

IMPLEMENTASI PELAYANAN PRIMA PADA LAYANAN TELEPON OPERATOR DI HOTEL HARRIS RESORT WATERFRONT, BATAM, INDONESIA

Priscillia Angelita Simanjuntak¹, Devid Trinaldo Simatupang², Okki Kurnia³,
Nensi Lapotulo⁴

^{1,2,3,4}Politeknik Pariwisata Batam, Kota Batam, Indonesia

ARTICLE INFO

Article history:

Received 19 April 2018

Received in revised form

6 October 2018

Accepted 12 October 2018

Available online 20 October

2018 (DIEDIT EDITOR)

Kata Kunci:

Pelayanan Prima, Layanan,
Telepone Operator

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan model pelayanan yang baik pada layanan telepon operator Harris Resort Waterfront Batam. Penelitian kualitatif adalah metode dalam penelitian ini. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data mencakup menggunakan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Harris Resorts berupaya memberikan pelayanan prima, namun masih terdapat kesenjangan antara teori dan praktik. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Penelitian ini menyelidiki penerapan model layanan unggul pada layanan telepon Harris Resort Waterfront Batam. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan penyedia telepon mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Implikasi dalam penelitian ini penting bagi pelaku bisnis perhotelan dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada tataran interaksi pertama dengan tamu. Rekomendasinya mencakup pelatihan operator yang lebih intensif, pengembangan sistem informasi yang lebih terintegrasi, dan pengukuran kinerja yang lebih komprehensif.

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of a quality service model in the telephone operator services at Harris Resort Waterfront Batam. A qualitative research method was employed in this study, with data collected through observation, interviews, and documentation. Data analysis involved descriptive analysis. The findings indicate that Harris Resort strives to provide excellent service; however, there remains a gap between theoretical expectations and practical application. This research offers recommendations for further improvement and development. The study examines the application of a superior service model in the telephone services at Harris Resort Waterfront Batam, revealing that the quality of telephone services has a significant impact on guest satisfaction. The study's implications are valuable for the hospitality industry in efforts to enhance service quality, particularly in the initial interactions with guests. Recommendations include more intensive training for operators, the development of a more integrated information system, and more comprehensive performance measurement.

Keyword: Excellent Service, Service, Telephone Operator

Pendahuluan

Pentingnya pelayanan prima di industri perhotelan memiliki peran yang sangat krusial dalam mendukung keberhasilan operasional hotel (Liu & Lee, 2019). Persaingan yang ketat di industri ini membuat setiap hotel berlomba-lomba untuk memberikan pengalaman terbaik bagi tamunya. Dalam konteks ini, hotel yang mampu menawarkan pelayanan prima akan lebih unggul dibandingkan dengan kompetitornya (Singh & Choudhury, 2020). Kualitas pelayanan yang ditawarkan bukan hanya menjadi pembeda di pasar yang semakin padat, tetapi juga menjadi alasan utama yang menarik minat tamu untuk kembali memilih hotel tersebut (Kwortnik & Thompson, 2019). Industri perhotelan dihadapkan pada kebutuhan untuk terus berinovasi dan menyesuaikan standar pelayanannya agar dapat bersaing secara efektif di tingkat lokal maupun global (Kim & Lee, 2020). Ekspektasi tamu yang tinggi menjadi salah satu tantangan yang harus dipenuhi oleh setiap hotel. Tamu masa kini memiliki preferensi terhadap layanan

¹ Corresponding author.

E-mail: angelpriscillia59@gmail.com, devid.simatupang@gmail.com, okki.kurnia@yahoo.com, in.nen104@gmail.com

yang cepat dan tepat sasaran (Huang & Hsu, 2023). Mereka mengharapkan respons yang sigap dan ramah dari para staf hotel, sekaligus membutuhkan informasi yang akurat terkait berbagai layanan dan fasilitas yang tersedia. Hal ini membuat hotel harus memperhatikan secara detail setiap aspek pelayanan yang diberikan, mulai dari sambutan pertama hingga pelayanan selama tamu menginap. Pelayanan prima yang diberikan tidak hanya akan memberikan kepuasan sesaat kepada tamu, tetapi juga meninggalkan kesan yang mendalam dan berkesan bagi mereka (Lee, 2019). Pengalaman tamu yang tak terlupakan ini akan menjadi modal penting bagi hotel dalam membangun loyalitas. Dengan memberikan pengalaman menginap yang berkualitas, hotel mampu menarik perhatian tamu untuk melakukan kunjungan kembali atau bahkan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain (Huang & Chen, 2022). Loyalitas tamu yang tercipta dari pelayanan prima ini menjadi keuntungan tersendiri bagi hotel dalam jangka panjang, karena tamu yang puas cenderung menjadi duta tidak langsung yang membantu memperkuat citra dan reputasi hotel (Fadaei & Nematpour, 2023).

