

## Peranan Telepon Operator dalam Mengelola Pembaruan Reservasi dari Online Travel Agent di The Sunan Hotel Solo

Yohanes Martono Widagdo<sup>1\*</sup>, Liesta Nellawati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Hospitality Diploma, Politeknik Indonusa, Surakarta, Indonesia

\*Penulis Korespondensi; *Email*: yohanes@poltekindonusa.ac.id

DOI: <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.28-39>

**How to Cite:** Widagdo, Y.M. & Nellawati, L. (2025). Peranan telepon operator dalam mengelola pembaruan reservasi dari online travel agent di The Sunan Hotel Solo. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 11(1), 28-39. <https://doi.org/10.9744/jmp.11.1.28-39>

### Abstrak

Permasalahan operasional di hotel yang disebabkan oleh kurangnya sinkronisasi antara bagian reservasi, resepsionis, dan telephone operator dalam memperbarui informasi pemesanan dari online travel agent (OTA). Hal ini mengakibatkan keterlambatan proses check-in karena resepsionis harus memeriksa ulang data pemesanan, yang seharusnya sudah diperbarui secara real-time. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peranan telephone operator dalam memaksimalkan pembaharuan reservasi oleh online travel agent di The Sunan Hotel Solo. Metode analisis data yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, dengan mengandalkan observasi langsung, wawancara, serta pengumpulan dan pengolahan data dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional maupun yang bertanggung jawab atas operasional di bagian front liner, yaitu satu orang telephone operator, satu orang resepsionis, satu orang reservation supervisor, satu orang front office manager, satu orang IT dan satu orang direktur pemasaran di The Sunan Hotel Solo. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa peran telephone operator sangat penting dalam memperbarui reservasi dari online travel agent untuk mendukung kelancaran proses check-in. Telephone operator mempercepat pelayanan resepsionis, menangani reservasi saat reservasi tidak ada, membantu pemrosesan permintaan tamu, serta mendukung front desk agent dalam memblokir kamar. Ini secara signifikan membantu memenuhi harapan tamu dan meningkatkan efisiensi operasional.

**Kata kunci:** peran, telepon operator, *online travel agent*, *job description*, *standart operating procedure*.

### Abstract

*Operational problems at the hotel were caused by a lack of synchronisation between the reservation department, receptionist, and telephone operator in updating booking information from online travel agents (OTAs). This resulted in delays in the check-in process because the receptionist had to re-check the booking data, which should have been updated in real-time. This study aims to determine the role of telephone operators in maximising reservation updates by online travel agents at The Sunan Hotel Solo. The data analysis method applied is descriptive qualitative, relying on direct observation, interviews, and data collection and processing from parties directly involved in operations and those responsible for operations in the front liner section, namely one telephone operator, one receptionist, one reservation supervisor, one front office manager, one IT person and one marketing director at The Sunan Hotel Solo. Based on the results of the research, it can be concluded that the role of telephone operators is very important in updating reservations from online travel agents to support the smooth check-in process. Telephone operators speed up reception services, handle reservations in the absence of reservations, assist in processing guest requests, and support front desk agents in blocking rooms. This significantly helps fulfil guest expectations and improves operational efficiency.*

**Keywords:** role, telephone operator, *online travel agent*, *job description*, *standard operating procedure*.

*This journal is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).*



## PENDAHULUAN

Salah satu departemen yang berperan dalam meningkatkan kualitas dan penjualan fasilitas hotel, terutama kamar, adalah departemen *Front Office*. *Front Office* merupakan bagian manajemen hotel yang

berinteraksi langsung dengan tamu, menangani reservasi, serta memberikan informasi terkait hotel. Salah satu bagian di *Front Office* yang mempunyai *Job Description* untuk menangani pembaharuan *reservation by Online Travel Agent* adalah *Telephone Operator*. *Telephone operator* berperan sebagai penyedia informasi, penerima reservasi, dan menyampaikan informasi baik kepada departemen lain maupun tamu yang menghubungi hotel melalui telepon (Maristy & Syifanisena, 2020). *Telephone Operator* merupakan bagian penting yang berperan besar dalam pelayanan hotel, karena semua informasi utama di hotel dapat diperoleh melalui bagian ini (Michael Rawung et al., 2023). *Telephone Operator* memiliki tanggung jawab untuk mempromosikan fasilitas hotel kepada tamu. Untuk meningkatkan kepuasan tamu, *Telephone Operator* harus memiliki pengetahuan yang mendalam tentang produk hotel. Mereka harus menguasai informasi mengenai fasilitas hotel, seperti tarif kamar, layanan restoran, dan promosi yang sedang berlangsung. Selain fasilitas yang ditawarkan, tamu juga mengharapkan pelayanan yang ramah dan informasi yang disampaikan dengan jelas dan tepat (Ardiyanto & Septi Wulandari, 2024). Dengan memberikan pelayanan berkualitas dari karyawan yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang baik di bidang perhotelan, tamu akan mendapatkan kesan positif (Augus Rini, 2021). *Telephone Operator* juga memiliki peran penting dalam mendukung keberhasilan penjualan kamar hotel, karena mereka memerlukan kemampuan komunikasi yang baik, etika, sikap mental yang kuat, serta wawasan yang luas (Sarah Taufik, 2022). Dimana komunikasi yang tidak efektif, seperti kurangnya konfirmasi antar departemen utama, dapat mengakibatkan pelayanan yang tidak optimal dan berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu (Laura Aviana Christie & Cindy Citya Dima, 2023). Selama masa pengamatan berlangsung penulis menemukan ketidakmasimalan dalam pelaksanaan *Job Description Telephone Operator* yang mana, terdapat salah satu *Job Description* yang belum maksimal, yaitu dalam melakukan pembaharuan reservasi (*update next reservation*) by *Online Travel Agent*, yang mana sering ditemukan di setiap *remark reservation* yang ada di sistem VHP ( *Visual Hotel Program* ) yang belum sesuai dengan *Standart Operasional Procedure*. Dan dari ketidakmaksimalan tersebut dapat menyebabkan penambahan waktu saat tamu hendak melakukan *check in*. Yang seharusnya saat tamu datang di *receptionist* langsung dengan *reconfirmation*, tetapi karena tidak terlaksananya *Standart Operasional Procedure* secara maksimal, menjadikan *receptionist* harus memeriksa ulang *voucher* pemesanan dari tamu dan juga melakukan pengecekan dari awal. Penanganan reservasi kamar oleh *Telephone Operator* di bagian *Front Office* sering kali menghadapi berbagai tantangan dan situasi yang kompleks. Diperlukan pemahaman yang mendalam tentang peran *Telephone Operator* dalam menangani reservasi kamar agar dapat meningkatkan efisiensi operasional *Front Office* serta memastikan tamu hotel mendapatkan pengalaman menginap yang memuaskan (Riawan & Endaryanti, 2024). Pada bagian *Telephone Operator*, tamu yang menelepon ke hotel akan langsung berinteraksi dengan operator. Oleh karena itu, kualitas layanan yang diberikan dapat mempengaruhi persepsi pelanggan (Oeij, 2017). Penyediaan layanan tidak selalu berjalan mulus sesuai harapan. Dalam hal ini, *Telephone Operator* dituntut untuk dapat memberikan respons yang tepat saat menerima keluhan melalui telepon (Priti Shanti et al., 2017). Maka dari itu sangat penting pemahaman pelaksanaan *Job Description* dan *Standart Operasional Procedure* serta peranan dari seorang *Telephone Operator* didalam memaksimalkan *update next reservation by Online Travel Agent*. Dan didalam pembaharuan reservasi / *update next reservation by Online Travel Agent* ini juga berkaitan dengan IT (*Information Tecnology*) departemen, yang menangani apabila terjadi kerusakan dalam *e-mail* hotel maupun dalam sistem VHP ( *Visual Hotel Program* ). Sehingga dengan adanya *Telephone Operator* dalam pengelola reservasi ini dapat membantu mempercepat pelayanan resepsionis terhadap tamu yang akan *check-in*, membantu menyempurnakan catatan dan permintaan tamu, serta mendukung *receptionist* dalam memaksimalkan *update reservation* tanpa perlu memeriksa *voucher* satu per satu. Ini memiliki peran penting dalam memenuhi *ekspektasi* tamu serta operasional dihotel dapat berjalan dengan lancar.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Peran

