

**ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE
OLEH TELEPHONE OPERATOR DAN IMPLIKASINYA TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA
BALI**

Gusti Ayu Tri Lindayani

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA, BALI

Email: trilindayani0709@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedure (SOP) by telephone operators and its implications for service improvement at Holiday Inn Resort Baruna Bali. The background of this research is based on changes in work structure due to employee reductions during the pandemic, which caused telephone operators to take over some of the duties of the Guest Relation Officer (GRO). This research uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results showed that the SOPs implemented have provided clear work guidelines and helped telephone operators carry out their duties professionally despite facing a double workload. However, obstacles such as fatigue, division of focus, and lack of SOP updates are still felt by the staff. Management has responded to these constraints by providing training, supervision, and additional support through the recruitment of daily workers. Effective implementation of SOPs has proven to have a positive impact on service quality and guest satisfaction, but periodic evaluation and adjustment of SOPs are still needed to make them more adaptive to operational dynamics.

Article history

Received: Juni 2025

Reviewed: Juni 2025

Published: Juni 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed

under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

Keywords: *Standard Operating Procedure, Telephone Operator, Guest Relation Officer, Kualitas Pelayanan, Industri Perhotelan*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standard Operating Procedure (SOP) oleh telephone operator dan implikasinya terhadap peningkatan pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali. Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh perubahan struktur kerja akibat pengurangan karyawan selama pandemi, yang menyebabkan telephone operator mengambil alih sebagian tugas *Guest Relation Officer* (GRO). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan telah memberikan panduan kerja yang jelas dan membantu telephone operator menjalankan tugasnya secara profesional meskipun menghadapi beban kerja ganda. Namun demikian, kendala seperti kelelahan, pembagian fokus, dan kurangnya pembaruan SOP masih dirasakan oleh staf. Manajemen telah merespons kendala tersebut dengan memberikan pelatihan, supervisi, dan dukungan tambahan melalui rekrutmen tenaga harian. Penerapan SOP yang efektif terbukti berdampak positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, namun tetap diperlukan evaluasi dan penyesuaian berkala terhadap SOP agar lebih adaptif terhadap dinamika operasional.

Kata Kunci: *Standard Operating Procedure, Telephone Operator, Guest Relation Officer, Kualitas Pelayanan, Industri Perhotelan*

PENDAHULUAN

Dalam industri perhotelan, pada Departmen *Front Office* terdapat banyak *section* yang memiliki peran dan SOP-nya masing-masing salah satunya yaitu layanan *Telephone Operator* yang memainkan peran penting dalam memberikan pengalaman yang optimal bagi tamu. *Telephone Operator* tidak hanya bertanggung jawab untuk menerima dan mengarahkan panggilan, tetapi juga memastikan informasi yang diberikan akurat, responsif, dan profesional. Namun saat pandemi Covid-19 melanda dunia, di Indonesia khusus nya di Bali, banyak industri hotel yang mengalami pengurangan karyawan sehingga pada beberapa hotel ada *section* pada departement front office yang dihilangkan akibat pengurangan karyawan tersebut sehingga terjadi perubahan struktur kerja, salah satunya yaitu dimana *Telephone Operator* mengambil alih beberapa peran dari *Guest Relation Officer* (GRO).

Dengan bertambahnya beban kerja, *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Barruna Bali tidak hanya menangani panggilan masuk dan keluar, tapi juga mengelola permintaan tamu, mengatur permintaan khusus dari tamu seperti perayaan ulang tahun maupun honeymoon, harus mengenali tamu VIP dan menyiapkan set-up an VIP pada kamar tamu, turut serta dalam kegiatan meet in team yang biasa di adakan setiap hari kamis dimana kegiatan tersebut merupakan kegiatan yang berhubungan antara manager hotel dengan seluruh tamu VIP hotel. Dari permasalahan yang dihadapi oleh *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Baruna Bali, dapat dilihat bahwa tidak ada kejelasan dalam pembagian tugas antara *Telephone Operator* dengan GRO serta kurangnya pelatihan untuk menangani tugas diluar tanggung jawab dasar *Telephone Operator* sehingga menyebabkan bertambahnya beban kerja yang menimbulkan kelelahan dan penurunan kualitas layanan akibat multitasking yang berlebihan. Berdasarkan fenomena dari latar belakang diatas, Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu tentang bagaimana *Telephone Operator* di Holiday Inn Resort Baruna Bali dapat memepertahankan kualitas pelayanan dengan beban kerja yang bertamabah serta SOP yang dijalankan.

