

PERAN TELEPHONE OPERATOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI ARYADUTA MENTENG

The Role of Telephone Operators in Improving Service Quality at Aryaduta Menteng

Khansa Maulida¹, Nila Rifai²

Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor, khansamaulida99@gmail.com

INFO ARTIKEL

Diterima
5 Juni 2025

Disetujui
14 Juli 2025

Tersedia Secara
Online
Desember 2025

ABSTRACT

This study aims to examine the role of telephone operators in improving service quality at the Aryaduta Menteng Hotel. The background of the study is based on the importance of initial communication via telephone as a first impression that influences guest perceptions of the overall quality of hotel services. This study uses mixed methods with an exploratory sequential design. The initial stage was carried out qualitatively through in-depth interviews with hotel staff, such as operators, receptionists, and concierges, to gain a deeper understanding of the role of operators. The qualitative findings were then used as the basis for compiling research instruments which is questionnaire in the quantitative stage, which were distributed to hotel guests to determine their level of satisfaction with operator services. The results of the study indicate that telephone operators have a strategic role in creating fast, friendly, and effective service. Operators not only carry out technical tasks of receiving and forwarding calls, but also build polite and empathetic interpersonal communication, and maintain coordination between departments so that guest complaints or requests can be handled quickly.

Keywords : telephone operator, guest satisfaction, hospitality service.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran telepon operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Menteng. Latar belakang penelitian didasari oleh pentingnya komunikasi awal melalui sambungan telepon sebagai kesan pertama yang mempengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara menyeluruh. Penelitian ini menggunakan *mixed methods* dengan desain *exploratory sequential*. Tahap awal dilakukan secara kualitatif melalui wawancara mendalam dengan staf hotel, seperti operator, resepsionis, dan *concierge*, untuk menggali pemahaman mendalam mengenai peran operator. Hasil temuan kualitatif kemudian digunakan sebagai dasar penyusunan instrumen penelitian, yaitu kuesioner dalam tahap kuantitatif yang disebarkan kepada tamu hotel untuk mengetahui tingkat kepuasan mereka terhadap layanan operator. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator telepon memiliki peran strategis dalam menciptakan pelayanan yang cepat, ramah, dan efektif. Operator tidak hanya menjalankan tugas teknis menerima dan meneruskan panggilan, tetapi juga membangun komunikasi interpersonal yang sopan dan empatik, serta menjaga koordinasi antar departemen agar keluhan atau permintaan tamu dapat ditangani dengan cepat.

Kata Kunci: telepon operator, kepuasan tamu, pelayanan hotel.

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Industri perhotelan di Jakarta memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan pariwisata dan ekonomi daerah. Sebagai ibu kota negara sekaligus pusat bisnis dan pemerintahan, Jakarta menjadi destinasi utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Tingginya mobilitas masyarakat mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan akomodasi, termasuk hotel berbintang. Namun, situasi ini juga menciptakan tingkat persaingan yang sangat ketat antar pelaku industri hotel dalam menarik dan mempertahankan tamu. Untuk memenangkan persaingan, hotel dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan serta membangun citra yang positif di mata konsumen. Berdasarkan data dari (Badan Pusat Statistik, 2024), Provinsi DKI Jakarta tahun 2024, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Jakarta pada Mei 2024 mencapai 52,79%, meningkat 2,04 poin dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya. Hotel bintang empat mencatatkan TPK tertinggi yaitu 58,07%. Meskipun terjadi peningkatan dalam okupansi, rata-rata lama menginap tamu menurun menjadi 1,57 hari. Data ini mengindikasikan bahwa meskipun tingkat kunjungan hotel meningkat, durasi menginap menjadi lebih singkat, sehingga penting bagi hotel untuk menciptakan kesan pertama yang baik dan pelayanan yang efektif dalam waktu yang terbatas. Salah satu aspek penting dalam menciptakan kesan tersebut adalah pelayanan melalui sambungan telepon. Telepon operator sering kali menjadi titik kontak pertama antara tamu dan hotel. Oleh karena itu, komunikasi yang dilakukan oleh operator harus mampu mencerminkan citra profesional, ramah, dan responsif. Operator bertanggung jawab dalam menangani permintaan, keluhan, atau pertanyaan dari tamu, serta meneruskan informasi ke departemen terkait. Layanan telepon yang baik dapat meningkatkan kepuasan tamu, sebaliknya pelayanan yang lambat atau tidak ramah berpotensi menurunkan citra hotel.

