

Bahan Ajar

2020

**MENERAPKAN PANGGILAN
TELEPON**



XI PERHOTELAN/ GANJIL

FRONT OFFICE

ALOKASI WAKTU 10 JP X45 MENIT

3 PERTEMUAN

OLEH: DEDE NURSILAH, S.Par

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	<u>i</u>
<u>1.</u> PENDAHULUAN.....	<u>1</u>
1.1 Deskripsi Singkat	<u>1</u>
1.2 Petunjuk Belajar	<u>1</u>
<u>2.</u> INTI.....	<u>2</u>
2.1 Tujuan Pembelajaran	<u>2</u>
Pertemuan I :.....	<u>2</u>
Pertemuan 2:.....	<u>2</u>
Pertemuan 3 :.....	<u>2</u>
2.2. Pokok materi	<u>3</u>
2.3 Uraian Materi.....	<u>4</u>
2.3.1 Materi Pertemuan I	<u>4</u>
2.3.2 Materi Pertemuan 2	<u>10</u>
2.3.3 Materi Pertemuan 3	<u>11</u>
2.4 Forum Diskusi.....	<u>15</u>
<u>3.</u> PENUTUP.....	<u>17</u>
3.1 Rangkuman	<u>17</u>
3.2 Tes Formatif	<u>18</u>
3.3 Instrumen Penilaian Keterampilan	<u>21</u>
DAFTAR PUSTAKA	<u>24</u>

PENDAHULUAN

1.1 Deskripsi Singkat

Hotel adalah suatu tempat dimana setiap orang bisa tinggal untuk sementara waktu, sebagai usaha dalam industri jasa yang membutuhkan sistem komunikasi yang cepat dan mudah dalam kegiatan pemesanan kamar, pemberian informasi dan kebutuhan lain dari para wisatawan. Melalui telepon hubungan dapat berlangsung dengan baik dari para calon konsumen kepada hotel maupun antara hotel dengan calon konsumen seperti Biro Perjalanan, Perusahaan Transportasi, Perusahaan Penerbangan, juga antara tamu dengan tamu yang tinggal di hotel.

Telepon Operator adalah salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan. Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Oleh karena itu, penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang dikenal dengan operator telepon. Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu *The guest impression* dapat dimulai dari percakapan lewat telepon.

1.2 Petunjuk Belajar

Dalam bahan ajar menerapkan panggilan telepon ini peserta didik akan mempelajari beberapa materi yang dibagi ke dalam tiga pertemuan yaitu Pertemuan 1 tentang etika berkomunikasi melalui telepon, teknik bertelepon dan spelling board. Pertemuan 2 membahas tentang menghitung biaya panggilan telepon, formulir telepon summary. Pertemuan 3 membahas tentang jenis-jenis layanan operator telepon wake-up call service. Dimana pada setiap pertemuan disajikan studi kasus pada forum diskusi yang harus diselesaikan serta disediakan bahan evaluasi berupa tes formatif dan instrument untuk kegiatan praktik.

INTI

2.1 Tujuan Pembelajaran

Pertemuan I :

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis SOP panggilan telepon di hotel dengan teliti
2. Peserta didik dapat menguraikan tentang tata cara melakukan panggilan telepon dengan tepat dan percaya diri pelayanan wake-up call
3. Peserta didik dapat melakukan praktik pelayanan pesan telepon dengan benar, santun dan percaya diri

Pertemuan 2:

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis panggilan telepon dengan tepat
2. Melalui pengamatan dan diskusi peserta didik dapat melakukan mengisi formulir telepon summary dengan benar dan teliti.
3. Melalui pengolahan data peserta didik dapat menghitung biaya panggilan telepon dengan benar dan teliti

Pertemuan 3 :

1. Melalui diskusi peserta didik dapat menganalisis Jenis-jenis layanan operator telepon dengan tepat dan percaya diri.
2. Melalui diskusi peserta didik dapat membuat rancangan menerapkan pelayanan wake-up call dengan benar.
3. Melalui praktik peserta didik dapat melakukan pengisian formulir wake-up call dengan benar dan teliti
4. Melalui praktik peserta didik dapat melakukan panggilan telepon pelayanan wake-up call dengan benar dan percaya diri.