Peran layanan telepon operator dalam industri perhotelan menjadi elemen yang tidak kalah penting dalam membangun kepuasan dan kenyamanan tamu (Choi & Choi, 2022). Fungsi layanan ini bukan hanya sekedar menjadi jembatan komunikasi utama antara tamu dan hotel, tetapi juga berperan sebagai wajah awal yang mencerminkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Layanan telepon operator menjadi titik kontak pertama yang sering dihubungi oleh tamu untuk berbagai kebutuhan, baik itu reservasi, informasi fasilitas, ataupun permintaan khusus (Ali, Kim, & Ryu, 2021). Oleh karena itu, kemampuan operator telepon dalam menjawab panggilan dengan cepat dan tanggap merupakan bagian penting dalam membentuk pengalaman positif bagi tamu. Memberikan kesan pertama yang baik melalui layanan telepon juga menjadi tugas yang harus diperhatikan dengan serius oleh pihak hotel. Interaksi pertama tamu dengan hotel yang dilakukan melalui telepon sering kali menjadi penentu dalam pembentukan kesan awal yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap hotel secara keseluruhan. Kesan pertama yang positif ini akan meningkatkan keyakinan tamu bahwa hotel tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan ekspektasi mereka (Aydin & Ozer, 2020). Dalam konteks ini, operator telepon juga memiliki tanggung jawab untuk menyampaikan informasi yang akurat dan relevan. Mereka harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang berbagai aspek hotel, seperti fasilitas, kebijakan, dan layanan yang tersedia. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan informasi merupakan bagian dari pelayanan prima yang dapat membuat tamu merasa dihargai dan dihormati. (2022).

Hotel Harris Resort Waterfront, Batam, Indonesia, adalah salah satu hotel yang berlokasi di kawasan wisata Batam, yang terkenal sebagai destinasi wisata rekreasi dan bisnis. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas, termasuk kamar yang nyaman, restoran, kolam renang, dan fasilitas konferensi. Namun, selain fasilitas yang lengkap, yang paling penting dalam pengalaman tamu adalah pelayanan yang diberikan oleh staf hotel, termasuk layanan telepon operator. Telepon operator merupakan bagian dari Front Office Department yang memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola komunikasi antara tamu dan berbagai departemen di dalam hotel. Peran telepon operator sangat penting dalam memastikan tamu mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan menjawab pertanyaan serta keluhan dengan cepat dan profesional (Albayrak & Yildiz, 2021).

Divisi telepon operator merupakan bagian penting dari Front Office Department yang bertanggung jawab dalam memberikan layanan telekomunikasi, termasuk informasi terkait produk, fasilitas, dan pelayanan hotel (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Telepon operator memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan informasi dan komunikasi terbaik kepada tamu guna mencapai tujuan hotel dalam memberikan pelayanan yang optimal. Peran divisi ini sangat krusial dalam menyampaikan informasi secara tepat dan memastikan terjalinnnya komunikasi yang efektif antara tamu dan berbagai departemen di hotel. Selain menjawab panggilan masuk dan menghubungkan tamu dengan departemen yang relevan, mereka juga dituntut untuk memberikan informasi yang akurat tentang produk, fasilitas, dan layanan hotel secara ramah dan profesional. Kemampuan telepon operator dalam menyampaikan informasi dengan jelas serta menangani pertanyaan atau keluhan dengan cepat sangat penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif. Dengan layanan telekomunikasi yang efisien, telepon operator berkontribusi dalam mendukung tujuan hotel untuk memberikan layanan berkualitas tinggi dan memastikan kepuasan tamu (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Pelayanan prima menjadi standar yang diharapkan dalam setiap interaksi antara tamu dan staf hotel. Dalam konteks layanan telepon operator, pelayanan prima mencakup kemampuan untuk memberikan informasi yang akurat, menjawab panggilan dengan ramah, serta menangani berbagai permintaan tamu dengan cepat dan efektif. Di Hotel Harris Resort Waterfront, penerapan pelayanan prima pada layanan telepon operator berperan besar dalam menciptakan pengalaman menginap yang

menyenangkan bagi tamu. Dengan layanan yang efisien dan profesional, telepon operator dapat membangun kesan positif yang mendukung citra hotel sebagai penyedia akomodasi berkualitas tinggi di Batam.

