



INTISARI

Tugas akhir ini bertujuan untuk membahas profil Hotel Marriott Yogyakarta dan peran, tantangan dan strategi petugas operator dalam menangani panggilan baik dari pihak dalam atau tamu hotel maupun dari pihak luar. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk membahas tentang tata cara berkomunikasi melalui telepon yang diterapkan oleh Departemen Front Office khususnya bagian Operator di Hotel Marriott Yogyakarta. Selain itu, tugas akhir ini juga menjelaskan tentang Departemen Front Office yang meliputi bagian-bagian beserta perannya masing-masing. Studi kasus ini menggunakan dua metode pengumpulan data. Metode pengumpulan data yang pertama yaitu observasi dengan berperan langsung sebagai operator selama kurang lebih satu setengah bulan pada periode magang sejak 02 Januari 2019 hingga 20 Mei 2019 di Departemen Front Office Hotel Marriott Yogyakarta. Selama periode magang penulis mengamati dan mewawancarai pegawai tentang tata cara dan prosedur dalam menangani panggilan dari atau ke pihak dalam dan pihak luar hotel. Studi pustaka juga dilakukan dengan cara mengumpulkan data artikel, jurnal dan buku tentang prosedur penanganan panggilan dari internet dan perpustakaan untuk melengkapi data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tugas akhir ini. Berdasarkan hasil pengamatan dan studi pustaka yang telah dilakukan, prosedur yang diterapkan oleh Operator di Departemen Front Office di Hotel Marriott Yogyakarta meliputi salam hangat, mendengarkan dan mencatat, merespon dan menjawab hingga salam hangat penutup. Skill yang dibutuhkan sebagai seorang operator adalah psikologi positif, posisi duduk, teknik suara dan pelafalan. Hal-hal tersebut dibutuhkan dalam menciptakan pelayanan terbaik untuk tamu.

Kata kunci : Prosedur penanganan panggilan, operator, Yogyakarta Marriott Hotel



ABSTRACT

This final paper aims to discuss the profile of Yogyakarta Marriott Hotel and role, challenge and strategy of operator staff in handling call from inside and outside the hotel. The purpose of this final paper is to discuss how to communicate through telephone by Front Office Department especially operator section in Yogyakarta Marriott Hotel. Beside, this final paper also explains about Front Office Department including the sections and its roles. This final paper used two collecting data methods. The first collecting data method was by direct observation as hotel operator for one and a half months at the internship period since 2nd January 2019 until 20th May 2019 in Front Office Department. During the internship period, the writer observed and did some direct interview to operator staffs about procedures in handling call from and to inside and outside the hotel. Library study was done by collecting data from articles; journals and books about the procedures of handing call from library and internet to complete the data in the writing of this final paper. According to the observation result and the library study that have been done, the procedures that are conducted by Operator in Front Office Department in Yogyakarta Marriott Hotel consist of warm greeting, listen and note, respond and answer until the warm closing. The skills of an operator are positive psychology, sitting position, voice technique and pronunciation. Those skills are needed to create the best service for the guest.

Key word: Procedure of handling call, operator, Yogyakarta Marriott Hotel