

Analisis Implementasi SOP Pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna

Gusti Kadek Budiasa Swastika¹, Nyoman Dini Andini², Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi³

^{1,2,3} Universitas Pendidikan Ganesha, Indonesia

E-mail: budiasa@undiksha.ac.id¹, dini.andini@undiksha.ac.id², ldewi@undiksha.ac.id³

Article History:

Received: 03 Agustus 2025

Revised: 20 September 2025

Accepted: 25 September 2025

Keywords:

SOP, Front Office,
Receptionist, Pelayanan Hotel,
Kepuasan Tamu

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian Front Office di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali. Masalah utama yang dikaji adalah ketidaksesuaian penerapan SOP oleh staf receptionist yang dapat berdampak pada kualitas layanan dan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar staf memahami dan melaksanakan SOP secara konsisten, namun ditemukan pula kendala seperti kurangnya disiplin dan komunikasi antarshift. Kesimpulannya, implementasi SOP telah berjalan cukup baik, tetapi masih memerlukan penguatan pelatihan dan pengawasan rutin.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan sektor yang sangat kompetitif dan menuntut standar pelayanan tinggi guna mempertahankan loyalitas pelanggan serta memperkuat reputasi perusahaan. Dalam lingkungan hotel, *Front Office Department* memainkan peran krusial sebagai titik interaksi pertama antara tamu dengan institusi. Kinerja bagian ini sering kali menjadi tolok ukur awal dalam menilai kualitas keseluruhan pelayanan hotel (Selamet, Rusadi, & Wijaya, 2022). Oleh karena itu, diperlukan sistem kerja yang terstruktur, yang secara konsisten dapat menjamin kualitas layanan kepada tamu. Salah satu bentuk sistem tersebut adalah implementasi **Standar Operasional Prosedur (SOP)**.

SOP merupakan dokumen panduan kerja yang memuat urutan proses pelayanan, langkah kerja, hingga standar evaluasi. Keberadaan SOP tidak hanya berfungsi untuk efisiensi dan efektivitas kerja, tetapi juga menjaga konsistensi pelayanan serta meminimalkan kesalahan operasional (Taufiq, 2019). Dalam konteks perhotelan, SOP di bagian *front office* sangat penting dalam mengatur pelayanan *check-in*, *check-out*, penanganan keluhan, dan pelayanan informasi umum. Konsistensi pelaksanaan SOP berkontribusi langsung terhadap persepsi kualitas layanan serta membentuk citra profesionalisme hotel (Widagdo & Septiawati, 2023).

Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali merupakan bagian dari jaringan internasional InterContinental Hotels Group (IHG), yang secara global memiliki standar pelayanan berbasis *customer-oriented service model*. Salah satu pendekatan yang diimplementasikan adalah metode ILEAD (*Identify, Listen, Empathize, Apologize, Deliver*), yang menekankan pendekatan empati dan tanggung jawab dalam menghadapi keluhan tamu. Namun, dalam praktiknya, tidak semua

prosedur yang telah ditetapkan dijalankan secara konsisten di lapangan. Teridentifikasi bahwa beberapa staf *front office*, terutama staf baru dan *trainee*, mengalami kesulitan dalam menerapkan SOP secara utuh karena keterbatasan pemahaman atau kurangnya pelatihan berkala (Auliana & Hanadya, 2024).

Temuan ini memperlihatkan adanya kesenjangan antara kebijakan prosedural yang bersifat formal dengan implementasi aktual di lapangan. Studi serupa oleh Pratiwi & Arcana (2023) di Anumana Hotel Ubud menunjukkan bahwa staf senior lebih konsisten dalam menjalankan SOP dibandingkan staf baru yang belum memahami secara menyeluruh. Di sisi lain, Fatimah et al. (2024) menemukan bahwa pelaksanaan SOP cenderung hanya difokuskan saat evaluasi atau inspeksi, bukan sebagai praktik harian yang tertanam dalam budaya kerja. Hal ini menegaskan bahwa implementasi SOP tidak hanya membutuhkan instrumen teknis, tetapi juga keterlibatan manajerial yang kuat dalam pelatihan, supervisi, dan pengawasan.

Walaupun sejumlah studi telah membahas implementasi SOP pada hotel berbasis lokal, kajian mendalam dengan pendekatan kualitatif pada hotel jaringan internasional di Indonesia, khususnya di Bali, masih terbatas. Hal ini menunjukkan adanya *research gap* yang penting, mengingat hotel internasional membawa ekspektasi layanan global yang lebih tinggi dan memerlukan sistem pelayanan yang lebih kompleks dan terstandarisasi. Ketiadaan penelitian mendalam pada konteks tersebut menjadi peluang untuk mengisi kekosongan dalam literatur akademik dan sekaligus memberikan kontribusi terhadap pengembangan kualitas layanan hotel secara lebih komprehensif.

Berdasarkan pembahasan di atas, maka dapat dirumuskan pertanyaan penelitian sebagai berikut:

"Bagaimana implementasi SOP pada bagian front office di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali?"

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana SOP telah diterapkan oleh staf *receptionist* dalam menjalankan tugas sehari-hari di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali. Penelitian ini juga bertujuan untuk memahami seberapa baik staf mengetahui dan memahami isi serta prinsip dari SOP yang berlaku. Selain itu, penelitian ini akan mengkaji peran pelatihan internal, pengawasan dari manajemen, serta budaya kerja dalam menjaga agar SOP dijalankan dengan konsisten. Penelitian ini juga ingin mengetahui apa saja hambatan yang muncul dalam penerapan SOP, baik dari sisi teknis, struktur organisasi, maupun kemampuan individu staf dalam memberikan pelayanan.

Penelitian ini juga akan membahas strategi atau cara-cara yang digunakan untuk mengatasi pelanggaran SOP, seperti pelatihan berkala dan sistem pengawasan yang lebih kuat. Secara akademik, hasil dari penelitian ini diharapkan bisa menambah wawasan dalam bidang manajemen hotel, khususnya dalam hal penerapan prosedur kerja standar dan kontrol kualitas layanan. Secara praktis, temuan dari penelitian ini bisa menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam memperbaiki sistem SOP agar lebih fleksibel, jelas, dan fokus pada peningkatan pelayanan kepada tamu.