Pelayanan adalah segala bentuk aktivitas atau upaya yang dilakukan oleh individu atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Dalam konteks layanan telepon operator, pelayanan prima berarti memberikan layanan yang responsif, dapat diandalkan, serta menghadirkan jaminan keamanan dan kenyamanan bagi pengguna. Setiap interaksi dengan pelanggan harus berfokus pada memberikan solusi yang cepat, efektif, dan personal, serta disertai dengan sikap empati yang membantu meningkatkan pengalaman pengguna (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Pelayanan ini melibatkan penggunaan sumber daya, teknologi, serta keterampilan komunikasi yang baik untuk memastikan bahwa setiap kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan memuaskan (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Pelayanan tidak hanya melibatkan penyediaan produk atau jasa, tetapi juga bagaimana perusahaan mampu memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pelanggan dengan cara yang profesional dan tepat waktu. Pelayanan yang baik mencakup aspek tangible, yaitu segala bentuk bukti fisik yang dapat dilihat dan dirasakan oleh pelanggan seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Selain itu, aspek reliability atau keandalan penting dalam menjamin bahwa layanan yang diberikan konsisten dan sesuai dengan janji yang disampaikan. Responsiveness, atau daya tanggap, berfokus pada seberapa cepat dan tepat sebuah perusahaan menanggapi permintaan atau keluhan pelanggan, sementara assurance, atau jaminan, terkait dengan pengetahuan, keramahan, dan kepercayaan yang diberikan oleh penyedia layanan. Empathy, atau empati, adalah kemampuan perusahaan untuk memahami dan merespon perasaan serta kebutuhan unik pelanggan secara personal. Dengan mengintegrasikan kelima dimensi ini, perusahaan dapat menciptakan pelayanan prima yang tidak hanya memenuhi, tetapi juga melampaui ekspektasi pelanggan, sehingga mampu meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan dalam jangka panjang (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan puas atau tidak puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah mereka menggunakan suatu produk atau layanan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Kepuasan ini tercipta ketika harapan pelanggan terkait kualitas, harga, dan pengalaman keseluruhan sesuai atau melampaui ekspektasi mereka (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Jika pelayanan atau produk yang diberikan lebih baik daripada yang diharapkan, pelanggan akan merasa puas, bahkan sangat puas, yang dapat berdampak positif pada loyalitas dan rekomendasi mereka terhadap perusahaan. Sebaliknya, jika harapan mereka tidak terpenuhi, akan muncul ketidakpuasan yang bisa mengakibatkan keluhan atau bahkan berpindahnya pelanggan ke kompetitor. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator utama keberhasilan suatu bisnis, karena mencerminkan bagaimana perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pasar dan menjaga hubungan jangka panjang dengan konsumennya (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Kepuasan Pelanggan menekankan bahwa kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara harapan dan pengalaman yang diterima. Dalam konteks layanan telepon operator, pelanggan biasanya memiliki harapan tertentu terkait kecepatan respons, keandalan jaringan, serta kualitas layanan yang diberikan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Dengan menerapkan teori SERVQUAL, operator dapat mengevaluasi dan meningkatkan lima dimensi kualitas layanan tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy untuk memastikan bahwa harapan pelanggan dipenuhi atau bahkan terlampaui. Pemahaman dan penerapan teori ini memungkinkan operator telepon untuk lebih efektif dalam mengelola dan meningkatkan pengalaman pelanggan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan yang lebih tinggi (Natan & Munir, 2020).

Telepon Operator adalah pegawai hotel yang bertugas menjawab panggilan telepon dari tamu atau calon tamu (Natan et al, 2020). Telepon Operator membantu tamu berkomunikasi dengan departemen hotel lainnya, seperti resepsionis, housekeeping, dan layanan kamar, untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik selama menginap. Seorang telepon operator harus menguasai berbagai hal, di antaranya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, memiliki gaya komunikasi yang baik, serta menguasai berbagai perangkat telepon dan computer (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Prinsip-prinsip TQM menekankan pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh melalui partisipasi semua anggota organisasi. Bagi telepon operator, ini berarti pelatihan yang berkelanjutan, pengembangan keterampilan komunikasi, dan umpan balik rutin untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Selain itu, umpan balik rutin dari pelanggan harus dikumpulkan dan dianalisis untuk mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan. TQM mendorong penerapan sistem umpan balik yang efektif, termasuk survei kepuasan pelanggan, analisis keluhan, dan

