

## Peran Penempatan *Trainee* Pada Posisi Telepon Operator Terhadap Kualitas Pelayanan di Hotel Aston Solo

Syairfa Puri Margantari<sup>1</sup>, Afiefah Sulistyowati<sup>2</sup>, Afrilia Elizabet Sagala<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>2</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>3</sup>Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

<sup>1</sup>[syairfaapuri@gmail.com](mailto:syairfaapuri@gmail.com), <sup>2</sup>[adil.afie@gmail.com](mailto:adil.afie@gmail.com), <sup>3</sup>[afriliaelizabethsagala@stpsahidsurakarta.ac.id](mailto:afriliaelizabethsagala@stpsahidsurakarta.ac.id)

\*Corresponding author: [syairfaapuri@gmail.com](mailto:syairfaapuri@gmail.com)

Diterima 9 September 2025

Disetujui 5 Desember 2025

Dipublikasikan 23 Desember 2025

### Abstract

*This study discusses the role of trainees in telephone operator positions on service quality at Aston Solo Hotel. The main problem lies in the limited readiness of trainees, both in terms of skills and mentality, which affects the speed, accuracy, and precision of service. The purpose of this study is to analyze trainees' understanding of service standards and to examine the impact of their placement on service quality. The method used is descriptive qualitative, using techniques such as interviews, observation, documentation, and case studies. The results of the study show that trainees play a strategic role as a link between guests and various hotel departments, with service standards referring to the SERVQUAL dimensions. The placement of trainees has been proven to have a positive impact when accompanied by intensive training, supervision, and routine evaluation. This study focuses on trainees in the telephone operator position, which has previously been rarely studied but has proven to play an important role in maintaining service consistency while also serving as a means of human resource development in the hospitality industry.*

**Keywords:** *Service Quality, Human Resources, Telephone Operator, Trainee.*

### Abstrak

Penelitian ini membahas peran *trainee* pada posisi operator telepon terhadap kualitas pelayanan di Aston Solo Hotel. Permasalahan utama terletak pada kesiapan *trainee* yang masih terbatas, baik dari segi keterampilan maupun mental, sehingga berpengaruh terhadap kecepatan, ketepatan, dan akurasi layanan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis peran *trainee* dalam memahami standar pelayanan serta mengkaji dampak penempatannya terhadap kualitas layanan. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* berperan strategis sebagai penghubung tamu dengan berbagai departemen hotel, dengan standar pelayanan yang mengacu pada dimensi SERVQUAL. Penempatan *trainee* terbukti berdampak positif apabila disertai pelatihan intensif, supervisi, dan evaluasi yang rutin. Penelitian ini berfokus pada *trainee* pada posisi operator telepon, yang sebelumnya jarang dikaji, namun terbukti memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi pelayanan sekaligus menjadi sarana pengembangan sumber daya manusia di industri perhotelan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, SDM, Telepon Operator, *Trainee*

## Pendahuluan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor strategis dalam dunia pariwisata yang berperan penting terhadap pertumbuhan ekonomi dan peningkatan daya tarik wisata di Indonesia. Seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan, kebutuhan akan pelayanan akomodasi yang profesional dan berkualitas juga semakin tinggi. Hotel sebagai penyedia jasa akomodasi dituntut tidak hanya memberikan kenyamanan fisik, tetapi juga menghadirkan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi setiap tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peran sentral dalam pelayanan hotel adalah *front office*. Departemen ini menjadi garda terdepan dalam membangun kesan pertama tamu, mulai dari proses *reservasi* hingga kedatangan. Di dalamnya terdapat beberapa unit kerja, salah satunya telepon operator yang bertugas sebagai penghubung utama komunikasi antara tamu dan berbagai departemen. Peran telepon operator sangat penting karena kecepatan, ketepatan, dan keakuratan dalam menyampaikan informasi akan sangat memengaruhi kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama program *On the Job Training (OJT)* di Hotel Aston Solo, ditemukan bahwa penempatan *trainee* pada posisi telepon operator masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa *trainee* belum sepenuhnya siap dalam hal keterampilan maupun mental, sehingga menimbulkan permasalahan seperti miskomunikasi, keterlambatan dalam menangani permintaan tamu, dan ketidakakuratan informasi. Kondisi ini dapat berdampak pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting untuk mengkaji lebih jauh bagaimana penempatan *trainee* pada posisi telepon operator dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Rumusan masalah penelitian ini mencakup bagaimana peran *trainee* pada posisi telepon operator terhadap kualitas pelayanan di Hotel Aston Solo, lalu apa saja standar kualitas pelayanan yang diterapkan pada posisi tersebut, dan bagaimana dampak penempatan *trainee* terhadap kualitas pelayanan hotel. Penelitian ini bertujuan menjelaskan peran *trainee* dalam mendukung standar operasional pelayanan, mengidentifikasi indikator kualitas pelayanan yang relevan, serta menganalisis kontribusi *trainee* terhadap kepuasan tamu.

Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dengan lima dimensi SERVQUAL, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Tjiptono, 2022). Beberapa penelitian terdahulu menegaskan pentingnya peran telepon operator dalam menjaga efisiensi pelayanan dan kepuasan tamu (Priscillia Angelita Simanjuntak *et al.*, 2024; Windy Stevani Siahaan *et al.*, 2024; Widagdo *et al.*, 2025). Sementara itu, konsep *On the Job Training (OJT)* menurut (Endaryanti *et al.*, 2023) dan (Agustini *et al.*, 2022) menekankan perlunya pembekalan yang memadai, evaluasi berkala, serta penerapan SOP agar *trainee* mampu menguasai keterampilan praktis di lapangan.

Dengan mengacu pada landasan teori dan penelitian sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai peran *trainee* pada posisi telepon operator terhadap kualitas pelayanan hotel. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan praktis bagi manajemen hotel dalam merumuskan strategi pembinaan, pelatihan, dan penempatan *trainee* agar kualitas pelayanan tetap konsisten, kepuasan tamu meningkat, serta citra hotel dapat terjaga secara berkelanjutan.

## Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus yang berfokus pada Hotel Aston Solo, Surakarta. Pendekatan ini dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran *trainee* pada posisi telepon operator terhadap kualitas pelayanan berdasarkan pengalaman nyata di lapangan. Partisipan penelitian dipilih dengan teknik *purposive sampling*, yang meliputi *Front Office Manager*, *HRD*, staf *reservasi*, dan *trainee* yang ditempatkan pada posisi operator telepon. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap aktivitas *trainee*, wawancara mendalam dengan partisipan, studi dokumentasi berupa SOP dan *log book*, serta studi pustaka dari literatur yang relevan.

Prosedur penelitian ini meliputi tahap persiapan seperti penyusunan instrumen, pengumpulan data, analisis, dan validasi. Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif (Creswell, 2015), yaitu reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Validasi data dilakukan melalui triangulasi metode dan sumber, yakni dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan keakuratan informasi. Sumber data yang digunakan terdiri dari data primer, yaitu hasil observasi dan wawancara, serta data sekunder, yaitu dokumen hotel dan penelitian terdahulu. Data diolah secara induktif dengan mengelompokkan temuan berdasarkan tema, kemudian diinterpretasikan menggunakan teori kualitas pelayanan SERVQUAL dan konsep *On the Job Training (OJT)*. Dengan metodologi ini, penelitian diharapkan dapat menghasilkan temuan yang aplikatif sekaligus menjadi acuan bagi penelitian selanjutnya.

## Hasil Dan Pembahasan

### Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel Aston Solo dengan fokus pada *trainee* yang ditempatkan pada posisi operator telepon. Berdasarkan hasil observasi lapangan, *trainee* menjalankan tugas-tugas seperti menerima dan menyambungkan panggilan telepon, mencatat pesan untuk tamu maupun staf, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta melaksanakan layanan *wake-up call*. Aktivitas ini menjadi tanggung jawab utama mereka selama masa *On the Job Training (OJT)*. Meskipun *trainee* belum memiliki pengalaman yang panjang, mereka sudah dilibatkan secara langsung dalam kegiatan operasional harian sehingga dapat merasakan secara nyata dinamika pelayanan di hotel.