Hotel Aryaduta Menteng sebagai salah satu hotel bintang lima di Jakarta Pusat beroperasi dalam lingkungan persaingan yang tinggi. Untuk mempertahankan kualitas layanan, pihak hotel perlu memperhatikan semua aspek pelayanan, termasuk komunikasi melalui telepon. Sebagai dasar penyusunan penelitian ini, Penulis melakukan observasi langsung selama melakukan on the job training di front office department Hotel Aryaduta Menteng, khususnya pada aktivitas pelayanan yang melibatkan operator telepon. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan selama 6 bulan, Penulis menemukan adanya beberapa kendala dalam alur komunikasi antar departemen, seperti keterlambatan dalam menyambungkan telepon ke bagian terkait serta minimnya inisiatif operator dalam memberikan informasi tambahan kepada tamu. Selain itu, Penulis juga mengamati bahwa dalam situasi tertentu, respons operator cenderung bersifat formal dan kaku, sehingga belum sepenuhnya mencerminkan pelayanan yang personal dan hangat. Temuan-temuan ini menjadi indikasi awal bahwa kualitas komunikasi pelayanan yang diberikan oleh operator telepon memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Hal ini menjadi salah satu alasan penting dilakukannya penelitian ini, yaitu untuk mengkaji bagaimana peran operator telepon dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Aryaduta Menteng. Fokus utama penelitian ini adalah untuk memahami proses komunikasi yang dilakukan operator, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kepuasan tamu. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan standar layanan telepon di lingkungan hotel.

Tujuan Penelitian

1. Mengetahui aspek-aspek pada telepon operator yang paling berpengaruh dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan dari sudut pandang internal dengan pendekatan kualitatif.
2. Menganalisis persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan operator melalui pendekatan kuantitatif.
3. Mengidentifikasi hubungan antara kualitas komunikasi operator telepon dengan tingkat kepuasan tamu di Aryaduta Menteng.

KAJIAN LITERATUR

Kajian literatur ini membahas teori-teori yang mendasari penelitian penulis, seperti konsep kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, peran telepon operator dalam pelayanan hotel, serta kepuasan tamu. Kajian ini juga mengulas penelitian-penelitian sebelumnya yang relevan guna memperkuat kerangka teoritis dari studi ini. Penelitian pertama yang dilakukan oleh (Darmawijaya, I. G., & Indrayani, I. G. A. P., 2020), yang berjudul “*The Impact of Virtual Hotel Operator Toward Local Accommodation in Denpasar, Bali, Indonesia*” mengangkat topik tentang operator dalam konteks yang lebih luas, yaitu dampak bisnis dari *platform* operator virtual terhadap akomodasi lokal. Meskipun sama-sama berkaitan dengan layanan operator di industri perhotelan, penelitian tersebut berfokus pada pengaruh ekonomi dan teknologi terhadap pasar lokal, bukan pada interaksi interpersonal atau kualitas komunikasi langsung seperti yang dibahas dalam penelitian ini. Penelitian selanjutnya yang dilakukan oleh (Fotland et al., 2024), yang berjudul “*Factors Affecting Communication During Telephone Triage in Medical Call Centres*” memiliki kesamaan dalam hal fokus pada komunikasi melalui telepon dan pentingnya empati serta kejelasan informasi. Namun, perbedaannya sangat jelas dalam konteks penelitian tersebut beroperasi dalam dunia medis yang penuh risiko klinis dan pengambilan keputusan darurat, sedangkan penelitian ini berfokus pada layanan pelanggan dalam industri perhotelan. Kemudian, penelitian yang dilakukan oleh (Irfal, dan Meirafina Alfira, 2021), yang berjudul “Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta” memiliki fokus yang sejalan, yaitu pada peran penting operator dalam mendukung komunikasi dan pelayanan kepada tamu hotel. Keduanya sama-sama menyoroti pentingnya komunikasi yang sopan, profesional, dan tepat sasaran dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Namun, perbedaannya terletak pada konteks dan ruang lingkup pelayanan, di mana standar operasional dan budaya kerja di hotel internasional seperti The Westin bisa berbeda dari Aryaduta Menteng yang lebih mengedepankan pendekatan lokal dan personal.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan *mixed-methods* dengan desain *exploratory sequential*, yaitu diawali dengan pengumpulan data kualitatif dan dilanjutkan dengan data kuantitatif. Pendekatan ini bertujuan untuk memahami secara mendalam peran operator telepon dari perspektif staf hotel, sekaligus mengukur tingkat kepuasan tamu secara kuantitatif. Data kualitatif diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan 4 informan, yaitu 2 operator telepon, 1 resepsionis, 1 *concierge*. Hasil wawancara dianalisis secara tematik untuk mengidentifikasi aspek penting dalam pelayanan telepon. Selanjutnya, data kuantitatif dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert, disebarkan kepada 107 tamu yang pernah menggunakan layanan telepon hotel. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif, uji validitas dengan Korelasi Pearson dan nilai Cronbach’s Alpha dengan bantuan SPSS, untuk mengetahui hubungan antara aspek komunikasi telepon dan tingkat kepuasan tamu. Metode ini disusun secara sistematis agar dapat dijadikan acuan atau diulang oleh peneliti lain dalam konteks serupa.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Temuan Data Kualitatif

