

PENANGANAN RESERVASI KAMAR OLEH TELEPON OPERATOR DALAM OPERASIONAL FRONT OFFICE HOTEL GRAND TJOKRO YOGYAKARTA

Ade Riawan¹, Dwi Endaryanti²

¹Akademi Pariwisata Indraprasta

²Akademi Pariwisata Indraprasta

endaryanti85@rocketmail.com

Abstrak

Hotel merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari industri perhotelan yang berperan dalam menyediakan akomodasi bagi wisatawan, pebisnis, dan lainnya. Sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tamu, hotel memiliki berbagai fasilitas untuk menunjang operasional, salah satunya adalah layanan telepon operator dalam Departemen *Front Office*. Penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengeksplorasi proses reservasi kamar yang meliputi pemesanan dan pembatalan kamar, termasuk tantangan yang dihadapi dalam berkomunikasi dengan tamu oleh telepon operator dalam operasional *Front office* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Metode penelitiannya melalui pendekatan kualitatif dengan mengumpulkan data secara observasi partisipatif dan wawancara kepada telepon operator. Temuannya terdapat kompleksitas tugas telepon operator dalam mengelola reservasi kamar yang meliputi pemesanan dan pembatalan kamar. Penanganannya dilakukan dengan pengembangan strategi dalam memperkuat keterampilan komunikasi telepon operator dan meningkatkan efisiensi dalam proses pemesanan dan pembatalan kamar. Kesimpulannya adalah tugas telepon operator dalam mengelola reservasi kamar memiliki tingkat kompleksitas yang signifikan, sehingga diperlukan pemahaman tentang prosedur reservasi dan keterampilan komunikasi yang kuat untuk mengatasinya. Pengalaman kerja juga memengaruhi penanganan reservasi kamar.

Kata Kunci: Reservasi Kamar, Telepon Operator, Departemen *Front Office*

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu industri yang terus mengalami perkembangan dari masa ke masa. Sejak 10 tahun terakhir, industri perhotelan yang merupakan bagian dari industri pariwisata mengalami perkembangan dan pertumbuhan yang cukup baik karena mampu membuka banyak peluang lapangan pekerjaan (Anden, 2021). Peningkatan bisnis pada industri perhotelan diiringi dengan meningkatnya permintaan akan layanan akomodasi yang

berkualitas. Hotel menjadi pilihan utama bagi para wisatawan, pebisnis, dan pelancong untuk mendapatkan tempat tinggal yang nyaman selama kunjungannya.

Hotel memiliki berbagai departemen yang bertugas dalam menunjang kelancaran operasionalnya. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam kegiatan operasional adalah Departemen *Front Office*. *Front office* bertindak sebagai wajah pertama yang berinteraksi dengan tamu, sekaligus menjadi wajah terakhir bagi tamu sebelum

tamu meninggalkan hotel. Petugas *front office* menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap tamu. Nugraha dan Ananda (2022) menyatakan bahwa *front office* harus mampu memberikan pelayanan prima kepada tamu agar tamu merasa nyaman dan berkesan saat menginap di hotel tersebut. Hotel sangat bergantung pada Departemen *Front Office* dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu karena bertindak sebagai ujung tombak yang memiliki dampak besar terhadap keseluruhan pengalaman tamu yang menginap di hotel.

Penanganan reservasi kamar merupakan salah satu bagian fundamental dalam operasional *front office*. Penanganan reservasi kamar harus dilakukan secara cermat dan teliti untuk menghindari terjadinya kesalahan yang dapat mengakibatkan komplain tamu. Reservasi adalah proses perjanjian berupa pemesanan produk baik barang maupun jasa yang dilakukan oleh pelanggan dengan tujuan untuk memastikan ketersediaan dan penggunaan produk atau layanan pada waktu yang diinginkan dimasa depan (Randa, 2021). Proses reservasi melibatkan beberapa tahapan mulai dari menerima panggilan telepon dari calon tamu hingga mengonfirmasi dan mengelola reservasi dengan baik. Penanganan reservasi membutuhkan kehati-hatian dan ketelitian yang tidak hanya memastikan pengalaman

menginap yang lancar bagi tamu tetapi juga membantu hotel menjaga reputasi dan kepuasan pelanggan (Ananda dkk., 2023).