LANDASAN TEORI

Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Agus Selamat, Ni Wayan Purnami Rusadi dan Putu Laksana Wijaya (2022) Menjelaskan, analisis pelayanan *front office* dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel and Resort. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami operasional layanan yang disediakan oleh front office dalam menciptakan

pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus khusus di departemen *Front Office* di The Capital Hotel and Resort. Data dikumpulkan dari sumber data primer dan sekunder melalui teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk meningkatkan kepuasan wisatawan, departemen *Front Office* melakukan beberapa bentuk pelayanan, termasuk pelayanan kesan pertama (*first impression*) yang berkualitas, pelayanan kesan terakhir (*last impression*) untuk mendorong kunjungan ulang, pelayanan permintaan khusus (*special request*) untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap, serta penanganan keluhan (*handling complaints*) untuk mengatasi masalah yang dihadapi tamu. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang berjudul "Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Bagian Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu," di mana keduanya sama-sama berfokus pada upaya front office dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui penerapan standar pelayanan. Perbedaan utamanya adalah penelitian pertama mengkaji operasional spesifik di hotel The Capital dan secara rinci membahas jenis layanan yang diberikan oleh front office, sementara penelitian kedua menekankan pada evaluasi penerapan SOP secara keseluruhan dalam meningkatkan kepuasan tamu di bagian front office, tanpa spesifik pada layanan tertentu atau hotel tertentu.

Penelitian yang dilakukan oleh Yuda Dwi Insani dan Ramdani Setiyariski (2020) Menjelaskan, Concierge merupakan bagian penting dari kantor depan hotel, yang bertanggung jawab dalam menyambut tamu, memastikan kebutuhan mereka terpenuhi, dan memberikan pengalaman menginap yang baik. Untuk menjalankan peran ini dengan optimal, concierge harus memiliki pengetahuan luas tentang hotel dan sekitarnya, serta menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi dan penjabaran pelaksanaan tugas concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan, terutama di Hotel Savoy Homann, dari proses check-in hingga check-out. Persamaan dengan penelitian Analisis implementasi SOP pada bagian Front Office department untuk meningkatkan kepuasan tamu terletak pada fokus keduanya terhadap peran SOP dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan tamu. Perbedaannya, penelitian pertama lebih spesifik pada tugas *concierge*, sementara penelitian kedua mencakup keseluruhan front office department.

Penelitian yang dilakukan oleh Yohanes Martono Widagdo dan Pegi Septiawati (2024) Menjelaskan, Salah satu faktor penting yang mendukung front desk agent dalam memberikan pelayanan optimal adalah penerapan standar operasional prosedur (SOP) untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan SOP oleh front desk agent terhadap loyalitas tamu di Hotel Baron Indah. Melalui metode deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, serta pengolahan data terkait operasional front liner, ditemukan bahwa SOP pelayanan prima front desk agent meliputi empat aspek: penanganan reservasi via e-mail (*Online Travel Agent*), telepon, serta proses *check-in* dan check-out. Hasilnya menunjukkan bahwa staf front desk telah mematuhi SOP, yang terbukti dari adanya catatan tamu berulang, dan ini berhasil meningkatkan loyalitas tamu. Persamaan dengan penelitian Analisis Implementasi SOP pada bagian Front Office department untuk meningkatkan kepuasan tamu adalah fokus pada penerapan SOP untuk meningkatkan layanan dan kepuasan tamu. Perbedaannya, penelitian ini lebih menitikberatkan pada dampak penerapan SOP pada loyalitas tamu, sementara penelitian kedua lebih pada kepuasan tamu secara umum di seluruh bagian front office.

Penelitian yang dilakukan oleh Baskoro Harwindito dan Adellia Khairulizza (2020) Menjelaskan, Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta dampaknya terhadap kinerja karyawan di Hotel The Gunawarman Luxury

Residence, khususnya pada departemen Front Office, dengan fokus pada periode Februari 2020. Melalui metode kuantitatif, penelitian ini menemukan bahwa penerapan SOP berperan penting dalam meningkatkan kinerja karyawan. Data penelitian dikumpulkan melalui wawancara, observasi, kuisisioner, dan dokumentasi, sementara data sekunder diperoleh dari referensi literatur dan sumber terkait. Penelitian yang berjudul Analisis Implementasi SOP pada bagian front office department untuk meningkatkan kepuasan tamu juga menekankan pentingnya SOP dalam meningkatkan layanan, namun fokus utamanya adalah pada kepuasan tamu, bukan kinerja karyawan. Kedua penelitian ini sama-sama memanfaatkan SOP sebagai faktor utama, namun memiliki fokus yang berbeda yang satu pada kinerja karyawan, sementara yang lain pada kepuasan tamu.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurul azizah (2023) Menjelaskan, Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran *department front office* di Vouk Hotel Suites Penang Malaysia dalam meningkatkan mutu pelayanan, dengan fokus pada upaya dan komunikasi yang dilakukan oleh karyawan dalam melayani tamu. Metode kualitatif digunakan melalui wawancara dan dokumentasi, dengan subjek berupa karyawan *front office* dan beberapa tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di *front office* sudah baik, namun ada rekomendasi untuk meningkatkan fasilitas dan menambah staf guna memaksimalkan pelayanan. Upaya yang dilakukan termasuk evaluasi kinerja, menjaga SOP, pelatihan Service Excellent, dan memanfaatkan komentar tamu. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian "Analisis Implementasi SOP pada bagian Front Office department untuk meningkatkan kepuasan tamu," yaitu keduanya menekankan pentingnya SOP dan pelatihan dalam meningkatkan pelayanan. Namun, perbedaannya adalah penelitian di Vouk Hotel lebih fokus pada peningkatan fasilitas dan jumlah staf untuk memperbaiki mutu pelayanan secara menyeluruh, sedangkan penelitian sebelumnya lebih fokus pada kepuasan tamu secara khusus.

Penelitian yang dilakukan oleh NI Luh Ketut Sri Sulistyawati dan Ni Putu Indah Sukmayani (2019) Menjelaskan, kualitas pelayanan dianggap sebagai faktor utama dalam mencapai kepuasan tamu, yang tercermin dari tingginya jumlah tamu yang kembali (*repeater guest*). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu, serta menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort. Sampel penelitian melibatkan 100 responden, dihitung menggunakan rumus Slovin, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar dengan metode simple random sampling. Analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan pengujian hipotesis (uji t). Hasilnya menunjukkan rata-rata kualitas pelayanan sebesar 3,9 (kategori baik) dan rata-rata kepuasan tamu sebesar 4,1 (kategori puas). Penelitian menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan uji t menunjukkan thitung sebesar 15,824 lebih besar dari ttabel 1,98 pada signifikansi 0,000. Nilai R Square sebesar 0,719 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan menyumbang 71,9% terhadap kepuasan tamu, sementara 28,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian berjudul "Analisis Implementasi SOP pada bagian front office untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu" dalam hal fokus terhadap peningkatan kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan masing-masing penelitian; penelitian ini menganalisis pengaruh kuantitatif kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu melalui metode statistik di Sheraton Bali Kuta Resort, sementara penelitian tentang implementasi SOP lebih berfokus pada penerapan prosedur standar operasional di front office sebagai upaya mencapai kepuasan tamu, tanpa mengukur pengaruhnya secara kuantitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh I Gede Agus Mahendra (2022) Menjelaskan, Penelitian yang dilakukan di front office department The Trans Resort Bali membahas tentang penerapan

standar operasional prosedur (SOP) dalam menangani proses *check-in dan check-out* tamu. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah dalam pelaksanaan *check-in dan check-out*, dengan tujuan untuk mengevaluasi implementasi SOP di kedua proses tersebut. Peneliti menggunakan data primer dan sekunder serta metode pengumpulan data seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa dari 11 SOP yang ditetapkan, terdapat lima prosedur dalam *check-in* dan dua prosedur dalam *check-out* yang tidak sesuai dengan standar. Oleh karena itu, evaluasi dan pelatihan diperlukan untuk meningkatkan penerapan SOP agar lebih efektif. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian berjudul "Analisis Implementasi SOP pada Front Office Department untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu" karena sama-sama menekankan pentingnya implementasi SOP untuk menjaga kualitas layanan. Namun, penelitian di The Trans Resort Bali lebih fokus pada evaluasi spesifik terhadap prosedur *check-in dan check-out*, sementara penelitian lainnya mungkin mencakup penerapan SOP dalam berbagai aspek layanan front office secara keseluruhan.

