

Skripsi Steven - Copy.

by Open Turnitin 2

Submission date: 25-Jan-2024 01:37AM (UTC-0800)

Submission ID: 2278095931

File name: Skripsi_Steven_-_Copy.docx (2.07M)

Word count: 11077

Character count: 71020

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CHECK-IN OLEH RESEPSIONIS UNTUK MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN DI SWISS-BELHOTEL HARBOUR
BAY BATAM**

PROYEK AKHIR



OLEH
STEVEN
2020010002

PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2023



²
PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
CHECK-IN OLEH RESEPSIONIS UNTUK MENINGKATKAN
⁵
KUALITAS PELAYANAN DI SWISS-BELHOTEL HARBOUR
BAY BATAM

PROYEK AKHIR

Diajukan kepada

Politeknik Pariwisata Batam

untuk memenuhi salah satu persyaratan

⁵
dalam menyelesaikan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan program

Diploma IV

Manajemen Divisi Kamar

OLEH

STEVEN

2020010011

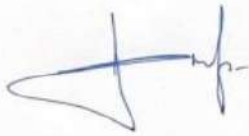
¹
PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM

2023

Proyek akhir oleh Steven ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan.

Batam, 24 Januari 2024

Pembimbing,



Devid Trinaldo, Simatupang, M. Par

NIDN. 103012840

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Steven

NIM : 2020010002

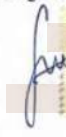
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tugas akhir yang saya tulis ini benar – benar tulisan saya dan bukan merupakan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa tugas akhir ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Batam, 24 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,

 
Steven

ABSTRAK

Steven. 2023. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check In* Oleh Resepsionis Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam. Program Studi Manajemen Divisi Kamar. Politeknik Pariwisata Batam. Pembimbing: Devid Trinaldo Simatupang, M. Par.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tentang bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) check in di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam dalam melayani tamu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara terkait masalah yang menjadi fokus penelitian.

Hasil analisis menunjukkan SOP penanganan check in oleh resepsionis di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam telah berlangsung baik, namun perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Dalam segi pelaksanaan SOP telah dilakukan secara efektif, konsisten, standar dan sistematis. Sehingga resepsionis telah memenuhi SOP dalam menjalankan operasionalnya.

Kata Kunci: Penerapan, Kualitas Pelayanan, Standar Operasional Prosedur (SOP), resepsionis.

ABSTRACT

Steven. 2023. *Implementation of Standar Operating Procedures (SOP) for Check-in by Receptionists to Improve Service Quality at Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam*. Management Study Program, Room Division. Batam Tourism Polytechnic. Instructor: Devid Trinaldo Simatupang, M.Par.

The purpose of this research is to understand the implementation of Standar Operating Procedures (SOP) for check-in at Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam in serving guests to enhance service quality. The type of research used is qualitative research. Data collection is done through observation, documentation, and interviews related to the focus of the research problem.

The results of the analysis indicate that the SOP for handling check-in by receptionists at Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam has been carried out well but needs to be maintained and improved. In terms of SOP implementation, it has been effective, consistent, standardized, and systematic. Therefore, receptionists have complied with SOP in carrying out their operations.

Keywords: Implementation, Service Quality, Standar Operating Procedure (SOP), receptionists.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur *Check-In* Oleh Resepsionis Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Swiss-BelHotel Harbour Bay”. Penulisan proyek akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam jenjang perkuliahan D4 di kampus Politeknik Pariwisata Batam (PPB).

Dalam penulisan proyek akhir ini tentunya tidak lepas dari kekurangan, baik aspek kualitas maupun aspek kuantitas dari materi penulisan yang disajikan. Semua ini didasarkan dari keterbatasan yang dimiliki penulis, sehingga penulis membutuhkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk kemajuan pendidikan di masa yang akan datang. Dalam kesempatan ini, penulis menyampaikan ucapan terimakasih dan penghargaan yang sebesar – besarnya atas bantuan motivasi, didikan dan bimbingan yang diberikan kepada penulis selama ini, antara lain kepada yang terhormat:

1. Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi yang telah memberikan dukungan bantuan pendanaan dari Program Talenta Inovasi Indonesia.
2. Bapak M. Nur A. Nasution, S. Sos., M.Pd., CHA, selaku Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
3. Bapak Supardi S. Pd, MM, selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam.
4. Bapak Devid Trinaldo Simatupang, M. Par selaku dosen pembimbing dalam menyelesaikan proyek akhir penulis.

5. Bapak dan Ibu selaku dosen penguji I dan dosen penguji II dalam sidang proyek akhir penulis.
6. Seluruh jajaran dosen, staf akademik, dan pihak manajemen lainnya di Politeknik Pariwisata Batam.
7. Bapak Danang selaku Front Office Manager Swiss-BelHotel Habroure Bay yang telah memberikan izin dan bersedia membantu dalam memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
8. Kedua orang tua saya Bapak King Khung dan Ibu Yupo yang selalu memberikan dukungan baik secara moral maupun finansial.
9. Kekasih penulis Winny yang selalu membantu saya.

Batam, 24 Januari 2024

Steven

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Lembar	i
Lembar Judul	ii
Halaman Judul	ii
Lembar Persetujuan dan Pembimbing	iii
Pernyataan Keaslian Tulisan	iv
Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Gambar	xii
Daftar Tabel	xiii
Daftar Bagan	xiv
Daftar Lampiran	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup	5
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian	5
1.5 Manfaat Penelitian	6
1.5.1. Manfaat bagi penulis	6
1.5.2. Manfaat bagi institusi	6
1.5.3. Manfaat bagi tempat penelitian	6
1.6 Definisi Istilah	6
1.6.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)	6
1.6.2. Check In	7
BAB II	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Standar Operasional Prosedur	8
2.1.1 Definisi Standar Operasional Prosedur	8
2.1.2 Indikator Standar Operasional Prosedur	9
2.1.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur	10

2.2	Teori Standar Operasional Prosedur (SOP).....	13
2.3	Teori Resepsionis	17
2.2.1	Definisi Resepsionis	17
2.2.2	Indikator Resepsionis	18
2.2.3	Manfaat Resepsionis	20
2.4	Kajian Empiris	21
2.5	Kerangka Berfikir.....	23
BAB III		24
METODOLOGI PENELITIAN		24
3.1	Desain penelitian	24
3.2	Sumber Data Penelitian	24
3.2.1.	Data Primer	25
3.2.2.	Data Sekunder	25
3.3	Teknik Pengumpulan Data	26
3.3.1	Wawancara	26
3.3.2	Observasi	26
3.3.3	Dokumentasi	27
3.4	Teknik Analisis Data	28
3.4.1	Pengumpulan Data	28
3.4.2	Reduksi Data	29
3.4.3	Penyajian Data.....	29
3.4.4	Penarikan Kesimpulan.....	29
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian	30
3.5.1	Waktu Penelitian	30
3.5.2	Tempat Penelitian.....	30
BAB IV		31
HASIL DAN PEMBAHASAN		31
4.1	Hasil Penelitian.....	31
4.1.1	Tentang Swiss – Belhotel Harbour Bay	31
4.1.2	Hasil Pengumpulan Data	33
4.2	Pembahasan	44

4.2.1	Penerapan standar operasional prosedur <i>check in</i> di Swiss – Belhotel Harbour Bay	44
4.2.2	Kendala yang diperoleh resepsionis selama menangani tamu <i>check in</i> di Swiss – Belhotel Harbour Bay	46
39	BAB V	51
	PENUTUP	51
5.1	Kesimpulan	51
5.2	Saran	52
	Daftar Pustaka	xvi
	Lampiran	xix
	Riwayat Hidup	xxiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Lokasi ⁴⁶ Swiss Belhotel Harbour Bay Batam	31
Gambar 4. 2 Bangunan Swiss Belhotel Harbour Bay Batam.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	21
---------------------------------------	----

DAFTAR BAGAN

35	Bagan 2. 1 Kerangka Berfikir	23
----	------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian.....	xix
Lampiran 2 : Surat Persetujuan Izin Penelitian	xx
Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara	xxi
Lampiran 4: Dokumentasi	xxii
Lampiran 5 : <i>Curriculum Vitae</i>	xxiii

PENDAHULUAN**1.1 Latar Belakang**

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh individu maupun secara berkelompok untuk rekreasi ataupun liburan guna untuk menambah pengetahuan, pengalaman maupun untuk kesehatan fisik dan mental. Indonesia dikenal sebagai negara yang mempunyai berbagai ragam suku dan budaya yang tersebar disetiap daerahnya sehingga memiliki daya tarik tersendiri pada suatu daerah serta hal ini bisa menjadi perkembangan maupun menciptakan industri pariwisata. Salah satu sektor pariwisata yang berkembang dan menambah devisa negara adalah hotel.

Hotel merupakan tempat menginap untuk tamu asing maupun lokal yang menyediakan layanan berupa makanan, minuman, dan layanan lainnya serta menyewakan kamar kepada tamu yang ingin tinggal sementara waktu (Soewarno, Hudiyani & Sugiarti, 2021). Hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang jasa maupun pelayanan serta memberikan fasilitas kepada tamu selama menginap dalam hal ini untuk mendapatkan keuntungan.

Hal utama yang dibutuhkan oleh setiap wisatawan selama mengunjung di suatu tempat dalam waktu singkat maupun panjang adalah tempat tinggal. Oleh karena itu hotel menjadi akomodasi bagi setiap wisatawan selama ingin berekreasi maupun untuk kebutuhan lainnya. Dengan banyaknya perkembangan hotel yang berada disetiap daerah tentu

memiliki fasilitas dan Standar Operasional Prosedur yang berbeda-beda dalam melayani tamu selama menginap.

Adapun hotel terdiri dari department-departemen yang memiliki tanggung jawab untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Departemen – departemen hotel tersebut diantaranya *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Marketing & Sales, Finance, Human Resource, Engineering dan Security*. Dengan adanya department tersebut diharapkan mampu menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman dan nyaman sehingga memiliki pandangan pertama yang baik bagi tamu selama menginap.

Front Office adalah salah satu bagian yang bertugas dalam menyambut, melayani dan memberikan informasi kepada tamu dari kedatangan tamu hingga keberangkatan tamu. Sehingga dalam hal ini, *front office* mampu untuk memiliki keahlian dan wawasan yang luas dalam melayani tamu. Dalam *front office*, terbagi menjadi beberapa bagian berdasarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing yang terdiri dari *Reservation, Reception, Information, Telephone Operator, Concierge, dan Cashier*. Bagian – bagian ini dibagi agar operasional *front office* dapat berjalan dengan lancar dan membuat staf hotel lebih mudah melakukan pekerjaan mereka di bagian yang ditentukan. *Front office* juga mampu memiliki penguasaan komunikasi yang baik dan sopan, karena adanya interaksi antara staf hotel dan tamu sehingga harus memberikan kesan yang baik kepada tamu.

Selain penguasaan bahasa dengan baik dalam bahasa asing, tentu juga harus mampu menjaga barang bawaan tamu. Jika tamu menitipkan

barang bawaannya kepada *front office*, maka *concierge* yang akan bertanggung jawab untuk menjaga barang bawaan tamu. *Reservation* adalah layanan yang diberikan kepada calon tamu yang akan menginap di hotel untuk mendapatkan informasi ketersediaan kamar sebelum menginap. Pada era ini, perkembangan teknologi sangat pesat sehingga memudahkan calon tamu untuk mengecek ketersediaan kamar melalui *Online Travel Agent/OTA* dan bisa melakukan reservasi langsung tanpa harus menghubungi pihak hotel dalam hal melakukan pemesanan kamar.

