

## EVALUASI KUALITAS PELAYANAN TELEPHONE OPERATOR DI HOTEL PANGERAN BEACH PADANG

Indah Rahma Sari<sup>1</sup> Rozi Yuliani<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Perhotelan, Fakultas Pariwisata<sup>1)2)</sup>

Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

Email: indahrahmasari@gmail.com

**ABSTRACT** : Telephone operators serve as one of the first points of contact that shape guests' initial impressions of a hotel's service quality. Hotel Pangeran Beach Padang faces several issues in this service area, including outdated communication equipment, slow inter-departmental coordination, and delayed handling of guest requests and complaints, which potentially reduce guest satisfaction. This study aims to evaluate the service quality of the telephone operator at Hotel Pangeran Beach Padang based on five SERVQUAL dimensions. A quantitative descriptive approach was applied to guests who used the telephone operator service during an 18-month period (January 2024–June 2025), with a population of 2,458 room occupancies. The sample size was determined using the Slovin formula with a 20% margin of error, resulting in 25 respondents selected through purposive sampling. Data were collected using a 1–5 Likert-scale questionnaire consisting of 25 items covering five SERVQUAL dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy), then analyzed using descriptive statistics along with validity and reliability testing in SPSS version 26. The results show that the overall service quality of the telephone operator falls into the “Fairly Good” category with an average score of 64.90%. The assurance dimension obtained the highest score (67.84%), followed by reliability (66.40%), tangibles (65.76%), responsiveness (63.52%), while empathy recorded the lowest score (60.96%). Guest satisfaction levels showed 44% of respondents were neutral, 36% satisfied, and 20% dissatisfied. The research instrument demonstrated very high reliability (Cronbach's Alpha = 0.975), with all 25 items found to be valid. This study recommends enhancing empathy through soft-skills training, establishing response-time standards to improve responsiveness, modernizing communication equipment, and implementing periodic service quality evaluations.

**Keywords:** *Telephone Operator, SERVQUAL, Hospitality Industry, Guest Satisfaction*

**ABSTRAK** : Telephone operator merupakan salah satu titik kontak pertama yang membentuk kesan awal tamu terhadap kualitas layanan sebuah hotel. Hotel Pangeran Beach Padang menghadapi sejumlah kendala pada layanan ini, antara lain peralatan komunikasi yang belum diperbarui, koordinasi antar-departemen yang kurang cepat, serta lambatnya penanganan permintaan dan keluhan tamu, yang berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan telephone operator di Hotel Pangeran Beach Padang berdasarkan lima dimensi SERVQUAL. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif terhadap tamu yang menggunakan layanan telephone operator selama periode 18 bulan (Januari 2024–Juni 2025) dengan populasi 2.458 okupansi kamar. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin error 20%, menghasilkan 25 responden yang dipilih secara purposive sampling. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert 1–5 yang terdiri atas 25 item pada lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy), kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif serta uji validitas dan reliabilitas dengan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan telephone operator secara keseluruhan berada pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata skor 64,90%. Dimensi assurance memperoleh skor tertinggi (67,84%), diikuti reliability (66,40%), tangibles (65,76%), responsiveness (63,52%), dan empathy menjadi dimensi dengan skor terendah (60,96%). Tingkat kepuasan tamu menunjukkan 44% responden bersikap netral, 36% puas, dan 20% tidak puas. Instrumen penelitian terbukti memiliki

reliabilitas yang sangat tinggi (Cronbach's Alpha = 0,975) dengan seluruh 25 item dinyatakan valid. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan empati melalui pelatihan soft skills, penetapan standar waktu respons untuk meningkatkan responsivitas, modernisasi peralatan komunikasi, serta penerapan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala.

**Kata Kunci:** Telephone Operator, SERVQUAL, Industri Perhotelan, Kepuasan Tamu

## **A. PENDAHULUAN**

Industri perhotelan di Indonesia tumbuh pesat seiring berkembangnya sektor pariwisata yang didorong berbagai program pemerintah. Pertumbuhan ini menempatkan kualitas pelayanan sebagai faktor penentu utama kepuasan dan loyalitas tamu. Hotel Pangeran Beach Padang, sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Padang yang terletak di kawasan pesisir, melayani segmen tamu yang beragam mulai dari wisatawan domestik dan mancanegara, pelancong bisnis, hingga tamu acara khusus. Di tengah ekspektasi tamu yang semakin tinggi terhadap kecepatan dan profesionalitas layanan, telephone operator menjadi salah satu titik kontak pertama yang sangat menentukan kesan awal tamu terhadap hotel.