Penulis membuat 5 kategori interpretasi hasil wawancara yang dibagi menjadi:

1. Standar Prosedur Operator
2. Peran Operator dalam Pemenuhan Kebutuhan Tamu
3. Komunikasi Interpersonal dan Profesionalisme
4. Koordinasi Antar Departemen
5. Pelatihan dan Kompetensi Operator

Poin pertama menunjukkan bahwa operator telepon di Aryaduta Menteng menjalankan standar prosedur komunikasi yang terstruktur, dimulai dari memberikan sapaan sopan dan ramah,

menanyakan kebutuhan tamu secara jelas, menawarkan solusi atau menghubungkan ke departemen terkait, hingga menutup percakapan dengan ucapan terima kasih. Operator juga dilatih untuk bersikap empati, meminta maaf jika terjadi kendala, serta mendengarkan keluhan tamu secara aktif. Prosedur ini tidak hanya mencerminkan sikap profesional, tetapi juga memperkuat koordinasi antar departemen. Dukungan dari resepsionis dan *conciierge* menunjukkan bahwa peran operator sangat strategis dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang cepat dan responsif bagi tamu. Hasil wawancara untuk aspek peran operator dalam pemenuhan kebutuhan tamu menunjukkan bahwa operator telepon memiliki peran penting sebagai penghubung utama antara tamu dan layanan hotel lainnya. Operator tidak hanya menerima panggilan, tetapi juga aktif meneruskan permintaan seperti handuk, air minum, *wake-up call*, hingga keluhan fasilitas kamar secara cepat dan tepat. Peran ini menjadikan operator sebagai fasilitator utama dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Dukungan dari staf *conciierge* memperkuat bahwa operator memiliki akses langsung untuk mempercepat proses layanan, sehingga berkontribusi besar dalam menjaga standar pelayanan yang responsif dan efisien.

Hasil wawancara pada poin komunikasi interpersonal dan profesionalisme menunjukkan bahwa operator telepon di Aryaduta Menteng telah menerapkan komunikasi interpersonal yang sopan, empatik, dan profesional, seperti penggunaan bahasa yang sesuai prosedur, mendengarkan keluhan dengan perhatian, serta menyampaikan permintaan maaf secara tulus. Hal ini membantu menciptakan suasana positif bagi tamu. Namun, masih terdapat tantangan dalam koordinasi internal, seperti miskomunikasi dan keterlambatan penyampaian informasi, yang diungkapkan oleh resepsionis dan *conciierge*. Dengan demikian, meskipun profesionalisme sudah terlihat dalam interaksi dengan tamu, peningkatan pemahaman konteks dan komunikasi lintas departemen masih diperlukan untuk mendukung pelayanan yang lebih efektif. Selanjutnya, hasil wawancara koordinasi antar departemen menunjukkan bahwa telepon operator memiliki peran sentral dalam memastikan kelancaran koordinasi antar departemen di hotel. Operator bertindak sebagai penghubung antara tamu dan bagian terkait, baik dalam menangani keluhan, permintaan pindah kamar, hingga kebutuhan teknis seperti pengiriman kunci. Koordinasi rutin dengan resepsionis dan *conciierge* menunjukkan bahwa komunikasi lintas bagian telah menjadi bagian dari sistem kerja harian yang terstruktur. Peran ini sangat penting dalam menjaga efisiensi pelayanan dan pengalaman tamu yang lebih personal dan responsif. Terakhir, hasil dari poin pelatihan dan kompetensi operator menunjukkan bahwa pelatihan dan kompetensi kerja berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan operator telepon. Pengalaman kerja dan pelatihan formal, seperti pelatihan *telephone courtesy*, membantu operator bekerja lebih cepat, detail, dan terarah. Kompetensi ini mendukung kemampuan mereka dalam merespons kebutuhan tamu secara profesional dan sopan. Dengan demikian, pelatihan yang diberikan oleh Hotel Aryaduta Menteng terbukti efektif dalam memperkuat keterampilan komunikasi dan etika pelayanan operator, yang berdampak langsung pada kinerja dan kepuasan tamu.