2.2. Pokok materi

Pertemuan I

1. Etika Berkomunikasi Melalui Telepon
2. Teknik Bertelepon
3. Spelling board

Pertemuan 2

1. Menghitung Biaya panggilan telepon
2. Formulir telepon summary

Pertemuan 3

1. Jenis-jenis layanan operator telepon
2. Wake-up call service

2.3 Uraian Materi

2.3.1 Materi Pertemuan I

Etika Berkomunikasi Melalui Telepon

A. Pengertian Penerapan Telepon

Penerapan telepon disebut menelepon adalah bercakap-cakap (memanggil melalui pesawat telepon dengan tujuan tertentu). *Telephone courtesy* merupakan suatu cara berkomunikasi melalui media telepon yang dilakukan dengan tata cara yang benar dan tepat (appropriate manner).

Tujuan akhir sopan santun bertelepon adalah untuk memberikan kesan atau image yang positif bagi perusahaan. *Telephone courtesy* wajib dipraktikkan oleh semua petuga hotel, mulai pegawai dengan posisi clerk, supervisor, department head, dan general manager. Semua harus menerapkan *telephone courtesy*.

B. Tata Cara Melakukan Panggilan Telepon

1. Sebelum menelepon
 - a. Siapkan nomor telepon yang akan dihubungi, jangan mengangkat gagang telepon sebelum anda benar-benar yakin nomor telepon yang dihubungi sudah ada.
 - b. Menetapkan nama orang, sebutkan dengan jelas nama orang yang akan dihubungi (posisi/jabatan dan bagian apa)
 - c. Selalu menyiapkan buku catatan untuk mencatat hasil pembicaraan atau untuk menulis pokok-pokok pembicaraan.
 - d. Susun rencana, Apa yang anda ingin katakan, kepada siapa anda ingin menyampaikan, sasaran dan harapan apa yang anda inginkan. Siapkan pertanyaan-pertanyaan yang mungkin diajukan untuk mendapatkan informasi yang diinginkan.

2. Saat menelepon

- a. Angkat gagang pesawat telepon dan dengar nada pilih.
- b. Tekan atau putar nomor telepon yang dituju
- c. Sesuaikan nomor kode wilayah, lokal, interlokal, atau internasional.
Contoh : Interlokal ke Cirebon.
Nomor telepon : 206196, Kode wilayah, 0231
Cara menelpon : (0231) 206196
- d. Apabila nada sambung telepon sedang sibuk, tutuplah teleponsejenak, kemudian tekan atau putar kembali nomor yang dituju,atau tekan tombol REDIAL
- e. Apabila hubungan telah tersambung dan penerima telepon telahmengangkat telepon, pastikan terlebih dahulu bahwa nomor teleponyang dituju benar, barulah mengutarakan maksud dan tujuan.
- f. Sebelum menyampaikan maksud dan tujuan, sebutkan dahuluidentitas dan kantor Contoh : *"Selamat pagi! saya Davina dari Multivision Plus, bisakah saya berbicara dengan Dude Herlino?"*
- g. Pada saat menelpon, kendalikan pembicaraan anda.
- h. Utarakanlah dengan jelas dan singkat maksud dan tujuan andamenelpon.
- i. Konfidensial, menjaga kerahasiaan pembicaraan adalah hal yangsangat penting dalam melakukan hubungan lebih lanjut.
- j. Menyampaikan pesan telepon
 - 1) Berilah waktu kepada lawan bicara anda di telepon untuk mencatat pesan yang ingin anda sampaikan.
 - 2) Saat anda mendiktekan nama-nama atau angka-angka, berilah jeda sejenak pada potongan kalimat untuk memberikan waktu lawanbicara anda mencatat pesan anda tersebut.
 - 3) Mintalah lawan bicara anda untuk membacakan kembali pesan yangtelah anda sampaikan.

k. Catat semua jawaban yang diterima

l. Meletakkan gagang telepon

Setelah pembicaraan selesai, segera letakkan gagang pesawat telepon dengan hati-hati dan perlahan agar menimbulkan kesan yang baik terhadap penerima telepon.

m. Menutup pembicaraan

Apabila semua data yang dibutuhkan sudah diperoleh, segera ucapkan terimakasih.

Contoh :*“Terima kasih atas segala informasi bapak, selamat pagi*

Gambar 1. Formulir Pesan telepon

TELEPHONE MESSAGE			
From		:	
For Guest Name		:	
Room No.		:	
Date		Time:	
Come to see you	Urgent	Please Call back	Will call again
Message:			
Received by:			

C. Teknik menelepon

1. Waktu yang tepat untuk panggilan langsung

Anda harus pandai-pandai memilih waktu untuk melakukan pembicaraan telepon. Bila waktu tidak tepat, bisa jadi orang yang Anda telepon akan menjadi tidak berkenan menerimanya dan apa yang telah Anda lakukan akan menjadi sia-sia.