Telephone operator hotel tidak hanya bertugas menerima dan menyalurkan panggilan, tetapi juga berfungsi sebagai customer service yang menangani permintaan, keluhan, informasi, dan koordinasi antar-departemen. Observasi awal di Hotel Pangeran Beach Padang menemukan beberapa kendala dalam layanan ini, di antaranya: penggunaan peralatan komunikasi yang belum diperbarui sehingga berpotensi menurunkan kualitas komunikasi; lambatnya konfirmasi antar-departemen (misalnya permintaan tambahan bantal yang harus dikoordinasikan dengan housekeeping) yang menyebabkan tamu harus menelepon ulang; lambatnya pengangkatan telepon terutama pada shift malam serta lamanya penanganan kendala teknis seperti AC; serta ketidaksesuaian antara permintaan khusus tamu yang telah dicatat saat reservasi dengan kondisi kamar pada saat check-in. Berbagai kendala tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu dan menurunkan reputasi hotel.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan telephone operator di Hotel Pangeran Beach Padang menggunakan lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hasil evaluasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif mengenai kondisi pelayanan saat ini serta menjadi dasar rekomendasi perbaikan bagi manajemen hotel, sekaligus memperkaya literatur mengenai penerapan service quality management dalam konteks industri perhotelan di Indonesia.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan secara sistematis kondisi kualitas pelayanan telephone operator berdasarkan persepsi tamu. Penelitian dilaksanakan di Hotel Pangeran Beach Padang, Sumatera Barat, selama dua bulan pada Juni–Juli 2025.

Populasi penelitian adalah seluruh tamu yang menggunakan layanan telephone operator selama periode 18 bulan (Januari 2024–Juni 2025), dengan jumlah okupansi kamar sebanyak 2.458 kamar dari total 181 kamar yang dimiliki hotel. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin error 20%, sebagai berikut:

$$n = N / (1 + N \times e^2) = 2.458 / (1 + 2.458 \times 0,04) = 2.458 / 99,32 \approx 25 \text{ responden}$$

Sampel sebanyak 25 responden dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu tamu yang pernah menggunakan layanan telephone operator selama menginap di hotel. Margin error 20% dipilih dengan pertimbangan sifat penelitian yang eksploratif-evaluatif pada populasi yang relatif kecil.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5 (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju) yang terdiri atas 25 item pertanyaan, mencakup lima dimensi SERVQUAL: tangibles (kualitas suara, kemudahan menghubungi, ketersediaan layanan 24 jam), reliability (akurasi informasi, konsistensi layanan, penyelesaian masalah), responsiveness (kecepatan merespons, kesediaan membantu, ketanggapan menangani keluhan), assurance (pengetahuan operator, kejelasan komunikasi, kesopanan), dan empathy (perhatian terhadap kebutuhan, kemudahan komunikasi, pemahaman terhadap keluhan).

Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif (mean, standar deviasi, distribusi frekuensi) untuk menggambarkan karakteristik responden dan tingkat kualitas pelayanan per dimensi. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment (item dinyatakan valid jika  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel pada  $N=25$ ,  $df=23$ ,  $r$  tabel = 0,413), sedangkan uji reliabilitas instrumen menggunakan koefisien Cronbach's Alpha (instrumen dinyatakan reliabel jika nilai alpha  $>$  0,60). Seluruh pengolahan data statistik dilakukan dengan bantuan SPSS versi 26.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

### *Karakteristik Responden*

Penelitian melibatkan 25 responden yang merupakan tamu Hotel Pangeran Beach Padang. Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 18–25 tahun (72%), diikuti 26–35 tahun (24%) dan 36–45 tahun (4%), yang menunjukkan dominasi generasi muda sebagai pengguna aktif layanan hotel. Dari sisi jenis kelamin, responden perempuan mendominasi dengan 68% dibandingkan laki-laki 32%. Sebanyak 84% responden merupakan tamu yang pernah menginap sebelumnya (repeat guest), sedangkan 16% merupakan tamu baru. Pada frekuensi menginap, proporsi tamu yang menginap satu kali dan 2–3 kali sama-sama sebesar 44%, sedangkan 12% menginap lebih dari tiga kali, yang menunjukkan adanya basis pelanggan loyal yang cukup baik bagi hotel.