Penelitian yang dilakukan oleh Nyayu Ully Auliana dan Dwi Hanadya (2024) Menjelaskan, untuk mengevaluasi kualitas layanan *check-in dan check-out* di hotel kelas melati di Palembang, khususnya dalam penerapan standar operasional prosedur (SOP) oleh bagian resepsionis. Dalam proses *check-in dan check-out*, seorang resepsionis diharapkan mematuhi SOP yang telah ditetapkan oleh hotel, sebagai pedoman yang wajib diikuti untuk menjamin standar layanan yang diharapkan. Namun, pada kenyataannya, masih ada beberapa hotel kelas melati yang belum sepenuhnya menerapkan SOP pelayanan ini. Kondisi ini berpotensi mempengaruhi kualitas layanan, seperti kurangnya pemenuhan kebutuhan tamu terhadap pelayanan yang memadai. Oleh karena itu, penelitian ini disusun untuk merancang SOP layanan *check-in dan check-out* yang diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memenuhi ekspektasi dan kebutuhan tamu hotel. Jika dibandingkan dengan penelitian berjudul "Analisis Implementasi SOP pada Bagian Front Office untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu," kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam fokus utamanya, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara menerapkan SOP di bagian front office hotel. Namun, perbedaannya terletak pada tujuan spesifik masing-masing penelitian; penelitian pertama lebih menitikberatkan pada proses *check-in dan check-out* di hotel kelas melati, sementara penelitian kedua berfokus pada kepuasan tamu secara umum, mencakup semua aspek layanan front office.

Pengertian Receptionist

Receptionist adalah seseorang yang bertugas menerima dan menyambut tamu, pengunjung, atau klien di suatu tempat kerja seperti kantor, hotel, rumah sakit, atau perusahaan lainnya. *Receptionist* berperan sebagai orang pertama yang menyambut dan melayani tamu atau pengunjung serta mengarahkan sesuai keperluan

Tugas dan Tanggung Jawab seorang Receptionist

Receptionist adalah individu yang bertugas melayani pelanggan selama proses *check-in dan check-out*, serta berperan sebagai pusat informasi hotel yang berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memberikan layanan. Adapun tugas *Receptionist* selama berkerja pada hotel Holiday Inn Express Baruna Bali diantaranya sebagai berikut:

1. Menyapa dan menyambut tamu yang datang
2. Handling proses *check in dan check out*
3. Melakukan pengecekan room rate, apakah harga kamar sudah di bayar apa belum.
4. Memberikan informasi mengenai hotel fasilitas kepada semua pelanggan yang akan menginap atau *check-in*.
5. Menangani keluhan dan permintaan tamu

6. Melakukan pengecekan ulang kunci kamar, apakah sudah aktif dan sudah sesuai dengan tipe kamar dan tipe *bed* yang dipesan tamu.

Mengangkat telepon masuk dengan menggunakan bahasa yang baik, sopan dan ramah kepada semua tamu yang menelfon ke hotel.

Pengertian Standar Operasional Prosedur

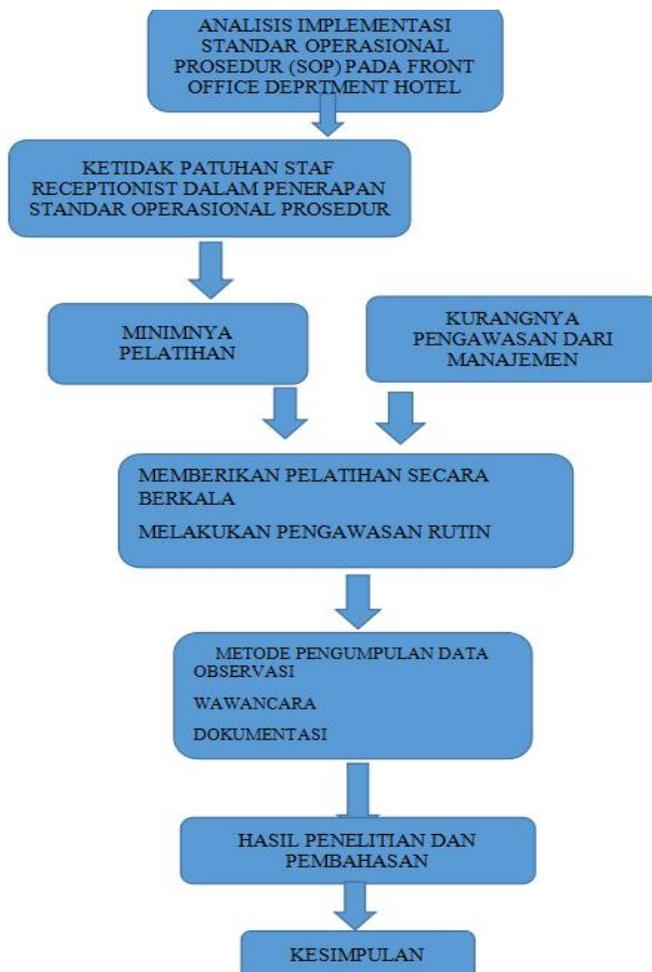
Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam memastikan suatu pekerjaan dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan. SOP menjadi acuan untuk melaksanakan tugas secara efisien dan konsisten.

Maka dapat disimpulkan bahwa SOP adalah sebuah panduan atau acuan yang digunakan suatu perusahaan dalam melakukan pekerjaan supaya mendapat hasil yang baik dan lancar.

Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur

Tujuan SOP adalah untuk merumuskan standar atau rincian yang konsisten terkait aktivitas pekerjaan yang berulang dalam sebuah organisasi atau perusahaan. SOP yang efektif membantu memperlancar alur kerja, menjadi acuan bagi karyawan baru, memudahkan pengawasan oleh atasan, menghemat biaya, serta meningkatkan koordinasi dan hubungan yang baik antarbagian dalam perusahaan atau organisasi.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah pendekatan kualitatif melalui studi kasus, yang bertujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai pengalaman dan persepsi individu dalam konteks spesifik penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian *front office* hotel. Studi kasus dipilih karena memungkinkan eksplorasi yang mendalam terhadap pandangan, pengalaman, dan interpretasi informan secara langsung, sehingga memberikan wawasan yang kaya dan rinci terhadap fenomena yang diteliti (Creswell & Poth, 2016). Penelitian ini dilakukan secara naturalistik tanpa intervensi terhadap operasional kerja harian, dan berlangsung selama periode Januari hingga Juni 2025 di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara digunakan untuk menggali informasi dari informan yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*. Teknik ini digunakan agar peneliti dapat memperoleh informan yang relevan dan memiliki pengalaman langsung dalam pelaksanaan SOP, sehingga dapat menghasilkan data yang mendalam dan representatif (Campbell et al., 2020). Informan dalam penelitian ini terdiri dari Duty Manager dan Supervisor.

Observasi partisipatif dilakukan secara langsung oleh peneliti selama masa *On the Job Training* (OJT) di lokasi penelitian. Observasi ini memungkinkan peneliti mencermati perilaku kerja, interaksi staf dengan tamu, serta sejauh mana SOP dilaksanakan dalam situasi operasional nyata, terutama saat peak season. Sementara itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis seperti SOP tertulis hotel, struktur organisasi, laporan kerja staf, serta dokumentasi visual (foto) yang mendukung pengamatan di lapangan. Teknik ini berfungsi untuk memperkuat dan memverifikasi data dari wawancara dan observasi.

Informan penelitian dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam implementasi SOP dan pengalaman kerja minimal enam bulan. Jumlah informan sebanyak dua orang, terdiri dari satu supervisor, dan satu duty manager *Front Office*. Informan dipilih dengan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan peran yang strategis dalam pelaksanaan prosedur operasional standar di lingkungan kerja masing-masing. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh data yang mendalam, triangulatif, serta mewakili variasi perspektif dari struktur organisasi operasional hotel.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik utama, yaitu wawancara mendalam (*in-depth interview*), observasi langsung (*non-participant observation*), dan studi dokumentasi. Wawancara dilakukan menggunakan pedoman semi-terstruktur yang dikembangkan berdasarkan indikator implementasi SOP, yang memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi lebih lanjut pandangan dan pengalaman informan dalam pelaksanaan prosedur kerja. Proses wawancara dilakukan di tempat kerja informan dan berlangsung selama 30–45 menit, dengan pencatatan (persetujuan) untuk kepentingan akurasi data. Klarifikasi tambahan dilakukan bila diperlukan guna memperkuat validitas narasi.

Teknik observasi dilakukan pada saat jam operasional kerja secara langsung tanpa intervensi, dengan fokus pada perilaku kerja staf resepsionis, interaksi pelayanan dengan tamu, serta kesesuaian dengan SOP tertulis. Observasi dilakukan dalam beberapa waktu berbeda (pagi dan siang) untuk menangkap variasi aktivitas operasional. Selain itu, peneliti melakukan telaah dokumentasi terhadap dokumen SOP, manual kerja, catatan pelatihan staf, serta laporan evaluasi kinerja. Kajian dokumen ini dimaksudkan untuk menilai konsistensi antara kebijakan normatif dan implementasi di lapangan.

Data dianalisis menggunakan model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldaña (2014),

yang mencakup tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data (*data display*), dan penarikan serta verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilah informasi relevan berdasarkan fokus penelitian, sedangkan data display digunakan untuk menyusun pola narasi dan temuan dalam bentuk deskriptif. Penarikan kesimpulan dilakukan melalui identifikasi tema-tema utama yang muncul secara berulang dari data, serta verifikasi melalui pengecekan silang terhadap data dari berbagai sumber dan teknik. Selain itu, pendekatan *thematic analysis* sebagaimana dikembangkan oleh Braun dan Clarke (2006) digunakan untuk mengorganisasi tema secara sistematis dan eksploratif.

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini menerapkan strategi triangulasi sumber dan metode, di mana informasi dari berbagai informan dan teknik (wawancara, observasi, dokumentasi) dikonfirmasi silang guna menjamin konsistensi dan kekayaan data. Peneliti juga menerapkan teknik *member checking*, yaitu mengkonfirmasi kembali temuan sementara kepada informan untuk memperoleh validasi dan mencegah misinterpretasi. Proses *peer debriefing* dilakukan secara berkala melalui konsultasi dengan dosen pembimbing untuk menghindari bias subjektif dan meningkatkan akuntabilitas proses analisis. Aspek etis dalam penelitian juga diperhatikan secara ketat, mencakup pemberian informed consent, jaminan kerahasiaan identitas informan, dan pemberian kebebasan penuh kepada informan untuk menghentikan partisipasi kapan saja tanpa tekanan. Dengan pendekatan metodologis yang sistematis dan etis, diharapkan penelitian ini mampu menghasilkan temuan yang valid, kredibel, dan bernilai kontribusi secara akademik maupun praktis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian front office Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali telah dilakukan secara cukup sistematis. Berdasarkan data observasi dan wawancara, SOP yang meliputi penyambutan tamu, proses check-in/check-out, penanganan komplain, dan layanan tambahan seperti penitipan bagasi telah dijalankan oleh staf sesuai ketentuan yang ditetapkan manajemen hotel. Informan menyampaikan bahwa, "*SOP receptionist sudah berjalan dengan baik, mulai dari welcoming guest, recognize member, dan check-in time tidak melebihi waktu dari 3 menit*" (Informan 1, duty manager).

Namun, terdapat sejumlah kendala terutama yang dihadapi oleh staf baru dan tenaga daily worker. Salah satu supervisor menyatakan, "*Kendala biasanya muncul ketika ada staf baru yang belum begitu paham dengan SOP dari Express, sehingga diperlukan refreshment training*" (Informan 2, Supervisor FO). Selain itu, beban kerja yang tinggi pada shift sore juga menjadi hambatan. "*Kalau shift sore kadang banyak tamu datang bersamaan, sementara jumlah staf terbatas. Akhirnya ada SOP yang dilompati, seperti greeting, reconfirm booking, tipe bed dan penjelasan fasilitas yang singkat*"

Dalam praktik penanganan keluhan tamu, staf menggunakan pendekatan ILEAD (Identify, Listen, Empathize, Apologize, Deliver Solution). Salah satu informan (duty manager) menyatakan, "*Saya selalu pakai SOP ILEAD kalau tamu komplain. Misalnya ada masalah AC panas, saya identifikasi dulu, dengarkan dengan tenang, minta maaf, dan tawarkan solusinya*" (Informan 1). Observasi menunjukkan bahwa tahapan ILEAD umumnya dijalankan secara konsisten, terutama oleh staf senior.