Hotel Grand Tjokro Yogyakarta merupakan salah satu hotel bintang empat di Kota Yogyakarta yang menempatkan telepon operator sebagai peran sentral dalam mengoordinasikan proses reservasi kamar. Telepon operator merupakan salah satu bagian dalam Departemen *Front Office* yang bertugas memberikan pelayanan kepada tamu melalui perangkat telepon, seperti membantu layanan reservasi kamar tamu, memberikan informasi yang akurat, dan menjadi perantara antara tamu dengan staf hotel (Lamberthus, 2020). Penanganan reservasi kamar oleh telepon operator dalam operasional *front office* seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan dan kompleksitas. Dibutuhkan pemahaman yang mendalam tentang peran telepon operator dalam penanganan reservasi kamar, sehingga dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional *front office* dan memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Meskipun memiliki peran yang penting dalam penanganan reservasi kamar hotel, telepon operator seringkali mengalami tantangan dan hambatan dalam operasional pekerjaannya. Faktor-faktor seperti kecepatan tanggapan, kemampuan berkomunikasi yang baik dan efektif, kemampuan menangani komplain, dan keahlian dalam menangani

berbagai permintaan dari tamu dapat memengaruhi pengalaman tamu secara keseluruhan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki lebih lanjut tentang proses penanganan reservasi kamar oleh telepon operator yang dilakukan dalam operasional *front office* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan untuk dapat meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan kepuasan tamu khususnya dalam lingkup Departemen *Front Office*.

2. LANDASAN TEORI

2.1. Reservasi Kamar

Reservasi kamar merupakan proses seorang tamu atau calon tamu dalam mengajukan permintaan atau membuat perjanjian untuk menggunakan kamar atau unit akomodasi tertentu di sebuah hotel atau fasilitas akomodasi lainnya pada tanggal dan waktu tertentu. Kegiatan reservasi kamar melibatkan pembayaran atau jaminan untuk memastikan ketersediaan kamar saat tamu tersebut tiba. Proses ini sering kali melibatkan komunikasi antara tamu dan staf hotel atau melalui sistem reservasi *online* untuk memfasilitasi transaksi dan menjaga catatan yang akurat. Menurut Selamet dan Sumadi (2021), reservasi adalah seksi atau bagian yang bertanggung jawab terhadap pemesanan permintaan kamar yang dilakukan oleh para calon tamu. Selain itu, bagian reservasi harus memiliki kemampuan

penjualan dalam menjual kamar dan produk kepada setiap calon tamu.

Reservasi kamar hotel dapat dilakukan melalui berbagai cara oleh para calon tamu. Sumber reservasi adalah dasar asal usul pemesanan kamar yang dibuat oleh berbagai sumber. Menurut Setyawan dan Wijayanti (2014), terdapat banyak sumber pemesanan kamar, diantaranya adalah melalui perusahaan, biro atau agen perjalanan, perusahaan penerbangan, pemerintah, hotel representatif, tamu hotel, jasa penyedia sewa mobil, pusat sistem reservasi, perorangan atau individu, dan sebagainya. Setiap reservasi yang masuk akan diproses sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku di masing-masing hotel. Proses reservasi memerlukan beberapa tahapan yaitu:

1. Calon tamu menghubungi hotel atau melakukan reservasi melalui sistem reservasi *online* maupun *offline* untuk meminta ketersediaan kamar pada tanggal dan waktu tertentu.
2. Staf *Front Office* melakukan pengecekan terhadap ketersediaan kamar pada tanggal yang diminta oleh tamu.
3. Staf *Front Office* meminta informasi dari tamu seperti nama lengkap, nomor kontak, dan detail pembayaran yang diperlukan untuk menjamin reservasi.
4. Jika kamar tersedia, staf *Front Office* akan melakukan pemesanan kamar

sesuai dengan permintaan tamu. Proses ini melibatkan pembuatan catatan reservasi dan pencatatan informasi tamu.