⁵⁹ Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (2019), reservasi adalah proses, pembuatan, atau cara memesan (tempat, barang, dsb) kepada orang lain. Bagian reservasi memiliki tugas untuk membantu tamu melalui ketersediaan kamar maupun fasilitas hotel selama tamu akan berkunjung. Reservasi diperlukan standar operasional prosedur yang jelas dalam melayani tamu. ⁹⁵ Dalam dunia pariwisata reservasi disebut juga *booking* dan memiliki beberapa jenis reservasi yaitu *new reservation*, *amended reservation*, *cancelled reservation*, dan *confirm reservation*.

Adapun department kantor depan hotel yang membantu reservasi setelah tamu mendapatkan kamar dan akan melaksanakan check in yaitu ⁶ *receptionist*. Menurut Sedianingsih (2014), resepsionis adalah seseorang yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu serta membantu tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan perusahaan. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya seorang resepsionis harus memiliki karakter yang sopan, ramah dan penolong agar tamu memiliki pandangan yang baik bagi hotel.

Pada saat ini, Kota Batam mempunyai banyak hotel yang dapat dikunjungi oleh wisatawan. Untuk saat ini dikarenakan perkembangan hotel yang semakin pesat tentu menjadi pilihan bagi wisatawan untuk memilih jenis hotel yang diinginkan. Namun dengan berkembang pesatnya hotel yang terletak di Kota Batam, tentu menimbulkan persaingan yang ketat untuk menjadi yang terbaik melalui visi dan misi yang telah dibuat setiap hotel. Adapun salah satu hotel berbintang yang berada di Kota Batam yaitu Swiss – Belhotel Harbour Bay Batam.

Swiss – Belhotel Harbour Bay terletak didalam kawasan Terminal Ferry Harbour Bay Batam yang dimana adalah pusat transportasi internasional dengan perbelanjaan dan restoran di pusat kota Batam. Swiss – Belhotel Harbour Bay Batam memiliki standar operasional prosedur yang diterapkan oleh *staff* hotel selama menjalankan operasional hotel tersebut, karena dengan dibuatkan standar operasional prosedur yang baik tentu akan mendukung berjalannya operasional setiap hotel mendapatkan penilaian serta citra yang baik dimata tamu.

Peneliti pernah berkunjung dan mengamati secara langsung operasional *front office* Swiss – Belhotel Harbour Bay Batam. Terdapat 3 resepsionis yang bertugas dalam menerima dan memberikan informasi kepada tamu. Peneliti berasumsi lambatnya proses check in yang mengakibatkan long queuing dikarenakan adanya SOP yang telah dibuat tidak berjalan dengan baik, dalam hal ini perlu dilakukan penelitian lebih lanjut untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Maka dari itu penulis tertarik dalam penelitian ini dan mengambil judul penelitian proyek akhir

yaitu “Penerapan Standar Operasional Prosedur Check in Oleh Resepsionis untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Hotel Swiss -Belhotel Harbour Bay Batam”.

1.2 Ruang Lingkup

Untuk menghindari agar penulisan ini tidak menyimpang dari permasalahan yang akan dibahas, maka penulis memberikan batasan ruang lingkup penulisan, yaitu mengenai standar operasional prosedur check in oleh resepsionis untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan standar operasional prosedur *check in* di Swiss – Belhotel Harbour Bay?
2. Bagaimana kendala yang diperoleh resepsionis selama menangani tamu *check in* di Swiss – Belhotel Harbour Bay?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, Adapun tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur *check-in* di Swiss – Belhotel Harbour Bay.
2. Untuk mengetahui kendala yang diperoleh resepsionis selama menangani tamu *check-in* di Swiss – Belhotel Harbour Bay.

27

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1. Manfaat bagi penulis

114

Kegunaan penelitian bagi penulis adalah sebagai salah satu syarat untuk kelulusan dan untuk memahami lebih lanjut mengenai peranan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani *Check-in* di Hotel.

24

108

1.5.2. Manfaat bagi institusi

Kegunaan penelitian bagi institusi diharapkan dapat memberikan hasil yang memuaskan serta nantinya dapat sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang nantinya akan menggunakan konsep atau dasar penelitian yang sama.

87

27

1.5.3. Manfaat bagi tempat penelitian

Kegunaan penelitian bagi tempat penelitian diharapkan dapat memberikan informasi tambahan atau berupa masukan yang membangun bagi pihak hotel mengenai peranan standar operasional prosedur resepsionis dalam menangani *Check In* di Swiss – Belhotel Harbour Bay.

2

1.6 Definisi Istilah

39

1.6.1. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Pedoman atau acuan yang berisi prosedur operasional yang digunakan dalam melakukan suatu pekerjaan dalam sebuah organisasi agar pekerjaan dapat terselesaikan secara efektif, konsisten, standard dan sistematis

11

1.6.2. Check In

Merujuk pada proses ketika seseorang mendaftarkan diri untuk menginap di hotel atau penginapan. Dalam kasus ini, check-in meliputi penyerahan identitas, pembayaran, dan penerimaan kunci kamar.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Teori Standar Operasional Prosedur

2.1.1 Definisi Standar Operasional Prosedur

Menurut Krestanto (2019:64), standar operasional prosedur atau biasa dikenal dengan SOP adalah standar kerja yang dapat dijadikan patokan dalam bekerja di seluruh departemen dalam perusahaan agar pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tepat, cepat, akurat, efisien dan efektif. Menurut Seomohadiwojojo dalam Wahdiromodon (2020:4), SOP merupakan suatu pedoman yang biasa digunakan untuk menjamin kelancaran operasional suatu perusahaan atau organisasi. Menurut Tambunan dalam Ardiansyah (2015:22), SOP pada dasarnya adalah suatu pedoman yang memuat 16 prosedur operasi standar dalam organisasi yang digunakan untuk menjamin bahwa segala keputusan dan tindakan serta penggunaan sarana pembuangan dilakukan oleh setiap orang dalam organisasi secara efektif, efisien, konsisten, terstandar dan sistematis. Menurut Atmoko dalam Noviardy dan Aprilia (2019:39), standar atau pedoman tertulis digunakan untuk mendorong dan memimpin suatu kelompok mencapai tujuan organisasi. SOP merupakan suatu prosedur atau langkah baku yang harus diikuti untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa SOP adalah acuan kerja berupa tatacara atau tahapan yang

dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam organisasi dapat dijadikan standar dalam bekerja untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis.

2.1.2 Indikator Standar Operasional Prosedur

Tujuan umum standar operasional prosedur, menurut Nico A. Lumenta, adalah agar berbagai proses kerja rutin dapat dilakukan dengan efektif, efisien, konsisten, dan aman dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan melalui pemenuhan standar yang berlaku. Dari definisi di atas, penelitian ini menggambarkan penerapan standar operasional prosedur sebagai variabel bebas yang terdiri dari tiga indikator, yaitu:

a) Efisien

Syam (2020) yaitu ukuran keberhasilan suatu kegiatan yang dinilai berdasarkan besarnya sumber daya yang digunakan untuk mencapai hasil yang diinginkannya. Yang mengandung arti sebagai pencapaian tujuan dengan cepat atau memilih tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif, membuat keputusan yang tepat dan sukses dalam mengimplementasikan keputusan, tidak membuang-buang waktu, tenaga dan biaya.

b) Efektif

Mengandung arti menggunakan sumber daya minimum untuk menghasilkan keluaran dalam volume yang diharapkan (hasil optimal), menggunakan sumber daya secara bijaksana dan ekonomis, beroperasi secara wajar untuk jangan menyia-nyiakan sumber daya.

c) Konsisten

Tindakan sama yang dilakukan secara berulang-ulang dari waktu ke waktu, terutama tindakan ini dilakukan agar adil dan akurat. Konsisten juga diartikan sebagai bakat, standar, maupun efek yang sama sekali tidak berubah dari waktu ke waktu.

3
2.1.3 Manfaat Standar Operasional Prosedur

Sebagai pedoman, SOP berfungsi sebagai acuan kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam organisasi agar berjalan secara efektif, sehingga membantu organisasi mencapai tujuannya, baik jangka pendek maupun jangka panjang. Secara spesifik peran dan manfaat SOP sebagai pedoman dalam suatu organisasi adalah:

1. Menjadi pedoman kebijakan

Sebagai pedoman kebijakan, SOP mempunyai peran dan manfaat yang besar bagi organisasi. SOP yang efektif harus disusun berdasarkan kebijakan yang ada di organisasi. Kebijakan-kebijakan ini menjadi sumber prosedur operasional standar. Dengan demikian, dapat dikatakan

bahwa SOP merupakan bentuk praktis dari kebijakan organisasi dan SOP sangat penting bagi organisasi agar kebijakan organisasi dapat diterapkan atau layak dilakukan serta mencapai manfaat yang optimal bagi jabatan organisasi.

2. Menjadi pedoman kegiatan

Dengan memiliki SOP, organisasi berharap dapat mengatur operasionalnya dengan lebih efektif (Tambunan, 2013:108). SOP yang efektif harus mampu menyederhanakan setiap tugas agar tidak mempersulit pihak yang terlibat dalam kegiatan atau pihak yang membutuhkan hasil kegiatan. Sebagai pedoman operasional, SOP harus berperan dalam menyebabkan pengulangan pekerjaan yang tidak perlu. Karena pekerjaan yang berulang-ulang adalah bentuk lain dari inefisiensi. Oleh karena itu, sebagai pedoman bisnis, SOP harus berfungsi secara efektif dan efisien sesuai dengan kebutuhan organisasi dan dalam segala kondisi.

3. Menjadi pedoman birokrasi

Dengan penerapan SOP, operasional birokrasi akan menjadi lebih jelas dan tidak rumit. Dalam hal ini peran dan kepentingan tersebut menyangkut anggota organisasi pada tingkat jabatan otoritas birokrasi. SOP harus menguraikan setiap titik validasi birokrasi sebagai sarana pengecekan keabsahan langkah operasional (Tambunan, 2013:109-110).

4. Menjadi pedoman administrasi

Dengan menerapkan SOP maka organisasi akan mampu mengelola operasional dengan baik. Penting sekali bagi organisasi untuk menjalankan pengelolaannya dengan baik, karena banyak bukti empiris bahwa kinerja yang baik tidak akan ada gunanya tanpa pengelolaan yang baik (Tambunan, 2013:112).

5. Menjadi pedoman evaluasi kerja

Dengan menerapkan SOP, organisasi akan memiliki metrik kinerja yang lebih baik. Penilaian kinerja yang dilakukan pada saat penerapan SOP merupakan ukuran kepatuhan terhadap prosedur. Ukuran kepatuhan ini apabila berfungsi secara optimal dapat membantu suatu organisasi mengurangi terjadinya penggelapan dan penipuan dalam kegiatan yang dijalankannya (Tambunan, 2013: 113).

6. Menjadi pedoman integrasi

Melalui penerapan SOP, diharapkan organisasi memiliki rangkaian alur kerja yang terpadu satu dengan yang lainnya. Tidak ada gunanya memiliki dan menerapkan SOP apabila prosedur-prosedur yang terdapat dalam organisasi berdiri sendiri, dimana terdapat kegiatan-kegiatan yang tumpang tindih atau ada banyak penggunaan dokumen dan formulir yang berulang, terdapat banyak laporan-laporan yang tidak dimanfaatkan secara optimal, terjadi distribusi

laporan-laporan yang tidak tepat atau malah tidak ada standar dalam penerapan prosedur (Tambunan, 2013: 115).

2.2 Teori Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standard operating procedure atau yang biasa disebut dengan SOP menurut Krestanto (2019:64) adalah acuan kerja yang dapat dijadikan standar dalam bekerja di semua departemen yang ada di suatu perusahaan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan baik, cepat, tepat, efektif dan efisien. Menurut Seomohadiwojojo dalam Wahdiromodon (2020:4) SOP merupakan pedoman yang biasanya digunakan agar kegiatan operasional perusahaan ataupun organisasi berjalan lancar. Menurut Tambunan dalam Ardiansyah (2015:22)

SOP pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standar, dan sistematis.

