

## **EVALUASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR RECEPTIONIST DALAM MENANGANI TAMU *CHECK-IN* DI AZZA HOTEL PALEMBANG**

<sup>1</sup>Andrian Noviardy, <sup>2</sup>Ellana Nur Aprillia

<sup>1</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, andriannoviardy@binadarma.ac.id

<sup>2</sup>Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, ellananuraprillia@gmail.com

**Abstract** - *Increasingly progressive tourism activities have spawned a variety of companies, one of which is the hotel industry engaged in services will require human workers who work with Standard Operating Procedures (SOP) that have been set especially in the front office department, namely the receptionist section in handling guest checks -in. Standard Operating Procedure (SOP) is a procedure or a process for determining the value of a job. In this study using research methods of observation and interviews with qualitative data analysis techniques that describe to determine the operational standards of the Azza Hotel Palembang check-in procedure and evaluate whether the Azza Hotel Palembang receptionist has implemented work according to the SOP. The results of this study, receptionist performance is quite good but must be increased again because there are 2 pounds that have not been applied from the 13 points of standard operational procedures in Azza Hotel Palembang, but 11 points have been implemented well.*

**Keywords:** *Standard Operating Procedure, check-in, guest services*

**Abstrak** - Kegiatan pariwisata yang semakin maju telah melahirkan berbagai perusahaan, salah satu nya industri perhotelan yang bergerak dalam bidang pelayanan jasa akan membutuhkan tenaga kerja manusia yang berkerja dengan Standar Operasional Prosedur(SOP) yang telah ditetapkan khususnya pada *front office department* yaitu resepsionis dalam menangani tamu *check-in*. Standar Operasional Prosedur(SOP) merupakan tata cara atau suatu proses untuk menentukan nilai dari suatu pekerjaan. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian observasi dan wawancara dengan teknis analisis data Kualitatif yang menjabarkan untuk mengetahui standar operasional prosedur *check-in* Azza Hotel Palembang dan mengevaluasi apakah resepsionis Azza Hotel Palembang telah menerapkan pekerjaan sesuai SOP. Hasil dari penelitian ini, kinerja resepsionissudah cukup baik namun harus ditingkatkan lagi karena ada 2 ponit yang belum diterapkan dari 13 point standar operasional prosedur yang ada di Azza Hotel Palembang namun 11 point diantaranya telah diterapkan dengan baik.

**Kata kunci:** Standar Operasional Prosedur, *Check-in*, Pelayanan tamu

### **1. Pendahuluan**

Industri Perhotelan adalah salah satu industri yang menunjang kegiatan pariwisata karena hotel merupakan industri yang bergerak dibidang pelayanan jasa berusaha untuk memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap *hospitality* terdapat beberapa *department* di dalam hotel salah satunya yaitu *front office department* dan salah satu bagian dari *front office Department* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah *receptionist*. Kedudukan *receptionist* merupakan bagian penting dihotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya ialah dalam menangani tamu pada saat *check-in* diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) demi terwujudnya kepuasan tamu.

Hal ini penting dikarenakan Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel dan Profesionalisme *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Dengan adanya pembicaraan dari mulut ke mulut maka secara tidak langsung sudah terjadi promosi terhadap hotel. Dalam hal ini *receptionist* harus disiplin tinggi serta penuh rasa tanggung jawab dan berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menerapkan SOP tersebut, akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi.

## **2. Tinjauan Pustaka**

### **2.1 Evaluasi**

Menurut (Arikunto dan Cepi, 2008 : 2) evaluasi merupakan suatu kegiatan yang bertujuan mengumpulkan informasi tentang proses bekerjanya sesuatu, yang selanjutnya informasi tersebut akan digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil sebuah keputusan. Fungsi utama evaluasi dalam hal ini adalah menyediakan informasi-informasi yang berguna bagi pihak *decision maker* untuk menentukan kebijakan yang akan diambil berdasarkan evaluasi yang telah dilakukan.

### **2.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Menurut (Tjipto Atmoko, 2011 :17) suatu standar atau pedoman tertulis yang digunakan untuk mendorong dan menggerakkan suatu kelompok untuk mencapai tujuan organisasi. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu.

### **2.3 Receptionist**

Menurut (Agustinus, 2000:45) *Receptionist* adalah suatu bagian dari kantor depan yang bertanggung jawab atas semua tamu yang baru datang (*check-in*), tamu yang sudah tinggal, dan tamu yang berangkat (*check-out*). Tamu tersebut meliputi tamu biasa, perorangan, tamu VIP dan rombongan. Seksi ini dipimpin oleh *Chief Reception* yang bertanggung jawab operasional sehari-hari di di Seksi Penerima Tamu. Tugas sehari-hari dibantu para *receptionist*.

### **2.4 Tamu Dalam Hotel**

Menurut (Bambang Sujatno 2006 : 6-7) tamu yaitu orang yang menginginkan pelayanan yang disediakan oleh hotel. Tamu adalah orang yang sangat penting dalam menggunakan fasilitas hotel. Maka dari itu, seorang tamu pantas menginginkan dan mendapatkan pelayanan yang baik bahkan profesional dari sebuah hotel. Setiap tamu ingin memperoleh sesuatu yang melebihi nilai yang diharapkan dari harga yang mereka bayar.

