

Optimalisasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam Meningkatkan Pelayanan Front Office Department di Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali

Ni Luh Putu Sri Antari^{1*}, Trianasari Trianasari², Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi³
¹⁻³ Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

Email : sriantari250@gmail.com^{1*}, nanatrianasari01@undiksha.ac.id², Ldewi@undiksha.ac.id³

Abstract, *This study was conducted at Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali which discussed the Optimization of the implementation of standard operating procedures (SOP) in improving front office department services. The purpose of this study was to determine the implementation of Front Office SOPs at Four Star by Trans Hotel and how SOPs can improve service quality. Researchers used primary and secondary data to support this study. Data collection techniques used were observation, interviews and document studies. The method used was a qualitative descriptive method. The results of the study showed that the front office (bellboy, reservation, telephone operator, receptionist) had implemented existing SOPs and had provided the best service to guests, but not optimally, due to several reasons, one of which was the lack of front office staff. The dimensions used as a reference to measure how SOPs are implemented by the front office include reliability, responsiveness, certainty or guarantee, empathy, tangibles.*

Keywords: *Front Office Department, Service Quality, SOP*

Abstrak, Penelitian ini dilakukan di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali yang membahas mengenai Optimalisasi penerapan standard operating procedure (sop) dalam meningkatkan pelayanan front office department. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan SOP Front Office di Four Star by Trans Hotel dan bagaimana SOP mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Peneliti menggunakan data primer dan data sekunder untuk mendukung penelitian ini. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa front office (bellboy, reservasi, telepon operator, resepsionis) sudah menerapkan SOP yang ada dan sudah memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu, tetapi belum optimal, dikarenakan beberapa alasan yaitu salah satunya kurangnya petugas front office. Dimensi yang digunakan untuk acuan mengukur seberapa SOP yang diterapkan front office diantaranya keandalan (Reliability, ketanggapan (Responsiveness), kepastian atau jaminan (Assurance), empati (Empathy), nyata (Tangibles).

Kata kunci : Front Office Department, Kualitas Pelayanan, SOP

1. PENDAHULUAN

Negara Indonesia adalah negara yang kaya akan pesona alam dan budaya dari sabang hingga merauke, keindahan alam yang memukau, mulai dari pantai pasir putih, hutan hujan tropis, hingga gunung berapi yang masih aktif, terbentang luas. Keberagaman suku bangsa, bahasa, dan adat istiadat yang unik juga menjadi daya tarik tersendiri. Potensi kekayaan alam dan budaya ini sungguh luar biasa dan jika dikelola dengan baik, dapat menghasilkan beragam produk wisata unggulan yang mampu bersaing di kancah internasional, menarik minat wisatawan dari seluruh penjuru dunia. Namun, untuk mencapai tujuan tersebut, perlu dilakukan pengembangan wisata yang berkelanjutan. Dengan mengoptimalkan potensi alam dan budaya, serta melibatkan masyarakat lokal dalam pengelolaannya sehingga dapat menciptakan produk wisata yang unik dan bernilai tinggi. Selain itu, pengembangan infrastruktur yang memadai

dan penerapan prinsip-prinsip pariwisata berkelanjutan akan memastikan kelestarian lingkungan dan kesejahteraan masyarakat. Indonesia memiliki berbagai sektor yang dapat menjadi pendorong utama pendapatan negara. Di antara sektor-sektor tersebut, pariwisata menempati posisi teratas sebagai penghasil devisa utama Indonesia (Rahma, 2020).

Bali merupakan salah satu tujuan wisatawan yang terkenal akan keanekaragaman seni dan budaya, yang memiliki budaya kental secara turun temurun yang terus dikembangkan dan tidak meninggalkan tradisi yang sudah ada. Dengan hal tersebut, Bali memanfaatkan peluang tersebut untuk menjadi tempat tujuan wisata. Dengan hal ini Bali terkenal akan pariwisatanya tidak hanya wisata alam, tetapi kebudayaannya.

Pasal 1 Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisata menjelaskan: “Segala sesuatu yang berkaitan dengan kepariwisataan, termasuk perdagangan benda-benda wisata dan daya tarik wisata serta perdagangan yang berkaitan dengan penyelenggaraan kepariwisataan”. Selain itu, pariwisata didefinisikan sebagai aktivitas di luar lingkungan dengan berbagai tujuan (Pradini, 2017). Perjalanan menuju tempat tujuan hingga kembali ke tempat tinggal. Aktivitas bepergian ke tempat-tempat baru untuk tujuan rekreasi, bisnis, atau alasan lainnya. Kegiatan ini seringkali melibatkan perencanaan yang matang, namun bisa juga dilakukan secara spontan. Setiap perjalanan wisata memberikan pengalaman yang unik bagi setiap individu. Untuk mengembangkan sektor pariwisata, perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan daya tarik suatu destinasi agar semakin banyak orang yang tertarik untuk berkunjung. Untuk mendukung objek wisata di Indonesia, sarana dan prasarana seperti hotel dan restoran akan semakin dibutuhkan (Rijwan & Andriani, 2014). “Industri pariwisata mencakup semua bisnis yang terkait dengan perjalanan dan wisata. Mulai dari penyedia akomodasi seperti hotel hingga agen perjalanan, semua bekerja sama untuk menciptakan pengalaman wisata yang menyenangkan. Produk pariwisata yang ditawarkan sangat beragam, mulai dari paket wisata lengkap hingga layanan individual. Selain itu, keindahan alam juga menjadi faktor penting dalam menarik wisatawan.

Hotel di Bali sangat beragam, dari banyaknya hotel di Bali khususnya yang berbintang di daerah Denpasar sehingga persaingan sangat ketat, setiap hotel berusaha memberikan pelayanan dan fasilitas terbaik. Tetapi tidak semua hotel berbintang bisa memberikan pelayanan yang memuaskan dan sesuai harapan tamu. Terkadang ada hotel yang hanya mencari keuntungan dari usaha yang dilakukannya. Semakin bagus hotel memberikan pelayanan ke tamu semakin meningkat citra hotel tersebut, tetapi sebaliknya semakin tamu merasa kurang mendapat pelayanan yang sesuai harapan maka akan dapat berdampak pada pemberian feedback yang buruk kepada hotel tersebut.

Salah satu hotel yang terus berusaha meningkatkan pelayanan tamu adalah Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di tengah Kota Denpasar, di Jl. Raya Puputan No.200, Renon, Denpasar Selatan, Kota Denpasar, Bali 80226. Hotel ini meskipun bintang 4 (empat) tetap terus melakukan perkembangan untuk memuaskan tamu, usaha ini terus dilakukan oleh front office department yang merupakan salah satu departemen yang ada di hotel ini. Front office department merupakan departemen yang memberikan pandangan pertama kepada tamu bagaimana hotel tersebut, mulai dari tamu datang ke hotel disambut dengan welcome drink, proses check in dan check out, sampai tamu masuk kamar. Front office memiliki peranan penting, memberikan informasi tentang hotel dan juga informasi lain yang diperlukan oleh tamu. Penerapan SOP terus dilakukan di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali untuk memberikan pelayanan terbaik di hotel ini. Kualitas pelayanan ini merupakan aspek yang sangat penting dan berpengaruh pada kepuasan tamu yang menginap di suatu hotel. Kepuasan tamu akan juga sangat berpengaruh pada loyalitas tamu (Ariestiana Dewi dkk, 2021). SOP ini diterapkan agar menghindari keluhan tamu yang mungkin bisa terjadi. SOP dijadikan suatu acuan atau pedoman yang digunakan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab selama bekerja, hal ini dilakukan untuk meningkatkan kinerja dari karyawan.