penilaian kinerja karyawan. Informasi yang diperoleh dari umpan balik ini digunakan untuk mengarahkan upaya perbaikan berkelanjutan, menetapkan standar pelayanan, dan memastikan bahwa perubahan yang diterapkan sesuai dengan harapan pelanggan (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Dengan melibatkan semua anggota organisasi dalam proses peningkatan kualitas dan memastikan adanya mekanisme umpan balik yang efektif, telepon operator dapat mencapai standar layanan yang tinggi dan memenuhi kebutuhan pelanggan secara lebih efektif (Noviastuti & Cahyadi, 2020).

Metode

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berfokus pada pemahaman mendalam tentang fenomena atau masalah yang diteliti melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen (Noviastuti & Cahyadi, 2020). Peneliti terlibat langsung di departemen front office Hotel Harris Resort Waterfront Batam. Hal ini dilakukan guna memperoleh data yang lengkap dan akurat serta memahami secara akurat penerapan keunggulan layanan telepon oleh operator.

Metode pengambilan data dilakukan melalui wawancara semi terstruktur terhadap lima karyawan (satu front office manager, dua front office supervisor, dan dua operator telepon) departemen front office di Harris Resort Waterfront Batam. Pengambilan data melalui wawancara semi terstruktur terhadap lima karyawan di departemen front office di Harris Resort Waterfront Batam dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pengalaman dan perspektif mereka terkait operasional harian, tantangan pekerjaan, serta interaksi mereka dengan tamu dan rekan kerja. Wawancara semi terstruktur dipilih karena metode ini memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi isu-isu yang relevan secara mendalam, sekaligus memungkinkan pewawancara mengikuti alur diskusi sesuai dengan respon karyawan, sehingga data yang diperoleh lebih kaya dan kontekstual. Melibatkan satu front office manager, dua front office supervisor, dan dua operator telepon memungkinkan pandangan yang beragam dari berbagai posisi yang memiliki tanggung jawab berbeda-beda. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat mengidentifikasi pola, tantangan spesifik, serta kebutuhan di tiap level posisi dalam departemen front office, sehingga hasil penelitian lebih komprehensif dan dapat digunakan sebagai dasar untuk perbaikan operasional di masa depan.

Penelitian ini menggunakan metode analisis data kualitatif Miles dan Huberman. Metode ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses dan kualitas pelayanan telepon operator di hotel tersebut. Analisis data kualitatif Miles dan Huberman melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Dalam tahap reduksi data, peneliti mengumpulkan data mentah yang diperoleh melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi, lalu memilah data yang relevan untuk memudahkan analisis lebih lanjut. Tahap penyajian data dilakukan dengan menyusun data dalam bentuk narasi, tabel, atau diagram untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi, di mana peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah disajikan untuk menarik kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Hasil dan Pembahasan

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian ini diperoleh dengan teknik wawancara dan observasi secara mendalam dengan narasumber sebagai bentuk pencarian data atau observasi secara singkat lapangan yang kemudian peneliti analisis. Adapun hasil analisis yang penulis buat di kelompokkan berdasarkan rumusan masalah yang ada.

- a. Tingkat Keterampilan dan Pengetahuan Telepon Operator dalam menyediakan pelayanan prima melalui Telepon di Harris Ressor Waterfront Batam.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari wawancara peneliti, dan observasi mengenai tingkat keterampilan dan pengetahuan operator telepon yang memberikan pelayanan telepon prima di Harris Resort Waterfront Batam, diperoleh hasil sebagai berikut:

Berdasarkan dari data Tabel 1, penulis menyimpulkan bahwa narasumber memiliki tingkat keterampilan dan pengetahuan dalam menyediakan pelayanan prima melalui telepon di hotel tersebut.