Waktu yang tepat untuk panggilan langsung (*The Right Time For Direct/Sales Call*) adalah sebagai berikut:

a. Tiga minggu setelah Anda mengirim penawaran, Anda harus menelepon calon pelanggan untuk menindaklanjutinya. Usahakan agar tidak lebih dari 4 minggu

setelah mengirimkan informasi kepada calon pelanggan tersebut Anda sudah mengontaknya lagi. Keterlambatan dalam menindaklanjuti dapat menyebabkan pelanggan melupakan penawaran yang Anda sampaikan.

- b. Jika Anda akan menghubungi suatu perusahaan, jangan melakukannya sebelum pukul 10 pagi atau setelah jam 5 sore, juga pada saat tamu sedang istirahat makan siang, kira-kira antara pukul 12 hingga pukul 2 siang.
 - c. Penting untuk selalu mengingat bahwa tidak disarankan untuk menghubungi pada hari Senin pagi dan Jumat siang.
 - d. Panggilan kepada orang-orang khusus dilakukan setelah pukul 2, yaitu setelah mereka pulang kerja, berbelanja, beristirahat, dan lain sebagainya. Waktu yang paling tepat untuk menelepon orang-orang istimewa ini adalah pukul 6 petang hingga pukul 8 malam.
2. Pengetahuan tentang hotel

Untuk mendukung tugasnya, operator telepon idealnya menguasai informasi sebagai berikut:

- a. Harga kamar
- b. Status kamar
- c. Semua informasi tentang hotel Anda, termasuk tawaran khusus yang menarik
- d. Fasilitas
- e. Daftar harga
- f. Informasi tentang aktivitas yang terjadi di lingkungan hotel
- g. Orang-orang yang bertanggung jawab terhadap satu departemen (pengambilan keputusan)
- h. Arah dan panduan
- i. Tren layanan
- j. Semua informasi yang diperlukan, seperti fasilitas kedatangan, penerbangan lanjutan, dan transportasi menuju kota Anda

k. Promosi-promosi yang sedang digencarkan hotel, seperti paket konferensi, makan di restoran, dan sebagainya.

3. Bentuk-bentuk formulasi pertanyaan

Terdapat 3 bentuk formulasi pertanyaan pada percakapan telepon yang dapat digunakan petugas sebagai acuan dalam berkomunikasi dengan para tamu.

a. Open Question

Open question atau pertanyaan terbuka adalah suatu bentuk pertanyaan yang bersifat interogatif dengan maksud untuk mendapatkan informasi yang sebanyak-banyaknya. Pertanyaan ini biasanya diawali dengan kata tanya “dimana..., siapa..., mengapa..., bagaimana..., berapa..., apakah....dll)

b. Compact Question

Compact Question atau pertanyaan singkat/ padat adalah suatu bentuk pertanyaan yang hanya perlu dijawab dengan jawaban singkat seperti: ya/ yes atau tidak/ no. pertanyaan singkat ini biasanya lebih banyak digunakan untuk mengakhiri suatu percakapan.

c. Alternative Question

Alternative Question atau pertanyaan alternative adalah pertanyaan yang memberikan dua pilihan untuk jawaban atas yang ditawarkan. Pertanyaan ini biasanya memberikan kesempatan pada lawan bicara untuk membuat suatu keputusan.

4. Teknik menjual melalui telepon

Menjual secara langsung face to face umumnya lebih mudah daripada melakukannya melalui telepon. Penjualan tatap muka lebih mudah karena petugas dapat mengamati dan menganalisis kebutuhan tamu melalui raut muka tamu. Hal itu akan memudahkan petugas untuk melakukan pendekatan yang tepat. Penjualan melalui telepon tidak memungkinkan analisis secara psikologis. Untuk menjual melalui telepon, perlu memadukan komunikasi yang efektif dengan diplomasi yang

baik. Untuk dapat melaksanakan *selling technique on the phone* dengan baik, petugas perlu menerapkan hal-hal berikut:

- a. Memberikan saran pilihan (*suggestive selling*)
- b. Memberikan gambaran/deskripsi tentang produk (*descriptive selling*)
- c. Menjelaskan dengan seksama dan lengkap (*explanation*)
- d. Memberikan penawaran yang tertinggi terlebih dahulu (*up-selling*)
- e. Menawarkan produk lain saat menjual suatu produk (*cross-selling*)