Hasil dan Temuan Data Kuantitatif

Penelitian ini menggunakan skala Likert untuk rangkaian pilihan jawaban responden yang memungkinkan responden mengekspresikan perasaan atau pandangan mereka dalam rentang tertentu. Menurut (Riduwan, 2015) dalam (Febrianti, 2025), biasanya skala ini menggunakan lima hingga tujuh poin yang terstruktur mulai dari sangat negatif hingga sangat positif, sehingga memberikan gambaran yang lebih nuansa tentang respons seseorang terhadap pertanyaan atau pernyataan tertentu. Selain itu, kelima indikator dalam penelitian ini yaitu, *openness*, *empathy*, *supportiveness*, *positiveness*, dan *equality* memiliki tingkat missing data pada bagian salah satu informasi responden yang sama, yaitu sebesar 29,6%. Untuk mengatasi hal tersebut, penulis melakukan metode mean imputation karena metode ini sederhana, cepat, dan cocok digunakan saat proporsi missing data tidak melebihi 30%. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Yulian Pamuji et al., n.d.), bahwa pengujian metode mean imputation dengan metode klasifikasi mampu menangani data kosong dengan jumlah missing value sedikit maupun banyak. Mean imputation menggantikan nilai yang hilang dengan nilai rata-rata dari variabel yang bersangkutan, sehingga tetap mempertahankan poin nilai tanpa mengubah ukuran penyebaran secara drastis. Metode ini dipilih karena keterbatasan fitur SPSS dalam melakukan *multiple imputation* secara

penuhi. Dengan demikian, *mean imputation* dipandang sebagai solusi praktis dan rasional untuk menjaga kelengkapan data serta mempertahankan ukuran statistik deskriptif yang representatif dalam penelitian ini.

Selain itu hasil data kuantitatif ini tidak dimaksudkan untuk menguji pengaruh, tetapi untuk melihat sejauh mana dimensi komunikasi pelayanan yang ditemukan dalam data kualitatif dapat dipetakan secara kuantitatif. Analisis data kuantitatif dilakukan secara deskriptif menggunakan persentase dan rata-rata. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hubungan kausal antar variabel, melainkan untuk mendeskripsikan hasil temuan kualitatif ke dalam bentuk data kuantitatif sebagai bentuk validasi persepsi dan generalisasi awal. Oleh karena itu, analisis regresi tidak diterapkan karena tidak sesuai dengan tujuan eksplanatif penelitian ini sehingga penelitian ini tidak menggunakan regresi linear sederhana karena tujuannya hanya mengetahui ada tidaknya hubungan, bukan memprediksi atau mengukur pengaruh secara kuantitatif.

Uji Statistik Deskriptif

Tabel 1. Hasil Uji Statistik Deskriptif

	Openness	Emphaty	Supportiveness	Positiveness	Equality
N Valid	107	107	107	107	107
Mean	12.32	12.33	12.48	12.44	12.54
Median	12	12	12	12	12
Mode	12	12	12	12	12
Std. Deviation	2.44	2.29	2.31	2.3	2.3
Range	12	11	11	12	12
Minimum	3	4	4	3	3
Maximum	15	15	15	15	15

Sumber: Olah Data Penulis Menggunakan IBM SPSS 24, 2025.