Menurut Prakoso (2017) dalam bukunya *Front Office Praktis*, telephone operator merupakan salah satu bagian dalam departemen Kantor Depan hotel yang memiliki kedudukan setara dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang, serta kasir di Kantor Depan. Sementara itu, menurut Putra (2020), telephone operator hotel adalah staf yang bertanggung jawab menangani layanan telepon, baik yang berasal dari luar hotel maupun

dari dalam. Sementara itu, Menurut Hartati 2019, Guest Relation Officer (GRO) adalah bagian dari front office yang berperan sebagai penghubung antara tamu, terutama tamu VIP, dengan pihak hotel. Sebagai garda terdepan layanan pelanggan, GRO bertanggung jawab menyambut tamu, memastikan kenyamanan mereka, dan memberikan pengalaman yang berkesan. Seorang GRO harus mampu mengenali tamu tetap, mengecek daftar kedatangan, menyiapkan amenitas, serta mengantar tamu VIP ke kamar setelah memastikan kondisinya sesuai standar.

METODE PENELITIAN

Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dengan peneliti sendiri sebagai instrument utamanya. Adapun rancangan dari penelitian ini adalah menggunakan rancangan deskriptif kualitatif yang sudah terkumpul melalui wawancara, serta studi dokumentasi yang dilakukan secara langsung kepada pihak hotel di Holiday Inn Resort Baruna Bali terkait data yang akan digunakan dalam penelitian ini. Jenis penelitian yang penulis gunakan yaitu menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan pengamatan langsung terhadap partisipan dan konteks yang terlibat dalam fenomena penelitian, (Ardiansyah, 2023). Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan partisipan penelitian (Ardiansyah, 2023). Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan dan analisis dokumen resmi yang relevan dengan topik penelitian. Pada penelitian ini, data-data yang diperoleh akan dijelaskan menggunakan analisis data deskriptif dimana hasil dari penelitian ini akan disajikan kembali dengan kalimat. Yuliani (2020) menyebutkan bahwa deskriptif kualitatif adalah metode penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif

sederhana, yang artinya penelitian deskriptif kualitatif dimulai dengan proses terbuka yang akan menghasilkan Kesimpulan dari proses tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tantra (2012) dalam buku “Manajemen Sistem Informasi” dalam (Solega, n.d.) menyampaikan bahwa SOP merupakan suatu sistem yang disusun dengan tujuan untuk memudahkan, merapihkan, dan menertibkan pekerjaan, sistem ini mengandung urutan proses untuk melaksanakan suatu aktivitas dari awal hingga akhir. Berdasarkan wawancara langsung yang peneliti lakukan pada tanggal 9 Maret 2025 dengan Bapak Andre selaku Duty Manager, dan seorang *daily wolker Telephone operator* bernama Idha Damayanti di Holiday Inn Resort Baruna Bali[AT1] , dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bagi telephone operator sangat membantu dalam pelaksanaan tugas sehari-hari. Mereka mencatat bahwa keberadaan SOP memberikan pedoman jelas mengenai langkah-langkah yang harus diambil, terutama ketika telephone operator juga menjalankan peran sebagai Guest Relation Officer (GRO). Walau ada tambahan tanggung jawab, para telephone operator menyatakan bahwa SOP yang ada cukup mampu memenuhi kebutuhan operasional saat ini. Meski begitu, mereka juga menegaskan bahwa sangat penting untuk memperbarui atau menyesuaikan SOP seiring dengan munculnya tugas baru ke depannya, sehingga kualitas pelayanan dapat tetap terjaga dan tidak ada kebingungan dalam menjalankan tugas.

Di sisi lain, Bapak Andre sebagai Duty Manager mengungkapkan bahwa manajemen secara teratur menilai efektivitas SOP melalui laporan harian yang disusun oleh setiap departemen. Meskipun sampai saat ini dokumen SOP yang ada belum mengalami revisi, pemantauan implementasinya tetap dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa prosedur tersebut relevan dan efektif, terutama dalam menghadapi perubahan operasional yang terus berkembang. Perubahan peran pada posisi *telephone operator*, khususnya dalam pengambilan alih tugas-tugas *Guest Relation Officer (GRO)*, bermula sejak adanya pengurangan jumlah karyawan pada tahun 2019. Hingga saat ini, manajemen belum melakukan perekrutan kembali untuk posisi GRO karena pertimbangan anggaran (*budgeting*) dari pihak manajemen. Selain itu, pihak manajemen menilai bahwa staf yang ada, termasuk *daily wolker telephone operator* masih mampu menjalankan tugas-tugas tambahan tersebut dengan baik meskipun berada di luar

jobdesk utamanya. Dalam praktiknya, penerapan SOP dalam menghadapi perubahan peran ini tidak selalu berjalan tanpa hambatan. Berdasarkan keterangan dari Idha, salah satu *daily wolker telephone operator* yang juga peneliti wawancara, ia mengaku sempat mengalami beberapa kendala pada awal menjalankan tugas sebagai GRO. Ia menjelaskan bahwa kesulitan tersebut timbul karena dirinya belum terbiasa dengan karakteristik pekerjaan GRO yang cukup berbeda dari tugas utamanya sebagai *telephone operator*. Salah satu tantangan yang dihadapi adalah bagaimana mengatur waktu dan membagi fokus antara tugas utama dengan tambahan tugas dari GRO agar seluruh tanggung jawab dapat terlaksana secara optimal.

