*), *WES* (*westin experiencespecialist*), *westin executive club attendant*, *welcome host*, *business center attendanat*, *airport representative*. Semua seksi mengemban tugas utama yaitu melayani tamu hotel baik tamu in house, tamu bisnis, tamu restoran dan lain lain.

Operator telepon adalah salah satu seksi yang merupakan bagian dari *front office department*. Tugas operator telepon adalah mengangkat telepon tamu *in-house* dan juga dari luar hotel. Memberikan informasi akurat yang dibutuhkan tamu, dan menyambungkan telepon ke departemen yang bersangkutan dengan kebutuhan tamu. Pelayanan operator telepon kepada tamu di Hotel The Westin Jakarta dimulai dari sebelum kedatangan tamu, selama tamu menginap dan berkunjung hingga setelah mereka meninggalkan hotel. Operator telepon juga bekerja untuk memastikan segala kebutuhan dan permintaan tamu dapat

---

<sup>1</sup> Corresponding author.  
E-mail : Irfal@stptrisakti.ac.id

terpenuhi sebelum mereka menginap, saat kedatangan, selama menetap hingga setelah tamu meninggalkan Hotel The Westin Jakarta.

Pengertian operator telepon menurut Hartini (2011) adalah bagian yang memiliki tugas yang sama dari *front office department* sebagai petugas informasi, menerima tamu, memesan kamar, melayani barang juga kasir dari *front office*. Sarana telepon di hotel berfungsi untuk penunjang bisnis, sehingga sistem ditangani dan komunikasi dilayani di hotel dilaksanakan oleh bagian khusus yang disebut dengan operator telepon. Operator telepon adalah seseorang yang harus memiliki kemampuan untuk meningkatkan citra perusahaan juga melakukan kontribusi agar *image* hotel ditingkatkan di depan tamu hotel. Operator telepon biasanya memberikan informasi yaitu Hartini (2011): (1) Telepon masuk dapat ditangani dengan menjawabnya dengan sopan dan baik; (2) Telepon keluar dapat ditangani; (3) Pelayanan penerimaan dan pengiriman fax; (4) Akses internet dapat dilayani dengan baik; (5) Pelayanan bangun pagi; (6) Melayani segala kegiatan informasi; (7) Segala hiburan musik dan film dapat ditangani dan dilayani dengan baik di musik tempat area publik dan kamar tamu; (8) Melayani komunikasi di hotel; (9) Ancaman telepon dan panggilan telepon darurat dapat ditangani segera; (10) Aturan parker kendaraan dan panggilan pesanan dapat ditangani dengan baik melalui pengeras suara.

Menurut Bagyono (2012), operator telepon adalah petugas yang berperan dalam semua kegiatan atau tindakan darurat (*emergency*). Tugas penanganan situasi darurat ini sangat penting. Oleh karena itu petugas harus benar-benar orang yang bertanggung jawab dan dapat bersikap tenang dalam menghadapi keadaan darurat. Menerima dan menyampaikan pesan juga menjadi tugas penting operator telepon. Menurut Bagyono (2012), tugas operator telepon adalah menerima pesan tersebut secara akurat dan kemudian menyampaikannya secepat mungkin. Kesalahan menerima dan menyampaikan pesan dapat mengecewakan tamu. Berikut peranan operator telepon dengan departemen lain (Bagyono, 2012): (1) *Housekeeping department*, operator telepon bertugas menerima dan mencatat pesanan dan permintaan tamu secara detil dan menyampaikannya ke *housekeeping department*, kemudian memastikan bahwa pesanan dan permintaan tamu terpenuhi dengan tepat; (2) *In room dining*, operator telepon bertugas menerima dan mencatat pesanan makanan dan minum tamu *in room dining* dan memastikan pesanan tamu sesuai dan diantar ke kamar yang tepat dalam jangka waktu yang telah ditentukan; (3) *Kitchen dan pastry department*, operator telepon bertanggung jawab menerima dan mencatat pesanan makanan dan minum tamu secara detail dan menanyakan ketersediaan makanan yang dipesan oleh tamu kepada *kitchen dan pastry department*; (4) *Restaurant dan bar*, operator telepon bertanggung jawab menerima telepon tamu dan menyambungkan telepon ke *restaurant dan bar*. Operator telepon juga wajib mengetahui informasi mengenai waktu operasional, *dresscode*, harga dan promosi yang sedang berlangsung untuk disampaikan ke tamu; (5) *Concierge*, operator telepon bertanggung jawab menerima dan menyampaikan kepada *Concierge* permintaan tamu untuk bantuan Bell Man; (6) *Engineering Department*, operator telepon bertanggung jawab menyampaikan kepada *Engineering Department* mengenai kerusakan maupun *Disfunction* pada fasilitas dan kamar di hotel untuk segera diperbaiki dan mencatatnya di *log book*; (7) *Security department*, operator telepon bertanggung jawab menerima telepon dan mencatat lalu menyampaikan pesan yang berkaitan dengan keamanan dan menyampaikannya kepada *security department*; (8) *Banquet*, operator telepon bertanggung jawab menerima telepon dan menyampaikannya kepada *Banquet* perihal yang bersangkutan dengan *banquet*; (9) *Sales dan marketing department*, operator telepon bertanggung jawab menerima, mencatat dan menyambungkan telepon ke *sales dan marketing department* mengenai hal-hal yang berhubungan dengan *venue, meeting room*.

