

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui *Standar Operational Procedur* (SOP) saat *staff / Supervisor* telepon operator menangani keluhan tamu melalui *telephone* yang ada pada Novotel Bali Benoa. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan kualitatif yaitu pendekatan yang digunakan dalam memahami dan mendeskripsikan fenomena sosial yang terjadi di sekitar lingkup objek penelitian, bentuk penulisan yang diupayakan menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek penelitian. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan (1) karyawan *telephone* operator sudah mendengarkan dengan seksama, menghargai, merespon secara aktif dan memahami tamu (2) karyawan *telephone* operator sudah meminta maaf kepada tamu dan sikap rendah hati, (3) karyawan *telephone* operator sudah melakukan klarifikasi, solusi, persetujuan mengambil tindakan dan *follow up*, (4) Permasalahan yang terjadi pada penanganan yaitu fasilitas hotel yang tidak layak pakai.