### **2.5 Check-In**

Menurut Soenarno (2006 :171) *Check-In* adalah langkah administrasi kedua dalam menangani tamu. Administrasi pertama dilakukan dengan mencatat identitas dan spesifikasi kamar, yaitu pada waktu reservasi. Ketika *check-in*, yang pertama dilakukan mengisi kartu registrasi (*registration card*).

## **3. Metodologi Penelitian**

Penelitian ini menerapkan teknik analisis data kualitatif dengan metode penelitian yang digunakan adalah :

1. Observasi  
Pengamatan secara langsung oleh penulis di lokasi untuk mengetahui permasalahan yang ada di lapangan terkait dengan melihat kualitas pelayanan di Azza Hotel Palembang.
2. Wawancara  
Penulis melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak hotel terkait tentang penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

#### 4. Hasil Dan Pembahasan

##### 4.1 Sejarah singkat *Azza Hotel* Palembang



Gambar 1. *Azza Hotel* Palembang

*Azza Hotel (by horison)* di dirikan pada tanggal 11 November 2012. Hotel yang berklasifikasi sebagai bintang 2 (\*\*\*) terletak di Jl. Kapten Anwar Sastro No.1296 Palembang. Pemilik Hotel adalah H. Muhammad Zaini, SH. Beliau adalah salah satu notaris di kota Palembang. Pada September 2015 *Azza Hotel* mulai bekerjasama dengan Horison Group Hotel yang merupakan manajemen dari *Metropolitan Golden Management (MGM)* yang berpusat di Jakarta. *Metropolitan Golden Management* bergerak di bidang manajemen hotel dengan pengalaman lebih dari 15 tahun dalam mengelola hotel. Standar Internasional yang dikombinasikan dengan budaya lokal merupakan komponen utama dalam hotel MGM. Dengan pertimbangan ditempatkan pada nilai uang, pemanfaatan produk dalam negeri dan pengembangan sumber daya manusia lokal.

*Azza Hotel* Palembang terdiri atas 5 lantai dan 81 kamar tidur yang memiliki 3 type kamar yaitu *Superior, Deluxe* dan *Family Room*. *Azza Hotel* juga memiliki restoran yang diberi nama *santan resto*, dan fasilitas lainnya dengan letak hotel yang strategis memungkan para wisatawan untuk menginap di *Azza Hotel*.

##### 4.2 Jam kerja *Front Office Department Azza Hotel* Palembang

*Azza Hotel* Palembang memiliki 5 karyawan *front office department* yaitu: 1 *supervisor front office* dan 4 *receptionist* dan Jam kerja karyawan di *Front Office Department* akan diatur

sedemikian mungkin sesuai dengan kebutuhan Hotel. Pergantian jam kerja karyawan *front office Azza Hotel Palembang* yang diterapkan adalah :

*Morning shift* : Pukul 07:00 – Pukul 15:00

*Evening shift* : Pukul 15:00 – pukul 23:00

*Night shift* : Pukul 23:00 – pukul 07:00

### 4.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check-In* di Azza Hotel Palembang

Setiap hotel pasti memiliki standar operasional prosedur yang telah ditetapkan dan yang harus karyawan terapkan ketika melakukan pekerjaannya masing-masing bertujuan agar tamu yang datang akan merasa nyaman, berikut ini adalah standar operasional prosedur *Check-In* Azza Hotel Palembang :

1. *Greeting* / Salam Horison.
2. *Welcome drink*
3. Memastikan tamu sudah atau belum reservasi.
4. Meminta identitas tamu.
5. Menyiapkan dan mengisi *registration card*.
6. Menjelaskan kembali *registration card*
7. Meminta pembayaran pada tamu.
8. Menyiapkan deposit voucher.
9. Menyiapkan kunci kamar.
10. Men *check-in*kan data tamu ke sistem.
11. Memastikan kamar bersih/siap jual
12. Memberikan kunci kamar dengan menjelaskan beberapa informasi.
13. Melakukan *courtesy call*

Sumber : *Supervisor Front Office Department* Azza Hotel Palembang 2018

Gambar 2. SOP *Check-In* Azza Hotel

#### 1. *Greeting* / Salam Horison

Setiap *receptionist* Azza Hotel Palembang harus melakukan *greeting* dengan ramah dan sopan kepada tamu ketika tamu sudah masuk kedalam hotel dengan cara berdiri meletakkan tangan kanan di dada dan sedikit menundukkan badan sambil mengucapkan selamat pagi/siang/malam bapak/ibu, Selamat datang di Azza Hotel Palembang” “ada yang bisa saya bantu?” sambil tersenyum. Salam tersebut memiliki arti sebagai salam dengan setulus dan sepenuh hati kepada setiap tamu yang datang di Azza Hotel Palembang. Hal ini akan menjadikan kesan pertama yang dilihat tamu dan tamu akan merasakan kenyamanan ketika datang disambut dengan keramahan dan senyuman.