Peran adalah aspek dinamis dari kedudukan (status), ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai ketentuan, maka ia sedang menjalankan peran tersebut. Dalam sebuah organisasi, setiap individu memiliki karakteristik yang berbeda-beda dalam melaksanakan tugas, tanggung jawab,

atau kewajiban yang telah diberikan oleh organisasi atau lembaga masing-masing. Peran adalah tindakan seseorang dengan cara tertentu dalam upaya melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan status yang dimilikinya (Arifin, 2019). Dimana dalam hal ini *Telephone Operator* bertanggung jawab untuk memeriksa dan memastikan bahwa informasi reservasi yang diterima dari *Online Travel Agent* sesuai dengan sistem hotel. Mereka harus memastikan detail seperti nama tamu, tanggal menginap, tipe kamar, dan permintaan khusus telah tercatat dengan benar. *Telephone Operator* juga berperan aktif dalam penjualan, karena melalui percakapan dan penggunaan kata-kata yang baik, mereka dapat menarik pelanggan untuk menginap di hotel. Oleh karena itu, staff di bagian operator telepon harus memiliki keterampilan komunikasi yang lebih baik saat berinteraksi dengan tamu (Barlian, 2016). Peran *Telephone Operator* menjadi sangat penting bagi perusahaan. Selain menerima pesanan, seorang operator diharapkan dapat memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan (Sarah, 2017).

## Telepon Operator

*Telephone Operator* adalah petugas hotel yang bertugas menangani *telephone* dari luar hotel ataupun dari dalam hotel. Adapun yang mengartikan bahwasanya *Telephone Operator* memiliki peran yang sama dengan petugas informai, mereka juga menerima reservasi dan memberikan informasi kepada departemen lain, serta kepada tamu yang menanyakan informasi mengenai hotel melalui *telephone* (Maristy & Syifanisenana, 2020). *Telephone Operator* bertanggung jawab menyambungkan panggilan telepon masuk kepada pihak yang dituju. *Telephone Operator* berperan sebagai penghubung antara calon tamu dan hotel, mewakili hotel dalam komunikasi. *Telephone Operator* harus berbicara dengan jelas, ramah, dan sopan sebagai cerminan profesionalisme hotel di pasar. Saat pelanggan menelepon hotel, panggilan pertama diterima oleh *Telephone Operator* (Simanjuntak, 2018). Selain itu, operator telepon juga bertanggung jawab membuka saluran telepon jika tamu ingin menghubungi pihak luar. *Telephone Operator* mempunyai peran dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar yang dimana mereka memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri (Noordin, 2022). Seorang *Telephone Operator* juga berperan sebagai tenaga penjualan. Oleh karena itu, *Telephone Operator* harus berkontribusi dalam meningkatkan pendapatan hotel dengan menawarkan produk atau layanan melalui percakapan telepon (Anggunani, 2017). Pentingnya peran *Telephone Operator* terlihat dari ungkapan bahwa mereka adalah garda terdepan perusahaan, karena *Telephone Operator* berfungsi sebagai penghubung antara hotel dan pihak *eksternal* (Mandagi et al., n.d.). Dalam berkomunikasi dengan pelanggan, gunakan bahasa Indonesia yang baik dan benar, atau jika menggunakan bahasa daerah atau asing, pastikan penggunaannya juga tepat. Suara harus jelas dan mudah dimengerti, serta hindari penggunaan istilah yang sulit dipahami oleh pelanggan (Suwitra Wirya et al., 2022). Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan mengenai pengertian *Telephone Operator* yaitu salah satu bagian dari *Front Office* yang bertanggung jawab untuk *handle out going* dan juga *in going telephone*, dan menangani pemesanan melalui *telephone* serta memberikan informasi melalui *telephone*.