Dari hasil wawancara dengan *Front Office Manager (FOM)*, diperoleh informasi bahwa *trainee* yang ditempatkan pada posisi telepon operator bukan hanya untuk membantu beban kerja staf tetap, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran profesional. *FOM* menekankan bahwa *trainee* pada dasarnya mampu menjalankan tugas sesuai standar apabila diberi arahan yang jelas dan konsisten. Namun, *FOM* juga mencatat bahwa keterbatasan *trainee* terlihat pada aspek kecepatan dalam merespons panggilan tamu, khususnya saat jam sibuk. Sering kali *trainee* masih harus memastikan kembali informasi kepada staf senior sebelum menyampaikannya kepada tamu, yang berakibat pada keterlambatan layanan.

Selanjutnya, hasil wawancara dengan *Human Resources Department (HRD)* menunjukkan bahwa proses *rekrutmen trainee* dilakukan melalui seleksi administrasi dan wawancara singkat, tetapi belum disertai pelatihan mendalam khusus untuk posisi operator telepon. *HRD* mengakui bahwa sebagian *trainee* masih kurang percaya diri, terutama saat harus melayani tamu asing dalam bahasa Inggris. Meskipun demikian, *HRD* menilai bahwa

pengalaman langsung ini justru menjadi pembelajaran penting bagi *trainee* untuk mengasah keterampilan komunikasi dan mengelola tekanan kerja.

Melihat observasi terhadap SOP telepon operator dapat diungkapkan bahwa standar pelayanan telah dirumuskan dengan jelas, meliputi cara menjawab telepon dengan salam yang sopan, mencatat pesan dengan lengkap, serta menyampaikan informasi secara akurat dan tepat waktu. Namun, hasil lapangan memperlihatkan bahwa tidak semua *trainee* mampu konsisten menerapkan SOP tersebut. Misalnya, terdapat kasus kesalahan pencatatan pesan dari tamu yang menyebabkan keterlambatan dalam penyampaian informasi ke departemen terkait. Selain itu, beberapa *trainee* belum terbiasa menggunakan sistem komunikasi internal hotel yang terintegrasi di seluruh area hotel, sehingga masih memerlukan bantuan staf senior dalam situasi tertentu.

Dari hasil wawancara dengan staf *reservasi*, diperoleh pandangan bahwa *trainee* cukup membantu dalam menangani beban kerja, terutama ketika volume panggilan meningkat. Namun, mereka juga menilai bahwa keterbatasan pengalaman *trainee* terkadang menimbulkan miskomunikasi antardepartemen. Contohnya, ada *trainee* yang salah menyampaikan detail *reservasi* dari tamu, sehingga harus dilakukan klarifikasi ulang oleh *receptionist*. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun *trainee* mampu mendukung operasional, supervisi dan evaluasi tetap diperlukan untuk menjaga kelancaran pelayanan.

Sementara itu, hasil wawancara dengan *trainee* telepon operator sendiri menunjukkan bahwa sebagian besar merasa mendapat pengalaman berharga, meskipun pada awalnya mereka menghadapi kesulitan dalam menghafal alur komunikasi, menggunakan perangkat sistem internal, serta menjaga kecepatan respon. Salah satu *trainee* mengungkapkan bahwa “*tantangan terbesar adalah menjaga konsistensi dalam menjawab telepon dengan cepat dan sopan, terutama ketika harus menangani beberapa panggilan sekaligus.*” Pengakuan ini memperlihatkan bahwa penempatan *trainee* pada posisi telepon operator secara langsung melatih kemampuan multitasking dan komunikasi interpersonal mereka.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menegaskan bahwa *trainee* berperan nyata dalam operasional telepon operator di Aston Solo Hotel. Mereka mampu membantu kelancaran komunikasi tamu dengan departemen internal, meskipun keterbatasan pengalaman masih menimbulkan beberapa kendala. Temuan ini menunjukkan adanya perbedaan kualitas pelayanan antara *trainee* yang sudah beradaptasi dengan baik dan *trainee* yang masih memerlukan pendampingan intensif. Oleh karena itu, efektivitas penempatan *trainee* sangat bergantung pada kualitas bimbingan, pelatihan, dan evaluasi yang dilakukan oleh pihak hotel.

## PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *trainee* pada posisi telepon operator di Hotel Aston Solo berperan penting dalam mendukung kelancaran arus komunikasi antara tamu dan departemen internal. Peran ini menegaskan pentingnya telepon operator sebagai garda depan yang tidak hanya sekadar menjawab panggilan, tetapi juga menciptakan kesan pertama tentang kualitas pelayanan hotel. Hal ini sesuai dengan pendapat Trianasari (2019) yang menyatakan bahwa telepon operator merupakan “jantung komunikasi” yang memengaruhi persepsi tamu terhadap profesionalitas hotel secara keseluruhan.

Dari sisi kualitas pelayanan, analisis berdasarkan dimensi SERVQUAL memberikan gambaran bahwa *trainee* mampu memenuhi sebagian standar pelayanan, meskipun terdapat

kelemahan yang perlu diperbaiki. Pada aspek keandalan (*reliability*), *trainee* dinilai cukup mampu menyampaikan informasi dasar, tetapi masih sering terjadi kesalahan pencatatan pesan. Kondisi ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara standar SOP dan praktik di lapangan, mendukung temuan milik Michael Rawung *et al.* (2023) yang menyatakan bahwa keandalan operator telepon sering kali menjadi dimensi paling rentan dalam pelayanan hotel. Pada aspek daya tanggap (*responsiveness*), *trainee* menunjukkan motivasi dan kesediaan melayani, namun kecepatan menjawab telepon masih belum konsisten. Priscillia Angelita Simanjuntak (2024) menemukan fenomena serupa, bahwa keterbatasan pengalaman menyebabkan operator telepon tidak selalu mampu merespons sesuai standar waktu pelayanan yang ditetapkan.

Pada aspek jaminan (*assurance*), *trainee* dinilai ramah dan sopan, tetapi kurang percaya diri ketika melayani tamu asing. Hal ini sejalan dengan penelitian Made *et al.* (2024) yang mengungkapkan bahwa kemampuan komunikasi lintas bahasa dan budaya menjadi tantangan utama bagi *front office* staff di hotel berbintang. Sementara itu, pada aspek empati (*empathy*), *trainee* cukup baik dalam mendengarkan dan memberikan perhatian personal, meskipun keterbatasan kewenangan membuat mereka harus sering mengalihkan keluhan tamu kepada staf senior. Kondisi ini menegaskan bahwa peran empati tidak hanya terkait sikap, tetapi juga kapasitas problem solving yang masih terbatas pada *trainee*. Pada aspek bukti fisik (*tangibles*), *trainee* mampu mengoperasikan perangkat komunikasi dasar, tetapi masih memerlukan pelatihan tambahan untuk memahami sistem komunikasi internal yang lebih kompleks.

Dari perspektif manajemen sumber daya manusia, temuan ini menunjukkan bahwa *trainee* dapat menjadi aset penting dalam mendukung operasional hotel apabila dikelola dengan baik. Namun, tanpa supervisi dan pelatihan yang memadai, *trainee* berpotensi menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori *On the Job Training* milik Endaryanti *et al.* (2023) yang menekankan bahwa efektivitas *OJT* sangat ditentukan oleh pembimbingan *supervisor*, evaluasi rutin, serta pemberian pengalaman kerja yang terstruktur. Di Aston Solo Hotel, *trainee* ditempatkan langsung ke posisi strategis tanpa pelatihan khusus yang mendalam, sehingga peran *supervisor* dan staff *front office* menjadi kunci utama dalam memastikan standar pelayanan tetap terjaga.

Penelitian ini juga memperlihatkan bahwa keberadaan *trainee* membawa implikasi ganda bagi hotel. Di satu sisi, *trainee* membantu meringankan beban kerja staf tetap terutama pada jam sibuk. Namun di sisi lain, keterbatasan *trainee* dapat memunculkan risiko miskomunikasi dan keterlambatan pelayanan, yang pada akhirnya dapat memengaruhi kepuasan tamu. Widagdo & Nellawati (2025) menemukan hal serupa di The Sunan Hotel Solo, di mana kontribusi telepon operator sangat menentukan efektivitas alur *reservasi*, tetapi kelemahan individu staf berpotensi mengganggu citra hotel. Dengan demikian, pembahasan ini menegaskan pentingnya manajemen hotel untuk menyeimbangkan antara kebutuhan operasional jangka pendek dan strategi pengembangan SDM jangka panjang.