Kelancaran suatu pekerjaan itu dikarenakan SOP dijalankan sesuai dengan prosedur yang ada, sehingga dapat meningkatkan suatu pelayanan yang diberikan kepada tamu dan menghindari kesalahan. Penyimpangan atau kekeliruan prosedur yang dilakukan dapat menghasilkan hal yang kurang baik. Hal ini dapat berbahaya bagi kelangsungan manajemen hotel dan staff. Selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali khususnya front office department masih terlihat adanya ketidaksesuaian SOP yang ada dengan pekerjaan yang dilakukan, khususnya di reservasi, resepsionis (kasir), bellboy, telepon operator, kejadian ini bisa terjadi dikarenakan pelaksanaan SOP yang ada tidak dilakukan secara maksimal. Beberapa faktor yang menjadi penyebab kurang optimalnya pelaksanaan SOP front office department adalah kurangnya staff yang bertugas, tingginya jumlah tamu yang menginap, penyambutan tamu yang kurang saat tamu tiba, pelayanan saat check in, penurunan dan penghantaran barang bawaan tamu, proses pembayaran, kurang koordinasi dari staff front office antara satu dengan yang lainnya, sampai dengan departemen lain.

Beberapa keluhan tamu yang terjadi selama operasional, penyebab hal tersebut adalah kurangnya pelayanan yang diberikan sehingga tamu merasa kurang mendapat pelayanan dari staff hotel dan kurang optimalnya penerapan SOP yang ada. Beberapa faktor-faktor yang

mempengaruhi munculnya keluhan tamu adalah faktor internal dan eksternal yang meliputi fasilitas serta pelayanan (Sukamerta, Dini Andiani 2020). Tamu yang datang seharusnya disambut dengan hangat oleh petugas bellboy, selanjutnya barang bawaan tamu diperhatikan sampai barang tamu sampai di kamar yang dipesan, pekerjaan ini dilakukan oleh staff front office. Staff front office yang ada di Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali mengambil beberapa section diantaranya section reservasi, resepsionis (kasir), bellboy dan telepon operator, dengan jumlah karyawan yang kurang, sehingga memecah fokus staff yang sedang bekerja karena tidak fokus pada satu job desc. Dengan adanya keluhan tersebut diharapkan adanya solusi dan pemecahan masalah agar dapat mempertahankan citra hotel Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali.

Four Star By Trans Hotel, merupakan city hotel yang letaknya strategis sudah diharapkan dapat memberikan yang terbaik kepada tamu yang menginap, tetapi masih ada beberapa keluhan yang dialami oleh tamu karena kualitas pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan standard operating procedure (SOP) yang ada. Sehingga perlu dilakukan penyederhanaan SOP dan pembagian tugas yang merata kepada seluruh staff front office agar operasional front office berjalan lancar dan optimal. Kecepatan dalam menangani komplain merupakan hal yang sangat penting dalam penanganan keluhan tamu agar tamu tidak lama-lama meredam keluhannya yang berakibat pada hilangnya pelanggan hotel. Keluhan yang diatasi dengan cepat dapat mengurangi rasa kecewa yang dirasakan oleh tamu dan tidak kehilangan pelanggan (Rendrawan, Trianasari dkk., 2020). Dengan demikian, adanya penelitian ini adalah untuk meneliti lebih lanjut “Optimalisasi penerapan standard operating procedure (SOP) yang dilakukan di front office department di Four Star by Trans Hotel, Renon, Bali pada section reservasi, resepsionis (kasir), bellboy dan telepon operator.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan memahami secara mendalam fenomena yang terjadi di lingkungan front office Four Star by Trans Hotel Renon, Bali. Peneliti menggambarkan perilaku, motivasi, dan penerapan SOP dalam meningkatkan pelayanan melalui observasi langsung dan wawancara. Metode ini dianggap tepat karena memberikan gambaran menyeluruh mengenai dinamika pelayanan tanpa manipulasi variabel, sesuai dengan tujuan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi kenyataan sosial dalam konteks alaminya (Moleong, 2005; Rendrawan et al., 2020).

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi dilakukan secara langsung di lokasi penelitian untuk mencatat penerapan SOP serta kondisi layanan di front office. Wawancara dilakukan kepada staf front office untuk menggali informasi mengenai implementasi dan tantangan dalam pelaksanaan SOP. Sementara itu, studi dokumen dilakukan dengan mengkaji SOP tertulis serta dokumentasi pendukung lainnya. Data primer diperoleh dari interaksi langsung dengan responden, sementara data sekunder dikumpulkan dari literatur, artikel, serta dokumen internal hotel yang relevan (Umar, 2003; Sugiyono, 2013).

Dalam menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjamin validitas dan reliabilitas data, digunakan empat kriteria evaluasi dari Guba dan Lincoln: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Kredibilitas dijaga dengan triangulasi data dan member check, sementara transferabilitas ditunjang oleh konteks yang dijelaskan secara rinci. Dependabilitas diuji melalui konsistensi pengolahan data, dan konfirmabilitas diperkuat melalui pelaporan yang transparan dan pengujian hasil oleh pihak ketiga atau ahli di bidang perhotelan (Sugiyono, 2017; Guba & Lincoln, 1989; Morse et al., 2002).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil sesuai dengan tanggal penelitian yang dilakukan bersama staff *front office* yang ada di Four Star by Trans Hotel Renon, berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, mengenai SOP yang dilakukan di *Front Office Department* yaitu di section *bellboy*, resepsionis, reservasi, telepon operator. SOP sudah diterapkan di *front office department* tetapi belum optimal. *Bellboy* di Four Star By Trans Hotel dari beberapa SOP yang ada belum dilakukan secara maksimal dikarenakan beberapa alasan.

1. *Bellboy* adalah salah satu bagian dari concierge yang bertugas melayani tamu dari pintu masuk sampai tamu memasuki kamar dan membawakan barang bawaan tamu, dengan begitu *bellboy* memiliki kesan pertama tamu untuk hotel. Berikut beberapa SOP sebagai seorang Bellboy pada table

Table 1. Tabel SOP Bellboy

No	SOP
1	Penampilan rapi dan sesuai standard
2	Penyambutan tamu saat tamu baru sampai di hotel oleh <i>bellboy</i>

3	Penurunan barang tamu dari kendaraan dilakukan oleh <i>bellboy</i>
4	Pengecekan barang bawaan tamu
5	Menghantar tamu ke resepsionis untuk proses <i>check in</i>
6	Peletakan barang tamu di kamar tamu, memberi informasi tentang fasilitas kamar dan informasi lainnya tentang hotel
7	Penempatan kembali <i>trolley</i> yang digunakan
8	Pengambilan barang tamu saat tamu meninggalkan hotel
9	Pengecekan barang tamu
10	Menghantar ke meja resepsionis untuk melakukan proses <i>check out</i>
11	Pengantaran barang bawaan tamu ke kendaraan tamu
12	Perpisahan dengan mengucapkan selamat tinggal dan terimakasih

Dari beberapa *SOP* yang harus diterapkan seorang *bellboy* ada beberapa *SOP* yang belum maksimal terlaksana. *SOP* ini sangat penting dilakukan karena ini merupakan acuan petugas *bellboy* selama menjalankan beberapa tugas. *SOP* ini dibuat sedemikian rupa oleh perusahaan agar operasinal berjalan lancar, efektif dan efisien. *SOP* dibuat mulai dari *preparation* sampai dengan *closing*. *SOP* ini dibuat untuk meningkatkan citra yang baik dari tamu, tetapi jika tidak terlaksana maka akan memberikan citra yang kurang dari hotel kepada tamu. *SOP* yang dilakukan tidak secara maksimal dan tidak tampak buruk.