KESIMPULAN

Penerapan Standard Operating Procedure oleh Telephone Operator dalam Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali, dapat disimpulkan bahwa keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) memegang peranan penting dalam menunjang pelaksanaan tugas telephone operator di Holiday Inn Resort Baruna Bali. SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang membantu setiap staf untuk menjalankan tugas secara konsisten, sistematis, dan terarah, termasuk ketika mereka menerima tambahan tanggung jawab sebagai Guest Relation Officer (GRO). Penerapan SOP oleh telephone operator menghadapi sejumlah hambatan, khususnya sejak mereka mendapat tambahan peran sebagai Guest Relation Officer (GRO) akibat pengurangan staf sejak 2019. Selain itu, Holiday Inn Resort Baruna Bali telah menerapkan berbagai strategi untuk mengatasi kendala SOP, terutama terkait tambahan tugas telephone operator sebagai GRO. Strategi tersebut mencakup pelatihan, supervisi, briefing rutin, dan evaluasi berkala guna menjaga kompetensi staf dan kualitas layanan. Peran aktif staf juga sangat penting, seperti yang disampaikan Idha, yang merasa terbantu oleh dukungan atasan dan kerja sama tim.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Ardiyanto, F. D., & Wulandari, S. (2024). Peran Product Knowledge Telepon Operator Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Lorin Hotel Solo. *Mabha Jurnal*, 5(1), 55-63.

Bagyono. 2016. *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta. Dhamayanti, N.N.I. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Oleh Guest

Service Agent Dalam Kualitas Pelayanan *Telephone Operator* di Anantara

Seminyak Bali Resort

Hermawan, H dan Brahmanto, E. (2018). *Geowisata Perencanaan Pariwisata Berbasis Konservasi*. Jawa Tengah: PT Nasya Expanding Management.

Hurdawaty, R., & Parantika, A. (2017). *Sanitasi, Hygiene, dan Keselamatan Kerja*. Jakarta: Erlangga.

Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E- Bis*, 4(2), 212-225.

Noordin, D. E. S. (2022). Peran Telepon Operator dalam Memberikan Pelayanan kepada Tamu di Midtown Hotel Samarinda. *Jurnal Inovasi*

Penelitian, 3(5), 6133-6142.

Prakoso, P.A. (2017). *Front Office Praktis*. Malang: Gava Media. Prawiroharjo, J., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Implementasi Dimensi

Pelayanan Guest Relation Officer Terhadap Tamu Reguler Dan Tamu Vip Pada Kondisi New Normal Di Hotel Aryaduta Makassar. *Home*

Journal., 4(1), 224-237.

Prayogo, R.R. (2018). *Perkembangan Pariwisata Dalam Perspektif Pemasaran*.

Jakarta: PT Lontar Digital Asia.

Prihanto, J. J. N., & Siahaan, D. (2018). Transformasi Digital Industri Perhotelan: Studi pada Industri Perhotelan di Daerah Istimewa Jogjakarta. *Manajemen Bisnis Kompetensi*.

Purnamasari, E. P. (2015). *Panduan Menyusun SOP Standard Operating Procedure*. Yogyakarta: Komunitas Bisnis.

Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92-104.

Saputra, A. (2020). *CAMI: Aplikasi Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Berbasis Web*. Yayasan ahmar cendekia indonesia.

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.

Sulistijo, S., & Wijayanti, N. T. (2019). Tugas dan Tanggungjawab Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel And ConventionN Gran Aston Yogyakarta. *Jurnal Hotelier*, 5(1), 25-35.

Trianasari. (2019). *Kantor Depan Hotel*. Bali: Undiksha Press.

- Trianasari, N., & Arumynathan, P. (2022). The “yes moments”: understanding students’ sense of achievement during on-the-job training program. *International Journal of Knowledge Management in Tourism and Hospitality*, 2(4), 297. <https://doi.org/10.1504/ijkmth.2022.124066>
- Trianasari, N. (2018, February). Hotel's Responses Toward on Line Complaints. In Proceedings of the 2018 International Conference on E-Business and Applications (pp. 51-54).
- Trianasari, N., Butcher, K., & Sparks, B. (2018). Understanding Guest Tolerance and the Role of Cultural Familiarity in Hotel Service Failures. *Journal of Hospitality Marketing and Management*, 27(1), 21–40. <https://doi.org/10.1080/19368623.2017.1329677>