5. Setelah reservasi berhasil diproses, staf *Front Office* akan memberikan konfirmasi kepada tamu melalui email, pesan teks, atau telepon untuk memastikan bahwa reservasi telah tercatat dengan benar.
6. Beberapa hotel meminta pembayaran dimuka atau jaminan seperti nomor kartu kredit untuk menjamin reservasi. Pembayaran atau jaminan ini dapat dilakukan pada saat reservasi atau saat tamu *check-in*.
7. Informasi mengenai reservasi kamar dan data tamu disimpan dalam sistem reservasi hotel untuk referensi dan pengelolaan lebih lanjut.
8. Staf *Front Office* melakukan tindak lanjut dengan tamu menjelang tanggal kedatangan untuk memastikan bahwa reservasi masih berlaku dan memperbarui informasi jika diperlukan.

Kegiatan reservasi sangat bermanfaat bagi calon tamu maupun bagi hotel. Menurut Bakker dkk. (2015), kegiatan reservasi memiliki beragam manfaat yang dapat menunjang operasional hotel yaitu:

1. Hotel mampu memberikan citra yang baik dan mengesankan kepada tamu

saat memesan kamar dan fasilitas hotel.

2. Calon tamu dengan mudah dapat memprediksi secara jelas terkait biaya akomodasi perjalanan yang harus disiapkan.
3. Hotel dapat memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada calon tamu seperti mempersiapkan transportasi penjemputan, pelayanan barang bawaan tamu, dan lainnya.
4. Saat calon tamu memesan kamar, petugas reservasi dapat menjual fasilitas dan produk lain yang dimiliki oleh hotel.

2.2. Telepon Operator

Telepon operator merupakan staf hotel yang bertanggung jawab untuk menerima panggilan telepon dari tamu atau calon tamu hotel. Peran telepon operator sebagai perantara antara tamu dan departemen lainnya dalam hotel, seperti *front office*, *housekeeping*, atau layanan kamar, untuk memastikan kebutuhan tamu terpenuhi dengan baik selama masa menginap. Seorang telepon operator harus menguasai berbagai hal, diantaranya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, memiliki gaya komunikasi yang baik, serta menguasai berbagai perangkat telepon dan komputer (Yohanes, 2018).

Seorang telepon operator hotel memiliki berbagai tugas yang berkaitan dengan komunikasi antara tamu dan hotel,

serta koordinasi internal antar departemen. Berikut adalah beberapa tugas yang biasa dilakukan oleh telepon operator hotel:

1. Menerima panggilan telepon masuk dari tamu atau calon tamu.
2. Menangani pertanyaan tamu tentang fasilitas hotel, layanan yang tersedia, lokasi, dan atraksi wisata di sekitar hotel.
3. Mengatur dan memproses permintaan reservasi kamar melalui telepon.
4. Memberikan informasi dan bantuan tentang tarif kamar, kebijakan pembatalan, dan fasilitas tambahan yang tersedia.
5. Menyediakan layanan *concierge*.
6. Menyampaikan pesan dari tamu kepada staf hotel yang bersangkutan atau sebaliknya.
7. Memantau sistem reservasi hotel untuk memastikan data tamu dan informasi reservasi yang akurat.

Telepon operator menjadi bagian penting dalam hotel karena perannya yang dapat membantu kelancaran dan keberlangsungan operasional hotel. Posisi telepon operator sebagai ujung tombak dalam mengelola komunikasi antara tamu dan staf hotel, mengharuskan seorang telepon operator dapat memastikan setiap panggilan telepon, permintaan, atau pertanyaan tamu untuk diterima, direspon, dan ditangani dengan cepat serta efisien. Telepon operator tidak hanya membantu dalam proses

reservasi kamar tetapi juga menyediakan informasi yang akurat tentang hotel secara umum. Oleh karenanya, keberadaan telepon operator tidak hanya memperkuat hubungan antara tamu dan hotel tetapi juga menjadi fondasi yang kokoh dalam menjaga reputasi serta keunggulan pelayanan hotel yang berkelanjutan.