Berdasarkan yang sudah diuraikan diatas dapat dilihat beberapa *SOP* yang belum dijalankan secara maksimal. Untuk *grooming* dari karyawan *bellboy* sudah terlihat mulai dari rambut sudah rapi, uniform tidak ada yang lusuh, lecek atau bahkan sampai kotor, dan terpenting wangi, tidak bau badan, bau mulut, bau kaki, hal ini terlihat sudah diterapkan secara maksimal oleh karyawan *bellboy*, yang kita ketahui bahwa *bellboy* merupakan *first impression* tamu, jika tamu mendapat sambutan hangat dari *bellboy* maka tamu merasa dihargai, sebaliknya jika *bellboy* tidak ramah, sopan, atau bahkan tidak senyum maka akan membuat tamu merasa kecewa dan tidak dihargai.

Penyambutan tamu oleh *bellboy*, penyambutan biasanya dilakukan dengan membukakan pintu tamu dan mengucapkan selamat serta menyebut nama, terkadang *bellboy* belum maksimal melakukan ini, biasanya *bellboy* lupa menyebut nama tamu yang baru pertama menginap di hotel, berbeda dengan yang sering menginap, lupa menyebut nama dikarenakan beberapa tamu yang datang baru pertama kali dan takut

salah menyebut nama tamu. Dalam penyambutan juga belum maksimal dilakukan oleh *bellboy*, terkadang tamu sudah buka pintu dan disambut oleh security mengingat karyawan yang bekerja kurang optimal, jadi karyawan yang bekerja itu berada di *front desk* atau di resepsionis. Dengan begitu ada keterlambatan dalam membuka pintu atau menyambut di depan hotel.

Penurunan barang tamu dari kendaraan dilakukan oleh *bellboy* hal ini juga belum maksimal dilakukan dikarenakan keterbatasan yang bekerja, karyawan *front office* merangkap di semua section. Biasanya tamu yang membawa barang banyak akan menggunakan *trolley* untuk mengangkutnya, biasanya dibantu oleh security dan diantar ke resepsionis.

Pengecekan barang bawaan tamu yang biasanya dilakukan oleh *bellboy*, barang bawaan tamu diberikan *luggage tag* untuk menandakan bahwa barang bawaan tamu aman, memastikan lagi kepada tamu jika ada barang yang lecet, rusak atau lain hal, untuk menghindari komplain yang tidak kita lakukan. Setelah barang sudah dicek maka pastikan penempatan barang tamu, mulai dari bawah barang keras atau berat di bawah dan barang kecil atau ringan ditaruh di atas dan ditata dengan rapi. Barang yang dibawa tamu dilakukan *scanning* dimana bertujuan agar barang yang dibawa tamu tidak berisikan barang berbahaya atau senjata tajam yang berbahaya bagi tamu atau orang lain, ini merupakan *standard* tamu yang akan menginap di hotel. Mengecek semua barang tamu dipastikan tidak ada yang rusak atau lecet jika memang ada infokan ke tamu sebelum barang sampai di kamar. *Luggage tag* diberikan ketika tamu yang menginap meninggalkan atau menitipkan barang di *Front Office* sebelum *check in*, hal ini sangat harus diperhatikan karena tidak hanya 1 tamu yang menitipkan barang di *front office*, jika barang dititipkan wajib diberikan *luggage tag* agar mempermudah saat mengambil barang. Jika sudah maka dicatat, biasanya *luggage tag* berisi nama tamu, kamar berapa detail barang yang dititip, jika dititip maka berikan sobekan kertas yang sama dengan kertas yang di bawa *bellboy* karena jika tamu mengambil barang akan lebih cepat dan benar, tidak salah memberikan barang tamu atau sampai hilang, rusak, lecet bahkan tertinggal, tetapi terkadang karena keteledoran dari *bellboy* lupa mencatat atau lupa *hand over* kepada karyawan lain maka sering terjadi miss komunikasi dan menimbulkan beberapa komplain. Sehingga pentingnya mencatat dan melakukan *hand over*.

Menghantar tamu ke resepsionis, di resepsionis tamu melakukan proses *check in* dan *check out*, ketika tamu lagi rame maka tamu menunggu beberapa menit untuk

melakukan *check in*, seorang *bellboy* harus mengingat barang tamu diletakkan dimana, jumlahnya berapa dan kondisinya seperti apa, jika sudah *check in* maka *bellboy* akan menghantar ke kamar, saat menghantar tamu ke kamar *bellboy* terkadang tidak menjelaskan fasilitas hotel dan hal lain tentang hotel, sehingga tamu menanyakan kembali ke resepsionis. *SOP* ini terkadang kurang berjalan secara maksimal dimana tamu langsung diantar oleh security ke kamar. Hal ini terjadi ketika tamu banyak dan *bellboy* tidak bisa *incharge* di section tersebut tetapi handle tamu lain yang *check in* atau tamu yang *request* lain hal.

Peletakan barang tamu di kamar tamu, *bellboy* sudah meletakkan dengan rapi dan tidak lupa untuk memberitahu jika perlu bantuan lain menghubungi resepsionis. Setelah sampai di kamar maka *bellboy* ataupun security yang membantu menghantarkan barang tamu ke kamar. *Bellboy* menaruh barang di kamar tamu dengan rapi di *luggage rack* dan sambil menjelaskan fasilitas kamar yang bisa digunakan, karena dari beberapa tamu tidak mengetahui fungsi dan cara penggunaan dari beberapa fasilitas di kamar seperti AC, TV, brankas, telepon kamar dan lainnya. Meminta kepada tamu untuk mengecek kembali barang bawaan tamu. Jika sudah maka ucapkan selamat beristirahat dan terimakasih sudah tinggal di hotel, menginfokan jika ada pertanyaan maka tinggal hubungi resepsionis.

Peletakan kembali *trolley* yang digunakan untuk menghantar barang tamu, peletakan kembali dilakukan dengan rapi agar tidak mengganggu operasional yang lain. Setelah itu *bellboy* mencatat di *errand card*. *Errand card* merupakan salinan dari *luggage tag* yang digunakan sebagai *report* setelah petugas *concierge* mengantarkan barang bawaan tamu. Pencatatan ini dilakukan tidak kalah penting dari proses lainnya karena tujuannya untuk bisa mengecek barang dan men *tracking* barang yang hilang atau lainnya tetapi *bellboy* terkadang jarang mencatat barang tamu di *errand card* karena kredit sehingga menimbulkan beberapa komplain terkait *luggage*.

Mengambil barang bawaan tamu ke kamar ketika tamu akan *check out*. Pastikan semua barang tamu di kamar tidak ada yang tertinggal dan aman. Jika sudah maka antarkan tamu ke meja resepsionis untuk *check out*, jika sudah selesai proses *check out* *bellboy* menghantarkan barang tamu ke kendaraan dan mengucapkan terimakasih. Terkadang beberapa barang bawaan tamu tertinggal di hotel karena beberapa faktor seperti tamu tergesa-gesa untuk *check* sedangkan *bellboy* dan *housekeeping* belum selesai mengecek kamar.