Menurut Atmoko dalam Noviardy dan Aprilia (2019:39) suatu standar atau pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Suatu SOP merupakan tata cara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. Berdasarkan teori tersebut peneliti menyimpulkan bahwa SOP adalah acuan kerja berupa tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu

proses kerja tertentu yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam organisasi dapat dijadikan standar dalam bekerja untuk memastikan bahwa semua keputusan dan tindakan, serta penggunaan fasilitas-fasilitas proses yang dilakukan oleh orang-orang di dalam organisasi berjalan secara efektif dan efisien, konsisten, standard dan sistematis.

Menurut Tambunan dalam Marini dan Tisnadjaya (2020:214) menjelaskan lebih rinci mengenai pelaksanaan SOP 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.

Menurut Abdurahmat dalam Soleha (2021: 69) efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Sedangkan menurut Bungkaes dalam Marini dan Tisnadjaya (2020:215) efektifitas merupakan ukuran seberapa jauh *output*, kebijakan dan prosedur dan organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Marini dan Tisnadjaya (2020:217) indikator dari efektif adalah sebagai berikut:

- a. Efektif dalam proses *check in*.
- b. Dapat membuat keputusan yang efektif.
- c. Dapat mengukur tindakan yang tepat.
- d. Dapat mengukur tindakan yang cermat.
- e. Memperkecil kesalahan.

Menurut Tambunan (2017:81) disetiap kebijakan dan prosedur yang tercakup dalam SOP organisasi, harus dicapai efektifitas dan efisiensinya. Begitu pula pelaksanaan langkah-langkah prosedurnya. Efektifitas mungkin akan lebih kaku dalam hal perubahan, yaitu hanya akan terjadi perubahan ukuran efektifitas bila terjadi perubahan kebijakan.

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. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) online konsisten adalah tetap atau tidak berubah ubah. Konsisten merupakan ungkapan terhadap suatu tindakan yang tetap dilakukan secara terus menerus dan berulang. Fatima dalam Marini dan Tisnadjaya (2020:215) mengatakan salah satu tujuan utama dari standar operasional prosedur adalah menjaga konsistensi kerja setiap petugas. Menurut Tambunan (2017:83) untuk menjamin suatu konsistensi, maka *control intern* harus diterapkan, baik secara umum, maupun rinci per aktifitas dalam suatu SOP, ada banyak kejadian di dalam organisasi atau perusahaan yang menunjukkan diabaikannya masalah konsistensi prosedur karena alasan kepraktisan operasional. Kalau masih ada prosedur yang memperlambat kegiatan operasional, maka harus segera dievaluasi, sebab boleh jadi prosedur tersebut memang sudah tidak cocok organisasi dan harus diperbaiki sesuai dengan tuntutan kebutuhan organisasi atau perusahaan. Menurut Marini dan Tisnadjaya (2020:217) indikator dari konsisten adalah sebagai berikut:

- a. SOP dilakukan konsisten.

b. Pelaksanaan SOP dilakukan oleh semua jajaran organisasi.

c. Etos kerja yang baik.

3. Standar, SOP harus dapat dimengerti oleh semua pihak dan tidak membenarkan salah satu pihak saja. Standarisasi dikatakan sebagai kesamarataan. Menurut Tambunan dalam Martini dan Tisnadjaya (2020:216) standar hampir sama dengan konsisten, dimana konsisten lebih memfokuskan pada pelaksanaannya, sedangkan standar lebih memfokuskan pada prosedur itu sendiri. SOP harus dapat dimengerti dengan mudah dan pemahaman yang sama oleh setiap anggota organisasi, dalam artian lain tidak boleh ada pengertian yang berbeda tentang suatu prosedur yang sama. Menurut Marini dan Tisnadjaya (2020:217) indikator dari standarisasi adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan SOP memenuhi standarisasi.
- b. SOP dimengerti dan dipahami.
- c. Pelaksanaan SOP seragam.

4. Sistematis, SOP harus disusun secara rapi dan teratur. Jika hal ini tidak dilakukan maka akan mendapatkan kesulitan untuk memahami dan menerapkan SOP tersebut. Menurut Tambunan dalam Marini dan Tisnadjaya (2020:216) menyatakan 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 dan mudah dipahami oleh anggota organisasi, selain itu bahasa yang digunakan merupakan bahasa yang jelas dan tidak bermakna ganda bagi pembaca.

Menurut Marini dan Tisnadjaya (2020:217) indikator dari sistematis adalah sebagai berikut:

- a. ⁴ Susunan SOP sistematis.
- b. Pelaksanaan SOP berurutan.
- c. Tahapan *greeting*.
- d. Konfirmasi reservasi.
- e. Melengkapi *registration card*.
- f. Konfirmasi pembayaran.

2.3 Teori Resepsionis

2.2.1 Definisi Resepsionis

Menurut Sujatno (2004), resepsionis adalah pegawai multi fungsi yang mempunyai tugas lain selain fungsi pokoknya. Resepsionis adalah orang pertama yang menyambut tamu hotel dan orang terakhir yang menyambut tamu pada ⁶ saat tamu meninggalkan hotel, sehingga diperoleh kesan pertama tamu tersebut terhadap citra atau status perusahaan (Larasati, 2006). Untuk mendapatkan kesan pertama pelanggan terhadap citra/kondisi hotel saat menerima tamu, disertai dengan pelayanan, keramahan dan keunikan hotel. Hal ini akan menimbulkan tambahan kesan positif dari dan dapat membuat ¹¹⁸ pelanggan datang kembali dan merekomendasikannya kepada orang ⁶ lain. Sedangkan menurut Sedianingsih (2014), resepsionis adalah orang yang mempunyai tugas khusus menyambut, melayani tamu dan membantu tamu yang perlu bertemu dengan pejabat pemerintah atau pimpinan usaha.

2.2.2 Indikator Resepsionis

⁶ Resepsionis adalah orang yang bertugas menerima dan melayani tamu, menurut Soetanto (2010:70). Seorang resepsionis bertanggung jawab untuk membantu ²² tamu yang ingin bertemu dengan pejabat atau pimpinan. Oleh karena kesan pertama yang diperoleh para tamu adalah sikap resepsionis, maka ada beberapa syarat penting yang harus dipenuhi oleh seorang resepsionis yaitu:

a) ³² Sopan

Menurut Oetomo (2012: 20) sopan adalah sikap hormat dan beradab dalam perilaku, santun dalam tutur kata, budi bahasa dan kelakuan yang baik sesuai dengan adat istiadat dan budaya setempat yang harus kita lakukan. ⁶² Roshita (2015) berpendapat bahwa sopan adalah suatu tingkah laku seseorang dalam kehidupan sehari-hari yang sesuai dengan kodratnya, tempat, waktu dan kondisi lingkungannya, ⁶⁷ sehingga membuat seseorang itu akan sukses dalam pergaulan atau dalam hubungan sosial dan akan sukses dalam kehidupan keseluruhannya. Sopan menjadi hal yang dibutuhkan oleh seorang resepsionis dikarenakan adab yang diperlukan didalam perhotelan adalah etika yang baik. ¹⁰ Menurut H.A. Mustafa pengertian etika adalah ilmu yang mempelajari suatu tingkah laku atau perbuatan insan berasal segi baik dan buruknya dengan memperhatikan sikap

manusia tadi sejauh yang diketahui sang logika pikiran manusia.

b) Ramah

Menurut KBBI⁶⁵ arti kata ramah adalah perilaku yang baik hati, baik dalam tutur kata maupun sikapnya serta menyenangkan dalam pergaulan. Resepsionis diperlukan perilaku yang ramah dalam menyambut tamu hingga keberangkatan tamu. Tujuan dari ramah untuk membuktikan bahwa setiap karyawan hotel siap untuk memberikan bantuan dan menyambut kedatangan tamu dengan hangat dalam hal ini untuk mencapai pelayanan prima⁵⁷. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standar dan prosedur pelayanan (Frimayasa 2017).

c) Bijaksana

Resepsionis diharuskan mampu bijak dalam melayani tamu seperti memproses tamu saat *check in* dan mampu mencari solusi yang baik jika adanya keluhan tamu yang membuat tamu merasa tidak nyaman saat berada didalam kamar maupun hotel. Menurut KBBI⁶⁴, bijaksana adalah sikap tepat dalam menyikapi setiap keadaan dan peristiwa sehingga memancarkan keadilan, ketawadluan, dan kebeningan hati. Kebijaksanaan¹⁰⁴ adalah tindakan yang memerlukan

pertimbangan – pertimbangan yang lebih jauh dan mendalam
(Irfan Islamy 2019).

2.2.3 Manfaat Resepsionis

Adanya resepsionis didalam sebuah hotel tentu memberikan peran yang penting kepada tamu dikarenakan sebagai berikut:

1. Memberikan pandangan pertama

Pandangan pertama adalah visual yang dilihat oleh individu ke individu lainnya dalam memberikan penilaian. Pandangan pertama yang diberikan kepada tamu harus baik dikarenakan resepsionis merupakan department *front office* yang bertugas dalam melayani tamu sehingga dalam hal ini tentu harus memberikan citra yang baik kepada tamunya

2. Membantu ¹² tamu *check in* dan *check out*

Adanya resepsionis hotel mampu ditugaskan dalam membantu tamu untuk memproses selama *check in* dan *check out* tamu karena fungsi dari resepsionis untuk memberikan pelayanan yang baik dalam menerima segala identitas tamu yang kemudian akan dimasukan kedalam system untuk memberikan kamar kepada tamu serta menginformasikan kepada tamu hingga waktu *check out* tiba.

3. Sebagai pusat informasi bagi tamu

Berbagai macam tamu yang terdapat dalam hotel baik tamu lokal maupun tamu asing, sehingga dengan adanya resepsionis diharapkan membantu menjawab pertanyaan

yang belum diketahui tamu baik berupa lokasi, masjid, dan seputaran hotel. Sebagai pusat informasi tentu seorang resepsionis harus mampu untuk mengali segala jenis informasi yang berkaitan dengan hotel untuk menghindari jawaban yang menyesatkan bagi tamu. Dalam hal ini tentu resepsionis harus memiliki pribadi yang antusias, aktif, sopan dan ramah.

2.4 Kajian Empiris

Kajian empiris adalah hasil penelitian terdahulu yang mengemukakan beberapa konsep yang relevan dan terkait dengan penelitian yang dilakukan. Penelitian terdahulu yang penulis jadikan sebagai bahan referensi diantaranya di bawah ini:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

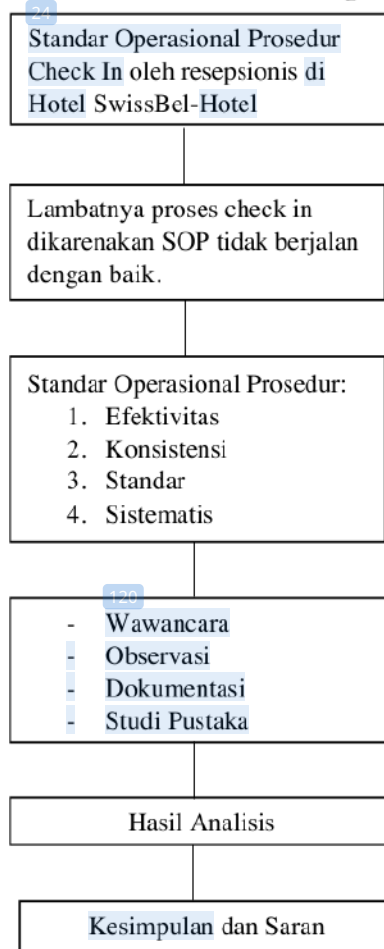
No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil	Fokus Penelitian
1.	Sri Marini, Jessica Tisnadjaya (2020)	Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung	Keefektifan pelaksanaan standar operasional prosedur check in yang ada di hotel De Paviljoen Bandung belum terlaksana dengan baik oleh setiap petugas kantor depan.	Penelitian ini berfokus pada apa yang menjadi hambatan atau kendala yang dialami oleh resepsionis selama menangani <i>check in</i> .
2	Rian Jacky, Timow	Penerapan Standart Operasional Prosedure Bell Boy Di Hotel Gran Puri Manado	Penerapan Standar Operasional Prosedur yang telah di jalankan tidak berjalan dengan maksimal dikarenakan kurangnya staff dalam operasional.	Penelitian ini berfokus pada adanya bell boy yang memiliki tugas merangkap dengan driver.
3	Wahyuni, Nih Sri (2023)	Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu <i>Check In</i> Di Harsono Boutique Resort Bali	Tahapan persiapan check in tidak semuanya terlaksanakan jika mengikuti prosedur yang telah dibuat sehingga dinyatakan tidak memenuhi syarat.	Penelitian ini berfokus pada Standar operasional prosedur yang telah diterapkan tetapi terdapat beberapa hal yang tidak mengikuti SOP.