Jika dibandingkan dengan penelitian Mandagi *et al.* (2024), yang menilai bahwa posisi telepon operator kurang strategis karena tidak berinteraksi langsung dengan tamu, penelitian ini justru membuktikan sebaliknya. *Trainee* di posisi telepon operator berperan krusial dalam menjaga kelancaran komunikasi dan memengaruhi kepuasan tamu, meskipun interaksi dilakukan melalui media telepon. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh interaksi tatap muka, tetapi juga oleh kualitas komunikasi jarak jauh yang profesional.

Implikasi penting dari penelitian ini adalah bahwa manajemen hotel perlu memperlakukan *trainee* bukan sekadar tenaga tambahan sementara, melainkan sebagai calon tenaga kerja potensial yang dapat berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan. Program *OJT* sebaiknya diperkaya dengan pelatihan intensif, simulasi penanganan panggilan, serta bimbingan komunikasi lintas budaya agar *trainee* lebih siap menghadapi tantangan kerja. Selain itu, evaluasi berkala perlu dilakukan untuk memastikan bahwa *trainee* tidak hanya belajar dari pengalaman, tetapi juga berkembang sesuai standar kualitas pelayanan hotel berbintang.

Dengan demikian, pembahasan ini mempertegas bahwa peran *trainee* pada posisi telepon operator memiliki implikasi strategis bagi pengelolaan hotel. Penempatan mereka tidak hanya mendukung operasional harian, tetapi juga menjadi sarana pembentukan kompetensi SDM di industri perhotelan. Penelitian ini memperluas literatur sebelumnya dengan menunjukkan bahwa *trainee* yang belum memiliki pengalaman pun dapat memberikan kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan apabila didukung dengan sistem pembinaan yang tepat. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokus kajian terhadap *trainee* yang ditempatkan pada posisi telepon operator, sebuah area yang jarang diteliti sebelumnya. Studi-studi terdahulu lebih banyak menyoroti peran staf tetap, sedangkan penelitian ini memperlihatkan bahwa *trainee* juga berperan langsung dalam menjaga standar pelayanan dan memengaruhi kepuasan tamu. Temuan ini menegaskan pentingnya manajemen *trainee* berbasis supervisi dan evaluasi berkelanjutan sebagai strategi ganda yaitu meningkatkan mutu layanan sekaligus mengembangkan sumber daya manusia di industri perhotelan.

## Kesimpulan dan Saran

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penempatan *trainee* pada posisi telepon operator di Hotel Aston Solo, dapat disimpulkan bahwa *trainee* memiliki peran strategis dalam mendukung kualitas pelayanan hotel. *Trainee* berfungsi sebagai penghubung utama komunikasi dengan tamu, sekaligus bagian dari koordinasi antardepartemen. Standar kualitas pelayanan yang dijalankan meliputi komunikasi, *multitasking*, *product knowledge*, kepatuhan SOP, hingga kemampuan *upselling*, meskipun beberapa aspek masih memerlukan penguatan. Penempatan *trainee* terbukti memberikan dampak positif, baik bagi pengembangan keterampilan individu maupun kelancaran operasional hotel. Dengan pendampingan dan evaluasi yang berkesinambungan, posisi ini tidak hanya menjadi sarana pembelajaran, tetapi juga berkontribusi dalam menjaga konsistensi dan citra pelayanan hotel.