Pembahasan

Dari beberapa *SOP* yang sudah dijelaskan dan kenyataan di lapangan ada beberapa *SOP* yang belum dilaksanakan dengan maksimal. Dalam penerapan kualitas pelayanan di *bellboy* diperlukan acuan untuk dijadikan pedoman dalam melakukan sesuatu sehingga berjalan efektif dan efisien. Untuk mengukur berapa optimalnya *bellboy* dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab di Four Star by Trans Hotel adalah 5 dimensi diantaranya keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian atau jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), nyata (*Tangible*) (Sulastiyono, 2011).

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan adalah kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan apa yang dijanjikan. Dimensi ini menjelaskan bahwa semakin sesuai pelayanan yang diberikan semakin puas tamu menginap di hotel, tetapi jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan tamu maka akan menimbulkan rasa tidak puas dan merasa kecewa dengan begitu dimensi ini sangat penting untuk diterapkan agar tamu memberikan pandangan terbaik ke hotel. Meskipun begitu banyak yang masih dilakukan oleh *bellboy* yang belum sesuai seperti menurunkan barang tamu yang harusnya dilakukan oleh *bellboy* tetapi terkadang dilakukan oleh security, dalam mengecek barang tamu sering tidak dilakukan oleh petugas *bellboy* sehingga menimbulkan beberapa keluhan tamu yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan dan akan berpengaruh pada reputasi hotel.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan atau *responsiveness* adalah suatu tindakan yang dilakukan segera cepat dan tepat. Dimana tindakan yang dilakukan sesuai dengan yang tamu harapkan, yang kita ketahui semua sekarang ini ingin yang instan atau cepat, jadi harapan tamu atau permintaan tamu diusahakan secepat mungkin untuk diatasi. Semakin cepat tindakan yang dilakukan semakin meminimalisir terjadinya komplin. Tetapi semakin lambat tindakan maka akan menimbulkan komplin yang dimana komplin tersebut diluar kendali, karena tamu merupakan raja dan ratu. Seperti kenyataannya di lapangan beberapa tindakan *bellboy* tidak dilakukan secara maksimal untuk dimensi ini. Seperti contoh barang bawaan tamu yang harusnya sampai di kamar bersamaan dengan tamu tetapi karena kurangnya karyawan yang bekerja menimbulkan keterlambatan barang tamu

sampai di kamar, sehingga menimbulkan kejengkelan tamu yang berujung kepada komplain, selain itu juga tamu yang baru sampai di hotel pertama kali disambut oleh *bellboy* tetapi *bellboy* belum melakukan secara maksimal sehingga tamu langsung menuju resepsionis.

3. **Kepastian atau jaminan (*Assurance*)**

Kepastian atau jaminan ini adalah sebuah kepastian yang diberikan untuk meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel atau karyawan. Kepastian atau jaminan ini seperti jaminan keselamatan, keamanan, waktu dan sebagainya. Beberapa jaminan belum bisa dipenuhi oleh *bellboy* dalam memberikan pengalaman yang terbaik kepada tamu, seperti waktu penghantaran barang tamu, barang tamu yang dihantar terkadang lambat tidak sesuai dengan standard

4. **Empati (*Empathy*)**

Empati ini adalah kepedulian karyawan terhadap tamu, berusaha memahami apa yang tamu minta atau butuhkan, *bellboy* ini sangat memiliki empati yang tinggi terhadap tamu dimana terlihat saat tamu kesusahan dalam mencari lokasi yang dituju karena terkendala alat komunikasi atau hp yang tidak memadai, sehingga *bellboy* membantu dan mencarikan lokasi dan tamu meminta dipesankan kendaraan untuk ke lokasi tersebut. *Bellboy* membantu dan meminta ketika balik nanti bisa di telepon ke hotel untuk dipesankan kembali kendaraan menuju hotel. Hal ini menunjukkan bahwa *bellboy* memiliki rasa empati yang tinggi dan berusaha memberikan yang terbaik kepada tamu.

5. **Nyata (*Tangible*)**

Tangible adalah salah satu bentuk nyata pelayanan yang diberikan kepada tamu dari seorang *bellboy* dimana bisa dilihat dari penampilan, seorang *bellboy* sudah menerapkan penampilan yang nyata dan sesuai dengan standard yang telah ditentukan tetapi dari segi *welcoming* atau penyambutan terkadang masih belum diterapkan dengan baik. *Tangible* ini seharusnya diterapkan dengan baik karena apapun yang terlihat dan dirasakan langsung oleh tamu akan berdampak besar terhadap pandangan tamu, semakin tamu merasakan *hospitality* di hotel semakin baik pandangan tamu, tetapi tidak terlihat adanya *hospitality* semakin buruk pandangan tamu.

2. **Resepsionis**

Resepsionis di hotel merupakan salah satu section yang sangat penting dalam memberi pelayanan kepada tamu, karena resepsionis yang akan berhubungan langsung

dengan tamu dari tamu mulai *check in* sampai dengan *check out*. Resepsionis harus memiliki *over handle* kepada resepsionis lain jika ada spesial *request* atau permintaan lain dari tamu, agar semua *aware* dengan tamu tersebut. Standard yang harus diterapkan di resepsionis dari penelitian yang dilakukan seperti table dibawah ini:

Tabel 2. SOP Resepsionis

NO	PROSES	SOP
1	Check In	<ol style="list-style-type: none"> 1. Persiapan <ul style="list-style-type: none"> - Menerima <i>overhandle</i> dari shift sebelumnya - Mengecek semua peralatan yang ada - Menyesuaikan <i>room rate</i> - Menyiapkan <i>registration card</i> - Mempersiapkan <i>welcome card</i> - Menyiapkan <i>key card</i> - Menyiapkan <i>welcome drink dan oshibori</i> 2. Tahap pelaksanaan <ul style="list-style-type: none"> - <i>Greeting the guest</i> - Menawarkan bantuan (<i>offering help</i>) - Mengecek reservasi tamu - Konfirmasi barang bawaan tamu <i>confirmation guest luggage</i> - <i>Sitting the guest</i> (mempersilahkan tamu duduk) - Melakukan proses <i>check in</i> di meja resepsionis - <i>Serve welcome drink and oshibori towel</i> - Meminta kartu identitas tamu - Memberikan <i>registration form</i> - Melakukan <i>payment (pembayaran)</i> - Konfirmasi kembali pesanan kepada tamu - Memberikan <i>ID Card</i> dan dipersilahkan ke kamar 3. Tahap penutup <ul style="list-style-type: none"> - Melakukan <i>clear up welcome drink dan oshibori towel</i>, melakukan <i>check in</i> tamu di sistem.
2	Check out	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tahap persiapan <ul style="list-style-type: none"> - Mengecek semua <i>bill</i> tamu - Mengecek kamar tamu

		<ul style="list-style-type: none">- Melakukan pembayaran jika ada <i>bill</i> yang belum dibayar- Mengucapkan terimakasih dan berharap kembali datang ke hotel
--	--	---

Check In

Tahap persiapan dimana resepsionis menerima *over handle* apa saja yang harus di *follow up* saat hari itu dari shift sebelumnya agar tidak ada hal yang tertinggal yang bisa berdampak buruk. Mengecek semua peralatan masih tetap utuh, membersihkan resepsionis. Menyesuaikan *room rate* yang berlaku, memberitahukan kepada departemen terkait permintaan khusus tamu, permintaan tersebut seperti kamar *request no smoking*, kamar yang *2 bed, extra bed*, dan sebagainya ke housekeeping team, jika ada tamu yang *request* makanan atau minuman ke *Food&Beverage* team dan *request* lainnya. Menyiapkan *registration card*, biasanya *registration* itu sudah ada identitas tamu saat membuat reservasi jadi untuk *registration form* yang sudah reservasi tinggal di print, tetapi jika *walk in guest* itu menggunakan *registration form* yang kosong belum isi identitas tamu, dan diisi oleh tamu langsung. Menyiapkan *welcome card*, *welcome card* ini dibuat untuk tamu yang *check in* pada saat itu, yang berisikan nama tamu, kamar berapa, jenis kamar apa, lama tinggal berapa hari, dan langsung di tanda tangani oleh *General Manager*, jadi *welcome card* dibuat sebelum *General Manager* datang ke hotel, jika sudah di tanda tangan maka bisa disebar ke kamar – kamar terkait. Mempersiapkan *key card*, *key card* ini dibuat sesuai kamar yang akan *check in* hari itu juga, biasanya *key card* ditaruh bersamaan dengan *registration form*, jadi ketika *check in* gampang dan tidak lama. Mempersiapkan *welcome drink, oshibori towel*.