### *Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen*

Hasil uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment menunjukkan bahwa seluruh 25 item pertanyaan dinyatakan valid, karena nilai  $r$  hitung setiap item lebih besar dari  $r$  tabel (0,413). Nilai korelasi tertinggi diperoleh pada item P19 (0,906) dan P3 (0,893), sedangkan nilai terendah namun tetap valid terdapat pada item P5 (0,499). Adapun hasil uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha menunjukkan koefisien sebesar 0,975, jauh melampaui ambang batas minimum 0,60. Nilai ini mengindikasikan bahwa instrumen penelitian memiliki konsistensi internal yang sangat tinggi sehingga layak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan telephone operator.

### *Tingkat Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL*

Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa skor total responden berkisar antara 38 hingga 122, dengan rata-rata 81,12 dan standar deviasi 20,79 yang menunjukkan adanya variasi penilaian yang cukup besar antar-responden. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan telephone operator berada pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata persentase 64,90%. Rincian skor masing-masing dimensi SERVQUAL ditampilkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Skor Kualitas Pelayanan Telephone Operator Berdasarkan Dimensi SERVQUAL**

<b>Dimensi</b>	<b>Skor Total</b>	<b>Skor Maksimal</b>	<b>Persentase</b>	<b>Ranking</b>
Assurance	424	625	67,84%	1
Reliability	415	625	66,40%	2
Tangibles	411	625	65,76%	3
Responsiveness	397	625	63,52%	4
Empathy	381	625	60,96%	5

*Sumber: Hasil olahan data penelitian, 2025*

Tabel 1 menunjukkan bahwa dimensi assurance memperoleh skor tertinggi (67,84%), yang mengindikasikan bahwa tamu cukup percaya terhadap kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas telephone operator dalam memberikan informasi maupun rasa aman saat berkomunikasi. Dimensi reliability menempati peringkat kedua (66,40%), menunjukkan bahwa operator cukup mampu memberikan layanan yang konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan. Dimensi tangibles berada di peringkat ketiga (65,76%), mencerminkan penilaian yang cukup positif terhadap kualitas suara telepon dan kondisi peralatan komunikasi meski belum sepenuhnya modern.

Dua dimensi yang memerlukan perhatian lebih adalah responsiveness (63,52%) dan empathy (60,96%). Pada dimensi responsiveness, operator dinilai cukup cepat dalam menjawab panggilan, namun proaktivitas dalam menawarkan solusi serta kecepatan penyelesaian permintaan tamu masih perlu ditingkatkan. Dimensi empathy menjadi skor terendah, yang mengindikasikan bahwa perhatian personal terhadap kebutuhan individual tamu dan kedalaman pemahaman terhadap keluhan tamu belum optimal. Temuan ini relevan dengan kendala yang diidentifikasi pada observasi awal, seperti lambatnya koordinasi antar-departemen dan penanganan keluhan yang berlarut-larut, yang berdampak pada persepsi tamu terhadap kepedulian hotel.

### ***Tingkat Kepuasan Tamu***

Hasil pengukuran tingkat kepuasan secara umum menunjukkan bahwa 16% responden menyatakan sangat setuju dan 20% setuju terhadap kualitas pelayanan yang diterima, sementara 44% bersikap netral, dan 20% menyatakan tidak setuju. Dominasi sikap netral menunjukkan bahwa pelayanan telephone operator belum memberikan pengalaman yang cukup berkesan untuk mendorong kepuasan yang tegas, sehingga

masih terdapat ruang perbaikan yang cukup besar, khususnya pada dimensi empathy dan responsiveness.

### ***Pembahasan***

Secara umum, hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sari dan Wijaya (2020) yang menunjukkan bahwa responsiveness dan reliability merupakan dimensi yang signifikan memengaruhi kepuasan tamu pada layanan front office, serta penelitian Mandagi (2023) yang menegaskan pentingnya pelatihan khusus dan standarisasi prosedur dalam kualitas pelayanan telepon operator hotel. Skor tinggi pada dimensi assurance dan reliability dalam penelitian ini menunjukkan bahwa fondasi profesionalisme dan keandalan teknis operator Hotel Pangeran Beach Padang sudah cukup baik. Namun, rendahnya skor pada dimensi empathy dan responsiveness mengindikasikan bahwa aspek hubungan interpersonal dan kecepatan penanganan permintaan tamu — dua hal yang erat kaitannya dengan kendala koordinasi antar-departemen dan keterbatasan peralatan yang ditemukan pada observasi awal — masih menjadi titik lemah utama yang perlu mendapat perhatian serius dari manajemen.