Menurut Andriani (2012) perlengkapan fisik yang tersedia di operator telepon adalah *switchboard*, telepon *set*, *head set*, *computer*, meja operator, kursi operator, lemari alat, *whiteboard*, televisi, mesin *facsimile*, mesin *photocopy*, *fillingcabinet*, mesin *Private automatic branch exchange (PABX)* atau *private manual branch exchange (PMBX)*, *video system set*, dan *audio system set*. Semua perlengkapan itu ada di dalam ruang operator yang secara keseluruhan merupakan perangkat lunak dan ada di dalam sebagian peralatan tersebut adalah *emergency callline*, *wake-upcall system*, *paging system*, telepon *feature*, *rooming list*, dan *front office system*. Ada beberapa macam peralatan yang digunakan pada operator telepon, diantaranya adalah sebagai berikut (Andriani, 2012): (1) *Private automatic branch exchange (PABX)* adalah alat dengan sistem tombol yang dihubungkan langsung tanpa melalui operator; (2) *Private manual branch exchange (PMBX)* adalah alat dengan sistem yang dihubungkan melalui operator. Fasilitas lain yang ada pada alat ini, yaitu *timer*, *soundsystem*, *tape recorder*, rak informasi; (3) *Private Branch Exchange (PBX)* adalah *switchboard* yang dihubungkan dengan *public exchange* dengan satu jalur atau lebih yang kemudian disambungkan ke berbagai ekstensi telepon dalam hotel: ekstensi yang terhubung ke seksi-seksi atau departemen-departemen.

Menurut Sambodo & Bagyono (2006), bertelepon memiliki tata cara yang harus dijalankan dan diketahui oleh seorang operator telepon agar menarik perhatian pelanggan untuk berkunjung ke hotel.

Tata cara bertelepon memiliki langkah-langkah sebagai berikut (Sambodo & Bagyono, 2006): (1) Sebelum telepon bordering 3 kali, operator telepon harus mengangkatnya; (2) Supaya suara tidak terdengar keras, berilah jarak antara mulut dengan telepon kurang lebih 5 cm; (3) Memperkenalkan diri dengan memberi salam dan sebutkan nama hotel tempat bekerja; (4) Mendapatkan nama tamu hotel dengan mengeja nama tamu dengan baik dan benar; (5) Hindari bahasa yang bersifat teknis agar berbicara dengan tamu dapat jelas dan mudah; (6) Menggunakan tata bahasa yang benar dan baik; (7) Topik pembicaraan dapat diberikan perhatian sepenuhnya; (8) Pada saat bertelepon memberikan senyuman karena akan memberikan energi positif walaupun tidak terlihat secara langsung oleh teman bicara; (9) Penelpon jangan dibiarkan menunggu terlalu lama; (10) Apabila pesan yang ditinggalkan oleh penelpon diterima oleh operator telepon, diharapkan dicatat dengan baik dan akurat sesuai dengan apa yang disampaikan untuk orang yang menerima pesan; (11) Mengusahakan untuk menyebut nama penelpon apabila sudah mengetahuinya; (12) Ucapkan kata terimakasih dan salam berpisah; (13) Memberikan waktu kepada penelpon ucapan selamat berpisah sebelum telepon ditutup.