D. Frase-frase penting ketika bertelepon

Setiap hotel memiliki standar bertelepon sendiri. Secara umum, standar yang diterapkan mengacu pada *telephone courtesy* yang dipakai secara internasional. Penggunaan frase-frase pendek dalam bertelepon juga dapat meningkatkan layanan dan menciptakan kesan ramah dan kekeluargaan. Perhatikan frase-frase berikut:

1. Untuk mencatat pesan: *May I take your message, please?*
2. Untuk mengulangi pesan: *Let me repeat your message.*
3. Sesudah mencatat pesan: *I'll pass the message as soon as possible.*
4. Ketika meminta penerima telepon untuk menunggu: *Please wait a moment!*
5. Ketika penerima telepon berbicara kurang jelas: *Could you speak louder, please!*
6. Ketika akan mentransfer telepon: *I'll out you trough, Sir.*
7. Ketika menanggapi pembicaraa: *Certainly, Madam* atau *Yes, Sir.*
- 8.

E. Standar pengejaan huruf internasional

Standar pengejaan secara internasional (*Hotel Spelling System/ International Spelling Board*) disusun untuk memudahkan pengejaan huruf agar dapat dimengerti secara internasional oleh seluruh Negara di dunia.

Berikut adalah standar pengejaan yang digunakan secara internasional:

A	: Alpha	K	: Kilo	T	: Tango
B	: Bravo	L	: Lima	U	: Uniform
C	: Charlie	M	: Mike	V	: Victor

D :Delta	N : November	W : Whiskey
E : Echo	O : Oscar	X : Xray
F : Foxcrot	P : Papa	Y : Yankee
G : Golf	Q : Quebec	Z : Zulu
H : Hotel	R : Romeo	
J : Juliet	S : Sierra	

2.3.2 Materi Pertemuan 2

Menangani biaya sambungan pembicaraan telepon

Sistem pembayaran pada hotel terbagi atas dua :

1. **Minimum charge 3 menit pertama** yaitu biaya dihitung paling sedikit pada 3 menit pertama dan perhitungan selanjutnya ditambah biaya permenit.

Contoh Soal :

- Untuk biaya telepon dari Jakarta - Bandung 3 menit pertama Rp 20.475,-
- Untuk biaya telepon per – menit selanjutnya Rp. 6825
- Dengan biaya Service 10 % dan Pajak 5 %

Jawab :

2 Menit pertama	Rp. 20.475,-
4 Menit berikutnya	(4 x Rp 6825,-)
	<u>Rp. 27.300,-</u>
	Rp. 47.775,-
10 Ser vice	<u>Rp. 4778,-</u>
	Rp. 52.553,-
5 % Tax	<u>Rp. 2628,-</u>
	Rp. 55.180,-

2. **Sistem per 1 menit** yaitu perhitungan biaya sambungan pembicaraan melalui telepon dengan menggunakan perhitungan per menit.

Pada prinsipnya system biaya ini hampir sama dengan biaya per tiga menit hanya seberapa lama pun pemakaian akan tetap dikenakan charge sesuai dengan menitnya.

Gambar 2. Formulir penghitungan biaya tagihan telepon

TETEPON SUMMARY					
Guest	:	_____	local call	<input type="text"/>	=
Room	:	_____	interlocal call	<input type="text"/>	=
			international call	<input type="text"/>	=
Destination no.	Duration	Tarif	Duration	<input type="text"/>	=
<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Tarif	<input type="text"/>	=
			sub total	<input type="text"/>	=
			21% tax and service	<input type="text"/>	=
Operator	Date		Total	<input type="text"/>	=
<input type="text"/>	<input type="text"/>			<input type="text"/>	

2.3.3 Materi Pertemuan 3

Layanan Operator Telepon

A. Jenis-Jenis Layanan Operator telepon

Telepon Operator adalah salah satu seksi yang ada pada Kantor Depan Hotel yang mempunyai kedudukan yang sama dengan petugas informasi, penerima tamu, pemesanan kamar, pelayanan barang dan kasir kantor depan.

Di hotel, sarana telepon merupakan kunci utama sebagai penunjang bisnis. Oleh karena itu, penanganan sistem dan layanan komunikasi di hotel dilakukan oleh seksi khusus yang dikenal dengan operator telepon. Seorang telepon operator harus mampu menjunjung tinggi citra perusahaan dan memberikan kontribusi dalam meningkatkan image hotel dimata tamu The guest impression dapat dimulai dari percakapan lewat telepon.