Analisis dilakukan terhadap lima variabel utama yang telah dilakukan imputasi data hilang. Proses ini dilakukan untuk menggantikan 45 data yang hilang dari total 152 responden, atau sebesar 29,6%. Setelah proses imputasi, seluruh data menjadi lengkap dengan N = 107 kasus valid. Nilai mean dari masing-masing variabel berada pada kisaran 12.3 hingga 12.5, dengan standar deviasi yang relatif rendah (sekitar 2.29 – 2.35). Ini menunjukkan bahwa persebaran nilai antar responden tidak terlalu menyebar jauh dari rata-ratanya. Nilai median dan modus dari kelima variabel adalah 12, yang mengindikasikan distribusi data yang relatif simetris. Nilai *range* untuk seluruh variabel berkisar antara 11 hingga 12, dengan skor minimum 3 dan maksimum 15. Ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki persepsi dalam rentang yang wajar dan tidak ekstrem terhadap masing-masing variabel. Dengan demikian setelah proses imputasi data, distribusi data dari kelima variabel utama dapat dikatakan normal dan layak untuk dianalisis lebih lanjut melalui uji validitas dan reliabilitas.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas dengan Korelasi Pearson

		Openness	Emphaty	Supporti veness	Positive ness	Equality
<i>Openness</i>	Pearson	1	.826	.758	.788	.778
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
<i>Emphaty</i>	Pearson	.826	1	.908	.790	.806
	Correlation					

	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
<i>Supportiveness</i>	Pearson	.758	.908	1	.824	.829
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
<i>Positiveness</i>	Pearson	.788	.790	.824	1	.873
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
<i>Equality</i>	Pearson	.778	.806	.829	.873	1
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	

Sumber: Olah Data Penulis Menggunakan IBM SPSS 24, 2025.

Nilai korelasi Pearson diantara kelima variabel tersebut berkisar antara 0.758 hingga 0.908. dasar pengambilan keputusan uji validitas menurut (Dewi, 2022), adalah jika nilai $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka artinya data tersebut valid, dan jika nilai signifikansi < 0.05 dapat diartikan data tersebut juga valid. Seluruh nilai korelasi tersebut tergolong sangat kuat, karena berada di atas angka 0.70 yang secara umum dianggap menunjukkan hubungan kuat antar variabel. Selain itu, seluruh nilai signifikansi adalah sebesar 0.000, yang berarti kurang dari 0.05 maupun 0.01. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara setiap pasangan variabel bersifat valid. Dengan demikian, masing-masing indikator dalam instrumen penelitian ini memiliki hubungan yang signifikan dan konsisten dengan variabel lainnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas dengan Nilai Cronbach's Alpha

Cronbach's Alpha	N of Items
.957	5

Sumber: Olah Data Penulis Menggunakan IBM SPSS 24, 2025.

Setelah dilakukan imputasi, hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,957 dengan 5 variabel. Nilai ini berada dalam kategori sangat tinggi, yang berarti seluruh variabel memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Sebanyak 45 data (29,6%) tidak disertakan karena memiliki nilai yang hilang, yang ditangani SPSS dengan metode listwise deletion, yaitu menghapus seluruh baris responden jika terdapat satu nilai yang kosong. Dasar pengambilan keputusan uji reabilitas menurut Wiratna Sujerweni (2014) dalam (Dewi, 2022), kuesioner dikatakan reliabel jika nilai Cronbach's Alpha hitung $>$ Cronbach's Alpha tabel, yaitu 0,6. Setelah penulis melakukan penanganan missing data dengan metode mean imputation, yaitu menggantikan nilai kosong dengan nilai rata-rata dari masing-masing variabel, uji reliabilitas kembali dilakukan. Hasilnya menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha tetap tinggi, yakni 0.957. Hal ini menandakan bahwa proses imputasi tidak menurunkan konsistensi pengukuran antar item secara signifikan. Bahkan, dengan imputasi ini, semua responden yang sebelumnya memiliki nilai hilang tetap dapat dipertahankan dalam analisis lanjutan. Dengan demikian, Penulis menyimpulkan bahwa penggunaan metode mean imputation dalam penelitian ini berhasil menjaga integritas data serta meningkatkan efisiensi jumlah data yang digunakan tanpa mengurangi reliabilitas alat ukur.

