

Penerapan Standar Operasional Prosedur Oleh Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check In dan Check Out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta

The Implementation of Standard Operating Procedures by Receptionists in Handling Guest Check-In and Check-Out at Hotel Cyka Raya Yogyakarta

Annisa Mardiyah^a

Adesty Lasally^b

Samsul Arifin^c

Fahry Reva Adiputra

Welly^d

Prodi Perhotelan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mahakarya Asia

ARTICLES INFORMATION

E B B A N K

Vol. 14, No. 2, Desember 2024

Halaman : 89 -102

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

Keywords :

Implementation of SOP by the receptionist in handling check-in and check-out guests.

JEL classifications :

Contact Author :

annisamardiyah15@email1.com,

adesty.lasally@unmaha.ac.id,

samsularifin@unmaha.ac.id,

fahri@unmaha.ac.id.

ABSTRACT

A hotel is a building with rooms that are rented out as accommodation or for other commercial needs. Being an industry that operates in the hospitality business service sector, this must be supported by quality service and the existence of infrastructure that can support the implementation of a hotel service business. The purpose of this research is to determine the application of Standard Operating Procedures by receptionists in handling check-in and check-out guests at the Cyka Raya Hotel Yogyakarta. This type of research, the author uses qualitative descriptive with data sources obtained from 20 guests and information from the HRD of the Cyka Raya Hotel Yogyakarta. In collecting data, the author used participatory observation, documentation and interviews. Sampling selection method, the author uses quota sampling. For data analysis methods, the author uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification. The research results show that the Check-in and Check-Out Standard Operating Procedures (SOP), each of which has 7 indicators, have been implemented quite well, but their implementation is still less consistent due to the lack of Human Resources in several divisions. This means that Standard Operating Procedures do not work well.

PENDAHULUAN

Pariwisata telah muncul sebagai sektor ekonomi yang berkembang pesat, memainkan peran penting dalam memenuhi kebutuhan kesejahteraan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya permintaan publik akan layanan berkualitas, bisnis harus beradaptasi dengan kebutuhan yang terus berkembang ini, sehingga menciptakan peluang bagi para pemangku kepentingan di industri pariwisata untuk meningkatkan praktik bisnis mereka. Salah satu industri kunci yang sangat mempengaruhi pariwisata adalah perhotelan, terutama sektor hotel. Hotel didefinisikan sebagai fasilitas yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan layanan akomodasi, makan, dan minum secara komersial, sesuai dengan peraturan pemerintah (Sutanto, 2005).

Menurut surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW-340/MPT-86 (Sulastiyono, 2011, dalam Maluto, 2014), hotel berfungsi sebagai penyedia layanan akomodasi, makan, dan minum yang mengutamakan prosedur tentang hospitality dan dikelola secara komersial. Hospitality dalam konteks ini mengacu pada sikap dan pelayanan yang diberikan untuk memastikan tamu merasa nyaman dan puas, mendorong mereka untuk kembali karena kesan positif yang ditinggalkan oleh pelayanan hotel.

Untuk memenuhi beragam kebutuhan di dalam hotel, berbagai departemen dan pihak luar harus bekerja sama secara efektif. Daerah Istimewa Yogyakarta, yang dikenal sebagai Jogja, berfungsi sebagai ibu kota dan pusat pemerintahan provinsi serta pernah menjadi ibu kota Republik Indonesia pada tahun 1946. Sebagai kota terbesar keempat di Pulau Jawa, Yogyakarta menarik banyak wisatawan, pelajar, dan pelaku bisnis dari luar daerah. Slogan “Jogja Never Ending Asia” mencerminkan citra merek provinsi tersebut, yang melambangkan Jogja sebagai "Pengalaman yang tidak pernah berakhir di Asia" (Utomo, 2006, dalam Wijayanti, 2011). Visi di balik slogan ini adalah untuk menjadikan Jogja sebagai kawasan ekonomi terkemuka di Asia untuk perdagangan, pariwisata, dan investasi dalam waktu lima tahun, dengan misi untuk menarik dan memuaskan wisatawan, investor, pengembang, dan organisasi dari seluruh dunia.