Sekarang bahwa sedang trend dimana role dari telephone operator hotel juga menjalankan tugas reservasi, upselling, dan sekaligus pemandu untuk berbagai informasi

tertentu yang diarahkan untuk terjadinya suatu transaksi. Jadi tidak hanya pasif menerima telepon dan menyambungkan saja.

Adapun layanan komunikasi yang biasanya diberikan oleh pihak hotel / telepon operator adalah :

1. Menangani/ menjawab sambungan telepon masuk (*Incoming Call*)
2. Menangani panggilan telepon keluar (*Outgoing Call*)
3. Memberikan layanan pengiriman dan penerimaan faksimili
4. Memberikan layanan akses internet (*wire atau spot*)
5. Memberikan layanan bangun pagi (*wake-up call/morning call*)
6. Memberikan layanan informasi (*hotline*)
7. Memberikan layanan pemutaran hiburan film dan musik (cuma - cuma atau pasca bayar) di kamar tamu dan musik di area publik di hotel
8. Memberikan layanan komunikasi di dalam hotel (*House Call*)
9. Menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon (*emergency call*)
10. Menangani panggilan pesan di hotel dan pengaturan parkir kendaraan melalui pengeras suara (*Paging call*)

B. Layanan bangun pagi (wake-up call/morning call)

Wake up call Adalah panggilan yang dilakukan untuk membangunkan tamu yang sedang tidur dalam kamar. Layanan ini bisa karena permintaan tamu itu sendiri atau ketua rombongan (misalnya rombongan tour) agar bisa segera berkumpul untuk melakukan aktifitas selanjutnya.

Sistem Wake Up Call Bisa Manual ; Dengan Langsung Menelpon Ke Kamar tamu Atau Di Program Secara Otomatis Di Mesin Switchoard. Setelah kita mengetahui tugas dan tanggung jawab sebagai seorang operator telephone, kita juga harus mampu untuk meminimalkan cost dan meningkatkan revenue/ income dari telephone section ini. Pada saat ini memang agak susah untuk dapat meningkatkan revenue telephone dari inhouse guest karena begitu banyaknya operator telephone seluler menawarkan fasilitas yang begitu

mudah sehingga ini menjadikan ponsel sebagai alat nomor satu bagi tamu untuk melakukan komunikasi.

Membangunkan tamu dengan cara manual dimaksudkan, petugas telepon menelpon tamu ke kamar sesuai waktu yang diminta oleh tamu. Saat tersambung dengan tamu yang pertama harus diucapkan adalah identitas, seksi, kemudian maksud menelpon. Seandainya telepon tidak diangkat karena tamu belum juga bangun, maka petugas telepon bisa minta bantuan kepada petugas/staff housekeeping untuk datang langsung ke kamar tamu dan membangunkannya. Karena tamu akan sangat marah ketika minta untuk dibangunkan namun tidak dibangunkan. Biasanya kalau tamu minta untuk dibangunkan pasti mempunyai sesuatu hal penting yang akan dilakukan. Untuk menghindari kesalahan waktu membangunkan tamu, seorang telepon operator perlu mencatat waktu yang diminta oleh tamu dan nomor kamar dengan benar. Tempat untuk mencatat permintaan wake up call disebut dengan "Wake Call Sheet". Contoh dari Wake Up Sheet Form ini diisi dengan waktu yang diminta oleh tamu dan nomor kamar tamu yang meminta dan form ini dibuatkan berdasarkan basis harian. Bagaimana halnya dengan tamu yang minta untuk dibangunkan dan ternyata tamu sudah bangun pada waktu yang ditentukan apakah perlu kita menelponnya jawabannya adalah perlu. Walaupun kita tahu tamu tersebut sudah bangun, kita harus menepon. Seandainya kita tidak menelpon tamu akan beranggapan bahwa petugas telepon tidak memperhatikan atau melupakan pesannya. Jadi tamu akan merasa bahwa dia tidak diperhatikan.

Membangunkan tamu secara manual lebih disukai karena disamping dapat memberikan layanan yang lebih baik, juga untuk menghindari kesalahan yang diakibatkan oleh mesin. Selain cara yang manual, membangunkan tamu juga bisa dilakukan dengan memprogram PABX. Jadi PABX diprogram sehingga pada waktu yang diminta oleh tamu secara otomatis ada tanda untuk membangunkan tamu. Tetapi dengan cara seperti ini tidak menutup kemungkinan adanya gangguan dalam sistem sehingga kadang-kadang tanda tersebut tidak muncul pada waktunya dan kadang-kadang salah sasaran.