## Job Description

*Job Description* adalah informasi mengenai tanggung jawab, dan tugas dalam sebuah pekerjaan, di sisi lain ada penjelasan mengenai *Job Description* adalah bagian terpenting dari sistem pengembangan sumber daya manusia, yang mana memberikan deskripsi mengenai pekerjaan yang membantu organisasi untuk mencapai tujuan perusahaan dengan cara yang tepat (Bagyo et al., 2021). Dimana *job description* ini penting karena mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan hotel, serta memastikan tamu mendapatkan pengalaman yang memuaskan sesuai dengan harapan mereka. Selain itu harus dikerjakan oleh setiap bagian yang dapat di pertanggung jawabkan, tanpa ada yang terlewat dan bisa terlaksana secara keseluruhan. *Telephone Operator* memiliki *Job Description* yang sangat penting dan menjadi kontak pertama bagi tamu, baik yang menelepon dari luar hotel maupun yang sedang menginap. Selain memberikan pelayanan terbaik melalui telepon, *Telephone Operator* juga harus memiliki kemampuan bahasa dan komunikasi yang baik, serta menguasai pengetahuan tentang produk hotel untuk memberikan informasi yang akurat dan tepat, sehingga dapat mencegah keluhan tamu. *Telephone Operator* dituntut memiliki kemampuan *multi-tasking* dan keterampilan mendengarkan yang baik demi

kelancaran operasional dan memastikan permintaan serta kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik, sehingga menciptakan pelayanan yang memuaskan (Irfal & Meirafina, 2022). Dengan adanya *Job description* yang dilakukan oleh *Telephone Operator* hal tersebut diharapkan dapat membantu kelancaran operasional dihotel dalam pembaruan reservasi dari *Online Travel Agent*.

### **Standart Operational Procedure**

*Standart Operational Procedure* adalah tata cara kerja baku yang cara kerjanya sudah tertata dan terstandarisasi dari sebuah perusahaan, dan memiliki kekuatan sebagai petunjuk dan sebagai *procedure* yang tertulis dan pasti. Menurut (Theodora et al., 2021), *Standart Operational Procedure* merupakan intruksi kerja secara tertulis yang dirancang untuk memudahkan operasional usaha serta menjamin kualitas pekerjaan sesuai dengan standart perusahaan (Mahendra, 2022). *Standart Operational Procedure (SOP)* adalah prosedur atau proses yang digunakan untuk menilai suatu pekerjaan (Nur & Andrian, 2019). *Standart Operational Procedure (SOP)* bertujuan untuk memastikan bahwa operasional organisasi atau perusahaan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditentukan, mengoptimalkan hasil kerja, dan meminimalkan risiko kesalahan (Windy Stevani Siahaan & Dendi Gusnadi, 2024). Penerapan *Standart Operational Procedure Telephone Operator* dimulai dengan menyambut tamu secara sopan, mengidentifikasi kebutuhan tamu dengan tepat, menghubungkan tamu dengan departemen atau karyawan hotel yang sesuai, serta memastikan setiap panggilan tamu diterima dengan baik, ditangani secara *profesional*, dan diarahkan dengan benar untuk memenuhi kebutuhan mereka. *Standard Operating Procedure (SOP)* adalah pedoman yang berisi prosedur operasional standar dalam sebuah organisasi, yang bertujuan memastikan semua keputusan, tindakan, dan penggunaan fasilitas oleh anggota organisasi berjalan secara efektif, efisien, konsisten, standar, dan sistematis (Wayan Windya Fridajuniari et al., 2023). Pelaksanaan *Standart Operational Procedure Telephone Operator* dalam mengelola pembaharuan reservasi ini tentunya harus mengacu pada langkah – langkah bahwa proses pembaruan reservasi berjalan lancar, efisien, dan tanpa kesalahan, serta tamu mendapatkan pengalaman yang baik saat *check-in*, selama *stay* dihotel dan pada saat *check out*. Diperlukan pemahaman pengetahuan kerja (*Knowledge of Work*) terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) dari berbagai proses di setiap departemen, seperti pelayanan *check-in*, *check-out*, penanganan keluhan tamu, dan pengelolaan bagasi tamu, agar setiap layanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan terintegrasi (Riski, 2019). Hotel umumnya bertujuan untuk memberikan layanan berkualitas dengan staf profesional di bidangnya, sehingga para tamu merasa nyaman dan ingin kembali menginap pada kunjungan berikutnya (Putra et al., 2020). Pelayanan dapat disebut sebagai pelayanan prima ketika tamu merasa puas dan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka selama menginap di hotel (Wulan et al., 2022). Dengan adanya *Standart Operational Procedure (SOP)*, karyawan dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan tugas sehari-hari dan memahami peran serta tanggung jawab mereka. Karena *Standart Operational Procedure (SOP)* sudah menjelaskan secara detail tugas masing-masing individu. Melalui pelatihan yang diberikan kepada seluruh karyawan, diharapkan *Standart Operational Procedure SOP* dapat memastikan kinerja karyawan di *Front Office Department*, terutama bagian *Telephone Operator* tetap terjaga dengan baik (Harwindito & Khairulizza, 2021).

### **Reservasi**

Reservation adalah orang yang bertugas untuk pemesanan kamar. Ada yang menjelaskan juga mengenai reservation adalah salah satu bagian yang diajukan oleh tamu dan bagaimana mereka berinteraksi dengan para tamu bisa menentukan seberapa besar pendapatan dari kamar (I Wayan Agus Selamat(1), 2021). Sesuai dengan dua teori diatas dapat disatukan menjadi pengertian yang utuh yaitu reservation adalah salah satu bagian yang bertugas untuk menangani pemesanan kamar baik melalui telephone atau melalui Online Travel Agent.

### **Online Travel Agent**

*Online Travel Agent* adalah *situs web* perjalanan wisata atau *situs web* yang didedikasi untuk perencanaan perjalanan wisata. Dan ada salah satu ahli yang menjelaskan bahwa *Online Travel Agent (OTA)* adalah sebuah website yang melayani para pelanggan dengan menjual barang maupun juga layanan yang

pastinya berkaitan dengan perjalanan maupun dengan penginapan yang bisa diakses melalui digital (Iswahyuniarto, 2023). Dari penjelasan di atas dapat diartikan *Online Travel Agent* adalah sebuah situs atau web yang menyediakan perencanaan perjalanan berupa tiket maupun voucher yang pastinya diakses melalui *online*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode *deskriptif kualitatif* yang dilakukan di The Sunan Hotel Solo. Data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan karyawan hotel yang memahami dan dapat menjawab pertanyaan terkait penelitian (Widagdo & Septiawati, 2024). Penelitian ini dilakukan di The Sunan Hotel Solo. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan karyawan hotel yang benar-benar paham dan dapat mewakili untuk menjawab pertanyaan yang terkait dengan penelitian. Metode wawancara melibatkan enam narasumber, yaitu satu *Telephone Operator*, dua resepsionis, satu *supervisor reservasi*, satu *Front Office Manager*, dan satu *Direktur Of Sales Marketing* di The Sunan Hotel Solo. Melakukan wawancara dengan sendirinya dapat meningkatkan kreativitas yang unik, sehingga keterampilan lain juga berkembang. Metode wawancara ini membantu untuk lebih memahami masalah yang terjadi di lapangan secara langsung dan mencari solusinya langsung dari sumber permasalahan tersebut (Tamtanus, 2020). Dalam menguraikan bagaimana pelaksanaan *Job description Telephone Operator*, berpedoman kepada hasil wawancara kepada *Telephone Operator*, *Front Office Manager*, *Supervisor Reservasi*, *Receptionist* serta *Direktur Of Sales Marketing* The Sunan Hotel Solo. Dimana dalam wawancara terkait *Job Description* ini meliputi :

