



Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *Check In* Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung

Sri Marini^{1*}, Jessica Tisnadjaya²

¹Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia, 40391

²Program Studi Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung, Indonesia, 40391

*Email : srimarini@akparnhi.ac.id, ilin.marin3@gmail.com

Doi : https://doi.org/10.37339/jurnal_e-bis.v4i2.282

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

Info Artikel

Diterima :

31-08-2020

Diperbaiki :

12-1-2020

Disetujui :

13-11-2020

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan standar operasional prosedur *check in* di kantor depan Hotel De Paviljoen Bandung Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan cara penyebaran kuesioner, observasi. Sedangkan teknik analisis data dengan menggunakan skala likert. Keefektifan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur check in yang ada di Hotel De Paviljoen Bandung belum terlaksana secara maksimal, dikarenakan adanya beberapa faktor yang belum terlaksana dengan baik oleh setiap petugas kantor depan.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur, Check In dan Kantor Depan*

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of standard operational check-in procedures at the front office of Hotel De Paviljoen Bandung. The research method used by the author in this study is descriptive method with a quantitative approach. The data collection technique used is by distributing questionnaires, observation. While the data analysis technique used a Likert scale. The Effectiveness of Standard Operational Implementation The check-in procedure at Hotel De Paviljoen Bandung has not been implemented optimally, due to several factors that have not been implemented properly by every front office officer.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Check In and Front Office*

PENDAHULUAN

Front office termasuk departement yang paling mudah di cari dan di lihat oleh tamu. *Front office* juga dikenal sebagai *the first impression of the guest*. Artinya bagian inilah yang pertama dan yang terakhir dari tamu. Menurut Bagyono (2006:21) *front Office* berasal dari bahasa inggris "*Front*" yang artinya depan dan "*Office*" berarti kantor. Dalam pengertian hotel, kantor depan merupakan sebuah *department* di hotel yang letaknya di bagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di Hotel.

Dari definisi di atas menjelaskan bahwa karyawan yang bekerja di bagian kantor depan harus memiliki keahlian, keterampilan, dan kedisiplinan yang tinggi dikarenakan karyawan tersebut harus memberikan pelayanan yang maksimal untuk tamunya dengan kinerja yang profesional. Tamu akan merasakan kesenangan dan kepuasan apabila mereka memperoleh pelayanan yang baik. Pelayanan karyawan yang baik kepada tamu mempengaruhi tingkat kepuasan tamu di hotel dan mereka akan datang kembali untuk menginap di hotel tersebut.

Salah satu petugas yang berada di Kantor Depan adalah Receptionist/Reception/Registration Clerk. Salah satu yang menjadi tugas resepsionis atau yang disebut juga petugas Kantor Depan adalah membantu tamu untuk melakukan registrasi pada saat tamu pertama kali datang ke hotel atau yang biasa disebut dengan Check in. Menurut Soenarno (2006), proses check in merupakan bagian awal dalam urutan pelayanan tamu. Sedangkan menurut Sambodo dan Bagyono (2006:129), layanan penerimaan tamu merupakan inti dari seluruh kegiatan yang dilaksanakan di Departemen Kantor Depan. Oleh karena itu proses registrasi menjadi sebuah momen yang akan diingat oleh tamu selama menginap di hotel.

Petugas kantor depan harus melayani tamu saat tamu datang untuk melakukan registrasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang dimiliki hotel tersebut untuk memberikan kesan yang baik kepada tamu. Standar Operasional Prosedur atau yang lebih dikenal dengan SOP merupakan kumpulan perantara yang dibuat untuk mempermudah tugas yang dikerjakan. Menurut Sailendra (2015:11), *Standard Operational Procedure (SOP)* merupakan paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar". Maka dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang selalu digunakan agar sebuah pekerjaan bisa berjalan dengan lancar dan tidak menghambat pekerjaan lainnya. Selain itu penyusunan SOP di setiap instansi/organisasi akan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Begitu pun di hotel, semua karyawan hotel

termasuk para petugas Kantor Depan harus memiliki pedoman yang bersifat sistematis yang digunakan pada saat operasional hotel agar dapat berjalan dengan lancar.