Hal ini juga mendukung pandangan Wahyuni, Prasetyo, dan Indrawati (2024) bahwa peran telephone operator di era pasca-pandemi semakin dituntut untuk lebih personal dan responsif, sejalan dengan meningkatnya ekspektasi tamu terhadap layanan yang cepat dan manusiawi. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan telephone operator di Hotel Pangeran Beach Padang sebaiknya difokuskan pada penguatan kompetensi interpersonal staf serta perbaikan sistem koordinasi internal antar-departemen.

### **D. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kualitas pelayanan telephone operator di Hotel Pangeran Beach Padang secara keseluruhan berada pada kategori “Cukup Baik” dengan rata-rata skor 64,90%. Dimensi assurance memperoleh skor tertinggi (67,84%) dan empathy memperoleh skor terendah (60,96%), dengan urutan reliability (66,40%), tangibles (65,76%), dan responsiveness (63,52%) di antaranya. Tingkat kepuasan tamu didominasi oleh sikap netral (44%), diikuti puas (36%) dan tidak puas (20%). Instrumen penelitian memiliki reliabilitas yang sangat tinggi (Cronbach's Alpha = 0,975) dengan seluruh item dinyatakan valid, sehingga hasil pengukuran dapat dipertanggungjawabkan secara metodologis.

Berdasarkan temuan tersebut, manajemen Hotel Pangeran Beach Padang disarankan untuk: (1) memprioritaskan peningkatan empati melalui pelatihan soft skills dan customer relationship management bagi telephone operator; (2) memperbaiki responsivitas dengan menetapkan standar waktu respons untuk setiap jenis permintaan tamu serta meningkatkan koordinasi antar-departemen; (3) mempertahankan dan terus mengembangkan kompetensi yang sudah baik pada dimensi assurance dan reliability; (4) melakukan modernisasi peralatan komunikasi secara berkala; dan (5) menerapkan sistem evaluasi kualitas pelayanan secara berkala, misalnya melalui survei kepuasan tamu setiap 3–6 bulan atau metode mystery guest. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas jumlah sampel, menggunakan pendekatan mixed method, serta mengkaji hubungan kualitas pelayanan telephone operator dengan loyalitas tamu dan ulasan daring (online review).

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrah, M., & Walansendow, A. (2023). Pengaruh telephone operator terhadap kepuasan tamu di Hotel Sintesa Peninsula Manado. *Jurnal Hospitaliti*, 2(01).
- Bunda, A. P. (2020). Analisis persepsi tamu yang menginap terhadap kualitas pelayanan petugas kantor depan di Hotel Pangeran Beach Padang (studi kasus tamu pria dan wanita). *Jurnal Pariwisata Bunda*, 1(1).
- Kurniasari, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap peningkatan kepuasan pelanggan pada Hotel Bogor. *Jurnal Widya Cipta*, 3(1), 1–3.
- Maristy, H. S., & Syifanisena, A. Y. (2020). Upaya telephone operator dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Jambuluwuk Malioboro Hotel Yogyakarta. *Jurnal Nusantara*, 3(1), 13–22.
- Nasution, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel El Sunan Mandailing Natal menurut tinjauan ekonomi syariah (Disertasi doctoral). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Noordin, D. E. S. (2022). Peran telepon operator dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Midtown Hotel Samarinda. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(5), 6133–6142.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sari, R., & Wijaya, A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan front office terhadap kepuasan tamu di hotel berbintang lima Jakarta.
- Simanjuntak, P., Simatupang, D. T., Kurnia, O., & Lapotulo, N. (2024). Implementasi pelayanan prima pada layanan telepon operator di Hotel Harris Resort Waterfront, Batam, Indonesia. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(3).
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2021). *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- 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.
- Yanti, N. W. L., & Menuh, N. N. (2023). Analisis profesionalisme kerja room attendant untuk peningkatan pelayanan tamu di Suarga Padang–Padang Resort. *Jurnal Bakti Saraswati (JBS)*, 12(1), 10–15.