4	Nyayu Uly, Auliana (2022)	Standar Prosedur <i>Check in</i> dan <i>Check Out</i> Pada Hotel Duta Syari' Ah Palembang	Standar Operasional Prosedur berjalan dengan baik tetapi didapatkan kurangnya fasilitas yang memadai sehingga menghambat dalam proses <i>check in</i> .	Fokus pada salam kepada tamu atau menyambut tamu dan fasilitas yang menghambat serta mendukung dalam beroperasi.
5	Fajar Rizqi (2018)	Standar Operasional Prosedur <i>Check In</i> Di Hotel Verona Palace Bandung	Departemen <i>front office</i> yang bertugas memiliki hubungan kerja sama yang baik antar setiap section dalam mendukung kelancaran operasional.	Fokus pada staff yang berada di setiap section untuk menjalin kerja sama selama operasional untuk menghindari <i>miss</i> komunikasi.
6	Mahendra, I. G. A (2022)	Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Menangani Tamu <i>Check In</i> dan <i>Check Out</i> Di The Trans Resort Bali	Terdapat Standar Operasional Prosedur yaitu 5 prosedur dari 11 prosedur penanganan <i>check in</i> dan <i>check out</i> tidak sesuai.	Fokus pada aturan operasional yang telah ditetapkan tetapi tidak sesuai atau tidak berjalan dengan baik.
7	Andrian Novriady, Ellana Nur Aprilia (2019)	Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur <i>Receptionist</i> dalam menangani tamu <i>check-in</i> di Azza Hotel Palembang	Kinerja resepsionis cukup baik namun harus ditingkatkan lagi karena ada beberapa poin yang tidak berjalan efektif.	Fokus pada poin-poin yang telah diterapkan oleh hotel dan penulis melakukan kajian serta analisis pada poin-poin tersebut
8	Seftiani, Resti (2018)	Standar Operasional Prosedur Pelayanan <i>Check-In</i> Penumpang di Bandar Internasional Adisutjipto	Penerapan Standar Operasional Prosedur telah terlaksana dengan baik oleh staffnya mulai dari penerimaan hingga pelanggan mendapatkan tiket pesawat.	Fokus pada standar operasional yang telah diterapkan apakah telah dilaksanakan dengan baik oleh staffnya.
9	Andrian Novriady, Ellana Nur Aprilia (2019)	Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Tamu <i>Check In</i> di Azza Hotel Palembang	Kinerja resepsionis cukup baik, namun harus ditingkatkan lagi karena ada 2 poin yang belum diterapkan dari 13 poin SOP yang ada di Azza Hotel Palembang	Fokus pada poin-poin yang harus dijalankan oleh resepsionis namun terdapat beberapa poin yang tidak terlaksana sesuai standar operasional prosedur.
10	Heri Setyawan, Ani Wijayanti (2014)	Standar Operasional <i>Reservation Section</i> di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta	Pelaksanaan reservasi di Cakra Kusuma hotel dilakukan dengan baik dan sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh hotel.	Fokus pada karyawan yang dijadikan sebagai subjek dalam menjalankan SOP.

Sumber: Diolah Peneliti, 2023

2.5 Kerangka Berfikir

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir



Sumber: Hasil Pengembangan peneliti terdahulu

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Desain penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Hal ini dikarenakan permasalahan yang diduga dalam penelitian ini yaitu Standar Operasional Prosedur *Check In* yang dilakukan oleh resepsionis di Hotel Swiss-Bel Harbour Bay Batam. Penelitian ini menggunakan penelitian jenis penelitian deskriptif karena untuk menjelaskan dan menggambarkan secara keseluruhan yang kemudian diubah kembali dalam bentuk tertulis. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan gambaran penuh mengenai pandangan seseorang dalam penelitian mereka.

Menurut Sugiyono (2018:213) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Menurut Moleong (2005:4), pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan berupa kata-kata, gambar-gambar dan bukan angka. Maka penelitian deskriptif disini merupakan sebuah teori untuk membantu menggambarkan segala objek kajian yang akan dimasukkan sesuai dengan judul penelitian.

3.2 Sumber Data Penelitian

Menurut Edi Riadi (2016:48) Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data yaitu melalui angket (kuesioner) sebagai penelitian. Apabila dilakukan observasi, maka sumber

data bisa dibuat berupa benda, gerak atau proses. Apabila menggunakan dokumentasi maka diperlukan catatan tertulis dan gambar untuk mendukung penelitiannya.

Data adalah segala sesuatu yang sudah menjadi hasil dari peneliti yang ditulis berdasarkan fakta yang ada baik berupa angka, symbol ataupun tulisan. Berdasarkan penelitian untuk mendapatkan hasil pencatatan data terbagi menjadi dua jenis yaitu:

3.2.1. Data Primer

Data primer adalah data yang dilaksanakan atau dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk mendapatkan hasil. Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Dalam penulisan ini, peneliti memilih untuk mengumpulkan data primer melalui wawancara kepada subjek yang akan dipilih serta melakukan observasi maupun pegamatan secara langsung dilingkungan hotel Swiss-Bel Harbour Bay Batam.

3.2.2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan melalui penelitian yang lalu, foto, jurnal dan lain sebagai yang berhubungan jelas dengan objek penelitiannya. Menurut Sanusi (2012), data sekunder adalah data yang sudah tersedia dan dikumpulkan oleh pihak lain di luar instansi yang diteliti. Menurut Sugiyono (2018:456) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain

atau lewat dokumen. Dalam penelitian ini penulis menggunakan media seperti internet dan buku untuk mendukung penelitiannya.

²⁷ 3.3 Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2019), wawancara⁴⁸ adalah tanya jawab yang dilakukan oleh dua orang untuk bertukar informasi maupun suatu ide sehingga dapat dikerucutkan menjadi sebuah kesimpulan atau makna dalam topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan Front Office Manager dan seorang resepsionis¹¹³ mengenai hal-hal yang⁵ berhubungan dengan judul penelitian ini di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam. Jenis wawancara yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah wawancara semi terstruktur, dimana menurut³⁷ Sugiyono (2019) wawancara semi terstruktur adalah wawancara yang lebih bebas daripada wawancara terstruktur dan tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak narasumber akan diminta pendapat dan ide-idenya.

¹⁹ 3.3.2 Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2019) menyatakan observasi adalah akar dari semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan atau peneliti dapat bekerja berdasarkan data, yaitu fakta tentang kenyataan yang didapatkan melalui observasi. Data itu biasanya dikumpulkan dengan bantuan berbagai alat yang canggih, sehingga

dari benda-benda yang sangat kecil maupun yang sangat jauh dapat diobservasi dengan jelas. Berdasarkan penjelasan dari Sugiyono, maka dapat disimpulkan bahwa observasi adalah penelitian dengan melakukan pengamatan dan pencatatan dari secara langsung yang dilakukan di lapangan dengan ikut serta dalam operasional. Observasi bertujuan untuk mengamati subjek dan objek penelitian, sehingga penulis dapat memahami kondisi yang sebenarnya. Jenis observasi yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah observasi terstruktur atau terencana, yang memiliki arti bahwa peneliti menyatakan terstruktur kepada sumber data bahwa peneliti sedang melakukan penelitian sehingga mereka yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti di lapangan.

3.3.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019), dokumentasi merupakan hasil catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen dapat berbentuk gambar, tulisan, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan dalam penelitian adalah data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan nonverbal dan juga kendala-kendala yang ditemui oleh peneliti. Berdasarkan penjelasan ahli maka dapat disimpulkan bahwa metode dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dokumen atau

foto-foto serta lampiran yang berguna sebagai informasi dalam penelitian ini.

Dalam metode dokumentasi juga meliputi studi literatur, menurut Sugiyono (2019), studi literatur adalah pencarian sumber-sumber data yang berhubungan dengan kajian teoritis dan referensi lainnya yang terkait nilai, norma, dan budaya yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti. Maka dari itu, penulis menyimpulkan bahwa studi literatur adalah metode yang digunakan untuk menghimpun data-data atau sumber-sumber yang berhubungan dengan topik yang diangkat dalam suatu penelitian. Dengan ini penulis menggunakan studi literatur berupa buku-buku dan jurnal ilmiah yang terkait dengan penulisan proyek akhir.

3.4 Teknik Analisis Data

3.4.1 Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik pengumpulan data adalah langkah paling penting dalam penelitian karena tujuan peneliti adalah mengumpulkan data. Tanpa teknik pengumpulan data, peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Dari pengertian Sugiyono di atas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua data secara objektif dan apa adanya.

3.4.2 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2019), reduksi data berarti meringkas atau merangkum data menjadi bagian-bagian utama dengan memfokuskan pada informasi yang paling penting dan mencari tema dan polanya. Dengan demikian, rangkum data akan menjadi lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan lebih banyak data.

3.4.3 Penyajian Data

Penyajian data merupakan langkah yang dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, diagram, dan lain-lain. Yang paling umum digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah teks naratif (Sugiyono, 2019).

3.4.4 Penarikan Kesimpulan

Menurut Sugiyono (2019), kesimpulan merupakan langkah akhir suatu penelitian yang berupa tanggapan terhadap rumusan masalah. Pada bagian ini peneliti menarik kesimpulan tentang data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumen sehingga menjadi suatu penelitian dengan kandungan data yang menjawab permasalahan yang ada.

23

3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian

88

3.5.1 Waktu Penelitian

Waktu yang digunakan peneliti untuk melakukan penelitian ini dimulai sejak tanggal 23 September 2023 sampai dengan tanggal 6 Januari 2024.

3.5.2 Tempat Penelitian

56

Tempat pelaksanaan penelitian ini adalah Swiss – Bel Hotel Harbour Bay yang terletak di Jl. Duyung Sei Jodoh, Sungai Jodoh, Kec. Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

8

4.1.1 Tentang Swiss – Belhotel Harbour Bay

Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, yang berlokasi dengan strategis di Batu Ampar, menawarkan pengalaman menginap yang luar biasa dengan kemudahan akses ke berbagai destinasi terkenal di sekitarnya. Terletak didalam Kawasan Harbour Bay Batam yang dimana adanya pelabuhan, *café*, *bar* maupun *club* yang dapat ditempuh oleh tamu tanpa harus memesan kendaraan.

Gambar 4. 1 Lokasi Swiss Belhotel Harbour Bay Batam



Sumber : Google.com, 2024

Hotel ini tidak hanya sekadar tempat bermalam yang nyaman, melainkan juga menjadi pilihan utama bagi mereka yang memiliki acara atau kegiatan berkapasitas besar. Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam menyediakan ruang pertemuan yang luas, dilengkapi dengan fasilitas penunjang yang komprehensif untuk mendukung berbagai agenda kegiatan yang Anda rencanakan.