Tahap pelaksanaan dimulai dari *greeting the guest* (memberikan salam kepada tamu) biasanya diucapkan dengan selamat pagi,siang,sore. Menawarkan bantuan (*offering help*), menanyakan kepada tamu apakah sudah memiliki reservasi atau belum, jika sudah tanyakan nama tamu, jika belum maka tanyakan mau menginap kapan dan berapa hari, maka cek *available* kamar, jika ada dan tamu setuju maka lanjut ke tahap berikutnya, *confirmation guest luggage, sitting the guest* (mempersilahkan tamu duduk), untuk tahap ini jarang dilakukan biasanya tamu langsung melakukan proses *check in* di meja resepsionis, *serve welcome drink and oshibori towel*, meminta kartu identitas tamu, memberikan *registration form* untuk diisi oleh tamu, melakukan *payment*, konfirmasi kembali pesanan kepada tamu, memberikan informasi lebih terkait

dengan fasilitas dan lain hal, setelah selesai kembalikan kartu identitas tamu, dan menghantarkan tamu ke kamar bersama dengan barang tamu.

Tahap penutup

Petugas resepsionis melakukan *clear up welcome drink* dan *oshibori towel*, melakukan *check in* tamu di sistem.

Walaupun prosedur operasional standar sudah ada untuk meningkatkan mutu layanan, beberapa prosedur belum dijalankan dengan baik. Hal ini menimbulkan kekhawatiran karena mutu layanan bisa menurun jika standar operasional tidak dijalankan dengan baik, khususnya pada tahap awal persiapan. Kurangnya jumlah pegawai menjadi penyebab prosedur seperti penyiapan *oshibori* dan *welcome drink* tidak bisa dilakukan dengan baik. Padahal, kedua hal itu penting untuk menciptakan kesan pertama yang baik bagi tamu yang akan *check-in dan check out*.

Selanjutnya di tahap pelaksanaan, tahap ini lebih kompleks dari tahap persiapan karena banyak SOP yang harus dijalankan dari tamu datang dilihat dari tahap pelaksanaan sudah cukup optimal dilaksanakan mulai dari *greeting* sampai tamu dihantar menuju kamar, tetapi ada SOP yang belum dijalankan secara maksimal dikarenakan kekurangan karyawan yang bekerja, yaitu *sitting the guest* yang seharusnya dilakukan oleh resepsionis tetapi ini jarang dilakukan karena mengingat waktu proses *check in*, tamu terkadang lebih suka yang cepat dan tidak suka yang ribet, jadi dengan begitu proses *check in* semua dilakukan di meja resepsionis, sampai proses *check in* selesai, tamu yang dipersilahkan duduk itu biasanya karena waktu jam *check in* tidak sesuai atau mendahului datang ke hotel maka dipersilahkan duduk oleh resepsionis, dan kamar tamu belum *ready* karena *back to back*, jadi membutuhkan waktu untuk membersihkan kamar dari *housekeeping*, selain itu juga bisa karena tamu menunggu teman yang melakukan reservasi dan belum datang ke hotel maka dipersilahkan duduk untuk menunggu temannya sampai datang ke hotel. Ini adalah standard yang belum bisa dilakukan secara maksimal oleh resepsionis, selanjutnya adalah *serve welcome drink* dan *oshibori towel*, untuk *oshibori* belum bisa dilakukan oleh resepsionis dan untuk *welcome drink* ini biasanya tamu yang langsung *check in* tidak diberikan tetapi seperti *case* tadi jika ada yang datang sebelum jam *check in*, kamar belum *ready* atau menunggu teman, maka diberikan *welcome drink*.

Tahap penutup ini adalah tahap terakhir yang harus dilakukan oleh resepsionis, yaitu *clear up* atau membersihkan *welcome drink* jika ada hal ini sering dihiraukan dan sampai gelas *welcome drink* masih di meja dan melakukan *check in* tamu di sistem.

Check out

Memastikan semua tagihan tamu sudah diposting di sistem, agar memudahkan melakukan tagihan kepada tamu saat tamu *check out*, melampirkan *bill* tamu jika tamu mengkonsumsi atau melakukan kegiatan yang di bayar langsung ke kamar, *bill* tersebut disertai dengan tanda tangan tamu, agar tamu percaya bahwa memang benar tamu tersebut, minta bantuan kepada *housekeeping* untuk mengecek kamar tamu yang sudah *check out* agar tidak ada barang tamu yang tertinggal di kamar, sambil menunggu kamar dicek *housekeeping* maka resepsionis menyelesaikan proses pembayaran, bertanya kepada tamu akan membayar secara *cash* atau *debit*, setelah selesai maka buat *bill balance* sebagai bukti sudah membayar lunas. Jika pembayaran sudah selesai dan tidak ada barang yang tertinggal maka ucapkan terimakasih dan semoga bisa datang kembali ke hotel untuk menginap.

Untuk proses *check out*, proses *check out* ini terlihat simple tetapi sangat berpengaruh besar jika salah satu *SOP* tidak dijalankan dengan baik, salah satunya jika resepsionis tidak meminta *housekeeping* mengecek kamar dikarenakan tamu terburu-buru maka jika ada yang tertinggal akan mengganggu operasional. Jadi jika tamu terburu – buru diminta menunggu beberapa menit untuk memastikan barang tidak ada yang tertinggal.

Pembahasan

Dari uraian di atas dapat dilihat beberapa *SOP* yang sudah dilaksanakan dan berapa yang belum optimal, untuk mengukur seberapa optimal *sop* dijalankan oleh staf resepsionis di Four Star by Trans Hotel Renon adalah dengan menggunakan acuan 5 dimensi diantaranya keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian atau jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), nyata (*Tangible*) (Sulastiyono, 2011).

1. Keandalan (*Reliability*)

Resepsionis di Four Star By Trans Hotel Renon ini bisa dalam melakukan proses *check in* dengan waktu yang singkat jika tamu meminta secara cepat dan terburu-buru. Kebanyakan tamu yang menginap adalah tamu *repeater* dan proses *check in* bisa sangat cepat. Resepsionis juga bisa *fleksible* kepada tamu yang *request* kamar dadakan dan tidak sesuai dengan *request* sebelumnya jadi resepsionis bisa mengubah dengan cepat tanpa merusak reservasi kamar tamu lainnya. Sehingga tamu merasa dibantu dan merasa dihargai, sehingga dapat menciptakan kesan baik kepada tamu.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan ini sangat dibutuhkan di resepsionis, dimana resepsionis yang ada di Four Star by Trans Hotel sangat cepat dan tepat, baik itu saat tamu *check in* dan *check out* apapun kebutuhan tamu yang bisa dipenuhi akan dibantu sampai tamu merasa puas dan merasa apapun yang dia minta dipenuhi oleh resepsionis, seperti saat tamu ingin pindah kamar dengan segera menggantikan kamar dengan kamar lain dan membantu pindah kamar membawakan barang bawaan tamu ke kamar yang baru.

3. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Kepastian atau jaminan ini merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh tamu, sebagai *hotelier* harus bisa menjaga dan memberikan jaminan kepada tamu. Resepsionis harus bisa cepat mengambil keputusan. Resepsionis di Four Star by Trans Hotel Renon ini sudah menjalankan dengan baik karena resepsionis ini memberikan jaminan waktu kepada tamu, jika kamar tamu belum *ready* saat tamu sudah di hotel, tamu sebelumnya baru saja *check out*, dan akan di bersihkan kembali, kondisi hotel saat okupansi tinggi, jadi resepsionis memberikan estimasi waktu selesai kepada tamu dan waktu tersebut bisa dipenuhi oleh resepsionis sehingga tamu yang awalnya merasa kecewa tetapi setelah melihat resepsinis menepati janji yang dijanjikan dan tamu berterimakasih. Jadi inilah pentingnya menjaga kepercayaan tamu.

4. Empati (*Empathy*)

Empaty adalah sikap perhatian kepada tamu yang diberikan oleh resepsionis, salah satunya adalah ketika tamu memiliki komplin mengenai kamar, seorang resepsionis mendengarkan dengan baik, menatap tamu, tidak menyela omongan tamu, meskipun komplin yang dikeluhkan tamu sudah terjadi di tamu sebelumnya jadi sebagai seorang resepsionis tetap mendengarkan sampai tamu selesai mengeluarkan keluh kesahnya. Setelah selesai maka berikan solusi dan solusi yang diberikan sesuai dengan permintaan dan keluhan tamu, sehingga tamu merasa bahwa itu bukan masalah besar, dan tamu tidak jadi komplin.

5. Nyata (*Tangible*)

Nyata adalah segala tindakan yang dilakukan adalah nyata, seorang resepsionis harus bertindak secara nyata seperti apa yang dikatakan kepada tamu harus sesuai kenyataan, seperti resepsionis mengatakan kamar yang dipesan

kondisinya adalah bagus, *no smoking*, 2 bed, AC,TV aman, jadi ketika tamu ke kamar apa yang dikatakan adalah benar adanya.

3. Reservasi

Reservasi dapat diartikan sebagai upaya pemesanan atau penggaransian akses ke suatu lokasi, pelayanan, atau kemudahan untuk digunakan pada tanggal dan waktu yang ditentukan. Beberapa SOP yang harus dilakukan oleh seorang reservasi dalam melakukan pekerjaan.

NO	SOP
1	Penerimaan permintaan reservasi
2	Pemeriksaan ketersediaan kamar
3	Konfirmasi reservasi
4	Pencatatan reservasi
5	Penanganan perubahan dan pembatalan reservasi
6	Penanganan reservasi grup

Table 3. SOP Reservasi

1. Penerimaan permintaan reservasi

Menyambut tamu dengan cara yang ramah dan profesional. Mengumpulkan informasi seperti nama lengkap tamu, tanggal kedatangan dan keberangkatan, preferensi jenis kamar, jumlah orang yang akan menginap, detail kontak (telepon, email), permintaan khusus, jika ada.

2. Pemeriksaan ketersediaan kamar

Memastikan ketersediaan kamar melalui sistem reservasi hotel, menyampaikan informasi yang tepat tentang tipe kamar yang tersedia, tarif, dan fasilitas.

3. Konfirmasi reservasi

Memastikan kembali detail reservasi dengan tamu untuk akurasi, memberikan nomor konfirmasi reservasi kepada tamu, menjelaskan kebijakan terkait pembatalan dan perubahan reservasi, meminta detail kartu kredit sebagai jaminan reservasi, jika diperlukan, mengirimkan konfirmasi reservasi melalui email atau media komunikasi lain.

4. Pencatatan reservasi

Memasukkan data reservasi secara lengkap dan akurat ke dalam sistem hotel, mencatat permintaan khusus tamu, jika ada, menyimpan catatan reservasi di tempat yang ditentukan.

5. Penanganan perubahan dan pembatalan reservasi

Merekam semua perubahan dan pembatalan reservasi dengan jelas, memberi tahu departemen terkait tentang perubahan atau pembatalan, menjelaskan aturan pembatalan dan perubahan reservasi kepada tamu.

6. Penanganan reservasi grup

Mengelola reservasi grup sesuai dengan kebijakan hotel, memastikan semua detail reservasi grup tercatat dengan lengkap dan benar, berkolaborasi dengan departemen lain untuk persiapan kedatangan grup.

Pembahasan

Terkait dengan SOP yang dilakukan oleh reservasi sudah dilaksanakan sesuai dengan standard, di *front office*, melakukan tugas reservasi saat reservasi tidak kerja, dimana saat itu adalah hari sabtu dan minggu, jadi melakukan reservasi bookingan tamu sesuai dengan prosedur. Reservasi yang sebelumnya yang masuk melalui email, telepon, atau bahkan dari *OTA* sudah di buatkan reservasi, yang biasanya belum masuk di reservasi adalah *tamu walk in*, dan booking di hari sabtu dan minggu, di *front desk* selain resepsionis, *handle* reservasi juga dilakukan di *front desk*. Dengan begitu merangkap mengambil tugas. Terkadang ada *walk in* dan ada *check in*, saat ini harus bisa membagi dan mengatur waktu. Jika tamu sepi semua pekerjaan bisa *dihandle* dengan baik, tetapi jika tamu rame maka karyawan sedikit kewalahan.

Dari uraian diatas untuk mengukur seberapa maksimalnya *SOP* yang dilakukan oleh reservasi dapat dilihat dari 5 dimensi yaitu keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian atau jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), nyata (*Tangible*) (Sulastiyono, 2011).

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan dari reservasi adalah bisa menerima tamu yang *walk in* tanpa reservasi sebelumnya disaat tamu sedang rame dengan kondisi karyawan yang terbatas.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan adalah tindakan yang dilakukan reservasi secara tepat dan cepat, dimana saat tamu sedang rame ada tamu yang meminta untuk *showing room*, dan menanyakan terkait fasilitas dan lain hal, reservasi selalu gerak cepat untuk memberikan informasi.

3. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Tamu yang datang tanpa reservasi dan memesan kamar dimana pada saat itu kamar pull tidak ada kamar yang kosong lagi, tetapi tamu ini sudah mengunjungi beberapa hotel tetapi tidak diterima, sehingga reservasi mengusahakan hal ini dengan menggunakan *spare* kamar yang harusnya untuk tamu *in house* jika tiba – tiba ada masalah di kamarnya. Tetapi reservasi menjamin tidak ada kamar yang akan pindah atau adanya masalah di kamar. Sehingga kamar yang dijadikan *spare* diberikan untuk tamu yang *walk in*, dan menjamin meskipun kamar *spare* tetap kamar bagus dan sesuai standard.

4. Empati (*Empathy*)

Reservasi memberikan jaminan kepada tamu yang menginap di hotel dikarenakan semua hotel yang dikunjungi semua *pull* dan tidak ada lagi hotel yang menerima dia *check in*, karena kondisi semua hotel lagi rame dan kebanyakan hotel *pull* di sekitar hotel ini. Dengan rasa *empaty* yang tinggi dari reservasi maka diberikan kamar yang digunakan sebagai *spare* saat *urgent* atau lain hal.