Pola Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di receptionist

Salah satu temuan utama dalam penelitian ini adalah bahwa implementasi SOP pada

bagian receptionist tidak sekadar dijalankan sebagai rangkaian prosedur teknis, melainkan mencerminkan dimensi profesionalisme yang kompleks. Staf *front office* dituntut tidak hanya menjalankan prosedur administratif seperti *check-in* dan *check-out*, tetapi juga mampu menghadirkan layanan yang penuh keramahan, kecepatan, dan ketepatan, serta menjadi representasi citra dan budaya kerja hotel. Lingkungan kerja di *front office* dirancang untuk bersifat dinamis, interaktif, dan responsif terhadap keberagaman latar belakang tamu. Herri Wibhisana seroang Duty Manager menyatakan:

"SOP receptionist sudah berjalan dengan baik, mulai dari welcoming guest, recognize member dan check-in time tidak melebihi waktu dari 3 menit." - Herri Wibhisana, 2025.

Meskipun pelaksanaan prosedur telah berjalan sesuai harapan, terdapat tekanan yang cukup tinggi dari sisi institusional yang menuntut performa optimal dari setiap individu yang bertugas di garis depan pelayanan. Pola pelaksanaan SOP turut dibentuk oleh narasi manajerial yang menekankan pentingnya kecepatan dan konsistensi sebagai indikator utama kualitas layanan. Dalam praktiknya, SOP tidak lagi sekadar dokumen acuan, melainkan telah terinternalisasi sebagai bagian dari budaya kerja yang mengharuskan staf untuk selalu siaga, adaptif, dan mampu menjalankan berbagai tugas secara simultan. Hal ini tercermin dari pernyataan Dewayu Alexia Widiani seorang supervisor:

"Rasanya kerja di front office itu kayak harus jadi tiga orang sekaligus: bagian informasi, customer service, dan administrasi. Semua harus dilakukan cepat dan tetap senyum" - Dewayu Alexia, 2025.

Pernyataan tersebut menggambarkan fenomena konflik peran, di mana individu dihadapkan pada tuntutan ganda yang seringkali tumpang tindih dan menimbulkan tekanan. Teori konflik peran seperti yang dijelaskan oleh van Rooij et al. (2021) menunjukkan bahwa beban dari berbagai peran yang dijalankan secara bersamaan dapat mengganggu efektivitas pelaksanaan masing-masing fungsi. Dalam konteks ini, staf *front office* harus berperan sebagai penyambut tamu, pengelola informasi, dan administrator dalam waktu yang sama, terutama pada kondisi puncak seperti saat jam *check-in* sore hari.

Secara konseptual, temuan ini sejalan dengan teori Kasavana dan Brooks (2005) yang menekankan bahwa SOP dalam industri perhotelan berfungsi untuk menjamin keseragaman layanan, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa setiap personel memahami standar kinerja yang diharapkan. SOP menjadi instrumen kontrol yang tidak hanya menetapkan tahapan kerja, tetapi juga membentuk ekspektasi terhadap sikap dan pengambilan keputusan dalam situasi kerja yang dinamis. Pandangan ini didukung pula oleh Hayes dan Ninemeier (2009) yang menyatakan bahwa efektivitas SOP sangat bergantung pada desainnya yang mampu mengakomodasi kompleksitas kerja nyata serta fleksibilitas terhadap berbagai kemungkinan situasi di lapangan.

Tekanan untuk tampil prima di berbagai aspek pelayanan kerap menimbulkan tantangan tersendiri bagi staf *front office*. Alih-alih menjadi wahana pengembangan profesional, kondisi ini berpotensi menjadi sumber beban psikologis dan fisik apabila tidak didukung oleh sistem kerja yang sehat. Oleh karena itu, implementasi SOP yang optimal harus ditunjang dengan pelatihan berkelanjutan, dukungan supervisi yang memadai, serta manajemen beban kerja yang seimbang. Hal ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya bertumpu pada aspek kepatuhan prosedural, tetapi juga pada bagaimana organisasi merancang sistem pendukung untuk menjaga keseimbangan antara tuntutan kerja dan kesejahteraan staf.

Pemahaman staf *receptionist* terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)

Temuan selanjutnya menunjukkan bahwa pemahaman staf *receptionist* terhadap SOP

tergolong tinggi dan merata, terutama di kalangan staf tetap yang telah mengikuti pelatihan reguler dari manajemen hotel. Informan menyatakan bahwa pelaksanaan SOP diinternalisasi melalui pelatihan rutin yang dilaksanakan sesuai arahan IHG, dan kemudian diaplikasikan langsung dalam pelaksanaan tugas harian. Hal ini sejalan dengan penyampaian Dewayu Alexia Widiani sebagai supervisor:

"Penerapan SOP berdasarkan training rutin yang dilakukan sesuai arahan IHG dan dipraktikkan dalam mengerjakan tugas dan tanggung jawab saat bekerja" - Dewayu Alexia Widiani, 2025.

Pemahaman ini tidak hanya terbatas pada prosedur umum seperti *check-in* dan *check-out*, tetapi juga pada detail teknis seperti prosedur penitipan barang (*luggage handling*). Dewayu Alexia Widiani menjelaskan bahwa:

"SOP penitipan luggage: saat guest menitipkan luggage, hal utama yang harus dipastikan adalah memberikan luggage tag, mengisi detail jumlah dan jenis barang, nama tamu, nomor kamar, periode penitipan, serta memverifikasi apakah ada benda berharga. Semua dicatat dalam logbook" - Dewayu Alexia Widiani, 2025.

Pernyataan ini menunjukkan bahwa SOP telah menjadi panduan kerja harian yang dipahami secara fungsional.

Selain itu, pemahaman terhadap SOP juga ditunjukkan melalui kemampuan staf dalam bersikap fleksibel ketika menghadapi kondisi lapangan yang tidak sepenuhnya sesuai dengan standar baku.

"Jika ada perbedaan antara SOP dengan situasi nyata di lapangan, kita harus bersikap fleksibel, selama masih reasonable" - Dewayu Alexia, 2025.

Pernyataan ini mencerminkan bahwa pemahaman staf terhadap SOP bersifat aplikatif dan tidak kaku, sesuai dengan teori Hayes dan Ninemeier (2009) bahwa SOP yang baik harus memberi ruang adaptasi terhadap dinamika kerja nyata. Lebih jauh lagi, teori Robbins dan Coulter (2018) mengenai pengendalian manajerial juga memperkuat peran SOP sebagai instrumen yang tidak hanya membakukan proses kerja, tetapi juga memberikan kerangka evaluatif dan korektif yang memungkinkan organisasi menjaga konsistensi kinerja sekaligus memberi ruang perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks ini, SOP tidak hanya dipahami sebagai prosedur teknis, melainkan sebagai bagian dari sistem manajerial strategis yang melibatkan aspek perilaku, evaluasi, dan pengambilan keputusan.