Selain menjadi destinasi bisnis yang optimal, hotel ini juga memberikan keunggulan dalam fasilitas bisnis, termasuk pusat kebugaran yang lengkap. Fasilitas ini menjadi tambahan nilai bagi para tamu yang menginginkan kenyamanan dan produktivitas selama menginap. Pengunjung dapat memilih untuk bersantai di kolam renang yang indah atau menjelajahi berbagai pilihan hidangan lezat yang disajikan di restoran khusus Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam.

Berfokus pada kepuasan tamu, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam menyajikan layanan resepsionis 24 jam, ketersediaan WiFi di area umum, dan berbagai fasilitas lainnya yang dirancang untuk memenuhi segala kebutuhan Anda. Hotel ini juga menonjolkan berbagai fitur unggulan, mulai dari fasilitas kamar yang lengkap hingga layanan hotel yang profesional. Tak hanya itu, para tamu dapat menikmati kegiatan relaksasi seperti layanan pijat dan spa yang disediakan oleh hotel ini.

Gambar 4. 2 Bangunan Swiss Belhotel Harbour Bay Batam



Sumber : Website Trip Advisor (2023)

Dengan total 179 kamar berkelas, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam menyajikan beragam pilihan akomodasi, mulai dari Kamar Deluxe, Deluxe Pool View, Kamar Grand Deluxe, hingga Suites dan satu President Suite. Setiap kamar dirancang dengan baik dan dilengkapi

dengan fasilitas terbaik, termasuk LCD TV dengan saluran satelit, telepon IDD, akses internet kecepatan tinggi, kotak penyimpanan pribadi, pendingin ruangan dengan kontrol individual, mini bar, fasilitas pembuat kopi dan teh, serta kamar mandi dengan pilihan bathtub atau shower.

Dengan reputasi kualitas pelayanan dan fasilitas yang memuaskan, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam bukan hanya sekedar pilihan menginap, melainkan pengalaman tak terlupakan untuk mengoptimalkan kunjungan tamu asing di Batam. Menikmati suasana trendi dan kenyamanan yang ditawarkan oleh hotel ini akan menjadi pilihan terbaik untuk menciptakan kenangan indah selama menginap di Kota Batam.

4.1.2 Hasil Pengumpulan Data

⁸⁹ Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi dan wawancara dimana terdapat beberapa narasumber yang menjadi informan kunci dalam wawancara yang dilakukan, yaitu dengan *front desk agent* (Pak Dika) dan *front office manager* (Pak Danang). Berikut ini adalah hasil wawancara yang dilakukan bersama front desk agent, dengan beberapa pertanyaan seperti berikut?

Bagaimana cara Bapak Dika memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pekerjaan sehari-hari? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Baik, disini kami mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh Swiss-Bel manajemen. Jadi yang berhubungan dengan SOP itu pasti sudah ditetapkan dengan baik dan matang oleh tim pusat kami. Jadi kita tim pusat itu sebutnya adalah tim regional, mereka yang membuat SOP dan kami hanya menjalankan operasional mengikuti SOP yang telah diterapkan.

Lalu pada pertanyaan mengenai dimanakah alamat kantor dari tim pusat tersebut? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut: "untuk kantor pusat berada di Kota Jakarta". Kemudian pada pertanyaan mengenai langkah-langkah yang harus diambil untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tamu yang akan *check-in*? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Ketika *check-in* pastinya adanya tamu yang *queuing*. Biasanya kita disini ketika akan *check in* *queuing*nya cukup panjang. Walaupun kita *counternya* disini ada 3, kita buka semua tapi tetap dikatakan *check in*nya di waktu yang bersamaan tentunya ada tamu yang pastinya akan mengantri. Jadi cara kita mengefisiensi waktu adalah kita harus *check*, *prepare* semuanya seperti kunci, counter, cover kunci, dan lainnya. Apalagi saat ini adanya sistem yang mempermudah kami untuk melakukan *check in* maupun *check out* secara mudah, sehingga dengan adanya sistem ini memberikan kemudahan dan mempersingkat waktu selama tamu ingin *check in* maupun *check out*.

Berikutnya pada pertanyaan mengenai *check in* di hotel ini jam berapa? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut: "Disini

check in jam 2 siang. Itu standar hotel kami ".Selanjutnya pada pertanyaan mengenai bagaimana cara Bapak menyikapi pelatihan terkait softskill yang ada di hotel? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Betul, pelatihan ataupun training class itu biasanya memang rutin diadakan kepada staff hotel maupun tim kami (Front Office), itu tujuan baik untuk mengupgrade dan juga mendvelop skill semua staff yang ada di sini, karena dengan adanya training class hal ini menunjang kinerja dan memperbaiki skill yang dirasa belum maksimal."

Lalu pada pertanyaan mengenai bagaimana cara Bapak Dika menilai keberhasilan bapak pada saat melakukan check in kepada tamu mengikuti SOP yang telah diterapkan? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Jika tamu yang tadinya *long queuing* mendapatkan kamar yang telah di book termasuk tamu *walk in* dan tidak adanya penilaian buruk yang diberikan kepada kami selama tamu tersebut menginap serta menerima informasi mengenai yang dirasa cukup oleh tamu, intinya tamu tersebut merasakan kenyamanan dan kepuasan terhadap kami dan juga hotel."

Berikutnya pada pertanyaan mengenai kendala apa saja yang sudah pernah dialami dalam menerapkan SOP? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Kendala, palingan kendalanya kalau misalkan lagi *long queue*, tiba-tiba listrik mati, atau sistem sedang down, dalam hal ini kami dituntut

untuk tidak boleh panik dan bisa *handle* keadaan tersebut dengan baik sambil dikerjakan oleh tim engineering kami."

Kemudian pada pertanyaan mengenai bagaimana solusi yang dilakukan saat terjadi kendala? Narasumber *front desk agent* menjawab seperti berikut:

"Solusinya itu kita arahkan tamu yang akan *check in* ke restoran dan kita *treat* seperti minum jus, membuat tamu menjadi enjoy dengan menghadirkan snack ataupun cake sambil menunggu kendala tersebut di handle oleh tim engineering maupun staff front office.

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai lokasi Hotel yang berdekatan dengan pelabuhan membuat banyak pengunjung yang berasal dari luar negeri berkunjung dihotel ini, jika seandainya ada tamu asing yang *check in* di sini apakah ada kendala bahasa dan bagaimana cara bapak untuk berkomunikasi dengan tamu asing?

"Betul sesuai dengan SOP, balik lagi kita disini kan batam pastikan jadi salah satu pintu gerbang utama bagi tamu *internasional* ya karena kita tahu lah hal yang umum untuk batam ini berdekatan dengan Singapura, Malaysia dan disini kita pertama, waktu kita disini Swiss Belhotel Harbour Bay kebanyakan memang orang Singapura, Malaysia terus banyak juga turis dari Australia, Italia juga banyak terus untuk masalah bahasa so far kita pakai bahasa internasional yaitu berbahasa Inggris dan memang disini staff-staff kita ajarkan *softskill* terus untuk bisa berbicara menggunakan bahasa internasional inggris."

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah sejauh ini pernah menerima tamu yang tidak bisa berbahasa inggris melainkan hanya bisa bahasa mandarin? Narasumber front desk agent menjawab seperti berikut:

"Sejauh ini memang terdapat tamu seperti itu contoh orang chinese yang berada di negara tiongkok langsung itu kan ada beberapa yang memang bisa bahasa inggris dan ada yang tidak gitu ya kan ada beberapa-beberapa yang tidak bisa bahasa inggris datang check in datang ke kita, jadi memang staff kita kalau untuk bahasa mandarin kan ada yang tidak bisa ada yang sedang-sedang saja gitu, jadi kalau untuk komunikasi sebetulnya harus benar-bener bahasa chinesenya, agar tidak ada misalnya miskomunikasi jadi solusinya adalah untuk jaman sekarang benar-bener dibantu kayak kamus dari handphone kamus elektrik gitu ya kan jadi kita pakai itu kamus elektrik translator, kita pakai itu jadi selagi ada yang mudah untuk digunakan begitu juga dengan bahasa asing lainnya."

Dari hasil wawancara dengan front desk agent Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, dapat disimpulkan bahwa implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di hotel ini dijalankan secara ketat dan matang oleh tim pusat manajemen. Narasumber menyebutkan bahwa SOP telah ditetapkan dengan baik oleh tim pusat, terutama yang berkaitan dengan standar operasional prosedur *check-in*. Selain itu, mereka menekankan pentingnya pelatihan dan training class yang rutin

diadakan untuk meningkatkan dan mengembangkan *softskill* serta keterampilan staf di hotel.

Dalam mengatasi kendala, *front desk agent* menyoroti situasi *long queue* yang bisa terjadi, terutama saat listrik mati atau sistem down. Mereka berusaha untuk tidak panik dan memiliki solusi kreatif, seperti membawa sebagian tamu ke restoran untuk memberikan pelayanan yang tetap baik. Dalam konteks penerimaan tamu asing, hotel ini menghadapi tamu-tamu dari berbagai negara, terutama Singapura, Malaysia, Australia, dan Italia. Untuk berkomunikasi dengan tamu asing, staf diajarkan *softskill*, terutama berbicara dalam bahasa Inggris.

Selain itu, hotel ini juga mengatasi kendala bahasa dengan menggunakan kamus elektronik atau translator untuk bahasa tertentu, memastikan bahwa komunikasi dengan tamu tidak bisa berbahasa inggris dapat dilakukan secara efektif. Kesimpulannya, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam memiliki pendekatan yang baik terhadap implementasi SOP, pelatihan staff, dan penanganan kendala operasional untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

Berikut ini adalah hasil wawancara bersama *front office manager* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam seperti pada pertanyaan mengenai apakah SOP yang telah diterapkan di prosesnya dapat dilaksanakan dengan baik oleh resepsionis? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Ya sejauh ini gak ada masalah, karena mereka beroperasi mengikuti standar atau sesuai dengan yang telah ditentukan contohnya

seperti di *reception* itu kan lebih banyak yang check in dan check out dan itu cukup gampang di praktekan dari SOP, contohnya ketika guest akan check in walaupun cukup detail ketika check in harus registrasi, lalu ke proses pembayaran abis itu KTP atau ID rasanya tidak terlalu sulit."

Lalu pada pertanyaan mengenai bagaimana SOP untuk di resepsionis ini diperbarui atau bahkan dikembangkan pak? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Hal yang pertama sebelum dilakukan perubahan adalah mengevaluasi serta meninjau kinerja resepsionis, kemudian adanya saran dari resepsionis, tamu dan manajemen. Untuk pengembangannya jika terdapat perubahan biasanya sebelum ditetapkan akan dilakukan simulasi ataupun uji coba sebelum SOP tersebut ditetapkan dan disahkan. "

Berikutnya pada pertanyaan mengenai bagaimana cara bapak mengajukan revisi SOP jika sekiranya terdapat perubahan? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Untuk ada perubahan itu, FOM harus ada revisi yang di urus dan di *approved* oleh GM, untuk mengetahui perubahannya apa saja. Dikarenakan jika ada audit dari regional maupun SPI *Internasional* yang akan menjawab pertanyaannya adalah GM, sehingga jika ada perubahan perlu diketahui dan disahkan oleh GM."

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai jika misalnya SOP yang terdapat perubahan disetujui oleh GM, bagaimana cara bapak untuk

menginformasikan kepada resepsionis terkait perubahan SOP? front office manager menjawab seperti berikut:

"Melalui briefing, jadi ada *training attendance record*, dimana saya untuk melakukan training itu harus ada SOP yang saya bawa. Ini saya bawa kan pas briefing, biasanya saya trainingkan, saya briefingkan seperti itu. Jadi kalau ada perubahan pun juga sama dan untuk mengetahui *staff* yang belum mendapatkan informasi adanya perubahan bisa disampaikan oleh staff lainnya."