Kendala dalam menerapkan SOP di kantor depan Hotel De Paviljoen khususnya pada saat *check in* yang seringkali terjadi dan masih kurang diperhatikan oleh *Guest Service Agent*, seperti lamanya tamu menunggu *check in* dan menyebabkan antrian yang panjang. Hal ini diperkuat dengan *guest comment* yang berisikan kurang puasnya tamu terhadap pelayanan di Hotel De Paviljoen. Dapat dilihat bahwa beberapa tamu memberikan komentar mengenai pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel, salah satunya adalah kurang cepatnya proses *check in* dan kurangnya informasi yang diberikan oleh petugas Kantor Depan pada saat *Check In*. Berikut ini adalah data yang berhasil penulis dapatkan adalah banyaknya jumlah keluhan

tamu selama 3 bulan terakhir tentang proses *check in* yang lama dan tidak sesuai dengan SOP yang dimiliki oleh hotel tersebut.

Petugas Kantor Depan masih belum sepenuhnya melaksanakan Standar Operasional Prosedur *check in* yang ditetapkan di Hotel. Sebagian dari petugas Kantor Depan hanya mengikuti hal penting yang terdapat dalam SOP dan seringkali mengabaikan langkah-langkah lain yang tidak terlalu penting tapi bisa berdampak buruk pada kualitas pelayanan hotel. Seperti salah satu contohnya adalah seringkali petugas kantor depan tidak memberikan informasi yang jelas mengenai fasilitas di hotel dan seringkali membiarkan tamu dan membawa barang bawaannya sendiri tanpa meminta bantuan dari *bell boy*. Selain itu juga beberapa tamu mengeluhkan mengenai *welcome drink voucher* yang seharusnya diberikan oleh petugas kantor depan pada saat *check in*.

Petugas kantor depan belum sepenuhnya melakukan standar operasional prosedur *check in* secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Masih banyaknya petugas kantor depan yang hanya melakukan standar operasional prosedur yang tidak sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku di hotel tersebut. Karena pada dasarnya setiap tahap dalam SOP memiliki tujuan untuk mencapai kenyamanan dan kepuasan tamu di hotel.

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur atau yang lebih dikenal dengan SOP merupakan kumpulan perantara yang dibuat untuk mempermudah tugas yang dikerjakan. Menurut Sailendra (2015:11), *standard Operational Procedure* (SOP) merupakan paduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Maka dapat disimpulkan bahwa SOP adalah pedoman yang selalu digunakan agar sebuah pekerjaan bisa berjalan dengan lancar dan tidak menghambat pekerjaan lainnya. Selain itu penyusunan SOP di setiap instansi/organisasi akan berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya. Begitu pun di hotel, semua karyawan hotel termasuk para petugas Kantor Depan harus memiliki pedoman yang bersifat sistematis yang digunakan pada saat operasional hotel agar dapat berjalan dengan lancar.

Menurut Tambunan di dalam bukunya yang berjudul *Standard Operating Procedures* (2013:3) menyatakan bahwa standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis. Tambunan (2013:86) menjelaskan lebih rinci mengenai pelaksanaan standar operasional prosedur, sebagai berikut :

1. Efektif, dengan pencapaian efektifitas dari sebuah SOP maka organisasi akan dapat membuat keputusan dan tindakan-tindakan tepat dan cermat sehingga kemungkinan melakukan kesalahan semakin kecil.
2. Konsisten, penerapannya haruslah diterapkan secara standar dan memiliki kesamaan untuk semua prosedur di sebuah bagian organisasi. Setiap ketidakkonsistenan dapat menyebabkan etos kerja yang semakin buruk
3. Standar SOP harus dapat dimengerti oleh semua pihak dan tidak membenarkan salah satu pihak saja.
4. Sistematis, SOP harus disusun secara rapih dan teratur. Jika hal ini tidak dilakukan maka

akan mendapatkan kesulitan untuk memahami dan menerapkan SOP tersebut

Menurut Indah Puji (2014:35) fungsi dari SOP adalah sebagai berikut:

1. Memperlancar tugas petugas/pegawai atau tim/unit kerja
2. Sebagai dasar hukum bila terjadi penyimpangan
3. Mengetahui dengan jelas hambata-hambatan dan mudah dilacak
4. Mengarahkan petugas/pegawai untuk sama-sama disiplin dalam bekerja
5. Sebagai pedoman dalam melaksanakan pekerjaan rutin

Efektifitas Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Menurut Tambunan) (2013:86), sebuah SOP harus efektif. Dengan pelaksanaan SOP yang efektif maka organisasi akan dapat membuat keputusan dan tindakan-tindakan tepat dan cermat dengan kemungkinan kesalahan yang jauh lebih kecil. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pencapaian efektifitas dari sebuah standar operasional prosedur akan membuat semua keputusan dengan tepat dan cermat dan juga memperkecil kesalahan di dalam proses pelaksanaannya. Standar Operasional Prosedur yang baik dan benar akan memberikan dampak yang besar terhadap suatu organisasi termasuk di bagian Kantor Depan yang menjadi pusat pelayanan di suatu hotel. Menurut Fatima (2015), standar operasional prosedur ada untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individu pegawai dan organisasi secara keseluruhan.