Secara umum, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pemahaman staf terhadap SOP berkontribusi pada pencapaian target layanan hotel, seperti terlihat dalam pencapaian hasil *heartbeat* yang tetap stabil.

"Hasilnya menunjukkan ke arah yang baik dengan hasil heartbeat yang tetap terjaga sesuai target" - Dewayu Alexia, 2025.

Ini menegaskan bahwa pemahaman SOP yang baik tidak hanya berdampak pada kinerja individu, tetapi juga pada performa layanan secara keseluruhan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pemahaman staf receptionist terhadap SOP di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali telah berkembang secara positif dan komprehensif. Pemahaman ini terbentuk melalui proses pelatihan, pembiasaan dalam tugas harian, serta evaluasi kinerja berkala yang dilakukan oleh manajemen

Implementasi Standar Operasional Prsedur (SOP) dalam proses check-in / check-out

Implementasi *Standar Operasional Prosedur* (SOP) dalam proses *check-in* dan *check-out* merupakan komponen krusial dalam layanan front office hotel, mengingat kedua momen ini menjadi titik pertama dan terakhir yang dialami tamu selama masa menginap. Efektivitas pelaksanaannya berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa prosedur tersebut telah dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar layanan yang berlaku.

Herri Wibhisana menyampaikan bahwa:

"SOP receptionist sudah berjalan dengan baik, mulai dari welcoming guest, recognize member, dan check-in time tidak melebihi waktu dari 3 menit." - Herri Wibhisana, 2025

Prosedur *check-in* dilakukan dengan mencakup penyambutan tamu, verifikasi identitas, konfirmasi pemesanan, pemberian informasi mengenai fasilitas, serta penyerahan kunci kamar. Seluruh proses dijalankan dengan memperhatikan standar waktu dan keramahan yang ditetapkan oleh IHG. Begitu pula pada saat *check-out*, staf memastikan bahwa seluruh transaksi telah diselesaikan, melakukan verifikasi penggunaan fasilitas, serta menyampaikan ucapan terima kasih dan harapan untuk kunjungan berikutnya.

Penerapan SOP dalam kedua proses ini selaras dengan prinsip manajemen operasional layanan yang dikemukakan oleh Kasavana dan Brooks (2005), yang menekankan pentingnya efisiensi prosedural tanpa mengabaikan kualitas interaksi interpersonal. SOP berfungsi sebagai alat kontrol manajerial untuk memastikan setiap langkah pelayanan berlangsung seragam dan berkualitas. Selanjutnya, teori "moments of truth" yang dikembangkan oleh Hayes dan Ninemeier (2009) menguatkan pentingnya SOP dalam proses *check-in* dan *check-out*. Momen-momen ini menjadi krusial dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas keseluruhan layanan hotel. Oleh sebab itu, SOP dalam tahapan ini disusun secara rinci dan ketat, namun tetap menyediakan fleksibilitas untuk disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan tamu secara individual.

Teori Robbins dan Coulter (2018) juga relevan dalam mengkaji implementasi SOP ini. Dalam kerangka pengendalian manajerial, SOP berfungsi sebagai pedoman perilaku organisasi yang memungkinkan tercapainya efisiensi operasional dan konsistensi kinerja. Dengan demikian, pelaksanaan *check-in* dan *check-out* yang berbasis SOP tidak hanya berkontribusi terhadap pengalaman pelanggan, tetapi juga menjadi bagian dari sistem manajemen mutu organisasi secara keseluruhan. Keberhasilan implementasi SOP ini tidak terlepas dari strategi pelatihan yang dilakukan oleh pihak manajemen. Berdasarkan pernyataan informan, pelatihan diselenggarakan secara berkala melalui platform digital (seperti Merlin milik IHG) dan pelatihan langsung di lapangan. Upaya ini menjamin bahwa seluruh staf memahami prosedur secara menyeluruh, baik dari aspek teknis maupun etika pelayanan. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa interaksi antara staf dan tamu berlangsung sesuai dengan protokol layanan yang ditetapkan.

Dengan mempertimbangkan teori-teori tersebut dan bukti empiris yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP dalam proses *check-in* dan *check-out* di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali telah berjalan secara efektif dan profesional. Hal ini mencerminkan keberhasilan manajemen dalam membangun sistem pelayanan berbasis prosedur yang terstandarisasi dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Strategi yang digunakan oleh Staff dan Trainee serta Daily Worker dalam Menangani Guest Complaint di Hotel Holiay Inn Express Baruna Bali

Berdasarkan dari hasil wawancara memberikan penjelasan bahwa strategi penanganan keluhan tamu menggunakan metode ILEAD: Identify, Listen, Emphatize, Apologize, Deliver Solution.

1. Identify

Langkah awal yang dilakukan oleh staf front office dalam menangani keluhan tamu adalah mengidentifikasi sumber permasalahan yang menyebabkan ketidaknyamanan pada tamu. Dalam proses ini, staf dituntut untuk bersikap teliti dan cermat guna menemukan akar dari masalah yang disampaikan. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengajukan pertanyaan secara sopan dan jelas kepada tamu, seperti menanyakan secara spesifik jenis keluhan atau kendala yang sedang mereka alami.

2. Listen

Pada tahap selanjutnya, staf front office perlu memberikan perhatian penuh dengan mendengarkan secara aktif penjelasan dari tamu, sambil tetap menjaga kontak mata sebagai bentuk penghormatan dan kepedulian. Dalam situasi ini, penting bagi staf untuk tetap bersikap tenang, mengendalikan emosi, dan fokus pada inti permasalahan yang disampaikan. Langkah yang dapat diambil antara lain mencatat poin-poin penting dari keluhan yang diutarakan, lalu mengonfirmasi kembali kepada tamu dengan

3. Emphatize

Tahap ketiga dalam menangani keluhan adalah kemampuan staf front office untuk mengenali dan memahami situasi emosional tamu, termasuk tingkat kekesalan atau ketidaknyamanan yang dirasakan. Pada tahap ini, penting bagi staf untuk menunjukkan empati, yakni bersikap seolah turut merasakan apa yang sedang dialami oleh tamu. Bentuk kepedulian ini dapat ditunjukkan melalui sikap hangat, perhatian tulus, serta respons yang mencerminkan bahwa staf benar-benar peduli terhadap permasalahan yang sedang dihadapi oleh tamu.

4. Apologize

Tahap keempat dalam penanganan keluhan adalah menyampaikan permintaan maaf kepada tamu atas ketidaknyamanan yang mereka alami. Permintaan maaf ini harus disampaikan secara tulus, menggunakan bahasa yang sopan dan dengan penjelasan yang masuk akal, agar tamu dapat memahami alasan di balik situasi yang terjadi. Nada bicara yang tenang dan penuh hormat sangat penting untuk menjaga suasana tetap kondusif dan menunjukkan itikad baik dari pihak hotel.