Tabel 1
Keterampilan dan Pengetahuan

No	Sumber	Keterampilan & Pengetahuan		
		Intonasi	Handling Complaint	Sebagai Informan
1.	Partisipan 1	✓	✓	✓
2.	Partisipan 2	✓	✓	✓
3.	Partisipan 3	✓	✓	✓
4.	Partisipan 4	✓	✓	✓
5.	Partisipan 5	✓	✓	✓

Sumber: Data Olahan Peneliti

Data Keterangan: ✓ artinya sesuai
- artinya belum sesuai seutuhnya

- b. Mekanisme Monitoring dan Evaluasi yang efektif untuk memastikan kualitas pelayanan prima pada layanan Telepon Operator di Harris Resort Waterfront Batam.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari wawancara peneliti, dan observasi mengenai tingkat keterampilan dan pengetahuan operator telepon yang memberikan pelayanan telepon prima di Harris Resort Waterfront Batam, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Mekanisme Monitoring dan Evaluasi Telepon Operator

No.	Sumber	Monitoring & Evaluasi		
		Kualitas	Kepuasan	Evaluasi
1.	Partisipan 1	✓	✓	✓
2.	Partisipan 2	✓	✓	✓
3.	Partisipan 3	✓	✓	✓
4.	Partisipan 4	✓	✓	✓
5.	Partisipan 5	✓	✓	✓

Sumber : Data Olahan Peneliti

Data Keterangan : ✓ artinya sesuai
artinya belum sesuai seutuhnya

Berdasarkan data di atas penulis menyimpulkan bahwa narasumber melakukan mekanisme monitoring dan evaluasi terhadap telepon operator melalui beberapa tahapan.

PEMBAHASAN

Implementasi Pelayanan Prima pada Layanan Telepon Operator di Hotel Harris Resort Waterfront, Batam, Indonesia

Pelayanan prima merupakan konsep yang sangat penting dalam industri perhotelan, terutama dalam memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu. Di Hotel Harris Resort Waterfront, Batam, Indonesia, implementasi pelayanan prima pada layanan telepon operator menjadi salah satu aspek krusial dalam menciptakan kesan positif bagi tamu. Telepon operator bukan hanya sekadar sarana komunikasi, tetapi juga menjadi titik interaksi awal antara tamu dan hotel. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan melalui telepon harus diperhatikan secara serius.

Pertama-tama, pelatihan staf merupakan fondasi utama dalam menciptakan pelayanan prima. Di Harris Resort, seluruh staf operator telepon diberikan pelatihan intensif mengenai etika komunikasi, penguasaan produk hotel, serta cara menghadapi berbagai situasi yang mungkin timbul. Dengan pengetahuan yang mendalam tentang fasilitas dan layanan yang ditawarkan hotel, staf dapat memberikan informasi yang akurat dan memuaskan kepada tamu. Seperti yang diungkapkan oleh (Partisipan 4, Front Office Staff), "Memberikan informasi tentang hotel sesuai dengan yang aktual dan menggunakan bahasa yang mudah dimengerti." Pelatihan ini tidak hanya mencakup aspek teknis, tetapi juga membangun sikap positif dan empati terhadap kebutuhan tamu.

Selanjutnya, kecepatan dan ketepatan dalam merespons panggilan juga menjadi indikator penting dalam pelayanan prima. Di Hotel Harris Resort, prosedur yang jelas telah diterapkan untuk memastikan setiap panggilan dijawab dalam waktu singkat. Penanganan yang cepat terhadap permintaan tamu, baik itu permintaan informasi maupun layanan tambahan, dapat meningkatkan kepuasan tamu secara

keseluruhan. (Partisipan 5, Front Office Staff) menekankan pentingnya, "Kita harus ramah dan suara kita harus jelas," sehingga hotel ini menunjukkan komitmennya untuk memberikan pengalaman terbaik.

Dalam konteks pelayanan telepon, kejelasan dalam berkomunikasi adalah hal yang tak kalah penting. Staf operator di Harris Resort dilatih untuk berbicara dengan jelas dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Penggunaan istilah yang tepat dan profesionalitas dalam berbicara membantu menghindari kesalahpahaman yang dapat menimbulkan kebingungan bagi tamu. Dengan demikian, kejelasan komunikasi dapat membangun kepercayaan tamu terhadap layanan yang diberikan. (Partisipan 5, Front Office Staff) menyatakan, "Berbicara dengan jelas dan sopan adalah kunci untuk memberikan informasi yang relevan."

Selain itu, pendekatan personal dalam interaksi juga menjadi salah satu kunci dalam menciptakan pelayanan prima. Staf operator di Harris Resort dilatih untuk memperhatikan detail-detail kecil, seperti menyapa tamu dengan nama mereka jika diketahui. Pendekatan personal ini menciptakan hubungan yang lebih dekat antara tamu dan hotel, sehingga tamu merasa dihargai dan diakui. Hal ini berdampak positif pada pengalaman mereka selama menginap.