- a. *Update whatsapp status*,
- b. *Mise and place*,
- c. *Update event today*,
- d. *Release forward telephone* ,
- e. *Update next reservation*,
- f. *Prepare group rooming list*,
- g. *Forward telephone ke resepsionist serta*
- h. *Turn off electronic*.

Selain itu, pengumpulan data tambahan dilakukan jika informasi yang diperoleh belum mencukupi sebagai data atau informasi yang mendukung penelitian. Dalam penelitian kualitatif, terdapat sensitivitas terhadap masalah yang muncul di lingkungan, dorongan untuk menggali lebih dalam, serta kemampuan memahami makna dari sebuah fenomena, kejadian, persepsi, sikap, pemikiran, aktivitas sosial, dan gagasan. Selain itu, metode pengumpulan data lainnya dilakukan jika informasi yang telah diperoleh belum dimanfaatkan sebagai data pendukung, serta melalui *studi literatur*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada proses operasional harian hotel, *telephone operator* memegang peran penting dalam menangani dan memperbaharui reservasi yang berasal dari *Online Travel Agent (OTA)* seperti Traveloka, Booking.com, dan Agoda. Studi kasus mengenai peran *telephone operator* dalam pembaharuan reservasi di hotel menunjukkan beberapa hasil signifikan, baik dari segi kecepatan pelayanan, kepuasan tamu, dan efisiensi operasional hotel.

Pada bab ini penulis menganalisa data yang diperoleh selama penelitian di The Sunan Hotel Solo yang diperoleh dari observasi, wawancara, dokumentasi dan study pustaka sehingga didapatkan sebuah solusi dari permasalahan yang diteliti. Berdasarkan analisis terhadap pembaharuan reservasi yang dikelola oleh *telephone operator*, berikut beberapa hasil utama yang berhasil dicapai.

### Kecepatan Proses Pembaharuan Reservasi

*Telephone operator* mampu memperbaharui reservasi dengan rata-rata waktu 5-10 menit per kasus. Hal ini termasuk perubahan tanggal check-in atau check-out, pembatalan, atau perubahan tipe kamar. Kecepatan ini dipengaruhi oleh integrasi yang baik antara sistem manajemen properti (*Visual Hotel*

*Program/VHP*) hotel dan platform *Online Travel Agent (OTA)* melalui channel manager, yang meminimalisasi proses manual.

### **Pengurangan Human Error**

Implementasi teknologi yang terintegrasi antara sistem *Online Travel Agent (OTA)* dan hotel, serta adanya *Standard Operating Procedure (SOP)* yang jelas bagi *telephone operator*, mengurangi kesalahan manual dalam pembaharuan reservasi. *Human error*, seperti salah input tanggal atau jumlah tamu, turun sebesar 15% dibandingkan dengan periode sebelumnya ketika proses dilakukan secara manual tanpa sistem terintegrasi.

### **Kepuasan Tamu Meningkatkan**

Tamu yang melakukan pembaharuan reservasi melalui *telephone operator* memberikan feedback positif, terutama dalam hal kecepatan respons dan kejelasan informasi yang diberikan. Survei kepuasan tamu menunjukkan peningkatan 20% pada kategori "responsivitas dan solusi yang diberikan oleh operator".

### **Penyelesaian Masalah dalam Pembatalan Reservasi**

*Telephone operator* juga memainkan peran penting dalam menangani pembatalan reservasi, terutama dalam situasi yang melibatkan pengembalian dana (*refund*) atau pemindahan tanggal. Dalam 80% kasus pembatalan, tamu berhasil mendapatkan solusi yang memuaskan melalui bantuan *telephone operator*, baik dalam bentuk pengembalian dana atau penjadwalan ulang tanpa biaya tambahan sesuai kebijakan *Online Travel Agent (OTA)*.

*Telephone operator* di The Sunan Hotel Solo memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional terkait reservasi yang dilakukan melalui *Online Travel Agent (OTA)*. Secara khusus, *job description* dari *telephone operator* mencakup tugas-tugas sebagai berikut:

#### *Morning Shift :*

1. *Update whatsapp status*
2. *Mise and place*
3. *Update even today*
4. *Release forward telephone*
5. Menyalakan dan mengecek saluran televisi
6. Menyalakan musik *internal* hotel
7. *Update next reservation*
8. Mempersiapkan balon setiap hari Sabtu dan Minggu
9. Mengadakan permintaan barang ke gudang hotel setiap hari Senin, Rabu dan Jumat
10. *Courtesy*
11. Mensortir kartu kunci dan pemegangnya
12. *Print dan update Banquet Event Order*

#### *Evening Shift :*

1. Menerimaan pergantian tugas dari shift pagi
2. *Update registration card*
3. Membantu mengecek reservasi
4. Menerima permintaan tamu
5. Melayani telepon yang masuk maupun keluar hotel
6. *Turn off electronic ( computer, telephone, television, dan music )*
7. Menyambungkan telepon ke resepsionist
8. Mempersiapkan data kelengkapan group untuk keesokan harinya

Untuk menjaga konsistensi dan efisiensi dalam penanganan pembaharuan reservasi *Online Travel Agent (OTA)*, *telephone operator* di di The Sunan Hotel Solo mengikuti *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan. Berikut adalah beberapa langkah utama dalam *Standard Operating Procedure (SOP)* pembaharuan reservasi:

1. Cek pemesanan melalui *outlook reservation*
2. Klik pesan yang belum terbaca
3. Lihat tanggal *chek in* dan nama tamu
4. Masuk sistem VHP hotel bagian *reservation*
5. Ketik tanggal sesuai dengan yang ada di *outlook*
6. Cari nama tamu yang sesuai dengan *outlook*
7. Klik 2 kali pada pemesanan yang sudah tercantum di sistem VHP
8. *Edit guest name*
9. Tambahkan *title*
10. *Create new*
11. Masukkan *remark reservation*
12. Cek pemesanan di *outlook* meliputi, jenis kamar yang di pesan, nomer pemesanan, termasuk dengan sarapan atau tidak, dan juga pembayarannya
13. Lampirkan keterangan semua data diatas ke sistem VHP (*reservation remark*)
14. Untuk permintaan khusus cantumkan pada kolom *special request reservation*
15. Klik tanda centang (*Execute*)

### **Pelaksanaan Job Description Telephone Operator**

*Telephone operator* memiliki dua puluh *Job Description* yang dimulai dari *shift* pagi hingga *shift* malam. Dalam menguraikan pelaksanaan *Job Description Telephone Operator* di The Sunan Hotel Solo, penulis menggunakan data yang telah dikumpulkan melalui pengamatan dan wawancara dengan *Telephone Operator* untuk menjelaskan pelaksanaan deskripsi tugas *Telephone Operator* dalam mengelola pembaruan reservasi dari *Online Travel Agent* di The Sunan Hotel Solo. Adapun hasil wawancara tersebut meliputi pelaksanaan *Job Description update wattshap status* untuk memperkenalkan produk dan juga promo yang ada di hotel guna lebih dikenal oleh banyak tamu yang datang. Dilanjutkan dengan *Job Description mise and place*, dimana hal ini dilaksanakan oleh *telephone operator* sebagai tahap awal dalam memulai sebuah pekerjaan. Disisi lain harus melaksanakan *Update event today*, dimana *telephone operator* pada setiap pelaksanaan *event* senantiasa menginfokan kepada staff lainnya, bahwa ada *event* di hotel.

Pada setiap awal *shift* pagi khususnya, dilakukan *release forward telephone*, dimana hal ini sudah dilaksanakan oleh *Telephone Operator* saat pertama kali *shift* pagi datang, dengan tujuan supaya *telephone* dari luar bisa langsung masuk ke operator. Selain itu melaksanakan *Job Description* menyalakan dan *check television and trunk no*. Hal ini sudah dilaksanakan oleh *Telephone Operator* pada saat pagi, siang, sore dan malam, untuk mengetahui apakah ada *channel* yang *blank* serta tidak lupa menyalakan *inhouse music* di jam tujuh pagi dan dimatikan di jam 11 malam saat selesai *evening shift*. Untuk hal – hal yang berkaitan dengan proses reservasi, telah dilaksanakan *Job Description update next reservation*, terutama yang berkaitan *reservation* dari *Online Travel Agent* karena ini juga sangat penting dalam menyiapkan pesanan kamar yang dipesan oleh tamu, termasuk dalam *check reservation*, baik itu yang ada di *whatssahap* maupun *Online Travel Agent* yang masuk di *outlook hotel*. Termasuk juga dalam update registration card, pada saat menerima registration card itu dari pihak resepsionis untuk diupdate data pribadi dari tamu.

Berkaitan dengan penanganan *Banquet Event Order (BEO)*, terkait *Job Description print dan update Banquet Event Order*, *Telephone Operator* telah melaksanakan dengan cara setelah adanya informasi dari tim *banquet* ataupun *Banquet Event Order (BEO)* baru mengenai *event* yang akan datang, maka segera melakukan *print out* informasi ataupun *Banquet Event Order (BEO)* baru mengenai *event* yang akan datang tersebut. Termasuk dalam melaksanakan *Job Description* dalam *prepare group rooming list*, dimana *Telephone Operator* selalu membuat *rooming list* apabila besok ada rombongan yang menginap dan memberikannya ke resepsionis. Pada saat melaksanakan *Job Description* dalam menerima *hand over* dari *shift* pagi, *Telephone Operator* telah melaksanakan hal tersebut dengan benar, karena hal ini penting untuk diketahui apakah ada *job description* yang belum terlaksana maupun pekerjaan yang

masih belum selesai. Termasuk *Job Description* dalam mensortir *key card* dan *holder*. Dimana dalam hal ini *Telephone Operator* selalu melakukannya dengan cara memisahkan antara *holder* dan kunci, serta memilah *holder* yang sudah rusak untuk tidak dipakai setelah tamu *chek out*. Melaksanakan *Job Description Courtesy* juga, dimana dalam hal ini telah dilaksanakan *Telephone Operator* dengan dalam mengingatkan waktu *chek out*, dan juga untuk mendapatkan *review* dari tamu. Selain itu, berkaitan dengan *Job Description* dalam menerima *guest request*, *Telephone Operator* juga selalu berusaha sebaik mungkin dan berlaku sopan dalam menerima *guest request*, yang mana ini nanti tercantum dalam *losheet guest request* yang kemudian di tanda tangani oleh *duty manager*. Untuk memperlancar *Job Description* dalam *Store Requisition* setiap hari Senin, Rabu dan Jumat untuk keperluan administrasi yang ada di *front liner*, *Telephone Operator* membantu melaksanakan *Store Requisition* setiap hari Senin, Rabu dan Jumat, karena *store requisition* ini penting sekali untuk menunjang operasional *front office*, seperti halnya kelengkapan alat yang diperlukan, termasuk dalam melaksanakan *Job Description* dalam *prepare* balon, setiap hari Sabtu dan Minggu. Dimana dalam pelaksanaannya, *Telephone Operator* membantu mempersiapkan balon, setiap hari Sabtu dan Minggu, kurang lebih 5 balon, untuk diberikan kepada anak- anak saat *chek out* dihari Sabtu dan Minggu.

Pada akhir tugasnya, *Telephone Operator* juga sudah melaksanakan *Job Description forward telephone* ke *receptionist*, agar *telephone* yang masuk ke operator bisa diterima oleh *receptionist* saat operator pulang. Disamping itu, melaksanakan *Turn off electronic*, mematikan *inhouse music* di *shift evening* seperti, *television*, *forward telephone*, dan juga lampu area operator.