Industri hotel di Yogyakarta mengalami pertumbuhan yang pesat, didorong oleh meningkatnya arus wisatawan dan pelancong bisnis. Beragam hotel di Yogyakarta, yang dikategorikan menurut kelasnya masing-masing, menyoroti peran, fungsi, dan target pasar mereka yang berbeda (Investasi Kota Yogyakarta, 2018). Hotel Cyka Raya, sebuah hotel bintang dua yang terletak di pusat kota Gunungkidul Yogyakarta di Jalan KRT Judodiningrat, melayani segmen pasar yang unik karena kedekatannya dengan objek wisata terkenal. Meskipun jaraknya jauh dari Kota Yogyakarta, yang menimbulkan tantangan dalam merekrut staf yang berkualitas, Hotel Cyka Raya telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk membantu karyawan memenuhi standar hotel.

Kepercayaan yang diberikan dalam memberikan pelayanan yang baik menghasilkan keuntungan yang signifikan, menekankan pentingnya membangun citra positif melalui profesionalisme resepsionis dalam menangani proses check-in dan check-out tamu. Resepsionis adalah personel garis depan yang menyambut tamu dan pengunjung di lobi, menjadikan sikap sopan dan ramah sebagai elemen kunci dalam pelayanan. Komunikasi yang efektif, menjaga penampilan, dan menunjukkan sikap serta perilaku yang pantas adalah keterampilan penting bagi resepsionis. Oleh karena itu, kepatuhan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat penting untuk meminimalkan potensi kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi (Zhang & Wiriyandana, 2019, dalam Suardana & Wandani, 2020).

STUDI PUSTAKA

Hotel

Hotel adalah fasilitas dan pelayanan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan kepada para tamu menginap yang dikelola secara komersial dengan menyediakan jasa penginapan, makan dan minuman serta jasa lainnya, dengan kata lain hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam menyediakan dan mengembangkan industri pariwisata (Widanaputra, 2009:16).

Departemen *Front Office*

Front Office (FO) adalah bagian penting yang bekerja sebagai jantung dan pusat dari segala aktivitas tamu di hotel yang menangani proses check-in maupun check-out yang menjadi prinsip dalam menangani tamu (Valen, 1985).

Resepsionis

Menurut Sugiarto (dalam Drie Rona Maiziva, 2017), bagian penerimaan atau yang lebih dikenal sebagai resepsionis merupakan bagian operasional sebuah hotel yang tugas utamanya menerima tamu. Sedangkan menurut Endar Sugiarto resepsionis adalah kegiatan atau aktivitas yang mengurus tata cara menerima tamu yang akan menginap dan tamu yang akan datang dari

luar hotel, serta memerlukan sesuatu keterangan dan penjelasan awal atau informasi awal. Peran seorang resepsionis adalah menyambut kedatangan tamu yang akan *check-in* dan memprosesnya dengan efisien, tepat, cepat, ramah dan santun sehingga tamu memperoleh kesan baik oleh para tamu yang datang (Endar Sugiarto, 2000).

Tugas Resepsionis

Resepsionis merupakan salah satu seksi *front office* yang bertanggung jawab menangani penerimaan tamu, menjual kamar hotel dan fasilitas lainnya serta melayani tamu mulai dari memesan kamar, tiba di hotel, menginap di hotel dan tamu yang akan meninggalkan hotel (Saputro et al, 2014). Tugas dan tanggung jawab resepsionis dalam sebuah hotel diantaranya sebagai berikut:

- (1) Menyambut tamu personal yang datang di front desk dengan ramah dan sopan.
- (2) Membuat registrasi tamu personal.
- (3) Menangani check in tamu personal
- (4) Menangani check out tamu.
- (5) Menerangkan perbedaan masing – masing jenis kamar yang ada di hotel.
- (6) Melayani penukaran mata uang asing ke mata uang lokal dan sebaliknya.
- (7) Memasukkan data tamu yang sudah check in dalam satu laporan harian.
- (8) Membuat catatan tamu yang sudah check in dalam satu laporan harian.
- (9) Menghitung dan bertanggung jawab atas uang transaksi selama bertugas pada hari tersebut.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mendalami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh resepsionis dalam menangani tamu check-in dan check-out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta. Menurut Yusuf (2014), penelitian kualitatif bertujuan untuk menggambarkan suatu kejadian atau peristiwa sesuai dengan situasi yang sebenarnya, tanpa rekayasa. Sukmadinata (2006:72) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada penggambaran fenomena-fenomena, baik yang bersifat alami maupun buatan manusia. Dalam konteks ini, fenomena yang diteliti meliputi aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, serta perbedaan antara berbagai aspek yang terkait dengan penerapan SOP. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mendeskripsikan secara mendetail bagaimana resepsionis menjalankan SOP dalam pelayanan kepada tamu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Oleh Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check-In dan Check-Out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta.

Hasil analisis data dari kedelapan indikator yang digunakan untuk mengukur Standar Operasional Prosedur (SOP) Oleh Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check-In dan Check-Out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta berikut indikatornya:

1. Tamu Disambut Dengan Senyum Sapa dan Salam

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 1 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check in, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 8 responden memberikan nilai baik, 12 responden memberi nilai cukup dan 0 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 1 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 1. Indikator 1 Hotel Cyka Raya

Indikator 1	Baik	Cukup	Kurang
Tamu Disambut Dengan Senyum, Sapa dan Salam	8	12	0

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 1 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N8) “menurut saya sudah cukup bagus, namun melihat SOP yang ada sepertinya perlu ditingkatkan keramah tamahannya”, dan pernyataan responden (N19) “petugasnya informatif, hanya saja petugas satunya kurang ramah tidak ada senyum”.

Menurut pengalaman penulis selama magang di Hotel Cyka Raya Yogyakarta, Penulis berperan sebagai contoh grooming, yang mendorong karyawan untuk melaksanakan standar tersebut dengan baik. Grooming berperan penting dalam kesan baik dimata tamu.

2. Menanyakan Kepada Tamu Apakah Sudah Melakukan Reservasi Kamar

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 2 dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in*, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu *check in* di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa terdapat 3 responden dari total 20 responden memberikan nilai baik, 15 responden memberi nilai cukup dan 2 responden memberikan nilai kurang. Dibawah ini data indikator 2 dapat dilihat dalam tabel berikut:

Tabel 2. Indikator 2 Hotel Cyka Raya

Indikator 2	Baik	Cukup	Kurang
Menanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan reservasi kamar	3	15	2

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 2 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N13) “Layanan oke, fasilitas oke, tapi pemberian informasinya masih kurang”.

Menurut pengalaman penulis saat menjalani magang di Hotel Cyka Raya, Hotel masih menggunakan sistem manajemen yang manual, terutama dalam proses booking dan penandaan kamar yang terjual.

3. Jika Tamu Walk In Wajib Membayar di Depan

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 3 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in*, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya

bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 8 responden memberikan nilai baik, 12 responden memberi nilai cukup dan 0 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 3 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 3. Indikator 3 Hotel Cyka Raya

Indikator 3	Baik	Cukup	Kurang
Jika tamu <i>Walk In</i> wajib membayar di depan	8	12	0

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel 3 diatas menunjukkan bahwa indikator restoran dan bar mungkin berpengaruh terhadap penyelenggaraan event di meeting room Hotel Crystal Lotus Yogyakarta, dimana responden 1 menilai bahwa indikator tersebut berpengaruh dan responden 2 mengatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan hasil wawancara, responden pertama mengatakan bahwa keberadaan restoran dan bar tidak berpengaruh terhadap penyelenggaraan event di Hotel Crystal Lotus Yogyakarta dikarenakan pada banquet section juga menghadirkan makanan prasmanan dan minuman yang di butuhkan ketika penyelenggaraan event di meeting room dan ada beberapa event yang meminta di set up buffet di dalam ruangan maupun di luar ruangan, seperti dalam kutipan dibawah ini.