Adapun informasi yang dibutuhkan dari tamu oleh petugas adalah

- Nomor kamar tamu

2.4 Forum Diskusi

Pertemuan 1 :

Amatilah video *Courtesy Rules Telephone skills* pada link berikut :

<https://www.youtube.com/watch?v=akDbBIMMAw>

Diskusikan dengan teman sekelas tentang hasil pengamatan video berdasarkan pertanyaan berikut ini:

1. *Bagaimana cara menjawab panggilan telepon yang baik dan benar*
2. *Hal apa saja yang harus disiapkan sebelum menjawab panggilan telepon*
3. *Hal-hal apa saja yang tidak boleh dilakukan ketika berbisaca melalui telepon*
4. *Hal-hal apa saja yang harus dilakukan ketika bertelepon*
5. *Bagaimana cara menangani permintaan di telepon*
6. *Bagaimana cara menangani seseorang yang marah melalui telepon*

Pertemuan 2:

Bacalah Studi kasus dibawa ini dengan cermat!

Bapak Budiono menginap di Nusa Dua Bali, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel Indah (02631-8259988) selama 3 menit 20 detik dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :

Overseas call :

3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya

Long distance call :

3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya

Local call :

3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya

**tarif diatas belum termasuk 21 % tax & service*

Berdasarkan uraian diatas berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Budiono?

Pertemuan 3:

Pak Ricko tamu yang menginap di hotel Indah Bogor dikamar 203, sebelum tidur ia menelepon operator untuk pelayanan wake up call pukul 03:00 WIB karena pukul 5 :00 harus sudah di Bandara untuk take off ke Makasar.

Pada 03:00 petugas operator sudah mebangunkan tamu, dan tamu tersebut menjawab teleponnya dengan kondisi masih ngantuk dan setengah sadar, sehingga Pak Ricko tidur kembali dan kesiangan. Pak Ricko complaint pada operaor tersebut bahwa dia merasatidak dibangunkan dan meminta kerugian untuk tiket pesawat.

Berdasarkan kasus di atas, jika Anda seorang operator bangaiman cara anda menangani complain dari Pak Ricko? Siskusikan dengan teman sekelas. Dan buatlah kesimpulan dari hasil diskusi.

3. PENUTUP

3.1 Rangkuman

Penerapan telepon disebut menelepon adalah bercakap-cakap (memanggil melalui pesawat telepon dengan tujuan tertentu). *Telephone courtesy* merupakan suatu cara berkomunikasi melalui media telepon yang dilakukan dengan tata cara yang benar dan tepat (*appropriate manner*). Dalam Tata Cara Melakukan Panggilan Telepon beberapa hal yang harus diperhatikan ketika sebelum menelepon, dan saat menelepon. Semua isi percakapan yang penting harus tercatat pada buku atau pada formulir pesan telepon.

Dalam bertelepon hal lain yang harus diperhatikan adalah teknik bertelepon, yang meliputi: waktu yang tepat untuk panggilan langsung, pengetahuan tentang hotel, bentuk-bentuk formulasi pertanyaan, dan teknik menjual melalui telepon. Dalam penggunaan frase-frase pendek dalam bertelepon juga dapat meningkatkan layanan dan menciptakan kesan ramah dan kekeluargaan dan harus bisa mengeja huruf dengan menggunakan standar pengejaan secara internasional (*Hotel Spelling System/ International Spelling Board*).

Menangani biaya sambungan pembicaraan telepon harus memperhatikan sistem pembayaran yang berlaku yaitu *minimum charge* 3 menit pertama dan sistem per 1 menit. Operator telepon di hotel memberikan beberapa jenis layanan yaitu : *incoming call, outgoing call, faximili, wire atau spot, wake-up call/morning call, hotline, pemutaran music, house calln emergency call dan paging call*

3.2 Tes Formatif

1. Pertemuan I:

Jawablah pertanyaan berikut dengan singkat dan benar !

1. Jelaskan SOP membuat panggilan telepon di hotel
2. Bagaimana langkah melakukan panggilan telepon?
3. Bagaimana teknik melakukan pelayanan pesan telepon?