5. Nyata (*Tangible*)

Nyata atau *tangible* dari resepsionis terlihat saat resepsionis memberikan detail informasi mengenai hotel, fasilitas yang ada, harga dan sebagainya, itu nyata adanya dan tamu ketika datang melihat atau *check in* tidak ada komplain tentang hal tersebut.

4. Telepon Operator

Telepon operatr adalah orang yang bertugas untuk memberikan informasi kepada tamu atau penelpon terkait dengan hotel dan informasi lain yang diminta. Berikut beberapa SOP yang harus dijalankan oleh seorang telepon dalam menjalankan tugas sebagai telepon operator

Tabel 4. SOP Telepon Operator

NO	SOP
1	Menerima panggilan masuk
2	<i>Wake Up call</i>
3	Menyambungkan panggilan
4	Mencatat pesan
5	Menangani panggilan keluar

6	Menangani panggilan darurat
7	Menjaga kerahasiaan

- **Menerima panggilan masuk**

Angkat telepon sebelum dering ketiga, tetap diawali dengan mengicapkan "Selamat pagi/siang/sore, (Nama Hotel), dengan (Nama Operator), ada yang bisa saya bantu?" mendengarkan semuan permintaan tamu, catat semua informasi dan tanyakan nama ke tamu, no telepon yang bisa dihubungi.

- **Wake Up call**

Ada beberapa tamu meminta untuk membantu membangunkan untuk breakfast atau tamu yang akan ada agenda dan bepergian ke luar, biasanya meminta telepon operator membangunkan.

- **Menyambungkan panggilan**

Jika ada telepon dari luar maka cek apakah ada nama tamu tersebut, tanyakan kepada tamu apakah boleh tamu luar tau tamu tersebut menginap di hotel, jika tidak maka jangan beritahu kalau ada tamu atas nama tersebut, jika boleh maka sambungkan. Penelepon dari luar ingin berbicara dengan departemen tertentu, maka sambungkan dengan departement terkait, jika orang yang dituju tidak menjawab, maka catat pesan yang ingin disampaikan dan no telepon yang bisa dihubungi, selalu beritahu tamu jika ingin menyambungkan telepon dan menunggu sebentar.

- **Mencatat pesan**

Mencatat pesan dengan lengkap dan akurat, termasuk nama penelepon, nomor telepon penelepon, nama penerima pesan, tanggal dan waktu panggilan, isi pesan. Ulangi pesan yang diberitahukan untuk memastikan pesan yang diterima benar, segera beritahukan kepada penerima.

- **Menangani panggilan keluar**

Panggilan keluar dilakukan dengan mengetahui no telepon yang bisa dihubungi, ucapkan salam seperti biasa dengan ramah dan sopan, beritahukan maksud dan tujuan secara jelas, catat hasil yang didapat dari telepon tadi.

- **Menangani panggilan darurat**

Menangani panggilan darurat dengan tenang, catat semua informasi, hubungi layanan darurat yang sesuai (polisi, ambulans, pemadam kebakaran), informasikan kepada departemen terkait di hotel.

- **Menjaga kerahasiaan**

Tidak memberikan informasi apapun tentang tamu kepada siapapun, tidak memberikan nomor kamar kepada siapapun.

Pembahasan

Dari semua prosedur yang ada telepon operator sudah menerapkan semua *SOP* yang ada dikarenakan telepon operator berada di *front desk*, tetapi ada beberapa yang belum dilakukan secara maksimal, semisal ada banyak tamu *check in*, dan telepon menanyakan ketersediaan kamar dan lain hal, jadi ketika tamu sedang menunggu *check in* meminta ijin terlebih dahulu untuk mengangkat telepon sehingga bisa mengetahui maksud dan tujuan penelpon, jika sudah maka minta no telepon yang bisa dihubungi kembali untuk nanti bisa ditelepon kembali dan meminta kepada penelepon untuk menunggu dan akan ditelepon kembali, ini ketika reservasi tidak bekerja, jika bekerja maka tinggal *transfer* ke bagian reservasi.

Untuk mengecek seberapa maksimalnya *SOP* yang dijalankan maka dicek dengan acuan 5 dimensi keandalan (*Reliability*), ketanggapan (*Responsiveness*), kepastian atau jaminan (*Assurance*), empati (*Empathy*), nyata (*Tangible*) (Sulastiyono, 2011).

1. Keandalan (*Reliability*)

Keandalan atau *reliability* telepon operator merujuk pada kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan dalam menangani panggilan telepon yang sama tanpa melihat penelepon itu siapa. Seperti telepon operator memberikan informasi tentang hotel, baik itu fasilitas, dan layanan lainnya yang ada di hotel.

2. Ketanggapan (*Responsiveness*)

Ketanggapan dari telepon operator ini sudah dilakukan meskipun telepon operator *handle* section lain seperti reservasi, *bellboy*, resepsionis tetapi tetap bisa menjawab telepon dan menjawab permintaan dari penelepon dengan cepat.

3. Kepastian atau jaminan (*Assurance*)

Telepon operator sangat penting untuk memberikan jaminan kepada tamu bahwa apapun yang berkaitan dengan tamu akan dirahasiakan, baik itu nama, kamar, dan sebagainya kepada siapapun.

4. Empati (*Empathy*)

Telepon operator harus memiliki rasa empati yang sangat tinggi karena telepon operator harus memahami situasi dari tamu, baik tamu itu sedih, senang marah atau kecewa sehingga telepon oprator menjadi pendengar terbaik dan memberikan solusi dari masalah dialami dari penelepon.

5. Nyata (*Tangible*)

Nyata atau tangible dari telepon operator adalah saat tamu menelpon dan masih menghandle tamu tapi bisa mengangkat telepon sebelum 3 kali berdering, dan memberikan informasi lengkap tentang hotel.

4. SIMPULAN

Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di berbagai section dalam Front Office Department Four Star by Trans Hotel Renon. Laporan ini secara spesifik meneliti empat seksi utama yaitu Bellboy, Resepsionis, Reservasi, dan Telepon Operator dengan tujuan untuk mengevaluasi efektivitas penerapan SOP dalam rutinitas kerja sehari-hari serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan peningkatan.

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa secara umum, staf Front Office Department memiliki pemahaman dan berusaha untuk mematuhi SOP yang berlaku. Akan tetapi, tingkat optimalisasi implementasi SOP menunjukkan perbedaan antar seksi dan belum secara optimal. Beberapa factor penyebab, terutama keterbatasan sumber daya manusia atau jumlah personel yang tersedia, teridentifikasi sebagai penghalang utama dalam memastikan pelaksanaan SOP yang konsisten.

Dalam konteks seksi Bellboy, laporan ini mengungkapkan bahwa aspek terkait presentasi diri (*grooming*) telah diimplementasikan dengan baik, mencerminkan kesadaran akan signifikansi kesan pertama bagi para tamu. Namun demikian, tugas-tugas fundamental seperti menyambut tamu dengan menyebutkan nama, memberikan bantuan dalam menurunkan bagasi dari kendaraan, kecermatan dalam memeriksa barang bawaan dan memberikan luggage tag, serta menyampaikan informasi awal mengenai fasilitas hotel kepada tamu belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini berpotensi mengurangi pengalaman positif tamu sejak awal kedatangan mereka. Analisis yang didasarkan pada lima dimensi kualitas layanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible*) mengindikasikan adanya kekurangan terutama dalam hal keandalan pelaksanaan tugas sesuai standar yang ditetapkan dan ketanggapan dalam merespon kebutuhan tamu secara cepat dan efektif.