4. Memberikan Formulir *Check In* Kepada Tamu

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 4 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check in, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 8 responden memberikan nilai baik, 12 responden memberi nilai cukup dan 2 responden memberikan nilai kurang. Dibawah ini adalah data indikator 4 yang dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 4. Indikator 4 Hotel Cyka Raya

Indikator 4	Baik	Cukup	Kurang
Memberikan formulir <i>check in</i> kepada tamu	8	10	2

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 4 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N10) “Ditingkatkan lagi kak kebersihan petugasnya yang berjaga”.

5. Memeriksa Pengisian Formulir dan Meminjam Kartu Identitas Tamu

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 5 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check in, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya

bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden yang ada terdapat 8 responden memberikan nilai baik, 12 responden memberi nilai cukup dan 2 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 5 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 5. Indikator 5 Hotel Cyka Raya

Indikator 5	Baik	Cukup	Kurang
Memeriksa pengisian formulir dan meminjam kartu identitas tamu	3	16	1

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 5 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N12) “Karena identitas saya terdapat di dompet saya yang berada di dalam mobil jadi mungkin resepsionis merasa kesal karena kelamaan mengambil dan jadi tidak ramah”.

6. Memberikan Kunci Kamar dan Informasi Fasilitas di Hotel, Waktu *Check Out* dan Peraturan di Dalam Kamar.

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 6 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check in, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden dalam indikator 6 terdapat 3 responden memberikan nilai baik, 15 responden memberi nilai cukup dan 2 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 6 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 6. Indikator 6 Hotel Cyka Raya

Indikator 6	Baik	Cukup	Kurang
Memberikan kunci kamar dan informasi fasilitas di hotel, waktu check out dan peraturan di dalam kamar	3	15	2

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 6 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N6) “sudah baik sebenarnya hanya saja saat memberikan informasi terlalu cepat jadi harus selalu menanyakan ulang”, dan pernyataan responden (N19) “Ketika menjelaskan tentang check out terdapat kata yang menyinggung saya”.

7. Memberikan Informasi Posisi Kamar Yang Akan Ditempati

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 7 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check in, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 4 responden memberikan nilai yang baik, 13 responden memberi nilai cukup dan 3 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 7 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 7. Indikator 7 Hotel Cyka Raya

Indikator 7	Baik	Cukup	Kurang
Memberikan informasi posisi kamar yang akan ditempati	4	13	3

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check in di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 7 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N3) “sebenarnya sudah baik tapi kita tidak diberi tahu letak pas kamarnya dimana arahnya kurang jelas”, pernyataan (N6) “Penjelasan tempat kamar kurang jelas jadi saya harus naik turun tangga hanya untuk menanyakan ulang”, dan pernyataan responden (N14) “Ketika memberitahu posisi kamar, resepsionis tidak mempunyai inisiatif untuk membantu membawa barang bawaan”.

SOP Penanganan Tamu Check Out

8. Tamu Disambut Dengan Senyum, Sapa dan Salam

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 1 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check out, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 7 responden memberikan nilai baik, 11 responden memberi nilai cukup dan 2 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 1 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 8. Indikator 1 Hotel Cyka Raya

Indikator 1	Baik	Cukup	Kurang
Tamu disambut dengan Senyum, Sapa dan Salam	7	11	2

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 1 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N5) “Kurangnya cuman kurang ramah saja”, dan pernyataan responden (N13) “Tidak semua petugasnya ramah”.

Memurut pengalaman penulis saat magang, Standar operasional yang kurang lengkap berdampak pada kinerja karyawan. Sehingga mempengaruhi dalam kinerja karyawan yang dinilai kurang.

9. Menanyakan Kepada Tamu Atas Nama dan Nomor Kamar yang *Check Out*

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 2 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check out, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 6 responden memberikan nilai baik, 13 responden memberi nilai cukup dan 1 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 2 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 9. Indikator 2 Hotel Cyka Raya

Indikator 2	Baik	Cukup	Kurang
Menanyakan kepada tamu atas nama dan nomor kamar yang <i>check out</i>	6	13	1

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 2 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N14) “Harus menunggu agak lama ketika mau check out, sepertinya karyawannya kurang”.