Menurut Bungkaes (2013:45), efektifitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Dalam artian efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis. Bagaimana pun definisi efektifitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektifitas berasal dari kata “efektif” yang artinya: ada efeknya (pengaruh, akibat, dan kesannya), penggunaan metode atau cara serta sarana atau alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna mencapai hasil yang optimal.

Konsistensi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Konsisten adalah suatu tindakan yang dilakukan secara terus menerus tanpa lalai. Menurut Tambunan (2013:86), konsisten, penerapan SOP haruslah diterapkan secara standar dan sama untuk semua prosedur yang sama dan di semua fungsi (bagian) organisasi yang menerapkan prosedur tersebut. Setiap ketidak konsistenan dapat menyebabkan etos kerja yang semakin buruk. Dapat diartikan bahwa standar operasional prosedur juga harus dilakukan oleh semua jajaran organisasi mulai dari yang pimpinan yang paling tinggi hingga paling rendah. Jika semua jajaran organisasi tersebut telah melakukan standar operasional prosedur secara benar maka pelaksanaan tersebut dapat dikatakan sudah konsisten, tetapi jika salah satu dari jajaran organisasi tersebut tidak melakukannya dengan benar maka akan menyebabkan rusaknya lingkungan kerja tersebut

Fatima (2015:51) menambahkan bahwa salah satu tujuan utama dari standar operasional prosedur adalah menjaga konsistensi kerja setiap petugas, pegawai, tim dan semua unit kerja.

Standarisasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Standarisasi dapat dikatakan juga sebagai sama rata, atau adanya suatu patokan yang

ditetapkan untuk menyusun sesuatu. Menurut Tambunan (2013:86), standar, hampir menyerupai dengan konsisten, namun konsisten lebih menyoroti kepada pelaksanaannya, sedangkan standar lebih menyoroti pada prosedur itu sendiri. SOP harus dapat dimengerti secara mudah dan dengan pemahaman yang sama oleh setiap anggota organisasi, tidak boleh terjadi pengertian yang berbeda tentang suatu prosedur yang sama. Oleh karena itu, standarisasi sangat penting bagi SOP organisasi. Contohnya, sistematika SOP atau penggunaan simbol-simbol yang harus sama, agar memberikan pemahaman yang sama pula dan diberikan dalam bentuk dokumen.

Dari teori tersebut dapat disimpulkan bahwa setiap standar operasional prosedur yang sudah dibuat sesuai dengan ketentuan harus dipahami oleh setiap anggota organisasi tanpa terkecuali. Menurut Sunyoto (2012), mutu pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen, yaitu adanya kesesuaian antara standar kerja karyawan dengan pelayanan yang diberikan dengan pelayanan yang dijanjikan dan adanya kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan yang diharapkan dengan konsumen.

Kesesuaian antar standar kerja akan menghasilkan pelayanan yang baik bagi tamu, sama seperti halnya dengan menerapkan standar operasional prosedur yang sesuai dengan standar dalam proses *check in* akan memberikan pelayanan yang maksimal dan seragam antar sesama petugas kantor depan kepada tamu.

Sistematika Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur

Sistematika merupakan suatu penjabaran secara deskriptif mengenai hal yang akan ditulis dan mempunyai bagian awal, isi dan akhir. Menurut Tambunan (2013:86), sistematis, hal ini dapat diartikan tersusun rapi dan teratur. Tanpa sistematika yang baik, pengguna SOP akan mendapat kesulitan untuk memahami SOP tersebut. SOP yang sistematis harus disajikan dengan kata, kalimat, dan bahasa yang lugas yang mudah dipahami oleh anggota organisasi, selain itu bahasa yang digunakan tidak berbelit-belit dan tidak menyebabkan makna ganda bagi pembaca. Standar operasional prosedur harus tersusun secara rapi serta tidak berbelit-belit agar dapat dipahami dan diterapkan dengan benar oleh semua petugas. Lalu menurut Abdulkadir Muhammad (2004), sistematis adalah berpikir serta berbuat yang bersistem, yaitu berurutan, runtun, serta tidak tumpang tindih.