Garis Kontinum

Garis kontinum merupakan garis yang menunjukkan besaran nilai dari variabel yang sedang diteliti dan digunakan sebagai tolok ukur untuk mengklasifikasikan data. Penulis menggunakan 5 kategori pengukuran ini yaitu, pasif, kurang responsif, responsif, cukup proaktif, dan proaktif. Menurut Husein Umar (2011:130) dalam (Halimah & Yanti, 2020), presentase dengan cara dicari rata-ratanya

sebagai berikut:

$$\text{Rentang Kategori} = \frac{\text{Skor Maksimum} - \text{Skor Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

$$\text{Rentang Kategori} = \frac{15 - 3}{5}$$

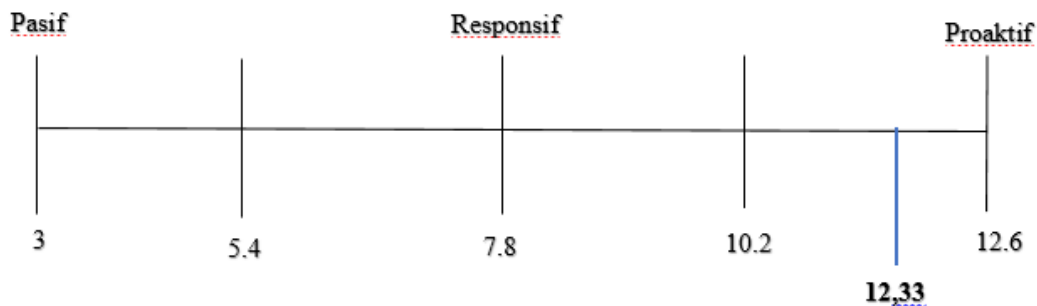
$$\text{Rentang Kategori} = 2,4$$

Openness

Tabel 4. Hasil Data Berdasarkan Indikator *Openness*

N	Valid	107
Mean		12.33
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		2.441

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2025.



Gambar 1. Garis Kontinum Berdasarkan Indikator *Openness*

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

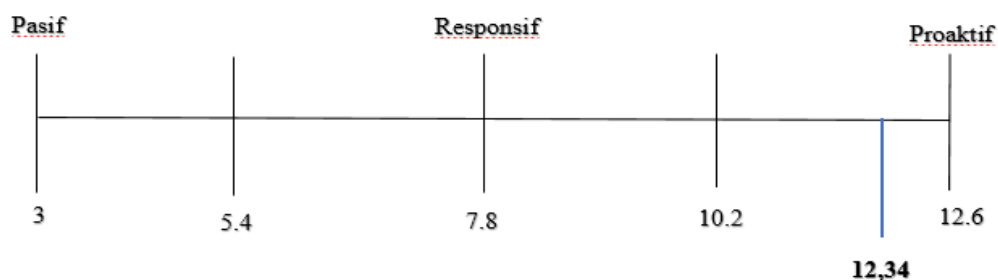
Berdasarkan analisis garis kontinum pada indikator *Openness*, mayoritas responden menilai bahwa pelayanan sudah menunjukkan tingkat keterbukaan yang tinggi (proaktif). Nilai rata-rata yang mendekati batas maksimal (12.6) memperkuat bahwa perilaku keterbukaan tidak hanya responsif, tetapi juga inisiatif dan mendahului kebutuhan tamu. Variasi antarresponden tidak terlalu besar, yang menunjukkan persepsi relatif konsisten.

Emphaty

Tabel 5. Hasil Data Berdasarkan Indikator *Emphaty*

N	Valid	107
Mean		12.34
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		2.298

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2025.



Gambar 2. Garis Kontinum Berdasarkan Indikator *Emphaty*

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

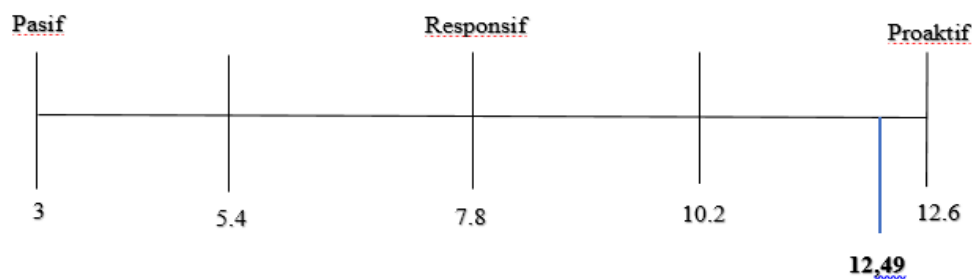
Berdasarkan hasil analisis, indikator *Empathy* memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.34, yang berada dalam kategori Proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai petugas telah menunjukkan empati secara aktif, tidak hanya merespons kebutuhan tamu, tetapi juga secara inisiatif memahami dan memperhatikan perasaan serta situasi tamu. Konsistensi persepsi responden juga cukup baik, ditunjukkan oleh nilai standar deviasi yang rendah.