10.Mengecek Apakah Tamu Sudah Membayar Selama Menginap

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 3 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check out, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 6 responden memberikan nilai baik, 13 responden memberi nilai cukup dan 1 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 3 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 10. Indikator 3 Hotel Cyka Raya

Indikator 3	Baik	Cukup	Kurang
Mengecek apakah tamu sudah membayar selama menginap	6	13	1

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 3 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N12) “Penanganan check out tamu rombongan masih terlalu lama”.

11. Memeriksa Kamar Tamu dan Pastikan Fasilitas Kamar Dalam Keadaan Baik

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 4 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) *check out*, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu *check out* di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 1 responden memberikan nilai baik, 15 responden memberi nilai cukup dan 4 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 4 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 11. Indikator 4 Hotel Cyka Raya

Indikator 4	Baik	Cukup	Kurang
Memeriksa kamar tamu dan pastikan fasilitas kamar dalam keadaan baik	1	15	4

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 4 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N3) “terkendala cek kamar yang lama”. Pernyataan responden (N4) “Sangat oke sih, tapi lumayan lama menunggu untuk check out sepertinya kurang karyawan yang jaga”. Pernyataan responden (N12) “Hotel tidak ramai tapi cek kamar lumayan lama”. Dan pernyataan responden (N14) “Menunggu check kamar terlalu lama”.

Menurut pengalaman penulis saat magang di Hotel Cyka Raya, Hotel masih menggunakan sistem manajemen yang manual, terutama dalam proses booking dan penandaan kamar yang terjual. Hal ini dapat mempengaruhi kinerja karyawan yang dinilai lamban dalam menangani tamu check out. Situasi ini diperparah dengan banyaknya tamu rombongan, yang membuat karyawan sering kewalahan karena kurangnya sumber daya manusia. Oleh karena itu, perlu ada perbaikan dalam sistem operasional, termasuk pengecekan kamar yang seharusnya menjadi tanggung jawab divisi housekeeping.

12. Memberikan Invoice Sesuai Tamu Menginap (Apabila Tamu Meminta)

Tabel 12. Indikator 5 Hotel Cyka Raya

Indikator 5	Baik	Cukup	Kurang
Memberikan invoice sesuai tamu menginap (apabila tamu meminta)	3	14	3

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 5 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N15) “Seperti karyawan baru yang masih bingung”. Pernyataan responden (N17) “Petugasnya kurang teliti”. Dan pernyataan responden (N20) “Karyawan sepertinya kurang berpengalaman”.

13. Setelah Selesai Wajib Menanyakan Apakah Tamu Membutuhkan Bantuan

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 6 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check out, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 2 responden memberikan nilai baik, 14 responden memberi nilai cukup dan 4 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 6 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 13. Indikator 6 Hotel Cyka Raya

Indikator 6	Baik	Cukup	Kurang
Setelah selesai wajib menanyakan apakah tamu membutuhkan bantuan	2	14	4

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 6 bernilaicukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N6) “Petugas yang berjaga tidak berinisiatif untuk membantu membawa barang bawaan, hanya bertanya tentang kebutuhan check out saja”. Pernyataan responden (N11) “Petugasnya menawarkan bantuan terlambat”. Dan pernyataan responden (N12) “Saya bersama rombongan tidak ditanyai apakah masih butuh bantuan atau tidak”.