Adapun Standar Operasional Prosedur *check in* yang sistematis menurut Bagyono (2012:51) adalah sebagai berikut :

1. Sikap petugas dalam keadaan siap menyambut dengan wajah ceria, rapi dan bersih
2. Menyapa tamu saat menghampiri meja pendaftaran (*Registration Counter*) dengan mengucapkan salam sesuai waktu, menanyakan keadaan/perjalanan tamu lalu menawarkan bantuan
3. Menanyakan pesanan kamar tamu:
 - a. Jika tamu sudah membuat reservasi sebelumnya menanyakan detail pesanan kamar
 - b. Jika belum melakukan reservasi maka menjelaskan kamar yang tersedia dan lama menginap
4. Mengecek ketersediaan kamar pada komputer
5. Meminta tamu untuk mengisi kartu pendaftaran (*Registration Card*) dan meminjam kartu identitas tamu
6. Selagi tamu mengisi *Registration Card*

7. Menanyakan metode pembayaran yang akan digunakan oleh tamu
8. Menjelaskan informasi yang berkaitan dengan kamar tamu
9. Berikan informasi singkat tentang fasilitas dan pelayanan yang tersedia di hotel seperti restoran, bar, binatu, rekreasi dan sebagainya
10. Memanggil *bell boy*, dan memberikan kunci kamar kepada *bellboy* agar tamu diantarkan ke kamarnya

METODE

Metode penelitian yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Definisi operasional variable dapat dilihat pada tabel 1 berikut:

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Item	Skala
Standard Operating Procedures (X) Standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis. (Tambunan, 2013:3)	a. Efektifitas Pelaksanaan SOP	1. Efektif dalam proses check in	1	L I K E R T
		2. Dapat membuat keputusan yang efektif	2	
		3. Dapat mengukur Tindakan yang tepat	3	
		4. Dapat mengukur Tindakan yang cermat	4	
		5. Memperkecil kesalahan	5	
	b. Konsistensi Pelaksanaan SOP	1. SOP dilakukan konsisten	6	L I K E R T
		2. Pelaksanaan SOP dilakukan oleh semua jajaran organisasi	7,8,9,10	
		3. Etos kerja yang baik	11	
	c. Standarisasi Pelaksanaan SOP	1. Pelaksanaan SOP memenuhi standarisasi	12	L I K E R T
		2. SOP dimengerti dan dipahami	13	
		3. Pelaksanaan SOP seragam	14	
		4. SOP dalam bentuk dokumen	15	
	d. Sistematika Pelaksanaan SOP	1. Susunan SOP sistematis	16,17	L I K E R T
		2. Pelaksanaan SOP berurutan	18	
		3. Tahapan greeting	19	
		4. Konfirmasi reservasi	20	
5. Melengkapi		21		

		registration card 6. Konfirmasi pembayaran	22	
--	--	--	----	--

Populasi merupakan subyek dalam sebuah penelitian. Menurut Sugiyono (2013:117), wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah semua petugas kantor depan Hotel De Paviljoen Bandung yang melakukan proses *check in*. Jumlah petugas kantor depan adalah 15 orang.

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut harus betul-betul *representative* (mewakili). Adapun tujuan melakukan penelitian sampel adalah :

1. Peneliti tidak harus meneliti keseluruhan populasi, cukup hanya meneliti sampelnya saja.
2. Populasi yang terlalu besar memungkinkan ada subyek yang bisa tercecer atau luput dari
3. Peneliti pada saat diambil datanya.
4. Lebih efisien dari segi waktu, biaya dan tenaga
5. Menghindari hal-hal yang destruktif
6. Penelitian tidak bisa dilakukan dengan menggunakan populasi sebagai sumber data

Teknik *sampling* pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Menurut Sugiyono (2014:118) definisi *probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Selanjutnya menurut Sugiyono (2014:120), definisi *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang/kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel.

