

**TELEPHONE OPERATORS' PRACTICES IN HANDLING GUEST
CALLS IN THE FRONT OFFICE DEPARTMENT AT FAIRFIELD BY
MARRIOTT BALI KUTA SUNSET ROAD**

By: Kadek Mery Juliana Dewi, 2252011011

English for Business and Professional Communication

Faculty of Languages and Arts, Universitas Pendidikan Ganesha

Email: mery.juliana@student.undiksha.ac.id

ABSTRACT

This study aimed to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs), language functions, and English expressions used by telephone operators in handling guest calls at Fairfield by Marriott Bali Kuta Sunset Road. This study used a descriptive qualitative research design. The participants were two telephone operators selected through purposive sampling. The data were collected through direct observation using audio recordings and semi-structured interviews. The findings showed that telephone operators generally implemented SOPs appropriately in handling guest communication, including greeting guests, offering assistance, confirming requests, handling complaints, and closing conversations politely. Several language functions such as greeting, offering assistance, clarifying information, apologizing, and closing conversations were identified during telephone interactions. The study also found various English expressions used to support professional and polite communication with guests. In conclusion, the implementation of SOPs, appropriate language functions, and professional English expressions play an important role in maintaining effective communication and service quality in hotel telephone operations.

Keywords : *telephone operators, SOPs, language functions, English expressions, guest handling*

**PRAKTIK OPERATOR TELEPON DALAM MENANGANI PANGGILAN
TAMU DI DEPARTEMEN *FRONT OFFICE* PADA FAIRFIELD BY
MARRIOTT BALI KUTA SUNSET ROAD**

By: Kadek Mery Juliana Dewi, 2252011011

**D4 Bahasa Inggris untuk Komunikasi Bisnis dan Profesional
Fakultas Bahasa dan Seni, Universitas Pendidikan Ganesha**

Email: mery.juliana@student.undiksha.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Standard Operating Procedures* (SOP), fungsi bahasa, dan ungkapan bahasa Inggris yang digunakan oleh operator telepon dalam menangani panggilan tamu di Fairfield by Marriott Bali Kuta Sunset Road. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif. Partisipan dalam penelitian ini adalah dua operator telepon yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui observasi langsung menggunakan rekaman audio dan wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa operator telepon secara umum telah menerapkan SOP dengan baik dalam menangani komunikasi dengan tamu, termasuk menyapa tamu, menawarkan bantuan, mengonfirmasi permintaan, menangani keluhan, dan menutup percakapan dengan sopan. Beberapa fungsi bahasa seperti *greeting*, *offering assistance*, *clarifying information*, *apologizing*, dan *closing conversations* ditemukan dalam interaksi telepon. Penelitian ini juga menemukan berbagai ungkapan bahasa Inggris yang digunakan untuk mendukung komunikasi yang profesional dan sopan dengan tamu. Kesimpulannya, penerapan SOP, fungsi bahasa yang tepat, dan ungkapan bahasa Inggris yang profesional memiliki peran penting dalam menjaga komunikasi yang efektif dan kualitas pelayanan dalam operasional telepon hotel.

Kata Kunci : *operator telepon, SOP, fungsi bahasa, ungkapan bahasa Inggris, penanganan tamu*