Seorang telepon operator hotel harus mampu menjunjung tinggi citra dan reputasi perusahaan, serta memberikan kontribusi yang baik bagi hotel. Peran telepon operator tidak hanya sebatas menerima dan menyambungkan telepon tetapi juga harus menjalankan perannya sebagai petugas reservasi, kegiatan *up selling*, sekaligus memberikan berbagai informasi yang dibutuhkan oleh tamu hotel. Seorang telepon operator yang ideal harus memiliki beberapa keterampilan untuk menunjang pekerjaannya, adapun keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang telepon operator adalah:

1. Terampil dalam mengoperasikan alat.
2. Terampil dalam berkomunikasi.
3. Terampil dalam berbagai bahasa.
4. Terampil dalam memberikan berbagai informasi.
5. Terampil dalam menangani dan menyelesaikan masalah atau hambatan.

2.3. Departemen *Front Office*

Front office dalam lingkup perhotelan merupakan sebuah departemen yang letaknya di bagian depan, tepatnya tidak

jauh dari lobi. Menurut Bovier dan Nova, (2023), *front office* adalah departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar hotel berdasarkan cara yang sistematis dan terstruktur melalui reservasi hingga penyerahan kamar kepada tamu hotel yang akan menginap. *Front office* merupakan departemen yang menjadi garda terdepan untuk melayani dan memberikan informasi yang dibutuhkan sejak tamu datang (*check-in*), selama tamu menginap di hotel, hingga tamu meninggalkan hotel (*check-out*). *Front office* merupakan titik awal interaksi langsung dengan tamu, sehingga harus memberikan impresi yang positif untuk menciptakan persepsi yang baik dengan tamu terhadap seluruh pengalamannya di hotel (Sanjaya dkk., 2023). Menurut Bagyono (2016), Departemen *Front Office* adalah bagian penting dari sebuah hotel dan memiliki peran sebagai berikut:

1. Memberikan informasi terkait produk, layanan, dan informasi umum lainnya kepada tamu hotel.
2. Melakukan penjualan kamar (reservasi, *check-in* dan *check-out*).
3. Mengkoordinasikan pelayanan tamu.
4. Melaksanakan prosedur pembayaran tamu seperti *guest folio*, *guest bill*, dan sebagainya.
5. Mencatat laporan status kamar.
6. Menerima panggilan telepon, pesan, email, dan lainnya.
7. Menangani barang bawaan tamu.

8. Menangani kehilangan barang tamu.
9. Menyelesaikan serta menangani keluhan tamu.
10. Bekerja sama yang baik dengan departemen lain untuk kelancaran operasional hotel.
11. Menyusun dan mencatat kunjungan tamu.

Departemen *Front Office* menjadi muara dalam seluruh kegiatan operasional hotel. Keberadaan *front office* dalam hotel merupakan titik pusat yang menghubungkan berbagai fungsi penting, seperti penerimaan tamu, penanganan reservasi, administrasi akomodasi, dan koordinasi dengan departemen lainnya. Peran *front office* yang sangat strategis ini menjadikannya memiliki tanggung jawab yang besar dalam mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan hotel. Adapun peran dari Departemen *Front Office* antara lain:

1. Sebagai *first impression* dan *last impression* bagi tamu saat menginap.
2. Merupakan pusat kegiatan operasional hotel.
3. Menjaga hubungan baik dengan tamu dan departemen lain.
4. Penanganan masalah untuk menyelesaikan konflik dan komplain tamu.
5. Pusat koordinasi pelayanan.
6. Pusat komunikasi.
7. Perwakilan dari manajemen untuk keadaan tertentu.

8. Pusat penyimpanan data seluruh kegiatan dan transaksi hotel.

3. METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Kualitatif memiliki tingkat kealamiah yang tinggi dimana peneliti terlibat langsung sebagai instrumen utamanya (Yusanto, 2020). Peneliti terlibat langsung pada Departemen *Front Office* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta yang berlokasi di Jalan Affandi Nomor 37, Sleman, Yogyakarta. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan data yang lengkap dan akurat serta memahami secara mendalam terhadap penanganan reservasi kamar yang dilakukan oleh telepon operator. Metode pencarian datanya dilakukan dengan wawancara semi terstruktur terhadap tiga orang telepon operator di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta yang terdiri dari satu orang supervisor telepon operator dan dua orang staf telepon operator. Wawancara semi terstruktur adalah metode pengumpulan data dimana pewawancara memiliki sejumlah pertanyaan yang telah ditentukan sebelumnya, namun masih memberikan fleksibilitas untuk mengeksplorasi topik lebih lanjut dan mengajukan pertanyaan tambahan sesuai dengan respons dan arah percakapan. Wawancara ini digunakan untuk menggali persepsi, pemikiran, dan pengalaman telepon operator dengan lebih mendalam terkait dengan penanganan reservasi kamar hotel

dalam operasional *front office* di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta.