## Metode

---

Penelitian ini berlokasi di Hotel The Westin Jakarta. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian ini untuk mengetahui peranan telepon operator di Hotel The Westin Jakarta. Objek dalam penelitian ini adalah karyawan yang bertugas sebagai operator di Hotel The Westin Jakarta yang berjumlah 9 orang yaitu yang ada di *housekeeping department*, di *in room dining*, di *kitchen* dan *pastry department*, di *restaurant* dan *bar*, di *concierge*, di *engineering department*, di *security department*, di *banquet*, di *sales* dan di *marketing department*. Teknik pengambilan data primer dilakukan dengan wawancara mendalam kepada 9 orang operator.

## Hasil dan Pembahasan

---

### 3.1. Bagian Operator Telepon Hotel Westin Jakarta

Operator telepon The Westin Jakarta merupakan seksi yang bertanggung jawab terhadap penerimaan telepon oleh tamu, baik ke dalam maupun keluar hotel. Operator telepon di Hotel The Westin Jakarta dikenal dengan sebutan *service express* dimana semua panggilan telepon di jawab dan disambungkan ke departemen bersangkutan dalam waktu yang singkat. Sebagai pusat informasi dan merupakan pelayanan terdepan hotel di seksi operator telepon. Jam kerja operator telepon di Hotel The Westin Jakarta terbagi menjadi empat jam kerja yaitu, *morning shift*, *afternoon shift*, *evening shift*, dan *night shift*. Adapun jam kerja dan *jobdesk* yang di kerjakan adalah sebagai berikut: (1) *Morning shift: 8 am – 5 pm*, shift ini biasa diisi oleh satu staf yang bertanggung jawab atas mengangkat dan menyambungkan telepon tamu. Melayani kebutuhan, permintaan dan pinjaman tamu. *Taking in room dining orders* dan menginput di *micros* dan juga di *GXP*. Melakukan *courtesy call* kepada kamar-kamar tamu yang akan *checkout* di hari tersebut; (2) *Middle shift: 12 pm – 9 pm*, shift ini biasa diisi oleh satu staff yang bertanggung jawab atas mengangkat dan menyambungkan telepon tamu. Melayani kebutuhan, permintaan dan pinjaman tamu. *Taking in room dining orders* dan menginput di *Micros* dan juga di *GXP*. Melakukan *courtesy call* kepada kamar-kamar tamu yang akan *check-out* di hari tersebut; (3) *Afternoon shift: 2 pm – 11 pm*, shift ini biasa diisi oleh satu staf yang bertanggung jawab atas mengangkat dan menyambungkan telepon tamu. Melayani kebutuhan, permintaan dan pinjaman tamu. *Taking in room dining orders* dan menginput di *micros* dan juga di *GXP*. Melakukan *courtesy call* kepada kamar-kamar tamu yang akan *checkout* di hari tersebut. Menerima dan mencatat *take away breakfast* yang di minta tamu untuk keesokan harinya, dan memfollowup ke *evening shift staff* untuk di *follow up to in room dining team*; (4) *Night Shift: 11 pm – 8 am*, shift ini biasa diisi oleh satu staff yang bertanggung jawab atas mengangkat dan menyambungkan telepon tamu. Melayani kebutuhan, permintaan dan pinjaman tamu. *Taking in room dining orders* dan menginput di *micros* dan juga di *GXP*. Melakukan *courtesy call* kepada kamar-kamar tamu yang akan *checkout* di hari tersebut. Merekap data *take away breakfast* untuk keesokan harinya dan memfollowup kepada *in room dining team*.

### 3.2. Peralatan dan Perlengkapan yang Dimiliki Operator Telepon Menurut Teori dan Hotel The Westin Jakarta

Menurut Andriani (2012), perlengkapan fisik yang tersedia di operator telepon adalah *switchboard*, telepon *set*, *head set*, *computer*, meja operator, kursi operator, lemari alat, *whiteboard*, televisi, mesin *facsimile*, mesin *photocopy*, *fillingcabinet*, mesin *private automatic branch exchange (PABX)* atau *private manual branch exchange (PMBX)*, *video system set*, dan *audio system set*. Semua perlengkapan itu ada didalam ruang operator yang secara keseluruhan merupakan perangkat lunak dan ada di dalam sebagian peralatan tersebut adalah *emergency call line*, *wake-up call system*, *paging system*, telepon *feature*, *rooming list*, dan *front office system*.