Kemudian pada pertanyaan mengenai bagaimana cara bapak mengawasi kinerja resepsionis supaya memastikan bahwa mereka melakukan operasional di sesuai SOP? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Oke, perkembangan teknologi saat ini sangat canggih itu bisa dilihat secara tidak langsung melalui *feedback* tamu. Jadi di setiap platform kita kan ada survey-nya. Jadi kalau mau booking lewat online, di check out kan ada otomatis survey yang datang di email kita. Itu adalah salah satu cara kita bisa tahu SOP dilakukan oleh resepsionis atau tidak. Contoh *feedback* atau keluhan tamu karena *check innya slow*, saya tidak dikasih informasi mengenai *breakfast*, resepsionisnya Jude. Dari situ saya bisa melakukan analisa terkait keluhan, komplek ataupun *feedback* dari tamu. Dan juga melalui platform tersebut bisa dilakukan pengecekan keluhan tamu tersebut dihandle oleh siapa, misalnya Pak Dika. Maka saya perlu memanggil Pak Dika untuk melakukan konseling maupun *training skill*, berartikan Pak Dika kurang berhasil di situ.

Intinya salah satu cara mengawasi resepsionis adalah berdasarkan *feedback* tamu."

Selanjutnya pada pertanyaan mengenai bagaimana cara bapak dalam mengevaluasi kinerja resepsionis yang belum menerapkan SOP dengan benar? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Untuk mengevaluasi biasanya terkadang saya berdiri di *front desk* sambil mengamati kinerja yang dilakukan oleh resepsionis, dan juga saya mempunyai satu orang supervisor yang sekiranya dapat memberi arahan jika adanya resepsionis yang tidak menjalankan operasional melalui SOP, dan terkadang saya juga meminta *feedback* dari supervisor saya apakah resepsionis menjalankan tugasnya dengan baik atau tidak."

Lalu pada pertanyaan mengenai apakah ada kendala umum yang biasa ada dialami oleh resepsionis dan cara untuk mengatasi hal tersebut seperti apa biasanya? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Untuk kendala umum yang dialami saya kira sama seperti hotel pada umumnya yaitu ketersediaan kamar, oleh karena itu cara kita mengatasi permasalahan tersebut adalah melakukan komunikasi dengan department *housekeeping* supaya kamar tersebut lebih cepat ready sehingga ketika tamu *check in* ketersediaan kamar telah ada dan resepsionis tidak perlu khawatir dengan kamar yang masih belum dibersihkan."

Kemudian pada pertanyaan mengenai apakah ada pelatihan atau training khusus yang harus diikuti oleh resepsionis yang baru bekerja pada hotel ini? *front office manager* menjawab seperti berikut:

"Tentunya ada, resepsionis yang akan bergabung biasanya saya akan programkan 2 minggu dan selama pelatihannya resepsionis tersebut akan dikenalkan dengan SOP yang diterapkan, setelah 2 minggu resepsionis tersebut harus mulai menjalankan tugasnya."

Dari hasil wawancara dengan *Front Office Manager* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian resepsionis telah berjalan dengan baik. Resepsionis mampu menjalankan prosedur *check-in* dan *check-out* sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Proses ini dianggap cukup mudah dilaksanakan, mengikuti detail-detail seperti registrasi, pembayaran, dan verifikasi KTP atau ID tamu. Dalam pengembangan SOP, *Front Office Manager* menekankan fleksibilitas dalam penyesuaian SOP dengan indentifikasi kebutuhan lokal. Perubahan SOP harus melalui revisi yang diurus oleh *General Manager* (GM), dengan proses persetujuan yang melibatkan GM untuk memastikan kesesuaian dengan standar *internasional*.

Pentingnya komunikasi dan penginformasian terkait perubahan SOP kepada staf dijelaskan oleh *Front Office Manager*. Proses ini dilakukan melalui *briefing*, terutama dalam konteks pelatihan atau *training attendance Record*. Dalam hal ini, SOP menjadi pedoman yang diikuti dalam pengembangan keterampilan staff. Dalam pengawasan kinerja resepsionis, *Front Office Manager* menggunakan *feedback* tamu sebagai salah satu metode penilaian kinerja resepsionis. Survei otomatis setelah pemesanan online menjadi indikator utama untuk menilai apakah

resepsionis telah mematuhi SOP. Respon terhadap feedback tamu menjadi dasar untuk melakukan analisis kinerja dan memberikan konseling atau perbaikan.

Evaluasi kinerja resepsionis yang belum menerapkan SOP dengan benar dilakukan melalui pengawasan langsung oleh FOM. Pendekatan ini mencakup observasi dan pengambilan *feedback* dari supervisor sebagai evaluasi yang akurat terhadap kinerja staff. Kendala umum yang mungkin dihadapi oleh resepsionis, seperti kamar yang belum siap atau keterlambatan check in, diatasi dengan tindakan proaktif. Front Office Manager menekankan pentingnya kerjasama dan komunikasi antar departemen untuk mengatasi kendala tersebut.

Dalam hal pelatihan, program pelatihan dua minggu diterapkan untuk resepsionis baru, mencakup aspek-aspek operasional dan keterampilan yang diperlukan dalam pekerjaan sehari-hari. Program ini bertujuan untuk memastikan bahwa resepsionis dapat mandiri dalam menjalankan tugas-tugasnya. Secara keseluruhan, ⁸Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam menunjukkan komitmen terhadap penerapan SOP yang baik, pelatihan karyawan, dan pengawasan kinerja untuk meningkatkan kualitas layanan. Pendekatan ini diarahkan pada konsistensi operasional dan kepuasan tamu, yang menjadi fokus utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel ini.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Penerapan standar operasional prosedur *check in* di Swiss –

Belhotel Harbour Bay

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yaitu dengan cara wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Front Desk Agent* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check-in* di hotel ini didapatkan hasil bahwa proses penerapan SOP *check-in* dijelaskan oleh *Front Office Manager* yang mengklaim bahwa penerapan SOP *check-in* di Swiss-Belhotel Harbour Bay telah berlangsung dengan sukses. Resepsionis di hotel ini diinstruksikan untuk beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen. Proses *check-in* dijabarkan sebagai serangkaian langkah yang sangat terperinci, mencakup registrasi, proses pembayaran, dan verifikasi KTP atau ID tamu. Menurut *Front Office Manager*, resepsionis mampu menjalankan prosedur ini dengan lancar dan efisien.

Fleksibilitas dalam Revisi dan Pengembangan SOP pada Hotel menyoroti evaluasi, kinerja resepsionis serta saran-saran dari pemangku kepentingan. Setiap perubahan atau pengembangan SOP diperlukan perlu dilakukan simulasi ataupun uji coba sebelum dilakukan pengesahan. Proses revisi SOP melibatkan *General Manager* (GM) untuk memastikan bahwa setiap perubahan selaras dengan standar internasional yang berlaku.

Penyebaran Informasi Perubahan SOP menurut *Front Office Manager* menegaskan bahwa komunikasi efektif tentang perubahan

SOP dilakukan melalui sesi briefing internal. Selain itu, ada suatu proses formal revisi yang melibatkan GM sebagai tahap persetujuan perubahan SOP. Pendekatan ini diambil untuk memastikan bahwa semua anggota staff, termasuk resepsionis, selalu mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang setiap perubahan dalam prosedur operasional.

Metode Evaluasi Kinerja dan Penanganan Kendala Umum resepsionis dilakukan melalui berbagai metode. *Front Office Manager* menggunakan pendekatan langsung dengan melakukan pengawasan langsung, observasi, dan pengumpulan *feedback* dari tamu. Selain itu, survei otomatis yang dikirimkan setelah pemesanan online menjadi indikator utama untuk menilai sejauh mana resepsionis mematuhi SOP. *Front Office Manager* menekankan pentingnya kolaborasi dengan supervisor untuk mengatasi kendala umum, seperti keterlambatan check-in atau keterlambatan proses lainnya.

Program Pelatihan Karyawan Baru yang ada di Swiss-Belhotel Harbour Bay dilakukan program pelatihan karyawan baru selama dua minggu, khususnya bagi resepsionis. Program ini mencakup semua aspek operasional yang terkait dengan SOP dan keterampilan yang diperlukan untuk menjalankan tugas sehari-hari dengan mandiri. Tujuan utama dari program ini adalah memastikan bahwa resepsionis memiliki pemahaman menyeluruh dan mampu mengimplementasikan SOP setelah menyelesaikan pelatihan.

Secara keseluruhan, penerapan SOP *check-in* di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam menunjukkan dasar yang kokoh dalam mencapai

konsistensi operasional, kepatuhan terhadap standar internasional, dan memberikan pelayanan yang tinggi kepada tamu. Melalui pendekatan ini, hotel berkomitmen untuk menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan, memastikan bahwa prosedur operasional dijalankan secara optimal oleh seluruh staff resepsionis.

Sebagai hasil penelitian akhir disimpulkan bahwa Implementasi SOP *Check-In* menurut *Front Office Manager*, menyatakan bahwa penerapan SOP *check-in* di Swiss-Belhotel Harbour Bay telah berjalan dengan baik. Resepsionis di hotel ini beroperasi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Proses *check-in* dijelaskan sebagai langkah-langkah yang terperinci, termasuk registrasi, proses pembayaran, dan verifikasi KTP atau ID tamu. *Front Office Manager* menilai bahwa prosedur ini cukup mudah dijalankan oleh resepsionis.

4.2.2 Kendala yang diperoleh resepsionis selama menangani tamu *check in* di Swiss – Belhotel Harbour Bay

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dengan cara wawancara bersama *Front Office Manager* dan *Front Desk Agent* Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam, terungkap sejumlah kendala yang mungkin dihadapi oleh resepsionis selama proses menangani tamu *check-in* di hotel tersebut. Kendala-kendala tersebut meliputi pertama, kemungkinan adanya kendala pada sistem atau teknologi yang digunakan untuk proses *check-in*. Resepsionis dapat menghadapi situasi sulit jika terjadi gangguan atau kerusakan pada sistem atau teknologi yang digunakan, yang dapat terjadi secara tiba-tiba. Menanggapi

masalah ini memerlukan penanganan cepat dan pengetahuan teknis yang memadai, atau bahkan pelatihan khusus untuk mengatasi masalah sistem secara efisien.

Kedua, adanya Antrian yang Panjang menjadi kendala lain, terutama pada saat waktu *check-in* yang ramai. Resepsionis perlu menjaga efisiensi dalam melayani tamu untuk memastikan proses *check-in* berlangsung dengan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Pengaturan antrian dan peningkatan efisiensi waktu *check-in* menjadi fokus untuk mengatasi kendala ini.

Ketiga, Komunikasi dengan Tamu Asing dapat menjadi masalah ketika resepsionis berhadapan dengan tamu asing yang mungkin tidak fasih berbahasa Inggris atau bahasa lokal. Resepsionis perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu menggunakan bahasa internasional, seperti bahasa Inggris. Pelatihan khusus untuk komunikasi multibahasa dapat membantu mengatasi kendala ini.

Keempat, keterbatasan personel menjadi kendala jika jumlah staff resepsionis terbatas, terutama saat menangani banyak tamu yang *check-in* secara bersamaan. Manajemen perlu memastikan bahwa staff yang tersedia memiliki keterampilan multitasking dan dapat mengatasi situasi puncak dengan efektif.

Kelima, keterlambatan *check-in* atau kamar belum siap dapat memengaruhi pengalaman tamu. Resepsionis perlu berkoordinasi dengan departemen terkait, seperti *housekeeping*, untuk memastikan bahwa kamar-kamar sudah siap sebelum waktu *check-in*. Komunikasi

yang efektif antar departemen menjadi kunci untuk mengatasi kendala ini.