Dalam penelitian ini, teknik *sampling* yang digunakan adalah *nonprobability sampling* dengan teknik yang diambil yaitu *sampling* jenuh (*sensus*). Menurut Sugiyono (2014:118), teknik *sampling* jenuh adalah teknik penentuan sampel bila semua anggota populasi digunakan sebagai sampel. Menurut Arikunto (2012:104), jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Maka dari itu, Penulis memilih sampel menggunakan teknik *sampling* jenuh karena jumlah populasi yang relatif kecil. Sehingga sampel yang digunakan pada penelitian ini berjumlah 15 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efektifitas Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung

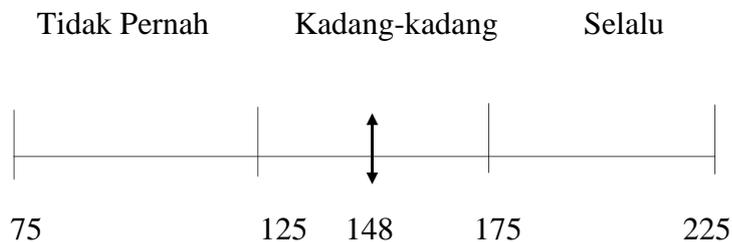
Tanggapan tamu mengenai efektifitas pelaksanaan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

Tabel 2. Total Tanggapan Petugas Kantor Depan Mengenai Efektifitas Standar Operasional Prosedur Check In Di Hotel De Paviljoen Bandung (n=15)

NO	URAIAN	SELALU		KADANG KADANG		TIDAK PERNAH		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dilakukan secara efektif dalam proses check in	4	26,66	6	40,00	5	33,33	15	100
2	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan bertujuan untuk membuat keputusan dalam mengukur efektifitas dalam proses	3	20,00	7	46,66	5	33,33	15	100
3	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dilakukan untuk mendukung tindakan-tindakan yang tepat dalam proses check in	6	40,00	5	33,33	4	26,66	15	100
4	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dilakukan untuk mendukung tindakan-tindakan yang cermat dalam proses check in	0	00,00	8	53,33	7	46,66	15	100
5	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan dalam proses check in	8	53,33	5	33,33	2	13,33	15	100
TOTAL		21	28,00	31	41,33	23	30,66	75	100

Sumber : Olahan Kuesioner di Hotel De Paviljoen Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 2 dapat disimpulkan bahwa total nilai dari pengolahan data hasil kuisisioner kepada 15 responden adalah sebanyak 41,33% petugas kantor depan menjawab kadang-kadang dalam pernyataan efektifitas pelaksanaan standar operasional prosedur check in lalu sebanyak 30,66% petugas kantor depan menjawab tidak pernah dalam pernyataan efektifitas pelaksanaan standar operasional prosedur check in dan sebanyak 28,00% petugas kantor depan yang menjawab selalu dalam pernyataan efektifitas pelaksanaan standar operasional prosedur check in.



Secara keseluruhan pengukuran skala likert dan dari data-data yang penulis olah, maka dapat dilihat menurut responden efektifitas pelaksanaan standar operasional prosedur check in di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung termasuk dalam kategori cukup (kadang-kadang) dengan skor 148. Akan tetapi masih ada beberapa aspek yang dinilai kurang dilaksanakan oleh petugas kantor depan dalam mewujudkan efektifitas itu sendiri. Seperti kurangnya kontribusi petugas dalam mewujudkan tindakan yang cermat dalam proses check in serta kurang

terlaksananya efektifitas dalam pelaksanaan standar operasional prosedur check in, karena jika 1 aspek saja tidak dipenuhi maka efektifitas pelaksanaan pun tidak akan sempurna.

2. Konsistensi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung

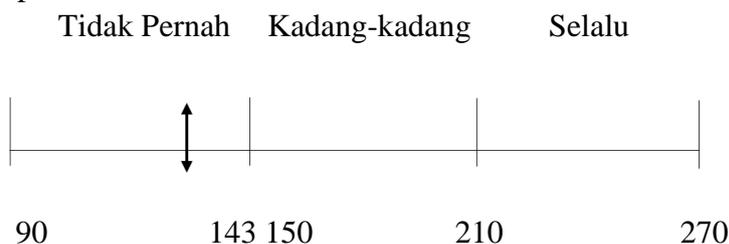
Tanggapan tamu mengenai konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Total Tanggapan Petugas Kantor Depan Mengenai Konsistensi Standar Operasional Prosedur Check In Di Hotel De Paviljoen Bandung (n=15)