Peralatan dan perlengkapan yang digunakan oleh operator telepon The Westin Jakarta untuk membantu pekerjaan dan membantu kelancaran operasional sama dengan menurut teori Andriani (2012) adalah: (1) *Computer for NEC digital console for PMS* (2) *Emergency phone* (3) *Lift emergency phone* (4) *Lift monitoring screen* (5) *Fire alarm panel* (6) *Samsung Smart TV 55 inch (to check for TV channels)* (7) *Micros (for room service order)* (8) *Handy talkie (HT)* (9) *Stationery (scissors, cutter, paperclips, white board marker)* (10) *Chargers for loan items (apple and android)* (11) *Cables (HDMI, VGA, LAN)* (12) *Cable converters* (13) *Universal adaptors* (14) *Modem Wifi* (15) *Daily activity log sheet* (16) *Captain order* (17) *Loan items sheet* (18) Beberapa *inventory stock* seperti *room amenities*.

Dari data diatas, peralatan dan perlengkapan yang dimiliki operator telepon menurut teori dan yang ada di Hotel The Westin Jakarta memiliki banyak kesamaan, hanya saja di hotel The Westin Jakarta operator telepon berperan lebih banyak dan lebih penting. Dikarenakan pekerjaan yang mereka emban lebih luas, mulai dari menangani *emergency call* disaat terjadi keadaan darurat diseluruh fasilitas hotel. Hingga menerima pesanan makanan dan minuman *in room dining* tamu dari kamar dan menginputnya ke dalam *micros* lalu memastikan bahwa pesanan tamu sesuai dan tepat lalu diantar ke kamar dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

### 3.3. SOP Operator Telepon di Hotel The Westin Jakarta

Menurut Agustinus Darsono (2011) *job desk* pada operator telepon terdiri dari: (1) Buku laporan dibaca; (2) Penerimaan tugas dari operator telepon yang menjaga sebelumnya dan diharapkan masalah yang belum selesai agar ditangani dengan baik dan benar; (3) Telepon harus dijawab dengan ramah, sopan, cepat dan tanggap; (4) Sambung telepon, baik interlokal, lokal dan internasional dapat dilayani dengan cepat dan baik; (5) Sambungan telepon dapat dicatat dengan baik dan rekening dari kasir *front office* dapat dibuat dengan baik pula; (6) Penerimaan dan pelaksanaan permintaan panggilan bangun pagi; (7) Melakukan kerjasama dengan departmen lainnya; (8) Rapat yang diadakan oleh *front office manager* dapat dihadiri.

Standar operasional operator telepon menurut Hotel The Westin Jakarta meliputi: (1) Menjawab semua pembicaraan per telepon dengan nada sopan, ramah, dan cekatan; (2) Merekam dan mencatat semua pembicaraan telepon tamu; (3) Memberikan informasi yang akurat dan terbaru kepada tamu; (4) Menerima dan mencatat pesanan *in-room dining* dan memasukannya ke *micros* dan memfollow-up pesanan ke *in-room dining team* dan *kitchen*; (5) Mencatat *loan items* ke dalam *loan items logsheet* dan juga memastikan bahwa *loan items* dikembalikan dan disimpan ditempatnya; (6) Menyambungkan telepon tamu ke masing-masing departemen yang bersangkutan; (7) Mencatat pesan dan permintaan tamu dan menyampaikannya ke departemen bersangkutan; (8) Menerima complain tamu melalui telepon dan mencari solusinya lalu di *follow-up* ke departemen bersangkutan dan *duty manager* yang sedang bekerja; (9) Mengecek dan membalas e-mail tamu dan mentransfer ke department bersangkutan.

Berdasarkan penjelasan diatas terlihat bahwa operator telepon Hotel The Westin Jakarta memiliki tanggung jawab yang lebih besar. Operator telepon Hotel The Westin Jakarta mengemban lebih banyak *job desk*. Seorang operator telepon di tuntut untuk memiliki *multi tasking skill* dan *listening skill* yang baik demi kelancaran operasional dan memastikan bahwa permintaan dan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik dan tepat sehingga menghasilkan pelayanan yang memuaskan.