Keenam, kemungkinan adanya kendala teknis pada fasilitas pelayanan, seperti mesin kartu (*EDC*) atau peralatan pembayaran lainnya, dapat terjadi. Resepsionis perlu dapat menangani situasi ini dengan cepat dan memberikan solusi alternatif untuk proses pembayaran tamu.

Terakhir, adanya tamu asing yang berasal dari negara tiongkok yang tidak bisa berbahasa inggris dapat menjadi kendala resepsionis saat menangani tamu tersebut, diperlukan penguasaan bahasa mandarin yang baik agar mampu berkomunikasi secara mendalam dengan tamu tersebut, sehingga kualitas pelayanan dapat secara efektif diterapkan kepada tamu lokal maupun tamu asing lainnya.

Untuk mengatasi sejumlah kendala ini, Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam perlu melibatkan staff dalam pelatihan regular dan memastikan ketersediaan teknologi yang handal. Sistem pemantauan dan evaluasi kinerja secara berkala juga dapat membantu mengidentifikasi dan menangani kendala operasional dengan lebih efektif. Dengan pendekatan ini, hotel dapat memastikan bahwa resepsionis dapat menghadapi tantangan dengan baik dan memberikan pengalaman check-in yang lancar bagi setiap tamu.

Sebagai hasil penelitian akhir disimpulkan bahwa resepsionis mungkin menghadapi kendala jika sistem atau teknologi yang digunakan untuk proses check-in mengalami gangguan atau mati. Hal

ini dapat terjadi pada saat yang tidak terduga dan membutuhkan penanganan cepat agar tidak mengganggu kenyamanan tamu. Dalam situasi ini, staff perlu memiliki pengetahuan teknis yang memadai atau pelatihan khusus untuk mengatasi masalah sistem secara efisien.

Situasi antrian panjang dapat menjadi kendala, terutama pada saat waktu check-in yang ramai. Resepsionis perlu efisien dalam menangani tamu dan memastikan bahwa proses *check-in* berlangsung dengan cepat tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Pengaturan antrian dan peningkatan efisiensi waktu check-in dapat menjadi fokus untuk mengatasi kendala ini. Kendala bahasa mungkin muncul ketika resepsionis berhadapan dengan tamu asing yang mungkin tidak fasih berbahasa Inggris atau bahasa lokal. Dalam konteks ini, resepsionis perlu memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan dapat menggunakan bahasa internasional, seperti bahasa Inggris. Pelatihan khusus untuk komunikasi multibahasa dapat membantu mengatasi kendala ini.

Adanya jumlah staff resepsionis terbatas, hal ini dapat menjadi kendala saat menangani banyak tamu yang check-in secara bersamaan. Manajemen perlu memastikan bahwa staff yang tersedia memiliki keterampilan multitasking dan dapat mengatasi situasi puncak dengan efektif. Keterlambatan check-in atau kamar yang belum siap dapat menjadi kendala yang memengaruhi pengalaman tamu. Resepsionis perlu berkoordinasi dengan departemen terkait, seperti housekeeping, untuk memastikan bahwa kamar-kamar sudah siap sebelum waktu

check-in. Komunikasi yang efektif antar departemen menjadi kunci untuk mengatasi kendala ini.

Jika terdapat kendala teknis pada fasilitas pelayanan, seperti mesin kartu (*EDC*) atau peralatan pembayaran lainnya, resepsionis perlu dapat menangani situasi ini dengan cepat dan memberikan solusi alternatif untuk proses pembayaran tamu. Kendala dapat muncul jika resepsionis harus mengelola tamu dengan kebutuhan khusus, seperti tamu yang memerlukan aksesibilitas atau tamu dengan preferensi khusus. Dalam hal ini, pelatihan khusus dan pemahaman yang mendalam terhadap kebutuhan tamu menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang memuaskan.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, Adapun kesimpulan sebagai berikut:

- a. Penerapan standar operasional prosedur check in oleh resepsionis berjalan dengan baik namun belum dikatakan maksimal, hal ini dikarenakan front desk ataupun counter yang tersedia hanya 3. Sesuai dengan SOP Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam untuk check in dimulai pukul 2 siang sehingga menyebabkan long queuing bagi calon tamu, dengan adanya sistem mempermudah resepsionis dalam meningkatkan efisiensi waktu.
- b. Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam terletak didalam Kawasan yang berdekatan dengan pelabuhan, sehingga adanya wisatawan asing yang berkunjung tentu berasal dari mancanegara. Staff resepsionis bisa berkomunikasi dengan tamu asing menggunakan bahasa inggris, namun jika adanya wisatawan asing yang berkomunikasi dengan bahasa mandarin ketika akan check in, membuat resepsionis perlu membuka e-dictionary. Hal ini membuat komunikasi menjadi tidak lancar dan efektif.
- c. Adanya kendala yang terjadi selama menangani tamu check in yaitu sistem yang down dan mati listrik, dalam hal ini resepsionis bisa dikatakan mengambil keputusan yang cukup baik, dikarenakan mengarahkan tamu ke restoran untuk di treat minuman maupun

makanan sebagai bentuk permintaan maaf resepsionis kepada tamu dan sambil menunggu kendala-kendala tersebut diselesaikan oleh pihak terkait.

22

5.2 Saran

Adapun saran dari penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen hotel disarankan untuk memastikan staff resepsionis mendapatkan pelatihan yang memadai untuk menangani situasi dengan cepat agar resepsionis lebih kompeten dalam menghadapi segala situasi.
2. Bagi pihak manajemen hotel disarankan untuk memberikan training dalam berkomunikasi ¹ bahasa mandarin, karena bahasa mandarin juga merupakan bahasa internasional yang dimana sama pentingnya dengan bahasa inggris.
3. Bagi *front office manager* perlu dipertimbangkan untuk menambah staff yang berpengalaman dan diberi pelatihan SOP hotel agar meminimalisir tamu yang mengantri.
4. Bagi resepsionis apabila terdapat sistem yang down selama menangani check in disarankan untuk melakukan manual check in. walaupun manual check in dirasakan cukup memakan waktu tetapi hal ini bisa menjadi solusi yang tepat agar tidak terjadi antrian yang panjang dan sambil menunggu sistem kembali normal.

2 DAFTAR PUSTAKA

- Auliana, N. U. (2022). Standar Prosedur Check-in Dan Check-out. P. ISSN. 2807-3703, E.ISSN. 2807-8314, VOL 1, 64-74.
- Ardiansyah, Imam. 2015. *Penanganan Reservasi Kamar Melalui Telepon untuk Tamu Individual di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung*. Bandung. Vol. 1, no. 2
- Awal, Andre. Abrian, Youmil. 2020. *Pengaruh Pelatihan terhadap Prestasi Kerja Karyawan di The Axana Hotel Padang*. Padang
- Fridajuniari, N. W. W., Widhiastuty, N. L. P. S., & Budiasa, I. K. (2023). *Prosedur Penerimaan Tamu Individual Check-in Oleh Petugas Penerimaan Tamu Di Hotel the Ritz Carlton Nusa Dua Bali. Journal of Tourism and Interdisciplinary Studies*, 3(1), 46-52.
- Hezron, Meliani Putri. 2019. *Standar Pelayanan Front Desk Agent (Studi Deskriptif tentang Standar Pelayanan Front Desk Agent di Hotel Sqiss Belinn Manyar Surabaya*. Surabaya.
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali: Implementation of standard operating procedures in handling guests check in and check out at the trans resort bali. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 1(11), 3054-3070.
- Marini, Sri. Tisnadjaya, Jessica. 2020. *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check-in di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung*. Bandung. Vol. 4, No. 2.

- ²Noviardy, A., & Aprillia, E. N. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-in Di Azza Hotel Palembang. In Prosiding Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) (Vol. 1, No. 1, pp. 38-45).
- ⁸⁴Putri, Yasmin Ihsani. 2019. *Proses Penerimaan Tamu Grup Oleh Petugas Kantor Depan di Hotel Santika Bandung*. Bandung
- ³⁰Rizqi, M. F., & Achmad, S. H. (2015). Standar Operasional Prosedur Check-in Di Verona Palace Hotel. *eProceedings of Applied Science*, 1(3).
- ⁸⁰Sari, Syahriah, dkk. 2021. *Analisis Brand Awareness dan Pengaruhnya terhadap Buying Decision Mobil Toyota Calya di Makassar*. Makassar. Vol.1, No.1
- ⁵²Setyawan, Heri. Wijayanti, Ani. 2014. *Standar Operasional Reservation Section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta*. Yogyakarta
- ⁹⁴Soleha, Siti Nur. 2021. *Peranan SOP dalam Menciptakan Efektifitas dan Efisiensi Kerja di Hotel SR Bali*. Bali.
- ²⁸Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.CV.
- Sugiyono. (2016). *Metodologi Penelitian Manajemen (5th ed.)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif: Untuk Penelitian Yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif*. Bandung: Alfabeta.
- ²Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. Y., & Adhila, F. (2021). *Dampak Pandemi Covid-19 pada*

Operasional Hotel di The Atrium Hotel and Resort

Yogyakarta. *Media Wisata*, 19(2), 206-216.

2

Wahyuni, Ni Luh Sri and Sudiarta, Made and Buanaputra, Made
Nova (2023) *Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh
Resepsionis dalam Menangani Tamu Check In di Harsono Boutique
Resort Bali*.

3

Tambunan, Rudi M. 2017. *Pedoman Penyusunan Standard Operating Procedure*.
Jakarta: Maestas Publishing.

30

Tiwow, Rian Jacky. 2015. *Penerapan SOP (Standart Operasional Procedure)
Bell Boy di Hotel Grand Puri Manado*. Manado.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian



POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
Jl. Gajah Mada, The Vitka City Complex
Tiban, Batam, Kepulauan Riau 29425
Indonesia

Telp + 62 778 354 0889
Email: info@btp.ac.id
<https://btp.ac.id>

Batam, 29 September 2023

No : 166/D/KET-BTP/IX/2023
Perihal : Permohonan Observasi Proyek Akhir

Kepada Yth:
Bapak/Ibu Pimpinan
Swiss-Belhotel Harbour Bay
di Tempat

Dengan Hormat,

Dalam rangka penyusunan Proyek Akhir sebagai syarat kelulusan, mahasiswa Program Studi Manajemen Devisi Kamar Batam Tourism Polytechnic akan melakukan kunjungan observasi dengan keterangan:

Nama : Steven
NTM : 2020010002
Judul PA : Penerapan Standar Operasional Prosedur Resepsionis di Swiss-Belhotel Harbour Bay

Besar harapan kami pihak Manajemen Swiss-Belhotel Harbour Bay dapat mempersilakan mahasiswa tersebut melakukan observasi.

Demikianlah surat permohonan ini kami buat. Atas perhatian dan kerjasama yang Bapak/Ibu berikan, kami ucapkan terima kasih.

Hormat kami,

M. Nur A. Nasution, S.Sos., M.Pd., CHA
Direktur Batam Tourism Polytechnic

Lampiran 2 : Surat Persetujuan Izin Penelitian



SURAT KETERANGAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Danang Aprianto

Jabatan : Front Office Manager

Menerangkan sesungguhnya bahwa nama yang disebut di bawah ini:

Nama : Steven

NIM : 2020010002

Alamat : Kampus Politeknik Pariwisata Batam

: Jl. Gajah Muda Komplek Vitka City Tiban Ayu, Kota Batam, 29425

Telah melakukan penelitian di Swiss-Belhotel Harbour Bay Batam dengan baik.