NO	URAIAN	SELALU		KADANG KADANG		TIDAK PERNAH		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pelaksanaan standar operasional prosedur dilakukan secara konsisten saat proses check in	3	20,00	5	33,33	7	46,66	15	100
2	Pelaksanaan standar operasional prosedur dilakukan oleh Front Office Manager saat melakukan proses check in	1	6,66	3	20,00	11	73,33	15	100
3	Pelaksanaan standar operasional prosedur dilakukan oleh Duty Manager saat melakukan proses check in	3	20,00	3	20,00	9	60,00	15	100
4	Pelaksanaan standar operasional prosedur dilakukan oleh Front Office Supervisor saat melakukan proses check in	3	20,00	5	33,33	7	46,66	15	100
5	Pelaksanaan standar operasional prosedur dilakukan oleh Guest Service Agent saat melakukan proses check in	12	13,33	5	33,33	8	53,33	15	100
6	Melakukan standar operasional prosedur dengan tidak konsisten mengakibatkan etos/lingkungan kerja yang buruk	2	13,33	4	26,66	9	60,00	15	100
	TOTAL	14	15,55	25	27,78	51	56,66	90	100

Sumber : Olahan Kuesioner di Hotel De Paviljoen Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 3 dapat disimpulkan bahwa total nilai dari 56,66% petugas kantor depan menjawab tidak pernah dalam pernyataan konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur check in lalu sebanyak 27,78% petugas kantor depan menjawab kadang – kadang dalam pernyataan konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur check in dan sebanyak 15,55% petugas kantor depan yang menjawab selalu dalam pernyataan konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur *check in*.



Secara keseluruhan pengukuran skala likert dan dari data-data yang penulis olah, maka dapat dilihat menurut responden konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur check in di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung termasuk dalam kategori kurang baik (tidak pernah) dengan skor 143. Sebagian besar dalam kategori konsisten masih belum dapat dilaksanakan dengan baik oleh semua petugas kantor depan dan semua jajaran organisasi di kantor depan. Seperti atasan yang tidak melakukan check in sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada yang mempengaruhi bawahan yang juga tidak menjalankan standar operasional prosedur dalam proses check in. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komitmen dari setiap jajaran organisasi kantor depan sendiri dalam melaksanakan standar operasional tersebut.

3. Standarisasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung

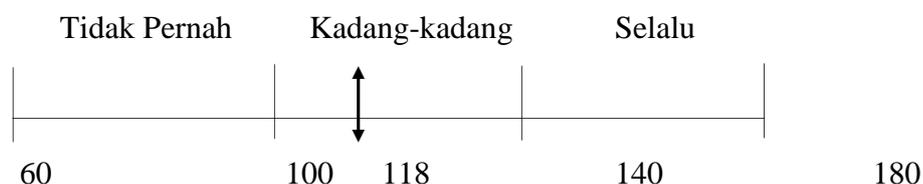
Tanggapan tamu mengenai standarisasi pelaksanaan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

Tabel 4. Total Tanggapan Petugas Kantor Depan Mengenai Standarisasi Standar Operasional Prosedur Check In Di Hotel De Paviljoen Bandung
(n=15)

NO	URAIAN	SELALU		KADANG KADANG		TIDAK PERNAH		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pelaksanaan standar operasional prosedur sudah memenuhi standarisasi SOP yang berlaku	7	46,66	5	33,33	3	20,00	15	100
2	Petugas Kantor Depan memahami dengan baik setiap tahapan dalam standar operasional prosedur check in	3	20,00	7	46,66	5	43,33	15	100
3	Pelaksanaan standar operasional prosedur check in yang seragam satu sama lain	1	6,66	5	33,33	9	60,00	15	100
4	Seluruh petugas kantor depan mempunyai dan membaca pedoman Standar Operasional Prosedur check in dalam bentuk dokumen	6	40,00	7	46,66	2	13,33	15	100
	TOTAL	17	28,33	24	40,00	19	31,67	60	100

Sumber : Olahan Kuesioner di Hotel De Paviljoen Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 4 dapat disimpulkan bahwa total nilai dari pengolahan data hasil kuisisioner kepada 15 responden adalah sebanyak 40,00% petugas kantor depan menjawab kadang-kadang dalam pernyataan standarisasi pelaksanaan standar operasional prosedur check in lalu sebanyak 31,67% petugas kantor depan menjawab tidak pernah dalam pernyataan standarisasi pelaksanaan standar operasional prosedur check in dan sebanyak 28,33% petugas kantor depan yang menjawab selalu dalam pernyataan standarisasi pelaksanaan standar operasional prosedur check in.