Tidak kalah pentingnya adalah penanganan keluhan tamu. Setiap hotel pasti menghadapi situasi di mana tamu merasa tidak puas atau mengalami masalah. Di Harris Resort, staf operator dilatih untuk menangani keluhan dengan sikap tenang dan profesional. (Murphy, Front Office Staff) menjelaskan, "Tetap merespon dengan baik dan sopan, memahami isu yang terjadi dengan tamu." Prosedur penanganan keluhan yang jelas dan responsif memastikan bahwa masalah dapat diselesaikan dengan cepat dan memuaskan. Pendekatan yang baik dalam menangani keluhan akan membuat tamu merasa didengar dan dihargai.

Layanan tambahan yang ditawarkan melalui telepon juga berperan penting dalam memberikan nilai lebih kepada tamu. Hotel Harris Resort menyediakan berbagai layanan yang dapat diakses melalui telepon operator, seperti pemesanan makanan, informasi tentang kegiatan di sekitar hotel, dan pengaturan transportasi. Dengan menawarkan layanan-layanan ini, hotel tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga menciptakan peluang bagi tamu untuk mengeksplorasi pengalaman baru selama menginap.

Aspek lain yang tidak kalah penting adalah umpan balik dari tamu. Hotel Harris Resort secara aktif meminta umpan balik dari tamu mengenai layanan yang mereka terima melalui telepon. Dengan menganalisis umpan balik ini, hotel dapat mengevaluasi kekuatan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan. (Srie, SPV) menekankan bahwa, "Sebagai supervisor, kami memantau kinerja staff dan bertanya kepada tamu apakah mereka puas." Proses evaluasi ini merupakan langkah penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan memastikan bahwa standar pelayanan prima terus terpenuhi.

Mekanisme monitoring dan evaluasi yang efektif sangat penting dalam memastikan kualitas pelayanan prima di layanan telepon operator, seperti yang diterapkan di Harris Resort Waterfront Batam. Pertama-tama, penting untuk menetapkan indikator kinerja yang jelas dan terukur. (Ibu Monic, Manager) mengatakan, "Kami memonitor secara langsung dan melalui online review untuk memberikan umpan balik." Dengan memiliki indikator yang spesifik, manajemen dapat lebih mudah melacak performa layanan dan mengidentifikasi area yang memerlukan perbaikan.

Selanjutnya, penerapan sistem pengumpulan data yang sistematis adalah langkah krusial dalam proses monitoring. Hal ini dapat dilakukan melalui survei kepuasan pelanggan yang rutin, wawancara, dan pengamatan langsung terhadap interaksi staf dengan pelanggan. (Rahma, SPV) menekankan pentingnya, "Kami tidak tahu apakah tamunya puas atau tidak, tapi kami memantau kinerja karyawan secara langsung." Data yang dikumpulkan harus dianalisis secara berkala untuk melihat tren dan pola yang muncul.

Selain itu, feedback dari pelanggan harus dianggap sebagai bagian integral dari proses evaluasi. (Ibu Monic, Manager) menyatakan, "Saya memberikan pelatihan dan pengembangan kepada operator untuk meningkatkan kemampuan mereka." Mengumpulkan masukan dari pelanggan, baik melalui saluran formal maupun informal, dapat memberikan wawasan berharga tentang pengalaman mereka. Dengan mendengarkan suara pelanggan, pihak manajemen dapat memahami kebutuhan dan harapan mereka, serta menyesuaikan layanan untuk memenuhi ekspektasi tersebut. Hal ini tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih baik antara staf dan pelanggan.

Akhirnya, untuk memastikan bahwa mekanisme monitoring dan evaluasi ini berjalan dengan efektif, diperlukan komitmen dari seluruh pihak yang terlibat. Pelatihan rutin bagi staf dalam memberikan pelayanan yang baik serta pemahaman tentang pentingnya feedback dari pelanggan sangat penting. Selain itu, hasil evaluasi harus dibagikan kepada semua anggota tim untuk mendorong perbaikan berkelanjutan. Dengan cara ini, Harris Resort Waterfront Batam dapat memastikan bahwa layanan telepon operator tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga terus meningkat demi kepuasan pelanggan.

Budaya pelayanan yang baik juga harus dipromosikan di seluruh lini hotel. Setiap karyawan, tidak hanya operator telepon, harus memiliki kesadaran akan pentingnya pelayanan prima. Hotel Harris Resort berkomitmen untuk membangun budaya pelayanan yang kuat melalui berbagai program internal, termasuk workshop dan seminar. Dengan membangun kesadaran akan pelayanan, hotel dapat memastikan bahwa setiap tamu mendapatkan pengalaman yang konsisten dan memuaskan.