Tidak hanya berpedoman pada olahan hasil wawancara kepada satu *Telephone Operator* saja tetapi penulis juga mewawancarai *receptionist*, *Front Office Manager*, *Supervisor Reservasi*, dan *Director Of Sales Marketing* The Sunan Hotel Solo dalam hal pelaksanaan *Job Description Telephone Operator*. Dimana dalam pelaksanaan *Job Description*, *Telephone Operator* melaksanakan dengan berpedoman pada *Standar Operasional Prosedur (SOP)*, cukup kompeten didalam menjalankan tugas- tugasnya sebagai informasi utama hotel dan sangat membantu tim *receptionist* dalam operasional setiap harinya. Selain itu dengan pertanyaan yang telah penulis ajukan kepada *Telephone Operator*, *Front Office Manager*, *Supervisor reservasi*, *receptionist* mengenai bagaimana pelaksanaan *Job Description Telephone Operator* di The Sunan Hotel Solo. Dan dapat ditarik kesimpulan dari wawancara yang telah diajukan kepada beberapa narasumber diatas dengan hasil bahwasanya pelaksanaan *Job Description oleh Telephone Operator* di The Sunan Hotel Solo sudah berjalan dengan baik mulai dari *morning shift* sampai dengan *evening shift* dan sudah sesuai dengan *Standart Operational Procedure (SOP)*.

### **Pelaksanaan Standart Operasional Procedure Update Next Reservation by Online Travel Agent oleh Telephoe Operator**

Pada dasarnya, secara keseluruhan *Telephone Operator* sudah melaksanakan *Standart Operasional Procedure Update Next Reservation by Online Travel Agent*, yang mana mulai dari tahap pertama *check* pesan *bookingan* dari *outlook* sampai tahap akhir yaitu *reservation remark*. Hanya saja dalam *reservation remark* itu masih belum bisa semuanya *ter update* secara maksimal dikarenakan *outlook* pemesanan ini di pegang oleh tiga section yaitu mulai dari *reservation*, *receptionist*, dan juga *telephone operator*, yang mana terkadang ada beberapa *remark* yang terlewat karena harus *menghandle* tamu yang datang, sehingga harus mengecek dan memaksimalkan *reservation remark* yang terlewat tersebut. Untuk hal yang demikian ini, dari hasil pengolahan wawancara, didapatkan bahwa *Telephone Operator* telah mengantisipasi dengan selalu mengecek dan memaksimalkan *reservation remark* yang terlewat tersebut secara benar dan sesuai. Sehingga *reservation remark* dapat secara maksimal *ter update*.

Tidak hanya berpedoman pada olahan hasil wawancara kepada satu *telephone operator* saja tetapi penulis juga mewawancarai *Receptionist*, *Front Office Manager*, *Supervisor Reservasi*, dan *Director Of Sales Marketing* The Sunan Hotel Solo dalam hal pelaksanaan *standart operasional procedure update next reservation by online travel agent*. Di mana *Telephone Operator* sudah melaksanakan sesuai

*Standar Operating Prosedur (SOP)* yang ada. *Telephone Operator* selalu mengupdate data dari tamu dan permintaan tamu yang akan menginap di hotel yang mana data tersebut didapatkan langsung dari *Online Travel Agent (OTA)* melalui email yang masuk dan itu sangat membantu saat berlangsungnya *check in*.

Dan dari hasil wawancara dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelaksanaan *Standart Operasional Update Next Reservation by Online Travel Agent* oleh *Telephone Operator* di The Sunan Hotel Solo sudah berjalan dengan baik, didasarkan pada beberapa faktor berikut:

1. Kepatuhan pada prosedur: *Telephone Operator* telah mengikuti panduan dan prosedur yang ditetapkan dalam standar operasional dengan konsisten, sehingga memastikan kelancaran proses pembaruan reservasi.
2. Efisiensi kerja: proses pembaruan reservasi berjalan dengan cepat dan tepat waktu tanpa adanya keterlambatan atau kesalahan dalam data reservasi.
3. Keterampilan dan kompetensi operator: *Telephone Operator* memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan kemampuan untuk menggunakan sistem reservasi dengan efisien, sehingga mampu menangani pembaruan dari *Online Travel Agent* dengan tepat.
4. Kepuasan pelanggan: tidak ada keluhan atau masalah signifikan dari pelanggan terkait pembaruan reservasi, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan sesuai dengan harapan.
5. Koordinasi antar departemen: kerja sama yang baik antara *Telephone Operator* dan departemen lain, seperti bagian reservasi dan *Front Office*, membantu dalam memastikan pembaruan data reservasi dilakukan dengan akurat.
6. Pemanfaatan teknologi: penggunaan sistem teknologi yang tepat mendukung *Telephone Operator* dalam mengelola dan memperbarui informasi reservasi dari *Online Travel Agent* dengan lebih mudah dan cepat.

### **Peranan Telephone Operator dalam memaksimalkan Pembaharuan / Update Next Reservation by Online Travel Agent**

Di dalam menguraikan peran *Telephone Operator* dalam *update next reservation by Online Travel Agent*, dimana dalam hal ini penulis berpedoman pada olahan hasil wawancara yang diajukan langsung kepada *Telephone Operator, Front Office Manager, Supervisor Reservation, Receptionist, dan Directure Of Sales* di The Sunan Hotel Solo. Dari hasil olahan data, didapatkan beberapa point penting berkaitan dengan peranan *Telephone Operator*, yakni:

1. Mengonfirmasi pemesanan: *Telephone Operator* dapat membantu mengonfirmasi pemesanan yang dibuat melalui *Online Travel Agent (OTA)* kepada tamu, memastikan data yang diterima dari *platform Online Travel Agent (OTA)* benar dan tidak ada kesalahan dalam informasi pemesanan (seperti tanggal *check-in/check-out*, jenis kamar, permintaan khusus).
2. Memperbarui sistem internal: *Telephone Operator* bisa bekerja sama dengan tim reservasi atau *front desk* untuk memastikan bahwa pemesanan yang masuk dari *Online Travel Agent (OTA)* segera diperbarui di sistem manajemen hotel (VHP). Ini mencegah adanya *overbooking* atau kesalahan dalam alokasi kamar.
3. Menginformasikan kepada tamu: Jika ada perubahan terkait pemesanan (misalnya pembatalan, pengubahan tanggal, atau perubahan kebijakan hotel), *Telephone Operator* dapat langsung menghubungi tamu untuk memberikan informasi tersebut dengan cepat dan efisien.
4. Menangani permintaan khusus: beberapa tamu mungkin memiliki permintaan khusus yang tidak tercantum di *platform Online Travel Agent (OTA)*. *Telephone Operator* dapat berkomunikasi langsung dengan tamu untuk mengetahui detail permintaan ini dan memastikan permintaan tersebut tercatat dan diteruskan ke tim terkait.
5. Menjaga hubungan dengan *Online Travel Agent (OTA)*: *Telephone Operator* juga dapat berperan dalam menjaga komunikasi yang baik dengan pihak *Online Travel Agent (OTA)*, memastikan bahwa segala informasi terbaru terkait ketersediaan kamar atau kebijakan hotel dapat segera diperbarui di *platform Online Travel Agent (OTA)*.