Wawancara ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang meliputi lingkup kerja telepon operator dalam operasional *front office* saat menangani proses reservasi di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta. Pertanyaannya dirancang secara berurutan dengan menentukan jumlahnya, namun masih mengajukan pertanyaan tambahan sesuai dengan tanggapan dan jawaban dari responden untuk mempertajam topik bahasan percakapan. Pendekatan ini memberikan keseimbangan antara kerangka kerja yang terstruktur dan kebebasan yang diperlukan untuk menangkap kompleksitas dan variasi dalam pengalaman, pandangan, dan sikap responden.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara di lapangan yang dilakukan kepada tiga telepon operator Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, menunjukkan adanya variasi dalam karakteristik telepon operator yang berpartisipasi dalam penelitian ini. Ketiga responden adalah perempuan dengan usia 28 tahun (supervisor), 25 tahun (staf pertama), 22 tahun (staf kedua) yang sudah memiliki pengalaman kerja di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta selama tiga tahun. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada ketiga telepon operator adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses pemesanan kamar di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta yang dilakukan oleh *section* telepon operator?
2. Apa saja langkah-langkah yang dilakukan dalam menangani reservasi kamar dari tamu yang melakukan panggilan telepon?
3. Bagaimana cara mengelola situasi saat tamu ingin membatalkan atau mengubah reservasinya?
4. Bagaimana cara memastikan standar layanan yang tinggi selama interaksi dengan tamu melalui telepon?
5. Apa tantangan terbesar yang dihadapi dalam menangani reservasi kamar melalui telepon di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta?
6. Bagaimana cara menangani konflik atau kebutuhan khusus tamu melalui panggilan telepon?
7. Bagaimana cara melakukan kolaborasi dengan departemen lain untuk memastikan reservasi?

Hasil wawancara dengan ketiga responden menyatakan bahwa terdapat variasi antar ketiganya, meskipun pada dasarnya jawabannya memiliki kesamaan tetapi supervisor lebih menekankan pada pengalamannya dalam mengerjakan tugas sehari-hari dan menerapkan pembelajaran dari pengalaman sebelumnya. Responden yang posisinya sebagai supervisor menyatakan bahwa hanya mengawasi proses pemesanan kamar untuk memastikan

semuanya berjalan dengan benar dan terjaga efesiensinya. Responden yang posisinya sebagai staf pertama dan staf kedua menyatakan bahwa langkah-langkah dalam menangani reservasi dilakukan dengan menerapkan pendekatan yang berorientasi pada pelanggan, seperti mendengarkan dengan seksama kebutuhan tamu dan berusaha memberikan solusi terbaik atas permasalahan yang timbul.

4.1 Standar Operasional Prosedur (SOP) Telepon Operator dalam Menjawab Telepon Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Sebagai hotel bintang empat, Hotel Grand Tjokro Yogyakarta memiliki SOP yang baku dalam menjawab telepon dari tamu yang diharuskan dipatuhi oleh telepon operator Departemen *Front Office*. Adapun SOP tersebut adalah:

1. Menjawab telepon dengan ramah, menyebutkan nama hotel dan departemen.
2. Mengidentifikasi tamu dengan meminta nama dan nomor kamar untuk verifikasi.
3. Memperhatikan permintaan tamu dengan seksama sebelum memberikan tanggapan.
4. Memberikan tanggapan atau jawaban dengan jelas dan sopan, serta menawarkan solusi alternatif jika diperlukan.

5. Menjaga rahasia tamu dengan melindungi informasi pribadi tamu dan nomor kamar tamu.
6. Mencatat informasi penting dengan cermat, mendengarkan permintaan tamu dan detail lainnya, mengucapkan terima kasih dan memastikan kepuasan tamu.