Keberhasilan implementasi pelayanan prima di Hotel Harris Resort tidak terlepas dari dukungan manajemen yang kuat. Manajemen hotel memberikan arahan dan sumber daya yang diperlukan untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung. Dengan memberikan insentif kepada staf yang memberikan pelayanan luar biasa, manajemen memotivasi seluruh tim untuk terus berusaha memberikan yang terbaik bagi tamu.

Evaluasi berkala terhadap kinerja staf juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Hotel Harris Resort melakukan evaluasi rutin untuk memastikan bahwa staf operator terus memenuhi standar yang ditetapkan. Melalui evaluasi ini, manajemen dapat memberikan umpan balik konstruktif yang membantu staf berkembang dan meningkatkan kinerja mereka. Pendekatan ini memastikan bahwa standar pelayanan tetap terjaga dan selalu diperbarui sesuai dengan kebutuhan tamu.

Di sisi lain, tantangan dalam implementasi pelayanan prima juga perlu diperhatikan. Situasi yang tidak terduga, seperti lonjakan tamu atau masalah teknis, dapat memengaruhi kinerja layanan. Hotel Harris Resort menghadapi tantangan ini dengan cara melakukan perencanaan yang matang dan menyiapkan prosedur darurat. Ketika staf siap menghadapi situasi yang sulit, mereka dapat memberikan pelayanan yang memuaskan meskipun dalam keadaan yang tidak ideal.

Peran komunikasi internal di antara karyawan juga tidak kalah pentingnya. Hotel Harris Resort mendorong komunikasi yang efektif antara departemen untuk memastikan bahwa informasi tentang tamu dapat dibagikan dengan lancar. Misalnya, jika seorang tamu meminta layanan khusus, staf operator harus dapat menginformasikan departemen lain yang terlibat untuk memastikan layanan tersebut dapat diberikan dengan baik. Koordinasi yang baik antara departemen sangat penting untuk menciptakan pengalaman yang harmonis bagi tamu.

Terakhir, pengukuran kepuasan tamu melalui survei dan penilaian secara langsung membantu hotel dalam memahami persepsi tamu terhadap layanan yang diberikan. Hotel Harris Resort secara rutin melakukan survei kepuasan tamu untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman mereka. Hasil survei ini digunakan sebagai dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan yang lebih baik di masa depan.

Dengan segala upaya dan komitmen yang ditunjukkan dalam implementasi pelayanan prima, Hotel Harris Resort Waterfront di Batam telah berhasil menciptakan pengalaman yang memuaskan bagi tamu. Melalui pelatihan yang baik, teknologi yang canggih, dan fokus pada komunikasi yang efektif, hotel ini terus berupaya untuk meningkatkan standar layanan. Dengan tetap mendengarkan umpan balik tamu dan beradaptasi dengan kebutuhan mereka, Harris Resort berkomitmen untuk mempertahankan reputasinya sebagai salah satu hotel terbaik di Batam. Implementasi pelayanan prima bukanlah tujuan akhir, melainkan proses berkelanjutan yang memerlukan dedikasi dan perhatian setiap saat.

Simpulan dan Saran

Hotel Harris Resort Waterfront Batam telah berhasil mengimplementasikan konsep pelayanan prima, khususnya pada layanan telepon operator, yang berperan penting dalam menciptakan kesan positif bagi tamu. Berbagai aspek pelayanan seperti pelatihan staf, kecepatan respons, kejelasan komunikasi, pendekatan personal, dan penanganan keluhan dilakukan dengan baik. Hal ini diperkuat oleh komitmen manajemen dalam mendukung kinerja staf melalui monitoring dan evaluasi rutin, serta memberikan umpan balik konstruktif. Selain itu, budaya pelayanan prima diupayakan untuk diterapkan di seluruh lini hotel, menciptakan lingkungan yang kondusif dan meningkatkan kepuasan tamu secara keseluruhan. Meskipun menghadapi berbagai tantangan seperti lonjakan tamu atau kendala teknis, hotel ini telah menyiapkan prosedur dan perencanaan darurat untuk menjaga kualitas layanan tetap optimal.