14. Mengucapkan Salam Ketika Tamu Meninggalkan Hotel

Berdasarkan hasil perhitungan data penelitian penulis, jika dinilai berdasarkan indikator 7 pada Standar Operasional Prosedur (SOP) check out, pelaksanaan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani tamu *check out* di Hotel Cyka Raya bernilai cukup. Pernyataan tersebut diketahui dari data penelitian yang menunjukkan bahwa dari total 20 responden terdapat 2 responden memberikan nilai baik, 14 responden memberi nilai cukup dan 4 responden memberikan nilai kurang. Berikut data indikator 7 dapat dilihat dalam tabel dibawah ini:

Tabel 14. Indikator 7 Hotel Cyka Raya

Indikator 7	Baik	Cukup	Kurang
Mengucapkan salam ketika tamu meninggalkan hotel	3	14	3

Sumber: Analisis Peneliti (2024)

Tabel diatas menunjukkan bahwa hasil penulis dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu check out di Hotel Cyka Raya Yogyakarta pada indikator 7 bernilai cukup. Hal tersebut dilihat dari masih kurangnya nilai pada hospitality yang harus ditingkatkan, hal ini berdasarkan kutipan responden (N5) “Petugas yang jaga kurang ramah”. Pernyataan responden (N8) “Kurangnya cuman kurang ramah saja”. Dan pernyataan responden (N15) “Sudah baik, namun alangkah baiknya jika dilakukan dengan senyum”.

Menurut Pengalaman penulis, Pengelolaan keluhan tamu dilakukan dengan cara tradisional, yaitu mencatatnya dalam log book. Hal ini seharusnya menjadi masukan sehingga saat tamu sakan check out karyawan yang berjaga bisa meminta guest comment dengan cara yang lebih modern.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis, diketahui bahwa penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu *check-in* dan *check-out* di Hotel Cyka Raya Yogyakarta sebagai berikut:

1. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan tamu *check in*
Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* terdapat 7 poin yang wajib dilaksanakan yaitu:
 - (1) Tamu disambut dengan senyum, sapa dan salam.
 - (2) Menanyakan kepada tamu apakah sudah melakukan reservasi kamar.
 - (3) Jika tamu Walk In wajib membayar di depan.
 - (4) Memberikan formulir *check in* kepada tamu.
 - (5) Memeriksa pengisian formulir dan meminjam kartu identitas tamu.
 - (6) Memberikan kunci kamar dan informasi fasilitas di hotel, waktu *check out* dan peraturan di dalam kamar.
 - (7) Memberikan informasi posisi kamar yang akan ditempati.
2. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan tamu *check out*
Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) *check out* terdapat 7 poin yang wajib dilaksanakan yaitu:
 - (1) Tamu disambut dengan Senyum, Sapa dan Salam.
 - (2) Menanyakan kepada tamu atas nama dan nomor kamar yang check out.
 - (3) Mengecek apakah tamu sudah membayar selama menginap.
 - (4) Memeriksa kamar tamu dan pastikan fasilitas kamar dalam keadaan baik.
 - (5) Memberikan invoice sesuai tamu menginap (apabila tamu meminta).
 - (6) Setelah selesai wajib menanyakan apakah tamu membutuhkan bantuan.
 - (7) Mengucapkan salam ketika tamu meninggalkan hotel.

Saran

Beberapa saran berdasarkan hasil penelitian ini antara lain:

1. Pihak hotel perlu memberikan pengawasan dan pelatihan kepada seluruh karyawan untuk memastikan pelaksanaan SOP penanganan tamu check-in, khususnya pada poin menanyakan reservasi kamar.