### 3.4. Peran Operator Telepon di Hotel The Westin Jakarta

Menurut Bagyono (2012), operator telepon adalah petugas yang berperan dalam semua kegiatan atau tindakan darurat (*emergency*). Tugas penanganan situasi darurat ini sangat penting. Oleh karena itu petugas harus benar-benar orang yang bertanggung jawab dan dapat bersikap tenang dalam menghadapi

keadaan darurat. Menerima dan menyampaikan pesan juga menjadi tugas penting operator telepon. Menurut Bagyono (2012), tugas operator telepon adalah menerima pesan tersebut secara akurat dan kemudian menyampaikannya secepat mungkin. Kesalahan menerima dan menyampaikan pesan dapat mengecewakan tamu.

Peranan operator telepon dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Hotel The Westin Jakarta, meliputi: (1) Mengangkat, merekam dan memproses semua permintaan dan pertanyaan tamu melalui telepon, *e-mail*, *chat*, dan *mobile communication devices*; (2) Mengoperasikan *telephone switchboard*; (3) Memproses permintaan *wake-upcalls* tamu; (4) Menyambungkan telepon tamu kepada orang atau departemen yang tepat; (5) Memberikan informasi yang akurat mengenai fasilitas hotel, fitur kamar, restoran dan tempat hiburan di area sekitar kepada tamu; (6) Menerima lalu memproses pesanan *in room dining* tamu dan *record transactions in point-of-sale system*; (7) Menelepon tamu dan memastikan bahwa pesanan dan permintaan telah terpenuhi untuk memastikan kepuasan tamu; (8) Melakukan *courtesy calls*.

Setelah dibandingkan dengan teori menurut ahli, dapat dikatakan peran operator telepon di Hotel The Westin Jakarta kepada tamu mencakup lebih banyak tanggung jawab dibandingkan dengan Operator Telepon pada umumnya. Di Hotel The Westin Jakarta, operator telepon juga harus memiliki pengetahuan mengenai operasional hotel, memberikan informasi-informasi mengenai fasilitas dan layanan kamar yang tepat dan akurat, memastikan permintaan tamu terpenuhi dengan baik dalam waktu yang telah ditentukan.

### 3.5. Peran Operator Telepon Antar Departemen di Hotel The Westin Jakarta

Peran operator telepon Antar Departemen di Hotel The Westin Jakarta: (1) Memberikan informasi mengenai pesan dan permintaan tamu secara detil kepada *housekeeping department*; (2) Menerima lalu memproses pesanan *in room dining* tamu dan *record transactions in point-of-sale system*; (3) Mengangkat, merekam dan memproses semua permintaan dan pertanyaan tamu melalui telepon, *e-mail*, *chat*, dan *mobile communication devices* dan menyampaikannya ke departemen bersangkutan; (4) Menyakan ketersediaan makanan dan minuman spesifik sesuai permintaan tamu kepada *kitchen*, *pastry*, dan *bar*; (5) Menyambungkan telepon antar departemen; (6) Memberikan informasi *emergency* kepada *department security*, *engineering*, dan *emergency team*; (7) Mencatat semua permintaan dan *issues* ke dalam computer dan menyampaikannya ke pada departemen atau orang yang bersangkutan; (8) Menyampaikan kepada *engineering department* mengenai fasilitas hotel dan kamar yang perlu diperbaiki, lalu mencatat nya di *log book*.

Operator telepon Hotel The Westin Jakarta berperan sangat penting antar departemen, bertanggung jawab menerima telepon dari tamu atau departemen lain lalu merekam dan mencatat percakapan tersebut dengan detail. Kemudian mentransfer informasi kepada departemen-departemen yang bersangkutan dengan cepat dan memastikan bahwa kebutuhan, permintaan tamu terpenuhi dengan baik.

### 3.6. Hambatan Kerja Operator Telepon di Hotel The Westin Jakarta

Hambatan yang terjadi di Hotel The Westin Jakarta adalah: (1) Kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM) yang mengakibatkan pekerjaan terlalu banyak dan membutuhkan waktu lebih lama untuk di proses; (2) *Console* yang tidak dapat beroperasi menyebabkan berkurangnya staf yang dapat bekerja di operator telepon pada waktu bersamaan; (3) Ketidaktelitian staf dalam menjalani tugasnya, seperti lupa *memfollow-up* permintaan tamu dan lupa menginput order makanan tamu mengakibatkan berkurangnya kepuasan tamu pada bidang pelayanan.