4.2 Pengelolaan dan Pembatalan Reservasi dalam Mencapai Standar Layanan yang Tinggi di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Pengelolaan dan pembatalan reservasi dilakukan dengan mengikuti kebijakan yang telah ditetapkan oleh hotel, yaitu dengan mengedepankan fleksibilitas meski harus tetap patuh terhadap aturan. Standar layanan yang tinggi diterapkan dengan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang menghubungi hotel. Selain itu, selalu rutin untuk mengadakan pelatihan staf demi memastikan bahwa setiap karyawan sudah memahami peran penting dalam menjaga standar layanan yang tinggi. Berikut adalah cara-cara lain yang ditempuh oleh Hotel Grand Tjokro Yogyakarta untuk mencapai standar layanan yang tinggi dalam pengelolaan dan pembatalan reservasi:

1. Menggunakan sistem reservasi terpadu yang memungkinkan manajemen reservasi yang efisien dan akurat. Sistem ini mampu mengelola reservasi dari berbagai sumber, termasuk telepon,

email, situs web, dan agen pemesanan *online* (OTA).

2. Memastikan informasi tentang ketersediaan kamar, harga, dan kebijakan pembatalan selalu diperbarui secara *real-time* dalam sistem reservasi.
3. Mengirimkan pengingat kepada tamu beberapa hari sebelum tanggal kedatangan untuk mengingatkan mereka tentang kebijakan pembatalan dan memberi kesempatan bagi mereka untuk memperbarui atau membatalkan reservasi jika diperlukan.
4. Berkomunikasi secara terbuka dengan tamu jika terjadi perubahan atau masalah dengan reservasinya.
5. Melakukan evaluasi rutin terhadap proses pengelolaan dan pembatalan reservasi, dan melakukan perbaikan jika diperlukan.

Proses reservasi kamar oleh telepon operator di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta melibatkan serangkaian langkah, dimulai dari penerimaan panggilan telepon dari tamu hingga pengiriman konfirmasi reservasi. Hal tersebut dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku pada Departemen *Front Office* seperti yang telah diuraikan pada sub 4.1.

4.3 Kendala yang dihadapi Telepon Operator Hotel Grand Tjokro Yogyakarta

Telepon operator Hotel Grand Tjokro mendapati tantangan dalam proses menangani reservasi. Salah satu tantangan

terbesarnya adalah mengelola reservasi saat hotel dalam keadaan penuh. Telepon operator membutuhkan kolaborasi dengan departemen lain demi kelancaran operasional kerja. Kolaborasinya dilakukan dengan cara berkomunikasi antar departemen reservasi dan layanan pelanggan untuk memastikan informasi yang akurat dan koordinasi yang baik antar bagian. Ketika terjadi konflik atau kebutuhan khusus tamu, telepon operator berusaha untuk menangani situasi tersebut dengan empati dan solusi yang memuaskan. Contohnya saat terjadi perubahan pada reservasi tamu, yaitu perubahan tanggal atau tipe kamar, operator telepon dapat segera menghubungi *section* reservasi untuk memastikan informasi yang diperlukan sudah tersampaikan dengan benar kepada departemen lain yang terlibat.

Namun, terdapat temuan yang menunjukkan bahwa telepon operator beberapa kali mengalami kesulitan dalam mencocokkan ketersediaan kamar dengan preferensi tamu, terutama pada periode puncak yaitu saat hotel dalam kondisi penuh (semua kamar habis terjual). Meskipun demikian, responden melaporkan tetap dapat mengatasi kesulitan tersebut dengan mengadopsi praktik terbaik, seperti penggunaan sistem manajemen reservasi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam penanganan reservasi kamar.

Temuan lain menyoroti kompleksitas dalam penanganan reservasi kamar oleh telepon operator dalam operasional *front office* Hotel Grand Tjokro Yogyakarta terkait dengan tantangan. Tantangan yang dihadapi adalah mengelola permintaan reservasi yang beragam dan koordinasi dengan departemen lain dalam hotel, sehingga membutuhkan pengembangan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan proses tersebut. Berikut beberapa contoh keberagaman permintaan tamu yang dialami telepon operator di Hotel Grand Tjokro Yogyakarta:

1. Preferensi pribadi tamu.
2. Permintaan khusus tamu seperti, lokasi kamar, *view* tertentu, dan sebagainya.
3. Permintaan fasilitas tambahan.
4. Kebutuhan khusus tamu seperti, alergi makanan atau kebutuhan diet tertentu.
5. Permintaan layanan transportasi khusus.
6. Permintaan spesifikasi acara khusus.
7. Penanganan metode pembayaran dengan permintaan khusus.
8. Permintaan promosi atau diskon khusus.