Supportiveness

Tabel 6. Hasil Data Berdasarkan Indikator *Supportiveness*

N	Valid	107
Mean		12.49
Median		12.00
Mode		12
Std. Deviation		2.316

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2025.



Gambar 3. Garis Kontinum Berdasarkan Indikator *Supportiveness*

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

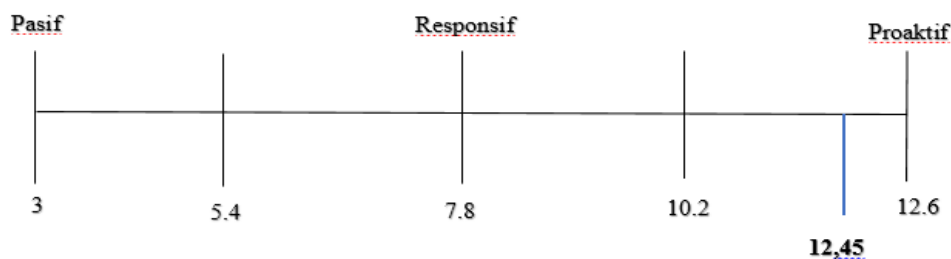
Berdasarkan hasil analisis, indikator *Supportiveness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.49, yang tergolong dalam kategori Proaktif. Ini menunjukkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa petugas telah menunjukkan sikap mendukung secara aktif, membantu tamu tanpa harus diminta dan menunjukkan kesiapan dalam memberikan solusi. Nilai median dan modus yang sama (12), serta standar deviasi yang rendah, mengindikasikan bahwa persepsi responden relatif seragam dan cenderung positif terhadap sikap suportif yang ditampilkan dalam pelayanan.

Positiveness

Tabel 7. Hasil Data Berdasarkan Indikator *Positiveness*

N	Valid	107
Mean		12.45
Median		12
Mode		12
Std. Deviation		2.308

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2025.



Gambar 4. Garis Kontinum Berdasarkan Indikator *Positiveness*

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

Berdasarkan hasil analisis, indikator *Positiveness* memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.45,

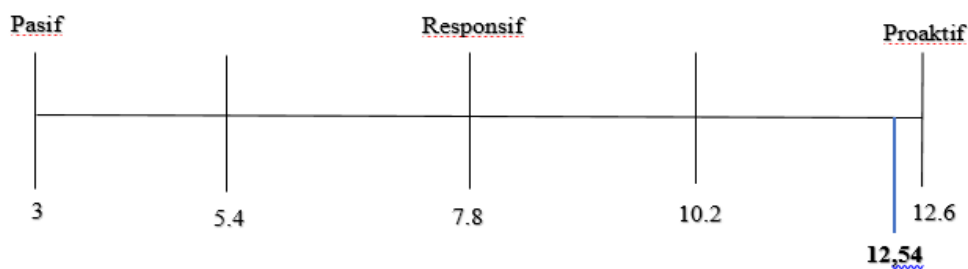
yang berada dalam kategori Proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas memiliki sikap positif yang tinggi dalam pelayanan, seperti ramah, optimis, dan menunjukkan antusiasme secara aktif. Nilai median dan modus yang konsisten (12) serta standar deviasi yang rendah mengindikasikan bahwa persepsi responden terhadap sikap positif petugas relatif seragam dan dominan di tingkat tinggi.

Equality

Tabel 8. Hasil Data Berdasarkan Indikator *Equality*

N	Valid	107
Mean		12.54
Median		12
Mode		12
Std. Deviation		2.356

Sumber: Hasil Olah Data SPSS 24, 2025.



Gambar 5. Garis Kontinum Berdasarkan Indikator *Equality*

Sumber: Hasil Olah Data Penulis, 2025.