Secara keseluruhan pengukuran skala likert dan dari data-data yang penulis olah, maka dapat dilihat menurut responden standarisasi pelaksanaan standar operasional prosedur check in di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung termasuk dalam kategori cukup (kadang-kadang) dengan skor 118. Akan tetapi masih ada beberapa aspek yang dinilai kurang dilaksanakan oleh petugas kantor depan dalam standarisasi itu sendiri. Seperti tidak seragamnya standar operasional prosedur yang dilakukan antar sesama karyawan yang menyebabkan banyaknya perbedaan dalam melakukan proses check in dan mengakibatkan terbengkalainya standar operasional prosedur yang seharusnya menjadi pedoman untuk menyamaratakan proses check in.

4. Sistematika Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung

Tanggapan tamu mengenai sistematika pelaksanaan standar operasional prosedur adalah sebagai berikut:

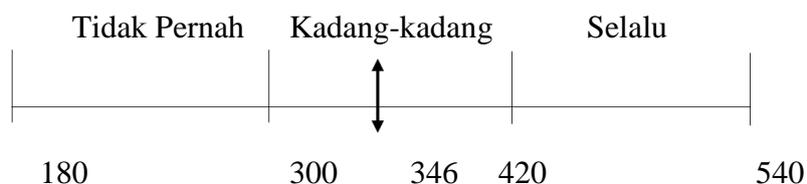
Tabel 5. Total Tanggapan Petugas Kantor Depan Mengenai Sistematika Standar Operasional Prosedur Check In Di Hotel De Paviljoen Bandung
(n=15)

NO	URAIAN	SELALU		KADANG KADANG		TIDAK PERNAH		TOTAL	
		f	%	f	%	f	%	f	%
1	Pelaksanaan standar operasional prosedur check in dilakukan dengan rapi dan teratur	2	13,33	5	33,33	8	53,33	15	100
2	Pelaksanaan standar operasional prosedur check in sudah menggunakan Bahasa yang dimengerti oleh jajaran organisasi	5	33,33	6	40,00	4	26,66	15	100
3	Pelaksanaan standar operasional prosedur check in dilakukan berurutan (step by step)	3	20,00	6	40,00	6	40,00	15	100
4	Petugas kantor depan melakukan tahapan greeting dan offering help dengan ramah pada saat tamu datang	5	33,33	5	33,33	5	33,33	15	100
5	Petugas kantor depan melakukan tahapan mengkonfirmasi nama dan bookingan tamu	5	33,33	6	40,00	4	26,66	15	100
6	Petugas kantor depan melakukan tahapan meminta tamu untuk melengkapi registration card (kartu pendaftaran)	8	53,33	5	33,33	2	13,33	15	100
7	Petugas kantor depan melakukan tahapan mengkonfirmasi pembayaran yang akan digunakan tamu	5	33,33	7	46,66	3	20,00	15	100
8	Petugas kantor depan melakukan tahapan mengkonfirmasi dan menjelaskan deposit	2	13,33	8	53,33	5	33,33	15	100
9	Petugas kantor depan melakukan tahapan memberikan kunci kamar dan menjelaskan letak kamar (tanpa menyebutkan nomor kamar) dengan ramah dan sopan	9	60,00	3	20,00	3	20,00	15	100
10	Petugas kantor depan melakukan tahapan memberikan kartu sarapan dan welcome drink voucher	2	13,33	5	33,33	8	53,33	15	100

		SELALU		KADANG KADANG		TIDAK PERNAH		TOTAL	
11	Petugas kantor depan melakukan tahapan menjelaskan seluruh aktifitas hotel	1	6,66	4	26,66	10	66,66	15	100
12	Petugas kantor depan melakukan tahapan meminta bell boy untuk membantu tamu dengan barang bawaan dan mengantarkan tamu sampai ke kamar	3	20,00	6	40,00	6	40,00	15	100
	TOTAL	50	27,78	66	36,66	64	35,55	180	100

Sumber : Olahan Kuesioner di Hotel De Paviljoen Bandung, 2019

Berdasarkan tabel 5 dapat disimpulkan bahwa total nilai dari pengolahan data hasil kuisisioner kepada 15 responden adalah sebanyak 36,66% petugas kantor depan menjawab kadang - kadang dalam pernyataan sistematika pelaksanaan standar operasional prosedur check in lalu sebanyak 35,55% petugas kantor depan menjawab tidak pernah dalam pernyataan sistematika pelaksanaan standar operasional prosedur check in dan sebanyak 27,78% petugas kantor depan yang menjawab selalu dalam pernyataan sistematika pelaksanaan standar operasional prosedur *check in*.