### 3.7. Upaya Penanggulangan yang Telah Dilakukan oleh Pihak Hotel

Upaya Penanggulangan yang telah dilakukan oleh pihak Hotel The Westin Jakarta adalah: (1) menambahkan jumlah *traineed* dan *daily worker*. dengan menambahkan sdm operasional operator telepon berjalan dengan efisien dan waktu yang dibutuhkan untuk mengerjakan suatu pekerjaan menjadi jauh lebih cepat, tepat dan akurat. Yang berakhir dengan kepuasan tamu terhadap pelayanan operator telepon Hotel The Westin Jakarta; (2) Memperbaiki *console*, dan melengkapi peralatan komputer seperti *headset*, *mouse*. Sehingga dapat digunakan kembali dan dapat menunjang pelayanan operator telepon yang lebih cepat dan baik; (3) Tim sumber daya manusia memberikan pelatihan-pelatihan berupa teori dan juga tatap muka dan menekankan staf untuk menjalani SOP yang berlaku untuk selalu merekam dan menulis telepon tamu dan langsung *menginput* pesanan dan permintaan tamu lalu di *follow-up* ke department bersangkutan. Untuk

memastikan bahwa informasi sampai dengan cepat, tepat dan kepuasan tamu terhadap pelayanan terpenuhi.

## Simpulan dan Saran

---

Peran seksi operator telepon di Hotel The Westin Jakarta berbeda dengan operator telepon hotel pada umumnya. Di Hotel The Westin Jakarta operator telepon juga merupakan pusat komando pertama yang menerima informasi keadaan darurat. Mulai dari keadaan darurat yang terjadi di dalam kamar, area operasional, dapur, parkir hingga *area public* di dalam Hotel The Westin Jakarta. Operator telepon juga bertanggung jawab untuk menerima, merekam dan memproses permintaan dan pertanyaan tamu melalui telepon, *e-mail*, *chat*, dan perangkat komunikasi seluler. Operator telepon juga bertugas membantu menyambungkan telepon tamu ke nomor tujuan baik lokal dan juga interlokal.

Operator telepon memiliki peran yang sangat penting dan merupakan pelayanan pertama tamu ketika menelepon baik dari luar hotel maupun ketika sedang menginap. Selain memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu melalui telepon, operator telepon juga harus memiliki keahlian dalam berbahasa dan bertutur kata yang baik dan juga menguasai *product knowledge* mengenai Hotel The Westin Jakarta agar informasi yang diberikan oleh staf kepada tamu akurat dan tepat yang tentunya mencegah terjadinya tamu komplain.

Untuk mencegah terjadinya komplain oleh tamu yang dikarenakan staf memberikan informasi yang tidak tepat dan tidak akurat, maka perlu dibuat situs atau aplikasi khusus staf yang berisi informasi-informasi terbaru mengenai fasilitas hotel, jam operasional, menu makanan dan informasi penting lainnya untuk menunjang kebutuhan tamu. Sehingga dapat digunakan baik oleh staf, pekerja harian dan juga anak training dalam memberikan informasi-informasi kepada tamu.

## Daftar Rujukan

---

- Andriani, E. (2012). Ruang Lingkup Pekerjaan Operator Telepon. Diakses Pada 25 Juni 2021, dari <http://etikandriani.blogspot.com/?m=1>.
- Bagyono. (2012). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung; Alfabeta.
- Darsono, A. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta; Grasindo.
- Hartini. (2011). Bahan Ajar Telephone Operator. Diakse Pada 8 Maret 2021, dari <https://repository.unej.ac.id/bitstream/handle/123456789/84412/Savira%2520Novriani%25>.
- Manurung, H., & Tarmoezi, T. (2002). *Manajemen Front Offie Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Mujib, A. (2016). Analisis terhadap Konsep Syariah pada Industri Perhotelan di Indonesia. *Asy-Syir'ah Jurnal Ilmu Syari'ah Dan Hukum*, 50(2): 425–447.
- Sambodo, A., & Bagyono. (2006). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya*, 4(1): 62–71.
- Wijayanti, A. N. (2015). Upaya Telepon Operator Dalam *Meningkatkan Pelayanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta*: Universitas Gadjah Mada.