Penelitian ini memperhatikan kebutuhan akan pelatihan tambahan bagi telepon operator dalam menghadapi situasi yang kompleks dan memastikan penggunaan teknologi yang tepat untuk meningkatkan efisiensi. Selain itu, perlu menekankan pentingnya penelitian lebih lanjut dalam menghubungkan temuan ini dengan teori manajemen pelayanan dan pengalaman tamu.

Sebagai arah penelitian masa depan, penelitian lanjutan diharapkan dapat mengeksplorasi lebih dalam tentang strategi pengembangan pelatihan untuk telepon operator serta menginvestigasi dampak dari perubahan teknologi terhadap penanganan reservasi kamar dalam operasional *front office* hotel.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan tersebut dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil wawancara dengan telepon operator Hotel Grand Tjokro Yogyakarta, teridentifikasi bahwa variasi karakteristik dan pengalaman kerja mempengaruhi penanganan reservasi kamar.
2. Tantangan utama yang dihadapi telepon operator adalah mencocokkan ketersediaan kamar dengan preferensi tamu, terutama selama periode puncak.
3. Meskipun menghadapi tantangan, telepon operator mampu mengatasi kesulitan dengan mengadopsi praktik terbaik, seperti penggunaan sistem manajemen reservasi terintegrasi.

6. REFERENSI

- Ananda, M. R. W., Sukayasa, I. N., dan Adiningrat, G. P. 2023. *Penanganan Reservasi Kamar Di Hotel Holiday Inn Resort Bali Nusa Dua* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Anden, T. E. 2021. Masa Depan Industri Pariwisata Kota Palangka Raya (Perspektif dan Solusinya). *Jurnal Penelitian UPR*. Vol.1, No.1, 9-16.
- Bagyono. 2016. *Teori Dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bakker, A., Demerouti, E. dan Halbesleben, J. R. 2015. Productive and Counterproductive Job Crafting: A Daily Diary Study. *Journal of Occupational Health Psychology*, 457-469.
- Bovier, E. I. P. dan Nova, M. 2023. Etika Pelayanan dalam Menghadapi Karakteristik Tamu di Departemen Front Office. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*. Vol.2, No.9, 2073-2078.
- Lamberthus, F. 2020. *Peran Telepon Operator Terhadap Pelayanan Tamu Di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya* (Doctoral Dissertation, Universitas Airlangga).
- Nugraha, R. N. dan Ananda, A. 2022. Peran Reception Dalam Memberikan Pelayanan Prima Kepada Pengunjung Hotel Mercure Jakarta Pantai Indah Kapuk. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*. Vol.6, No.1, 283-290.
- Randa, R. 2021. *Sistem Informasi Reservasi Room Karaoke Berbasis Web Pada Ayu Ting Ting Karaoke Keluarga Belitung* (Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia).
- Sanjaya, I. W. K., Astina, M. A., Muliadisa, I. K., Asmawih, A. dan Purnamasari, M. 2023. Analisis Variabel *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy* Pada Departemen *Front Office* Guna Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Harris Hotel Deanpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. Vol.16, No.1, 213-220.
- Selamet, I. W. A. dan Sumadi, I. G. 2021. Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Penjualan Kamar di Tijili Seminyak Hotel. In *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management*. Vol.2, No.3, 321-340.

- Setyawan, Heri dan Wijayanti, Ani. 2014. Standar Operasional Reservation Section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata dan Budaya*. Vol.V, No.2, 25-34.
- Yohanes, L. W. 2018. *Prosedur dan Tata Cara Telepon Operator Dalam Melayani Tamu di Hotel Santika Mataram* (Doctoral dissertation, Universitas Mataram).
- Yusanto, Y. 2020. Ragam Pendekatan Penelitian Kualitatif. *Journal of Scientific Communication (jsc)*. Vol.1, No.1, 1-13.