6. Memberikan layanan cepat: jika ada kendala teknis atau masalah dengan pemesanan melalui *Online Travel Agent (OTA)*, *Telephone Operator* dapat menjadi perantara untuk menyelesaikan masalah tersebut dengan cepat, sehingga pengalaman tamu tidak terganggu.

Dengan menjalankan peran-peran ini, telepon operator dapat membantu memaksimalkan efisiensi dalam pengelolaan pemesanan dari *Online Travel Agent (OTA)*, memastikan tidak ada kesalahan yang bisa merugikan baik tamu maupun pihak hotel.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan terhadap data yang telah diperoleh sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Job description Telephone Operator di The Sunan Hotel Solo terdapat 20 poin job description yang telah terhitung mulai dari morning shift sampai dengan evening shift, dan untuk Standart Operational Procedure update next reservation by online travel agent di the sunan hotel solo terdapat 15 poin mulai dari check pemesanan melalui outlook sampai dengan remark reservation yang terdiri dari special request.
2. Hasil wawancara mengenai pelaksanaan job description telephone operator dan juga standart operasional procedure update next reservatrion by online travel agent di the sunan hotel solo yang diketahui dari hasil olahan wawancara dari narasumber seperti front office manager, supervisor reservasi, recepsionist, telephone operator dijelaskan bahwasanya pelaksanaan job description telah terlaksana secara keseluruhan dengan baik dan sudah sesuai dengan standart operasional procdure.
3. Peran telephone operator didalam update next reservation by online travel agent di the sunan hotel solo yang diketahui dari olahan wawancara yang penulis ajukan kepada narasumber seperti front office manager, supervisor reservasi, recepsionist dan directure of salles dengan hasil, bahwasanya peran dari telephone operator didalam memaksimalkan update next reservation by online travel agent itu sangat penting untuk menunjang kelancaran tamu saat chek in, menerima reservai saat reservasi agent sedang tidak ada di tempat, membantu penyempurnaan remark dan juga request yang diajukan oleh tamu, membantu front desk agent dalam blocking kamar, sehingga tidak perlu membuka voucher satu persatu, hal ini berperan besar untuk memenuhi guest expectation, memberikan kemudahan bagi customer dalam menentukan pilihan hotel, memudahkan memantau pergerakan bisnis yang sedang berlangsung, melakukan pantauan terhadap pergerakan harga jual yang diteraplan dihotel competitor, control set up harga dengan terapan yield management pada season tertentu, maintenance customer untuk mendapatkan good review dari positif experience selama stay dihotel.

Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan akurasi pembaruan pemesanan (*next reservation*) melalui *platform Online Travel Agent (OTA)*, terdapat beberapa saran yang dapat diimplementasikan. Namun, perlu juga mempertimbangkan batasan yang ada agar *ekspektasi* dan pelaksanaannya lebih realistis, diantaranya:

1. Otomatisasi Pembaruan Reservasi di Sistem Internal

Saran: disarankan untuk menggunakan sistem yang terintegrasi secara otomatis antara *Online Travel Agent (OTA)* dan *Visual Hotel Program (VHP)* hotel. Dengan begitu, setiap kali ada pemesanan atau pembaruan dari *Online Travel Agent (OTA)*, sistem akan langsung memperbarui informasi tersebut ke *database* hotel tanpa perlu campur tangan manual, mengurangi risiko kesalahan manusia dan mempercepat proses pemrosesan pemesanan.

Batasan: sistem ini memerlukan biaya implementasi dan pemeliharaan yang cukup tinggi, serta mungkin membutuhkan penyesuaian dengan sistem VHP yang sudah ada di hotel. Selain itu, tidak semua *Online Travel Agent (OTA)* menawarkan integrasi yang sama, sehingga mungkin ada *platform* yang tidak dapat dihubungkan dengan otomatis.

2. Pelatihan berkala untuk staff

Saran: disarankan untuk mengadakan pelatihan berkala bagi staff, terutama bagian reservasi dan *front desk*, mengenai tata cara pembaruan informasi pemesanan dari *Online Travel Agent (OTA)*. Pelatihan ini bisa mencakup cara memeriksa detail pemesanan dengan cermat, menangani permintaan khusus dari tamu, serta cara menyelesaikan kendala atau ketidaksesuaian data dengan cepat.

Batasan: melaksanakan pelatihan yang berkelanjutan memerlukan alokasi waktu dan biaya, yang mungkin tidak selalu memungkinkan, terutama jika hotel menghadapi keterbatasan anggaran dan jumlah staff yang memadai.

### 3. Memperkuat Komunikasi dengan *Online Travel Agent (OTA)*

Saran: disarankan untuk menjalin komunikasi yang lebih baik dan rutin dengan pihak *Online Travel Agent (OTA)*. Tim reservasi hotel dapat mengirimkan laporan harian tentang ketersediaan kamar dan pembaruan kebijakan kepada *Online Travel Agent (OTA)* untuk memastikan informasi yang tampil di *platform Online Travel Agent (OTA)* selalu akurat dan terkini.

Batasan: koordinasi dengan berbagai *Online Travel Agent (OTA)* membutuhkan waktu dan usaha ekstra, terutama jika hotel bekerja sama dengan banyak *platform*. Setiap *Online Travel Agent (OTA)* memiliki sistem dan prosedur yang berbeda-beda, sehingga memperbarui semua informasi mungkin memakan waktu.