Terkait dengan seksi Resepsionis, yang memegang peran sangat signifikan dalam interaksi tamu selama proses check-in dan check-out, penelitian ini menyoroti adanya tantangan dalam menjalankan seluruh rangkaian tahapan SOP secara optimal. Meskipun tahap persiapan seperti penyediaan oshibori dan welcome drink seringkali terkendala oleh keterbatasan jumlah karyawan, interaksi langsung dengan tamu pada tahap pelaksanaan umumnya berjalan lancar. Kendati demikian, praktik seperti mempersilakan tamu untuk duduk (*sitting the guest*) dan menyajikan welcome drink tidak selalu diterapkan secara konsisten. Lebih lanjut, pada tahap penutup dan selama proses check-out, prosedur krusial seperti memastikan kamar telah diperiksa oleh housekeeping terkadang terlewatkan, terutama ketika tamu sedang terburu-buru. Evaluasi berdasarkan lima dimensi kualitas layanan menyoroti potensi kelemahan dalam keandalan menjalankan seluruh langkah SOP dan ketanggapan dalam memberikan layanan yang responsif dan sesuai ekspektasi, meskipun teridentifikasi adanya indikasi keandalan yang baik dalam menangani check-in bagi tamu yang sering menginap.

Seksi Reservasi menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi terhadap SOP, khususnya dalam hal penerimaan dan pencatatan permintaan reservasi. Akan tetapi, dengan adanya tugas tambahan dari staf front office yaitu membantu bagian reservasi (misalnya di akhir pekan), timbul kesulitan dalam menangani tamu yang datang tanpa reservasi (*walk-in guest*) dan permintaan mendadak secara efisien, terutama pada saat tingkat hunian hotel sedang tinggi. Analisis berdasarkan lima dimensi kualitas layanan memperlihatkan adanya keandalan dalam melayani tamu tanpa reservasi dan ketanggapan dalam menyampaikan informasi dengan segera.

Terakhir, seksi Telepon Operator, yang juga beroperasi di area front desk, menunjukkan implementasi SOP yang komprehensif dalam menjawab panggilan masuk, menangani permintaan wake-up call, menyambungkan panggilan telepon, mencatat pesan, serta mengelola panggilan keluar dan situasi darurat. Kendala utama yang terdeteksi adalah potensi kurang optimalnya layanan ketika area front desk sedang sangat sibuk dengan proses check-in, yang dapat menyebabkan operator perlu meminta penelepon untuk menunggu atau menghubungi kembali. Penilaian menggunakan lima dimensi kualitas layanan menyoroti keandalan dalam memberikan informasi yang akurat dan ketanggapan dalam menjawab telepon dengan cepat, meskipun terdapat kemungkinan keterlambatan respons pada saat volume pekerjaan tinggi.

Dengan adanya SOP dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan. Sop dapat meningkatkan konsistensi, efisiensi, referensi dan evaluasi bagi staf yang bertugas untuk menghindari adanya keluhan tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, studi ini menyimpulkan bahwa meskipun Standar Operasional Prosedur telah diimplementasikan di Front Office Department Four Star by Trans Hotel Renon, implementasinya belum sepenuhnya optimal dan konsisten di seluruh seksi yang diamati. Faktor dominan yang berkontribusi terhadap kondisi ini adalah keterbatasan jumlah staf, yang mengharuskan karyawan untuk melakukan berbagai tugas sekaligus dan berpotensi mengorbankan kualitas serta ketelitian dalam setiap tahapan prosedur. Ketidakefektifan ini membawa risiko terhadap kualitas layanan yang diterima tamu dan pada akhirnya dapat berdampak negatif pada citra serta reputasi hotel. Oleh karena itu, penelitian ini menekankan urgensi untuk melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap alokasi sumber daya manusia dan mempertimbangkan penyesuaian SOP agar lebih realistis dan dapat diterapkan secara efektif dalam operasional harian hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Afiyanti, Y. (2008). Validitas dan reliabilitas dalam penelitian kualitatif. *Jurnal Keperawatan Indonesia*, 12(2), 137-141.
- Alfaridzi, C. G. (2024). *Optimalisasi Standard Operating Procedure (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Concierge Di Hilton Bali Resort (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha)*.
- Damayanthi, K. M., & Susanti, L. E. (2023). Analisis Penerapan Excellent Service Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(9), 2067-2072.
- Daulay, S. H. P. P., Denny, A., & Simanjuntak, W. O. R. (2024). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Front Office Pada Samosir Villa Resort Kabupaten Samosir Provinsi Sumatera Utara. *EDUTOURISM Journal Of Tourism Research*, 6(01), 51-70.
- Dewi, L. P. T. A., Wiranatha, A. S., & Suryawardani, I. G. A. O. (2021). Service Quality, Brand Attributes, Satisfaction and Loyalty of Guests Staying at Le Meridien Hotel Bali Jimbaran. *E-Journal of Tourism*, 8(1), 97-114.
- Hanadila, K., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis Pelaksanaan SOP Bellboy pada Front Office. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(5), 773-778.
- Hidayana, F. F. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Guest Service Agent pada Front Office Department di The Alea Hotel Seminyak. *Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 4(1), 45-55.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).

- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92-104.
- Rahma, A. A. (2020). Potensi sumber daya alam dalam mengembangkan sektor pariwisata di Indonesia. *Jurnal Nasional Pariwisata*, 12(1), 1-8.
- Rendrawan, G. R., Trianasari, T., & Mahardika, A. N. Y. M. (2020). Jenis Keluhan dan Cara Penanganan Keluhan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 10-19.
- Siahaan, W. S., & Gusnadi, D. (2024). Implementasi Standar Operasional Prosedur Telepon Operator di Sheraton Hotel Bandung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(9), 4077-4089.
- Sintyawati, N. W., & Suwintari, I. G. A. E. (2024). Implementasi Standard Operating Procedure Resepsionis Dalam Melakukan Check-In dan Check-Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(6), 1041-1045.
- Sipayung, T., & Sihombing, R. (2024). Analisis Sistem Pelayanan Front Office Terhadap Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Politeknik Unggul LP3M Medan. *Warta Dharmawangsa*, 18(3), 621-628.
- Sujatmiko, S. (2024). Pelaksanaan Strategi Front Office Dalam Meningkatkan Occupancy Hotel Di Swiss-Belinn Saripetojo Solo. *Jurnal Hotelier*, 10(1), 36-48.
- Sukamerta, I. K. N., & Andiani, N. D. (2020). Penanganan Keluhan Tamu dengan Metode ILEAD Oleh Karyawan Kantor Depan di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 3(1), 36-41.
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *Sumber*, 167, 296-372.
- Tiwow, R. J. (2015). Penerapan Sop (Standart Operational Procedure) Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Manado).
- Waruwu, M. (2023). Pendekatan penelitian pendidikan: metode penelitian kualitatif, metode penelitian kuantitatif dan metode penelitian kombinasi (Mixed Method). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(1), 2896-2910.
- Wibowo, L. A. (2008). *Usaha Jasa Pariwisata*. Universitas Pendidikan Indonesia.
- Wulandari, N. L. A. A. (2024). Evaluasi Standar Operasional Prosedur Guest Service Center pada Padma Resort Legian Bali (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).