2. Penting untuk melakukan pelatihan dan sosialisasi terhadap setiap poin SOP penanganan tamu check-in, termasuk pemberian formulir, pemeriksaan pengisian, dan informasi tentang fasilitas hotel serta posisi kamar.
3. Untuk penanganan tamu check-out, pihak hotel perlu memberikan pelatihan dan pengawasan kepada petugas agar dapat melaksanakan SOP dengan baik, termasuk menyambut tamu, memeriksa pembayaran, dan memastikan kondisi kamar.
4. Proses pengecekan kamar sebaiknya dilakukan oleh housekeeping untuk mempercepat proses check-out dan mengurangi keluhan tamu.
5. Struktur organisasi hotel perlu diperbaiki seiring dengan perkembangan hotel agar operasionalnya lebih tertata dan lebih lengkap.
6. Penambahan sumber daya manusia di setiap divisi sangat diperlukan untuk melengkapi struktur organisasi yang ada.
7. Hotel seharusnya melengkapi SOP dengan menanyakan apakah ada barang yang tertinggal saat tamu check-out.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Riyanto (2010). *Metodologi Penelitian Sosial dan Hukum*. Jakarta: Granit.
- Agusnawar (2002). *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Perca.
- Andrews, J. Craig. (2013). *Advertising, Promotion, and Other Aspects of Integrated Marketing Communications*. Massachusetts: Cengage Learning.
- Bataafi, Wishnu HS Al. (2005). *Housekeeping Department, Floor and Public Area*. Bandung: Alfabeta.
- Choirudin, N. I. (2018). Peranan Akuntansi Sektor Publik Terhadap Efektivitas Pengelolaan Pendapatan dan Biaya pada Enhaii Hotel Bandung. *Jurnal Kepariwisata: Destinasi, Hospitalitas dan Perjalanan*.
- D, Azilah Kasim. (2020). *Metode Penelitian Pariwisata dan Hospitality*. Jakarta: Kencana.
- Direktorat Jenderal Pariwisata No. 14/U/II/1988
- Hadi, Sutrisno. (1986). *Metodologi Research*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Investasi Kota Yogyakarta (2018).
<https://pmperizinan.jogjakota.go.id/android/publik/datapotensi/hotel/ketahui.html>. Diakses Pada 12 Agustus 2024.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia
- Maluto, & Winang, S. (2014). *Peranan Room Attendant Dalam Upaya Mengatasi Keluhan Tamu di Hotel Quality Gorontalo*. Gorontalo: Universitas Negeri Gorontalo.
- Maiziva, Drie Rona. (2017). *Peranan Receptionist Pada Front Office Departement Hotel Grand Zuri Pekanbaru*. Jom Fsip.
- Manurung, Heldin., & Trizno Tarmoezi. (2000). *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Prananda. Muhammad Yodha. (2006). Pengaruh Efikasi Terhadap Minat Berwirausaha Studi Kasus Mahasiswa Diknas Hotel Angkatan 2012 Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti, Jakarta. *Journal FAME: Journal Food and Beverage, Product and Services, Accomodation Industry, Entertaintment Services*.
- Robbins, Stephen P., & Timothy A Judge. (2014). *Perilaku Organisasi (Organizational Behavior)*. Jakarta: Salemba Empat.

- Saputro, F., Devi, E., & Putri, H. (2014). Aktivitas Receptionist Dalam Menangani Tamu Personal di Ameera Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, Vol 2.
- SK Mentri Perhubungan RI NO. 241/4/70
- Suardana, I Ketut & Dina, Ayu Wandani (2020). Peranan Resepsionis Dalam Melayani Tamu Untuk Menunjang Tingkat Hunian di Queen of the Resort Yogyakarta. Vol.3 No.2
- Sugiarto, Endar. (2000). *Operasional Kantor Depan (Hotel Front Office Operationals)*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Graha Aksara
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistiyono, A (2006). *Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta
- Susanto, Azhar. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi, Struktur Pengendalian Resiko Pengembangan*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutanto. (2005). *Hotel Proprietors Act Dalam Manajemen Penyelenggara Hotel*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwithi, Ni Wayan. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2016). *Pengantar Industri Pariwisata*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widanaputra. (2009). *Akuntansi Perhotelan Pendekatan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Widjaya, Marra. (2005). *House Keeping Hotel dan Tata Graha Hotel*. Bandung: Humaniora.
- Wijayanti, A. S. (2011). *Perencanaan Kampanye “Ayo Ke Jogja”, Studi Deskriptif Kualitatif Tentang Perencanaan Kampanye dari Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kota Jogja untuk Memulihkan Citra Jogja Pasca Bencana Merapi Tahun 2010*. Doctoral Dissertation: UAJY.
- Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Pranadamedia Group.
- Zhang, D., & Wiriyanda, A. (2019). Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center. *Altasia: Jurnal Pariwisata Indonesia*.

----- halaman ini sengaja dikosongkan -----