Disajikan dalam Google Form: <https://forms.gle/kuwr6saF165PKAsH8>

2. Pertemuan 2 :

Disajikan dalam google form link <https://forms.gle/DcYswLaTgmJQ1Uum6>

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat.	JAWABAN	SKOR
1	Berikut ini merupakan jenis-jenis panggilan telepon. Ketika Operator Telepon menangani panggilan telepon darurat dan ancaman telepon, disebut dengan... <i>A. Outgoing call</i> <i>B. Emergency call</i> <i>C. Incoming call</i> <i>D. Wake up call</i> <i>E. House call</i>		
2	Operator telepon merupakan salah satu seksi yang berada di FO departemen yang memiliki tugas yang sangat penting, karena merupakan gerbang pertama bagi calon tamu yang membutuhkan informasi melalui telepon. Berikut ini merupakan tugas operator telepon, kecuali... <i>A. Menjawab telepon yang masuk baik internal maupun eksternal</i> <i>B. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau departemen</i> <i>C. Menjaga informasi terkait promosi harga kamar</i> <i>D. Melayani permintaan <i>wake up call service</i></i> <i>E. Menjaga privacy tamu kamar dalam memberikan informasi</i>		
3	Apabila tamu yang menginap di hotel ingin melakukan panggilan telepon ke luar melalui telepon operator, maka petugas operator telepon harus menanyakan beberapa informasi berikut, kecuali... <i>A. Alasan tamu tersebut melakukan sambungan telepon</i> <i>B. Nama Tamu</i> <i>C. Nomor kamar</i> <i>D. Nomor telepon yang dituju</i> <i>E. Code daerah atau code negara</i>		

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat.	JAWABAN	SKOR
4	<p>Adinda menginap di edotel SMKN 1 Pacet, dia akan menelepon ke nomor telepon rumah ibunya yang ada di DKI Jakarta. Hubungan telepon yang dilakukan oleh Andinda dan nomor kode telepon untuk kota DKI Jakarta adalah...</p> <p>A. Local call, 0263 B. Interlocal call, 026 C. Interlocal Call, 022 D. Interlocal call, 021 E. Local call, 021</p>		
5	<p>Bapak Erik menginap di Edotel SMK Negeri 1 Pacet, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel seruni (0251-8259988) selama 2:00 menit dengan, dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :</p> <p>Overseas call : 3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya</p> <p>Long distance call : 3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya</p> <p>Local call : 3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya</p> <p>*tarif diatas belum termasuk 21 % tax & service</p> <p>Berdasarkan uraian diatas berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Erik?</p> <p>A. Rp 6.070,- B. Rp 12.100,- C. Rp 6.050,- D. Rp 8.460,- E. Rp 8.470,-</p>		
	<p>6. Sebagai petugas operator telepon Anda dituntut harus sopan dan ramah ketika berbicara di telepon, karena suara Anda dapat menentukan salah satu citra pelayanan yang diberikan oleh hotel, berikut ini kalimat yang tepat ketika menerima telepon masuk, adalah...</p> <p>A. Hallo Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you? B. Good morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you? C. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, how may I help assist you? D. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, with whom I'm speaking? E. Good Morning, Yasmin Hotel, Chandra Speaking, may I know you name?</p>		
	<p>1. Untuk memudahkan Anda daam menuliskan nama tamu yang benar, sebagai petugas operator telepon anda diharuskan untuk bisa menghafal spelling board. Berikut ini ejaan yang benar dari nama "Marckly" adalah...</p> <p>A. Mama Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Lima Yankie B. Mama Alpha Romeo Charles Kilo Lima Lima Yankie C. Mama Alpha Romeo Charlie Kino Lima Lima Yankie</p>		

No.	Jawablah pertanyaan di bawah ini dengan cara memberikan tanda (X) pada pilihan jawaban yang tepat.	JAWABAN	SKOR
	D. Mama Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Yankie E. Mike Alpha Romeo Charlie Kilo Lima Yankie		
	7. Ketika Anda menerima telepon masuk dari luar hotel yang ingin berbicara dengan Bapak Andi Manager Marketing di Hotel Anda, tetapi Bapak Andi sedang rapat. Berikut ini manakah yang paling tepat untuk disampaikan pada si penelepon? A. Mohon maaf, Bapak Andi Sedang rapat, Anda bisa menghubungi lagi dilain waktu. B. Mohon Maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat dan tidak bisa diganggu, terimakasih C. Mohon maaf Bapak Andi saat ini sedang rapat, nanti saya akan suruh beliau untuk menghubungi Andi. D. Mohon maaf, saat ini Bapak Andi saat ini sedang tidak ada ditempat. apakah ada pesan yang ingin disampaikan untuk beliau? E. Mohon maaf saat ini Bapak Andi sedang rapat, apakah Anda akan menunggunya?		
	8. Operator telepon merupakan salah satu seksi yang berada di FO departemen yang memiliki tugas yang sangat penting, karena merupakan gerbang pertama bagi calon tamu yang membutuhkan informasi melau telepon. Berikut ini merupakan tugas operator telepon, kecuali.... A. Menjawab telepon yang masuk baik internal maupun eksternal B. Melayani menyambungkan telepon baik dari tamu atau departemen C. Menjaga informasi terkait promosi harga kamar D. Melayani permintaan <i>wake up call service</i> E. Menjaga privacy tamu kamar dalam memberikan informasi		
	9. Anda sebagai petuags operator telepon dan menerima telepon masuk dari calon tamu yang akan memesan kamar. Tidakan yang tepat ketika menerima telepon tersebut sebaiknya... A. Memeriksa ketersediaan kamar B. Memberikan informasi harga kamar C. Menyambungkan pada bagian reservasi D. Menyambungkan pada bagian reception A. Melaporkan pada supervisor		
	TOTAL SKOR		