Secara keseluruhan pengukuran skala likert dan dari data-data yang penulis olah, maka dapat dilihat menurut responden sistematika pelaksanaan standar operasional prosedur check in di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung termasuk dalam kategori cukup (kadang-kadang) dengan skor 346. Akan tetapi masih ada beberapa aspek yang dinilai kurang dilaksanakan oleh petugas kantor depan dalam sistematika itu sendiri. Seperti pelaksanaan standar operasional prosedur yang belum rapi dan teratur, kurangnya penjelasan dari petugas kantor depan terkait dengan deposit, kartu sarapan dan welcome drink voucher, serta fasilitas yang ada di hotel itu sendiri. Jika pelaksanaan standar operasional prosedur sudah dilaksanakan sesuai dengan sistematika yang berlaku maka proses check in akan berjalan dengan lancar dan efisien.

KESIMPULAN

Keefektifan Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *check in* yang ada di Hotel De Paviljoen Bandung belum terlaksana secara maksimal, dikarenakan adanya beberapa faktor yang belum terlaksana dengan baik oleh setiap petugas kantor depan. Tujuan dibuatnya standar operasional prosedur adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan guna memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu, didalam pelaksanaan standar operasional prosedur dapat disimpulkan bahwa masih banyak tamu yang belum merasakan nyaman dan puas. Konsistensi dari pelaksanaan Standar Operasional Prosedur *check in* di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung juga belum mencapai titik maksimal petugas kantor depan tampak belum sungguh-sungguh dalam melaksanakan masing-masing prosedur secara konsisten yang mengakibatkan kurang optimalnya pelayanan yang dapat berdampak kepada menurunnya

kualitas pelayanan dari hotel tersebut.

Standar Operasional Prosedur check in yang ada di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung sudah memiliki standar yang sebagaimana setiap unsur-unsur dari standar operasional prosedur itu sendiri memiliki peran penting yang saling berhubungan, dan didalam pelaksanaannya para petugas kantor depan tampak kurang paham jika standar operasional prosedur adalah suatu hal yang sangat penting dan wajib dilaksanakan, hal ini disebabkan karena mereka hanya diberikan panduan tetapi kurang mendapat pelatihan mengenai standar operasional prosedur *check in*. Didalam pelaksanaan standar operasional prosedur para petugas kantor depan masih belum dapat melaksanakan setiap prosedur yang ada secara sistematis, beberapa petugas kantor depan hanya melakukan hal-hal yang dianggap penting di dalam proses *check in* dan sering kali melupakan hal-hal kecil yang bisa membuat tamu merasa kurang dihargai dan kurang nyaman, hal ini disebabkan karena kurangnya kesadaran dan kurangnya pelatihan yang diberikan oleh setiap atasan kepada para petugas kantor depan mengenai pentingnya melaksanakan standar operasional prosedur secara sistematis.

REFERENSI

- Abdulkadir, Muhammad. (2004). Hukum dan Penelitian Hukum. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Arikunto. (2013). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. Bandung: CV. Alfabeta
- Bagyono dan Agus Sambodo. (2006). Dasar – dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Bungkaes, H.R., Posumah, J. H., & Kiyai, B. (2013). Hubungan efektifitas pengelolaan program raskin dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat di desa mamahan kecamatan gameh kabupaten kepulauan talaud. Jurnal “Acta Diurna”. Universitas Sam Ratulangi Manado, (September), 1-23.
- Djaali. (2008). Skala Likert. Jakarta: Pustaka Utama.
- Endraswara, S. (2006). Metodologi Penelitian Kebudayaan. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Fatimah, Endah Nur, dkk. (2015). Mudah Menyusun SOP. Indonesia: Pustaka Baru Press.
- Hartantik, Indah Puji. (2014). Buku Pintar Membuat SOP. Yogyakarta: FlashBooks.
- Kountur, Ronny. (2005). Metode Penelitian. Jakarta: PPM.
- Mangkunegara, A .A. Anwar Prabu. (2009). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kelima. Bandung: PT. Remaja Rosdayakarya.
- Sailendra, Andi. (2015). Langkah – Langkah Praktis Membuat SOP. Yogyakarta: Cetakan

Pertama. Trans Idea Publishing.

Soenarno, Adi. (2006). Front Office Manajemen. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sugiyono. (2014). Metodologi Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, Danang. (2012). Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: PT Buku.

Tambunan, Rudi M. (2013). Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Maistas Publishing.