5. Deliver Solution

Tahap terakhir dalam proses penanganan keluhan adalah memberikan solusi yang tepat atas permasalahan yang dialami oleh tamu. Penyelesaian tersebut harus melalui persetujuan dari pihak manajemen front office dan tetap mengacu pada kebijakan hotel yang berlaku. Dengan demikian, solusi yang ditawarkan tidak hanya menyelesaikan masalah secara efektif, tetapi juga menciptakan keseimbangan dan kesepahaman antara tamu, staf, dan pihak manajemen.

CHECK IN (check in must available from 15:00)

When the guest arrives within 3 meters of the front desk (10 to 5 rules), the colleague must immediately acknowledge and greet the guest. (Colleagues must establish eye contact, smile and greet the guest)

The Check in process must take no longer than 3 minutes for guests with a reservation and no longer than five minutes for guests without a reservation.

1. *Welcome to holiday inn express baruna (if has wait for service or on queue, colleagues must apologize and thank them for their patience)*
2. *Mention name at least 2 times*
3. *Reconfirm the booking (period of stay, room type: non-smoking standard room, payment if the booking already made)*
4. *Are you member of IHG One Rewards? If guest is member, Greeting as member "thank you for your loyalty" , If no, offer them to join and explain member benefit*
5. *Have you stay with us before? (if yes, welcome them back and asking do they need us to explain again for hotel information? If no, Inform about Free Bfast, breakfast time, Free Internet, hotel service and facilities) Inform restaurant just open for Bfast and No room service*
6. *Giving the key before 3 minutes*

7. *Explained about express check out if the guest paying with credit card (where required, explain credit card pre authorization to guest, so they understand how to settle any extras)*
8. *Provide clear directions to the guest room and any other facilities (colleagues should provide luggage assistance upon request)*
9. *Wish guest have a pleasant stay with us*

**) if the room is not ready once guest arrived, inform the approximate length of time for them to wait for the room and assist them to wait in comfortable place, offered an appropriate place to change, offer complimentary luggage storage*

Check Out

When the guest arrives within 3 meters of the front desk, the colleague must immediately acknowledge and greet the guest. (Colleagues must establish eye contact, smile and greet the guest)

1. *Guest must be address using their title and surname*
2. *Guest must be thanked for staying with us, Ask the guest about their stay (How was your stay? Is there any improvement that we will do in future to be better? Minimum score 8. If the guest give score less than 8, please ask the reason and FU the case)*
3. *Colleagues must present the guest folio to the guest prior procession any payments (The bill must presented with branded pen)*
4. *Ask the guest if they require any further help of information (transportation and any other help)*
5. *Thanks the guest for their stay and wish them a safe journey*

Handling Luggage Store

Berikut merupakan standar operasional prosedur how to be handling luggage store

Tabel. 1 SOP How To Be Handling Luggage Store

<p>1. <i>When guest approached counter to store his/her luggage</i></p>	<p><i>Upon receiving the request, the following information is required:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Tag number / Room number</i> ● <i>Guest name</i> ● <i>How many pieces of luggage</i> ● <i>Storage need (day storage or long term)</i> ● <i>For long term storage, find out the date of collection. Storage is only allowed if guest have reservation for return stay.</i>
<p>2. <i>reparation</i></p>	<p><i>If guest needs to store the luggage (long term), verify space in the luggage storage room and retrieve appropriate luggage tag from the slot at the desk.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Issue luggage tag and fill in the necessary</i>

	<p><i>details</i></p> <ul style="list-style-type: none"> ● <i>Confirm number of days that guest need to store the luggage</i> ● <i>Verify with guest if he /she have any valuables in the bags. Advise guest to take out and bring the valuables with them.</i> ● <i>Inform guest that we are not liable if loss of any belonging during the storage.</i> ● <i>Every guest store the luggage, must be taking a note on the luggage store book</i>
<p>3. <i>Storing of Luggage</i></p>	<p><i>Take the luggage and store it in the appropriate storage section. Luggage tag number should be recorded in the luggage movement log noting the section stored for easy retrieval.</i></p>

Hand Out Guest Room Key

Berikut merupakan standar operasional prosedur *how to be handling guest room key*

Tabel. 2 SOP How To Be Handling Guest Room Key

<p>1) <i>Ask and Verify on Issuing Guestroom Keys</i></p>	<p><i>Ask for the guests' name if not known and verify the guests' information in the computer.</i></p> <p><i>Guestroom keys should only be given to registered guest. Keys should not be given to spouses, children, or other person unless their name appear on the registration information</i></p> <p><i>Room key card is an electronic card that is issued by the Front Desk upon guest check-in or during stay.</i></p>
---	---

2) *Replacement / Duplicate of
Guestroom Keys*

When someone approaches the desk and requests a replacement room key, Positive Identification must be established to verify that the person is, in fact, registered to that room. This is best accomplished by asking the person for a government issued photo bearing ID, such as a driver's license or passport.

Ask for Date of Birth (if ID is not available) and check against the guest profile, room number, length of stay in the PMS.

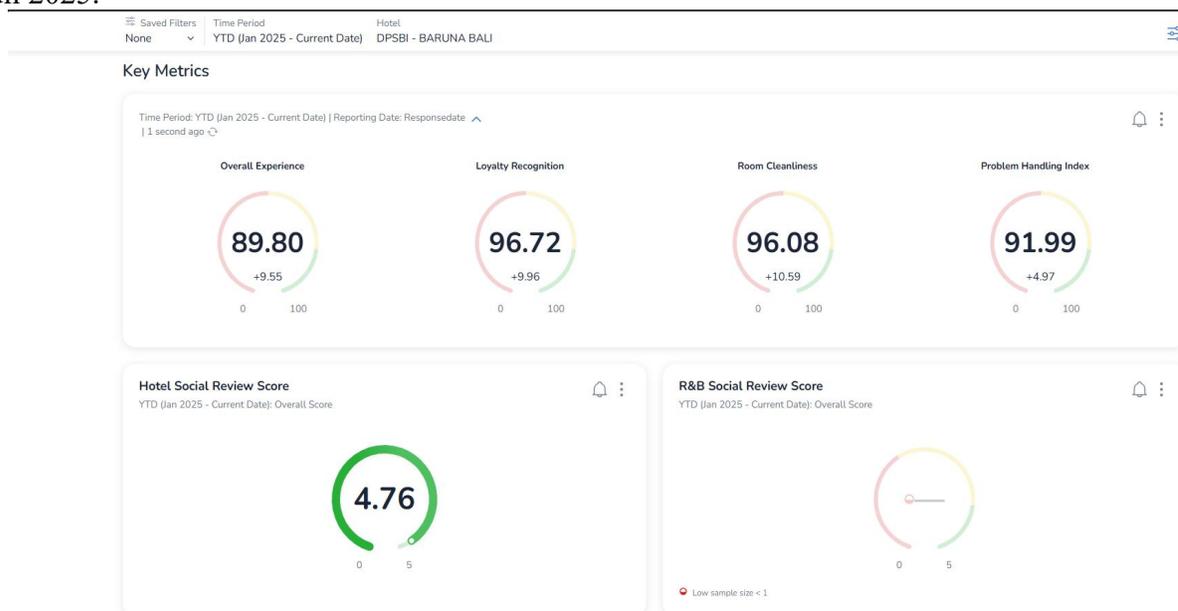
Another way to positively identify the guest is to verify the guest's registration information and their signature. Ask the person to sign on the form and compare the signature to the registration card, then verify the registration information, such as the method of payment, home address and date of birth

In additional, we can check guest passport photo that has been attach on the PMS to compare with the actual guest face.