2. Pertemuan 3

Disajikan dalam bentuk google form <https://forms.gle/poZcHnroM8ZXRZtR9>

1. Jelaskan Jenis-jenis layanan yang diberikan operator telepon yang ada di hotel?
2. Informasi apa saja yang harus dicatat pada formulir wake up call?
3. Bagaimana langkah-langkah cara melakukan menerima dan melakukan permintaan pelayanan *wake-up call*?

3.3 Instrumen Penilaian Keterampilan

Pertemuan 1:

Lembar Kerja Siswa (LKS)

Soal Keterampilan

lakukan praktik bertelepon dengan dibantu anggota keluarga (secara pergantian peran). Kedudukan Anda supplier chemical hotel pada PT Citra Pesona. Jalan Sitimunigar Raya No. 12 Jakarta Selatan no tlp. 021-223355, anda menghubungi hotel Indah yang diteri oleh operator telepon. Anda ingin berbicara dengan Pak Indra bagian Purchasing. Tetapi Pak Indra tidak bisa dihubungi. Dan anda meninggalkan pesan yang berisi meeting besok sore jam 17:00 di Garden Café.

Instruksi :

1. Buatlah konsep percakapan dari contoh kasus di atas
2. Buatlah *recording*/rekaman suara suara percakapan tersebut dengan dibantu anggota keluarga
3. Isilah formulir pesan telepon di bawah ini.

TELEPHONE MESSAGE			
From		:	
For Guest Name		:	
Room No.		:	
Date		:	
		Time:	
Come to see you	Urgent	Please Call back	Will call again
Message:			
Received by:			

Pertemuan 2:

Lembar Kerja Siswa (LKS)

Soal Keterampilan

Bapak Erik menginap di Edotel SMK Negeri 1 Pacet, Beliau menggunakan telepon hotel dan melakukan panggilan ke Hotel seruni (0251–8259988) selama 2:00 menit dengan, dengan Informasi tarif telepon sebagai berikut :

Overseas call :

3 menit pertama Rp 10.000, dan Rp 7.000,- pada menit selanjutnya

Long distance call :

3 menit pertama Rp 7.000, dan Rp 4.000,- pada menit selanjutnya

Local call :

3 menit pertama Rp 5.000, dan Rp 2.500,- pada menit selanjutnya

***tarif diatas belum termasuk 21 % tax & service**

Berdasarkan uraian diatas berapakah jumlah tagihan telepon yang harus dibayar oleh Bapak Erik?

Tuangkan hasil penghitungannya pada formulir di bawah ini :

TETEPON SUMMARY				
Guest	: _____	local call		=
Room	: _____	interlocal call		=
		international call		=
Destination no.	Duration	Tarif	Duration	=
			Traif	=
			sub total	=
			21% tax and service	=
Operator	Date	Total		=

DAFTAR PUSTAKA

Nanda, Indhira Mega. 2018. Front Office 1 Kelas X1. Bogor: Yudhistira

Suwithi, Ni Wayan. 2008. Akomodasi Perhotelan Jilid 1. Jakarta: BSE

<http://catatanpaik.blogspot.com/2018/10/memberikan-layanan-wake-up-call.html> diakses pada tanggal 02 Oktober 2020 pukul 15:00 WIB.

<http://thebeautifulplaceunrimbo.blogspot.com/2011/04/beautiful-place.html> diakses pada tanggal 02 Oktober 2020 pukul 17:00 WIB.

<https://www.youtube.com/watch?v=akDbBIMMAw>