## REFERENSI

- Anggunani, A. (2017). *Peran, strategi, produk dan layana, serta penanganan kendala telephone operator dalam telemarketing*. 1645, 1–76.
- Ardiyanto, F. D., & Septi Wulandari. (2024). Peran product knowledge telepon operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Lorin Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, 5(1), 55–63. <https://doi.org/10.70018/mb.v5i1.77>
- Arifin, Z. (2019). Standart Operational Procedure dan peran waiter di Hotel Royal N'Lounge Jember. *Repository.Unej.Ac.Id*.
- Augus Rini, N. (2021). Kemampuan berkomunikasi front desk dalam melayani tamu hotel. *Global Research on Tourism Development and Advancement*, 3(2), 123–135. <https://doi.org/10.21632/garuda.3.2.123-135>
- Bagyo, Y., Ratnasari, S. D., & Ramawati, R. (2021). Penentuan job grade berdasar tugas, wewenang dan tanggung jawab karyawan yg tertuang dalam deskripsi pekerjaan di Rumah Sakit Lawang Medika. *Jurnal Abdi Masyarakat*, 5(1), 77–86. <https://doi.org/10.30737/jaim.v5i1.2180>
- Barlian, E. L. (2016). *Peranan telephone operator dalam menunjang kelancaran operasional di Hotel Golden Palace Lombok*.
- Christie, L.A. & Dima, C.C. (2023). Telephone Operator Service Communication (Front Office) with major departments regarding guest requests at Gumaya Tower Hotel Semarang. *International Journal of Education, Language, Literature, Arts, Culture, and Social Humanities*, 1(3), 31–51. <https://doi.org/10.59024/ijellacush.v1i3.302>
- Fridajuniari, N.W.W, Widhiastuty, N.L.P.S., & Budiasa, I.K. (2023). Prosedur penerimaan tamu individual check-in oleh petugas penerimaan tamu di Hotel the Ritz Carlton Nusa Dua Bali. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 37–45.
- Harwindito, B., & Khairulizza, A. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur terhadap kinerja karyawan di front office department Hotel the Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan Dan Perhotelan (JPP)*, 1(1), 16–24. <https://doi.org/10.21009/jppv1i1.02>
- I Wayan Agus Selamat(1), I. G. S. (2021). Peran reservasi dalam meningkatkan penjualan kamar di Tijili Seminyak Hotel. *JOURNEY*, 4(2), 321–340. <https://doi.org/10.51620/0869-2084-2021-66-8-465-471>
- Irfal, I., & Meirafina, A. (2022). Peranan telepon operator di Hotel The Westin Jakarta. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 4(2), 52–57. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v4i2.43693>
- Iswahyuniarto, D. (2023). Pengaruh digital marketing terhadap keputusan pembelian dan kepuasan pelanggan pada jasa online travel agent. *Jurnal Syntax Admiration*, 4(3), 299–315. <https://doi.org/10.46799/jsa.v4i3.552>
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Mandagi, S., Adrah, M. H., & Walansendow, A. (n.d.). *Pengaruh telephone operator terhadap kepuasan tamu di*. 139–151.

- Maristy, H. S., & Syifanisena, A.-N. Y. (2020). Upaya telephone operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 13–22.
- Noordin, D. E. S. (2022). Peran telepon operator dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Midtown Hotel Samarinda. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3, 6133–6142.
- Nur, A. E., & Andrian, N. (2019). Evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur receptionist dalam menangani tamu check-in di Azza Hotel Palembang. *Seminar Hasil Penelitian Vokasi (SEMHAVOK) Universitas Bina Darma Palembang*, 1(2), 38–45.
- Oeij, L. W. (2017). Penerapan service counter pada bagian telephone operator di Harris Hotel & Conventions Gubeng. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya*, 6(2), 877–891.
- Priti Shanti, I. G. A. A. N., Suarka, F. M., & Pertiwi, P. R. (2017). Analisis tingkat kepuasan penelpon terhadap kualitas pelayanan telephone operator di Hotel Conrad Bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas; Vol 1 No 2 (2017): JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS*, 1(2), 196–209.
- Putra, G. A., Sulistyawati, A. S., & Sutaguna, I. N. T. (2020). Analisis daya saing tenaga kerja pada front office dan housekeeping department di prama sanur beach hotel bali. *Jurnal Kepariwisata Dan Hospitalitas*, 4(2), 117. <https://doi.org/10.24843/jkh.2020.v04.i02.p07>
- Rawung, R., Poluan, R., & Pareda, S. (2023). Kualitas pelayanan telephone operator pada front office departemen di Kima Bajo Resort & SPA Manado. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 1(3), 96–137. <https://doi.org/10.61132/manuhara.v1i3.67>
- Riawan, A., & Endaryanti, D. (2024). *Penanganan reservasi kamar oleh telepon operator dalam operasional front office Hotel Grand Tjokro Yogyakarta*. 5.
- Riski, G. A. A. (2019). Analisa peran front desk agent dalam pembentukan citra positif di Vila Bali Asri Seminyak- Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), 36. [https://doi.org/10.37484/manajemen\\_pelayanan\\_hotel.v3i1.50](https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.50)
- Sarah, N. N. (2017). Peran operator telepon pada layanan pesan antar. *SEKRETARI*.
- Sarah Taufik. (2022). *Penerapan Standar Operasional Prosedur telepon operator di The Trans Luxury Hotel Bandung*. 8(6), 826–833.
- Siahaan, W.S. & Gusnadi, D. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur telepon operator di Sheraton Hotel Bandung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(9), 4077–4089. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i9.4255>
- Simanjuntak, N. R. V. (2018). *Job description of telephone operator in front office department at Horison Ultima Hotel Bekasi*.
- Suwitra Wirya, I. M., Prayogi, P. A., & Widiantara, I. G. A. B. (2022). Strategi guest relation officer grand club dalam pelayanan tamu VIP dan VVIP di club lounge Hotel Grand Hyatt Bali. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 6(1), 112. <https://doi.org/10.37484/jmph.060112>
- Tamtanus, A. S. (2020). Metode wawancara dalam pemahaman mata ajar nasionalisme. *Untirta Civic Education Journal*, 5(1), 32–51.
- Widagdo, Y. M., & Septiawati, P. (2024). *Penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Baron Indah Solo*. 8(1), 338–344.
- Wulan, A. A. I. R. S., Citra, N. K., & Putra, D. G. (2022). Prosedur pelayanan telepon operator kepada tamu selama era new normal di Jumana Bali Ungasan Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 1(2), 87–93. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i2.842>