Agar pelayanan prima di Harris Resort Waterfront Batam semakin optimal, hotel dapat meningkatkan frekuensi pelatihan bagi staf operator untuk terus memperbarui pengetahuan dan keterampilan mereka. Pemanfaatan teknologi yang lebih canggih, seperti sistem pengelolaan panggilan yang lebih efisien, juga dapat dipertimbangkan guna mempercepat respons terhadap permintaan tamu. Selain itu, hotel sebaiknya mengembangkan sistem evaluasi yang lebih komprehensif dengan

memperhatikan berbagai saluran umpan balik tamu, termasuk media sosial dan online review, untuk mendapatkan masukan yang lebih luas dan real-time. Terakhir, memperkuat koordinasi antar-departemen dapat lebih memaksimalkan layanan dan memastikan pengalaman tamu yang konsisten dan memuaskan di seluruh aspek layanan hotel.

Daftar Rujukan

- Albayrak, T., & Yildiz, M. (2021). The relationship between service quality and customer satisfaction in the hotel industry. *Journal of Tourism and Services*, 12(22), 59-73.
- Ali, F., Kim, W. G., & Ryu, K. (2021). The impact of service quality on customer satisfaction and loyalty in the hotel industry. *Journal of Hospitality Marketing & Management*, 30(1), 10-30.
- Aydin, S., & Ozer, G. (2020). The impact of service quality on customer satisfaction: A study of five-star hotels in Turkey. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 45, 277-285.
- Choi, J., & Choi, Y. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in the hotel industry: A mediation analysis. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103130.
- Fadaei, M., & Nematpour, A. (2023). Exploring the relationship between service quality and customer retention in the hospitality sector. *International Journal of Hospitality Management*, 38(4), 102-108.
- Huang, Y. H., & Chen, L. (2022). The influence of service quality on customer satisfaction in the hotel industry: Evidence from a systematic literature review. *Tourism Management Perspectives*, 40, 100860.
- Huang, Y. H., & Hsu, C. H. C. (2023). Exploring the relationships between service quality, customer satisfaction, and loyalty in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 109, 102817.
- Kim, W. G., & Lee, H. J. (2020). The influence of service quality on customer satisfaction and loyalty: A study of the hotel industry in South Korea. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 43, 158-166.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2019). Unifying service marketing and operations with service experience management. *Journal of Service Research*, 22(4), 431-446.
- Lee, J. S. (2019). The effect of service quality on customer satisfaction in the hotel industry: A comparative study of traditional and Airbnb accommodations. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 67-78.
- Liu, C. H., & Lee, W. C. (2019). The effects of service quality and customer satisfaction on customer loyalty in the hotel industry: A case study of Taiwanese hotels. *International Journal of Hospitality Management*, 76, 99-107.
- Matzler, K., Schlegelmilch, B. B. & Sanjaya, I. Y.R. (2019). The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty in the hotel industry. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 31(2), 815-837.
- Natan, M., Munir, M & Choudhury. I. O. (2020). The impact of service quality on customer satisfaction in luxury hotels. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(3), 1011-1033.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan)*, 3(1), 31-37.
- Kurnia, N Lapotulo, DT Simatupang *Journal Analisis beban kerja room attendant di asialink hotel kota Batam Journal of Tourism 2023 - journal.stieparapi.ac.id*
- Ranjbarian, B., & Zandi, F. (2022). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty in the hotel industry. *International Journal of Hospitality Management*, 94, 102839.
- Simatupang, D. T., Pristiwasa, I. W. T. K., & Budiarta, I. N. (2024). Peningkatan Pemahaman Smart Hotel bagi Siswa-Siswi SMKS Hidayatullah Batam. *Archive: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 300-314.
- Simatupang, D. T., Pristiwasa, I. W. T. K., Purba, C. Y. V., & Budiarta, I. N. (2024). Analisis Potensi Pengembangan Kampung Tenun Sebagai Objek Wisata Dalam Meningkatkan Perekonomian Masyarakat Pulau Ngenang, Batam, Indonesia, *Open Journal Systems*, 18(8), 2334.
- Singh, A., & Choudhury, R. (2020). Customer satisfaction in the hospitality industry: The role of service quality. *International Journal of Hospitality Management*, 88, 102507.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Widyastuti, U., & Rahayu, S. (2023). Service quality and customer satisfaction in five-star hotels: A case study in Indonesia. *International Journal of Hospitality Management*, 112, 102873.
- Yang, H. (2019). The role of service quality in enhancing customer satisfaction and loyalty in the hotel industry. *Journal of Service Theory and Practice*, 29(5), 593-610.