In the case that the guest couldn't be able to provide the right information, we could accompanied the guest to the room and ask him/her to show his/her photo bearing ID after opened the room.

3) Issue new key	<p><i>If the guest lost their room key, a new key must be issued.</i></p> <p><i>If the ID is correct, issue a new key.</i></p>
------------------	--

Berikut merupakan rangkuman skor masing-masing indikator, yaitu *Overall Experience Stay*, *Loyalty Recognition*, *Cleanliness*, dan *Problem Handling Index* selama periode Januari hingga Juli 2025.



Gambar 2. Overall Experience Stay, Loyalty Recognition, Cleanliness, dan Problem Handling Index selama periode Januari hingga Juli 2025

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian resepsionis Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali telah menunjukkan kesesuaian dalam aspek prosedural utama, seperti proses penyambutan tamu, check-in dan check-out, serta penanganan keluhan menggunakan pendekatan ILEAD. Namun demikian, ketidaksesuaian prosedural masih ditemukan, khususnya pada shift sore yang cenderung mengalami tekanan operasional akibat keterbatasan personel dan tingginya volume kedatangan tamu yang datang secara bersamaan, ini yang menyebabkan front desk kewalahan dan melakukan proses check in dengan singkat guna meminimalisir jumlah keluhan tamu. Ketidaksesuaian ini bukan sekadar deviasi teknis, melainkan mencerminkan adanya tantangan dalam sistem manajerial operasional yang berdampak langsung terhadap efektivitas layanan dan potensi penurunan kepuasan tamu. Oleh karena itu, simpulan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dokumen prosedural, tetapi juga oleh kapabilitas manajerial dalam memastikan kesiapan personel, kualitas pelatihan, dan efektivitas pengawasan.

Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan kerangka implementasi SOP dalam manajemen operasional perhotelan, khususnya pada hubungan antara prosedur standar, kompetensi personel, dan dinamika kerja antartime. Secara praktis, penelitian ini merekomendasikan perlunya perbaikan sistem evaluasi implementasi SOP secara periodik di setiap shift, termasuk penguatan pelatihan berbasis studi kasus serta peningkatan efektivitas komunikasi antarshift melalui logbook digital atau sistem informasi internal. Selain itu, manajemen perlu mempertimbangkan pengembangan sistem insentif dan disinsentif yang berbasis pada kepatuhan terhadap SOP, sebagai mekanisme pengendalian perilaku organisasi yang adaptif dan terukur. Sebagai arah lanjutan, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan kuantitatif atau metode campuran (*mixed methods*) untuk menguji secara statistik hubungan antara kepatuhan terhadap SOP dengan persepsi kepuasan tamu, serta memperluas cakupan kajian ke departemen lain seperti housekeeping atau food & beverage guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap praktik manajemen operasional di industri hospitality.

DAFTAR REFERENSI

- Auliana, N. U., & Hanadya, D. (2024). *Kualitas pelayanan check-in dan check-out tamu hotel kelas melati di Palembang*. Nawasena: Jurnal Ilmiah Pariwisata, 3(2), 50–60.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- Fatimah, Z., Syaharani, N., & Lubis, A. L. (2024). *Profesionalisme front office untuk meningkatkan tingkat hunian di Beverly Hotel Batam*. Media Bina Ilmiah. <http://binapatria.id/index.php/MBI/article/download/982/769>
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2009). *Hotel Operations Management* (2nd ed.). Pearson Education.
- Illahi, F. W., & Athalah, N. (2025). *Optimalisasi Standard Operating Procedure Front Office di D'Bamboo Kamp*. Jurnal Intelektiva. <https://jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/download/1158/858>
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2005). *Managing Front Office Operations* (7th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Mardiyah, A., Lasally, A., & Arifin, S. (2025). *Penerapan SOP oleh resepsionis dalam menangani tamu check-in dan check-out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta*. EBBANK: Jurnal Ekonomi dan Perbankan. <https://www.ebbank.stiebbank.ac.id/index.php/EBBANK/article/download/363/214>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Moleong, L. J. (2013). *Metodologi penelitian kualitatif* (Edisi revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Pratiwi, K. R. A., & Arcana, K. T. P. (2023). *Implementasi standard operating procedure receptionist dalam penanganan check-in dan check-out di Anumana Hotel Ubud*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis. <https://paris.ipbipress.id/index.php/paris/article/download/402/310> paris.ipb-intl.ac.id+1paris.ipb-intl.ac.id+1
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2018). *Management* (14th ed.). Pearson.
- Rustamana, A., Adillah, P. M., Maharani, N. K., & Fayyedh, F. A. (2024). Qualitative research methods: Studi pendekatan eksploratif pada fenomena sosial. *Indonesian Journal of*

-
- Interdisciplinary Research in Science and Technology*, 2(6), 919–930.
<https://doi.org/10.55927/marcopolo.v2i6.9907>
- Selamet, I. W. A., Rusadi, N. W. P., & Wijaya, P. L. (2022). *Peran front office dalam meningkatkan kepuasan wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali*. *Journey*, 5(2), 177–184. <https://doi.org/10.36456/journey.v5i2.3850>
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kualitatif, kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sulistiyawati, N. L. K. S., & Sukmayani, N. P. I. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Sheraton Bali Kuta Resort*. *Jurnal Bisnis Hospitaliti*, 8(1), 1–9. <https://doi.org/10.22334/jbh.v8i1.210>
- Taufiq, A. R. (2019). *Penerapan standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja rumah sakit*. *Profita: Komunikasi Ilmiah dan Perpajakan*, 12(1), 56–66. <https://doi.org/10.22441/profita.2019.v12i1.002>
- van Rooij, E. C. M., Fokkens-Bruinsma, M., Jansen, E. P. W. A., & Donche, V. (2021). Student success: Conceptualizations, practices, and directions for future research. *Higher Education Research & Development*, 40(1), 1–16. <https://doi.org/10.1080/07294360.2020.1830035>
- Widagdo, Y. M., & Septiawati, P. (2023). *Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Baron Indah Solo*. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 8(1), 338–344. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/116241>
[jurnalperhotelan.petra.ac.id+2ojs.unud.ac.id+2ojs.unud.ac.id+2](https://ojs.unud.ac.id/index.php/jkh/article/view/116241)