Demikian surat keterangan ini dibuat, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat Saya,

Danang Aprianto,
Front Office Manager

Swiss-Belhotel Harbour Bay
Harbour Bay Complex, Jalan Duyung, Sei Jodoh, Batu Ampar, Batam 29432, Indonesia
Telephone: (62-778) 741 5888 Facsimile: (62-778) 741 5889
E-mail: batamsbhb@swiss-belhotel.com
www.swiss-belhotel.com

 swiss-belhotel INTERNATIONAL

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

- Kepada: Front Office **Manager** Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam (Pak Danang)
 1. Apakah SOP yang telah diterapkan kepada resepsionis dapat dilaksanakan secara baik, menurut bapak?
 2. Bagaimana SOP untuk resepsionis dikembangkan maupun diperbaharui?
 3. Bagaimana cara Bapak mengawasi kinerja resepsionis untuk memastikan SOP yang telah dibuat terlaksanakan dengan baik?
 4. Bagaimana cara Bapak mengevaluasi resepsionis dalam hal memberikan pelayanan untuk kepuasan tamu selama menginap mengikuti SOP?
 5. Apa kendala umum yang sering dihadapi oleh resepsionis dalam menerapkan SOP serta cara bapak mengatasinya?
 6. Bagaimana cara resepsionis mendapatkan informasi jika adanya perubahan SOP?
 7. Apakah ada pelatihan atau training yang diberikan kepada staff baru yang akan *incharge* di *front office*, terutama di resepsionis?
- Kepada: Resepsionis Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam (Pak Dika)
 1. Bagaimana bapak memahami dan menerapkan SOP resepsionis dalam pekerjaan sehari – hari anda?
 2. Apa langkah yang diambil untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi waktu tunggu tamu?
 3. Bagaimana cara Bapak menyikapi pelatihan atau softskill yang diberikan mengenai SOP resepsionis?
 4. Bagaimana cara anda mengukur dan menilai keberhasilan bahwa SOP yang telah diterapkan berjalan dengan baik?
 5. Apakah adanya kendala yang dihadapi saat beroperasi mengikuti SOP?
 6. Apakah ada kesulitan untuk berkomunikasi dengan tamu asing yang akan *check-in*?
 7. Apakah pernah menerima tamu asing selain berbahasa inggris? Dan jika pernah bagaimana cara Bapak untuk berkomunikasi?

Lampiran 4: Dokumentasi

A. Narasumber 1

¹⁸
In frame: Bapak Danang sebagai *front office manager* di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam.



B. Narasumber 2

⁴⁶
In frame: Bapak Dika sebagai resepsionis di Swiss-BelHotel Harbour Bay Batam.



Lampiran 5 : Curriculum Vitae

		CURRICULUM VITAE		
First Name	:	Steven		
Last Name	:	-		
Address	:	Centre Point Blok F no 10		
Gender	:	Laki-Laki		
Place, Date of Birth	:	Tanjung Balai, 30 September 2001		
Religion	:	Buddha		
Email	:	Stevensimm12@gmail.com		
EDUCATION (Please write in chronological order)				
Month Year Start	Month Year End	School Name	Location	Qualification Obtained
07/2008	06/2014	Elementary Yos Sudarso	Batam	-
07/2014	06/2017	Junior Yos Sudarso	Batam	-
07/2017	06/2020	Senior Yos Sudarso	Batam	Social Studies
08/2020	2024	Batam Tourism Polytechnic	Batam	Room Division Management
EXPERIENCE (Please write in chronological order)				
Month Year Start	Month Year End	Company	Location	Qualification Obtained
04/2021	12/2021	PT. Global Aneka Pangan	Batam	Logistic
9/2022	Now	PT Batamindo Investment Cakrawala	Batam	Administrative
SKILL HIGHLIGHTS (Please write in chronological order)				
Hard Skill			Soft Skill	
			Time Management	
			Interpersonal Skill	
			Microsoft Office	
CERTIFICATIONS (Please write in chronological order)				
1. Certificate of Annual School Event (Yos Cup 2019)				

RIWAYAT HIDUP



Steven, lahir di Tanjung Balai Asahan pada 30 September 2001. Anak kedua dari pasangan Bapak KingKhung dan Ibu Yu Po. Penulis menempuh pendidikan dari tahun 2006 yaitu TK di TK Sisingamagaraja, melanjutkan sekolah dasar di SD hingga SMA di ¹Yos Sudarso dan lulus pada tahun 2020. Setelah lulus SMA, penulis melanjutkan studi di Politeknik Pariwisata Batam dan mengambil jurusan D (IV) Manajemen Divisi Kamar, menempuh pendidikan dalam kurun waktu 4 tahun. Selama proses perkuliahan, penulis mendapatkan dua kali kesempatan untuk melaksanakan praktik kerja lapangan (*on the job training*), dimana praktik kerja lapangan yang pertama dilaksanakan di hotel berbintang 5 yaitu Hotel Intrcontinental Bandung Dago Pakar dan bekerja di PT. Batamindo Invesment Cakrawala pada tahun 2022 sampai sekarang.

Skripsi Steven - Copy.

ORIGINALITY REPORT

38%

SIMILARITY INDEX

36%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

26%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to vitka Student Paper	5%
2	repository.pnb.ac.id Internet Source	3%
3	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	3%
4	jurnal.politeknik-kebumen.ac.id Internet Source	2%
5	repository.btp.ac.id Internet Source	1%
6	repository.uksw.edu Internet Source	1%
7	Submitted to Politeknik Pariwisata Lombok Student Paper	1%
8	dspace.uii.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Sumatera Utara Student Paper	1%

10	Submitted to Universitas Negeri Jakarta Student Paper	1 %
11	repository.radenintan.ac.id Internet Source	1 %
12	123dok.com Internet Source	1 %
13	eprints2.undip.ac.id Internet Source	1 %
14	digilib.uns.ac.id Internet Source	<1 %
15	docplayer.info Internet Source	<1 %
16	eprints.uns.ac.id Internet Source	<1 %
17	repository.unisbablitar.ac.id Internet Source	<1 %
18	www.neliti.com Internet Source	<1 %
19	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
20	Submitted to Universitas Pamulang Student Paper	<1 %
21	Submitted to Universitas Andalas Student Paper	<1 %

22	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
23	repository.unpas.ac.id Internet Source	<1 %
24	conference.binadarma.ac.id Internet Source	<1 %
25	ejournal.idia.ac.id Internet Source	<1 %
26	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
27	repo.palcomtech.ac.id Internet Source	<1 %
28	repository.pip-semarang.ac.id Internet Source	<1 %
29	jotis.triatmamulya.ac.id Internet Source	<1 %
30	repo.undiksha.ac.id Internet Source	<1 %
31	oktaviasafitri01.blogspot.com Internet Source	<1 %
32	tendikpedia.com Internet Source	<1 %
33	jurnal.btp.ac.id Internet Source	<1 %

34	www.swiss-belhotel.com Internet Source	<1 %
35	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1 %
36	tiunila01.files.wordpress.com Internet Source	<1 %
37	digitallib.iainkendari.ac.id Internet Source	<1 %
38	id.scribd.com Internet Source	<1 %
39	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
40	repository.unwim.ac.id Internet Source	<1 %
41	jurnal.stie-mandala.ac.id Internet Source	<1 %
42	batharawisnu.wordpress.com Internet Source	<1 %
43	repository.upbatam.ac.id Internet Source	<1 %
44	Submitted to stipram Student Paper	<1 %
45	ojs.unm.ac.id Internet Source	<1 %

46

repository.stp-bandung.ac.id

Internet Source

<1 %

47

journal.undiknas.ac.id

Internet Source

<1 %

48

repositori.unsil.ac.id

Internet Source

<1 %

49

Rapita Rapita, Athiatul Haqqi, Fridinanti Yusufhin. "Peranan Kepala Perpustakaan Dalam Mendorong Kenaikan Pangkat/ Jabatan Fungsional Pustakawan Di Dinas Perpustakaan Dan Arsip Daerah Provinsi Jambi", Baitul 'Ulum: Jurnal Ilmu Perpustakaan dan Informasi, 2020

Publication

<1 %

50

Submitted to Binus University International

Student Paper

<1 %

51

Submitted to Universitas Pendidikan Ganesha

Student Paper

<1 %

52

ejournal.bsi.ac.id

Internet Source

<1 %

53

id.123dok.com

Internet Source

<1 %

54

Submitted to Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Student Paper

<1 %

55	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
56	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1 %
57	as-wait.icu Internet Source	<1 %
58	repository.um-surabaya.ac.id Internet Source	<1 %
59	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	<1 %
60	repo.stiemuhcilacap.ac.id Internet Source	<1 %
61	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
62	repository.ump.ac.id Internet Source	<1 %
63	www.dailytripp.my.id Internet Source	<1 %
64	Submitted to Universitas Negeri Surabaya The State University of Surabaya Student Paper	<1 %
65	bpkpenabur.or.id Internet Source	<1 %

66	repository.unair.ac.id Internet Source	<1 %
67	core.ac.uk Internet Source	<1 %
68	e-theses.iaincurup.ac.id Internet Source	<1 %
69	repository.uinib.ac.id Internet Source	<1 %
70	repository.uinjkt.ac.id Internet Source	<1 %
71	repository.umj.ac.id Internet Source	<1 %
72	repository.upnvj.ac.id Internet Source	<1 %
73	fddocuments.net Internet Source	<1 %
74	journal.ubm.ac.id Internet Source	<1 %
75	repositori.usu.ac.id Internet Source	<1 %
76	I Gede Agus Mahendra. "Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di	<1 %

the trans resort bali", Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2022

Publication

77	Submitted to Universitas International Batam Student Paper	<1 %
78	digilib.uinkhas.ac.id Internet Source	<1 %
79	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1 %
80	journal.uc.ac.id Internet Source	<1 %
81	repository.its.ac.id Internet Source	<1 %
82	wisuda.unissula.ac.id Internet Source	<1 %
83	digilib.sttkd.ac.id Internet Source	<1 %
84	ejournal.upi.edu Internet Source	<1 %
85	eprints.walisongo.ac.id Internet Source	<1 %
86	etheses.iainponorogo.ac.id Internet Source	<1 %
87	repository.umsu.ac.id Internet Source	<1 %

88	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
89	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	<1 %
90	repo.apmd.ac.id Internet Source	<1 %
91	Submitted to stie-pembangunan Student Paper	<1 %
92	jkpbp.ppj.unp.ac.id Internet Source	<1 %
93	repository.uin-alauddin.ac.id Internet Source	<1 %
94	repository.abi.ac.id Internet Source	<1 %
95	Ariq Rabbani. "Sistem Informasi Reservasi dan Pembayaran Resto Berbasis QR Code", Electrician : Jurnal Rekayasa dan Teknologi Elektro, 2023 Publication	<1 %
96	repository.unpar.ac.id Internet Source	<1 %
97	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
98	www.putratidarperkasa.com Internet Source	<1 %

99	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %
100	eprints.ipdn.ac.id Internet Source	<1 %
101	openlibrarypublications.telkomuniversity.ac.id Internet Source	<1 %
102	Submitted to ppmsom Student Paper	<1 %
103	repository.nscpolteksby.ac.id Internet Source	<1 %
104	smasantuklauswerang.sch.id Internet Source	<1 %
105	aliefalv.blogspot.com Internet Source	<1 %
106	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1 %
107	kumparan.com Internet Source	<1 %
108	repo.poltekkesbandung.ac.id Internet Source	<1 %
109	repository.iainbengkulu.ac.id Internet Source	<1 %
110	repository.poltekkes-denpasar.ac.id Internet Source	<1 %

111	repository.ut.ac.id Internet Source	<1 %
112	www.jp.feb.unsoed.ac.id Internet Source	<1 %
113	www.scribd.com Internet Source	<1 %
114	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
115	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
116	motel-6-hampton-va.hotelmix.id Internet Source	<1 %
117	www.researchgate.net Internet Source	<1 %
118	yonulis.com Internet Source	<1 %
119	repository.fisip-untirta.ac.id Internet Source	<1 %
120	eprints.ums.ac.id Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

Skripsi Steven - Copy.

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