Berdasarkan hasil analisis, indikator *Equality* memperoleh nilai rata-rata sebesar 12.54, yang termasuk dalam kategori Proaktif. Hal ini menunjukkan bahwa responden menilai petugas telah menunjukkan perlakuan yang adil dan setara kepada seluruh tamu secara aktif, tanpa membedakan latar belakang atau status. Nilai median dan modus yang sama (12), serta standar deviasi yang rendah, mencerminkan persepsi responden yang cenderung konsisten dan positif terhadap sikap kesetaraan dalam pelayanan.

SIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa aspek dari telepon operator yang paling berpengaruh dalam membentuk persepsi kualitas pelayanan dari sisi internal (staf) adalah kesopanan dalam berbicara, kejelasan dalam menyampaikan informasi, dan kecepatan dalam merespon panggilan. Melalui pendekatan kualitatif, wawancara dengan operator telepon, resepsionis, dan staf terkait menunjukkan bahwa komunikasi yang hangat, profesional, dan tepat waktu menjadi indikator penting dalam menciptakan pelayanan berkualitas. Dari sisi tamu, pendekatan kuantitatif menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan operator telepon tergolong cukup tinggi, khususnya pada aspek keramahan dan ketepatan informasi. Namun, masih terdapat beberapa catatan terkait konsistensi layanan dan waktu tanggap yang bisa ditingkatkan. Selanjutnya, hasil analisis statistik mengungkapkan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas komunikasi operator telepon dengan tingkat kepuasan tamu. Artinya, semakin baik kualitas komunikasi yang diberikan oleh operator, maka semakin tinggi pula kepuasan tamu yang dirasakan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas komunikasi telepon sebagai bagian dari strategi pelayanan hotel. Dengan perbaikan dan standarisasi pelayanan operator telepon, Aryaduta Menteng dapat meningkatkan pengalaman tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, dan bersaing lebih baik di tengah ketatnya industri perhotelan di Jakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis pertama mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada penulis kedua, Ibu Nila Rifai, atas kerja sama, kontribusi, dan dedikasi yang telah diberikan selama proses penyusunan jurnal ini. Kedua penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Sekolah Tinggi Pariwisata Bogor atas fasilitas, ilmu, dan kesempatan yang telah diberikan selama masa studi, yang menjadi bekal berharga dalam pelaksanaan penelitian ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pariwisata, khususnya dalam peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

REFERENSI

- Badan Pusat Statistik. (2024, December 31). *Statistik Hotel dan Akomodasi Lainnya di Indonesia 2024*.
- Dewi, I. (2022). *Jurnal Mesil (Mesin, Elektro, Sipil,) Unsur Yang Mempengaruhi Penyeberangan Dari Singkil Ke Pulau Banyak Menggunakan Transportasi Air*. 3(2), 18–29.
- Febrianti, E. (2025, December 6). *Skala Likert: Definisi, Fungsi, dan Panduan Lengkap*. <https://Bif.Telkomuniversity.Ac.Id/Skala-Likert-Definisi-Fungsi-Dan-Panduan-Lengkap/>.
- Fotland, S. L. S., Midtbø, V., Vik, J., Zakariassen, E., & Johansen, I. H. (2024). Factors affecting communication during telephone triage in medical call centres: a mixed methods systematic review. *Systematic Reviews*, 13(1). <https://doi.org/10.1186/s13643-024-02580-7>
- Halimah, M. A., & Yanti, R. D. (2020). PENGARUH STRATEGI PENETAPAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PRODUK KILAT KHUSUS MITRA KORPORAT KANTOR POS PURWOKERTO. *Jurnal Ecoment Global*, 5(1), 70–79. <https://doi.org/10.35908/jeg.v5i1.916>
- Peranan Telepon Operator di Hotel The Westin Jakarta Irfal 1 , Alfira Meirafina 2*. (n.d.). *Proceedings THE 2 nd INTERNATIONAL CONFERENCE ON TOURISM AND ENTREPRENEURSHIP (ICTE) 2020 “Addressing New Challenges of Sustainable Tourism Business in the Society 5.0.”* (2020). <http://icte2.goodwoodconferences.com>
- Yulian Pamuji, F., Rofiqul Muslikh, A., Muhammad Arief, R., & Muti, D. (n.d.). *JIP (Jurnal Informatika Polinema) KOMPARASI METODE MEAN DAN KNN IMPUTATION DALAM MENGATASI MISSING VALUE PADA DATASET KECIL*. <https://archive.ics.uci.edu/datasets>.