

## ABSTRAK

---

Penelitian ini membahas tentang penerapan standar operasional prosedur telepon operator di The Trans Luxury Hotel Bandung. Penelitian ini di latar belakang karena kurangnya optimal standar operasional prosedur yang di jalankan. Peranan Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan pusat semua informasi yang di butuhkan oleh tamu dan bertanggung jawab untuk memberikan kesan pertama yang baik bagi tamu dalam hal komunikasi melalui telepon. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau bagaimana pelayanan yang di berikan dan untuk mengetahui hambatan – hambatan pada kegiatan operasional yang di hadapi. Hasil penelitin ini menunjukkan bahwa Telepon Operator di The Trans Luxury Hotel Bandung belum menjalankan sepenuhnya SOP yang di terapkan seperti kurang teliti pada saat menerima panggilan, keliru menuliskan no kamar tamu, permintaan tamu, mengidentifikasi data tamu dan lain sebagainya, hal tersebut membuat banyak *complaint* dan *miss communication* yang masuk melalu telepon, maka pelayanan yang di berikan kepada tamu tidak sesuai standar penilaian yan sudah di tetapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Dengan adanya kesenjangan yan terjadi pada kegiatan operasionalnya, *Front Office Manager* melakukan *review* kembali dengan topic yang disesuaikan dalam *case – case* tertentu dengan tujuan untuk me-*refresh* kembali kepada semua staff, training dan daily worker untuk meminimalisir kesalahan yang terjadi

Kata Kunci : Pelayanan, Standar Operasional Prosedur, Telepon Operator