### Saran

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan, yaitu penguatan peran *trainee* melalui bimbingan aktif perlu ditingkatkan dengan pendampingan langsung dari staf senior serta pemberian umpan balik secara rutin, sehingga *trainee* dapat lebih percaya diri, disiplin, dan konsisten dalam melaksanakan tugas komunikasi serta koordinasi antardepartemen. Lalu, penyempurnaan materi pelatihan berbasis standar pelayanan perlu dilakukan dengan menekankan aspek komunikasi efektif, *product knowledge*, *multitasking*, serta teknik *upselling*. Materi tersebut sebaiknya tidak hanya berbentuk teori, tetapi juga disertai simulasi situasi kerja nyata agar *trainee* lebih siap

menghadapi dinamika pelayanan di lapangan. Serta evaluasi dan kontrol mutu perlu dilaksanakan secara berkala melalui observasi, penilaian tertulis, maupun laporan pendamping, untuk memastikan *trainee* berkembang sesuai harapan sekaligus meminimalkan potensi kesalahan teknis. Dengan penerapan langkah-langkah tersebut, *trainee* tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap operasional, tetapi juga menjadi aset strategis dalam menjaga kualitas pelayanan hotel serta menyiapkan sumber daya manusia yang kompeten di masa mendatang.

### **Implikasi**

Hasil penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting. Dari sisi kebijakan manajemen hotel, diperlukan penguatan sistem bimbingan dengan menunjuk staf senior sebagai mentor resmi bagi *trainee*, sehingga transfer pengetahuan dan keterampilan dapat berjalan lebih terarah. Selain itu, kurikulum pelatihan berbasis standar pelayanan seperti SOP dan dimensi SERVQUAL perlu disusun secara terintegrasi dengan praktik lapangan agar *trainee* tidak hanya memahami teori, tetapi juga siap menghadapi dinamika kerja nyata. Implikasi berikutnya adalah perlunya mekanisme evaluasi kinerja *trainee* yang lebih terukur melalui penilaian komunikasi, kepatuhan SOP, hingga kemampuan *problem solving*, sehingga hasil penempatan *trainee* dapat dijadikan acuan dalam rekrutmen *trainee* baru. Dari sisi kontrol mutu, *trainee* juga perlu dimasukkan dalam sistem pengawasan kualitas layanan untuk memastikan pelayanan tetap konsisten dan profesional, meski dijalankan oleh tenaga yang masih belajar. Bagi dunia akademis, penelitian ini memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi sekaligus referensi dalam pengembangan kurikulum pendidikan perhotelan, khususnya pada praktik *On the Job Training (OJT)*. Sementara itu, bagi industri perhotelan secara umum, hasil penelitian ini menegaskan bahwa *trainee* bukan hanya pelengkap operasional, melainkan aset strategis yang dapat memperkuat kualitas pelayanan dan citra hotel jika dikelola dengan tepat.

### **Daftar Pustaka**

- Agustini, F., & Harmen, H. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Medan: Pusat Studi Sejarah dan Ilmu Sosial, Universitas Negeri Medan. ISBN 978-602-50976-4-5
- Creswell, W. J. (2015). *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset Memilih diantara Lima Pendekatan*. Pustaka Pelajar.
- Endaryanti, D., Riawan, A., Pariwisata, A., Yogyakarta, I., Pariwisata, A., & Yogyakarta, I. (2023). Peran Pengalaman On The Job Training Dalam Memperkuat Kesiapan Kerja Mahasiswa. *Mabha Jurnal*, 4(2), 81–92.
- Made, D., Wirayana, Y., & Ganeshha, U. P. (2024). The communication techniques used by telephone operator in handling guest complaint at Le Grande Bali. *Proceeding Seminar Nasional Trilingual Bahasa, Sastra, dan Pariwisata*, 1, 130–135.
- Mandagi, S., Adrah, M. H., & Walansendow, A. (2024). Pengaruh Telephone Operator Terhadap Kepuasan Tamu D Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitaliti*. 2(1)139–151.
- Michael Rawung, Richard Poluan, & Seprin Pareda. (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>

- Priscillia Angelita Simanjuntak. (2024). Implementasi Pelayanan Prima Pada Layanan Telepon Operator Di Hotel Harris Resort Waterfront , Batam , Indonesia. *7*(3), 152–160.
- Tjiptono, F. (2022). *Service Management : Mewujudkan Layanan Prima* (Anastasia Diana (ed.); 4th ed.). Yogyakarta: Andi.
- Trianasari. (2019). Kantor depan hotel. In P. Putu Indah Rahmawati, M.Bus. (Ed.), *Kantor depan Hotel*. Undiksha.
- 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.
- Windy Stevani Siahaan, & Dendi Gusnadi. (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>