#### 2. *Welcome Drink*

Jus Sawi adalah *welcome drink* yang merupakan ciri khas dari Azza Hotel Palembang, ketika tamu tiba di Azza Hotel Palembang *receptionist* menyambut kedatangannya dan *team f&b service* membawawelcome drink yang sebelumnya telah disiapkan untuk diberikan pada tamu. Apabila *team f&b service* sedang melakukan pekerjaan lainnya, seorang *receptionist* dengan cepat mengingatkannya dengan membunyikan lonceng sebagai isyarat *request welcome drink* pada *team f&b service* untuk menyiapkan jus sawi untuk setiap tamu yang datang *check-in* agar pada saat proses *check-in* tamu bisa menunggu sambil meminum *welcome drink* tersebut.

#### 3. Memastikan Tamu Sudah atau Belum Reservasi

Setelah tamu disambut dengan keramahan bahkan telah diberikan *welcome drink* pada *team f&b service*, *receptionist* mempersilahkan tamu untuk duduk dan meminum jus sawi

tersebut. Kemudian *receptionist* baru memulai percakapan dengan bertanya kepada tamu sudah atau belum reservasi karena pertanyaan ini wajib untuk ditanyakan, Apabila tamu sudah reservasi lalu *receptionist* mengecek nama tamu tersebut didalam sistem komputer pada daftar *reservasi guest* kemudian *receptionist* memastikan *registration card* telah di siapkan serta data pendukung lainnya seperti deposit *voucher*, *voucher breakfast* dan kunci kamar. Namun apabila tamu belum reservasi maka lakukan *up salling* (menjual) dan menjelaskan secara detail tentang *type* kamar, harga kamar, serta fasilitas yang di dapat.

#### **4. Meminta Identitas Tamu**

Meminta identitas tamu dengan sopan setelah *receptionist* melakukan *up salling* atau mengetahui bahwasannya tamu sudah reservasi, identitas tamu yang diminta *receptionist* seperti kartu tanda penduduk (KTP)/SIM, *pasport*, nomor telephone, *email*. Ini adalah hal yang utama ketika tamu akan *check-in* karena identitas tamu sangat berguna untuk diisi di *registration card* sebagai bukti tamu tersebut sudah *check-in* dan akan dijadikan rekapan tamu yang pernah datang menginap di *Azza Hotel* Palembang

#### **5. Menyiapkan dan Mengisi *Registration Card***

Menyiapkan atau *print out registration card* kemudian mulai mencatat atau mengisi data sesuai dengan identitas yang telah diberikan tamu secara detail agar tidak terjadi kesalahan, setelah identitas tamu telah dimasukkan di *registration card*, kemudian *receptionist* meminta tanda tangan tamu yang berarti tamu telah mengkonfirmasi bahwasannya data yang telah dimasukkan kedalam *registration card* tersebut sudah benar. Sebelum ditanda tangani oleh tamu *receptionist* memberi tahukan informasi tentang “*smoking penalty*” apabila tamu melanggar aturan tersebut akan dikenakan denda jika tamu telah mengerti dan menyetujui aturan tersebut barulah *registration card* tersebut ditanda tangani oleh tamu, agar tidak ada kesalahpahaman ketika proses *check-in* dan selanjutnya. Lalu *registration card* tersebut *fotocopy* untuk bukti *check-in* atau untuk diarsipkan.

#### **6. Menjelaskan kembali *Registration Card***

Menjelaskan kembali *registration card* kepada tamu yang telah diisi sebelumnya yaitu tanggal menginap, tanggal check out, lama menginap, *type* kamar, harga kamar, nama tamu, alamat tamu, nomor *handphone*, *email* dan identitas tamu lainnya. Hal ini sangat penting karena dengan menjelaskan kembali apa yang telah dikonfirmasi sebelumnya akan membuat tamu untuk mengingatnya.

#### **7. Meminta Pembayaran Pada Tamu**

Setelah semua proses administrasi selesai, lalu meminta pembayaran pada tamu dengan menawarkan pembayaran *card* atau *cash* sesuai dengan harga yang telah di konfirmasi ketika *up salling*, jika tamu tersebut memesan kamar melalui *Online Travel Agent* (OTA) tamu hanya membayar deposit kunci saja yang akan dikembalikan ketika *check-out*. Tetapi jika tamu memesan kamar bukan melalui *Online Travel Agent* (OTA) tamu harus membayar kamar sesuai dengan harga yang telah di tetapkan sebelumnya sekaligus membayar deposit kunci yang uangnya akan dikembalikan ketika *chehck-out*.

#### **8. Menyiapkan Deposit *Voucher***

Menyiapkan deposit *voucher* atau bukti pembayaran tamu lalu mengisi nominal harga yang telah ditetapkan, memberikan deposit *voucher* tersebut pada tamu sebagai tanda pembayaran yang sah bahkan sebagai bukti ketika akan mengambil uang deposit kunci ketika *check-out* dan *receptionist* juga menyimpan untuk rekapan yang akan disatukan dengan *registration card*.

## 9. Menyiapkan Kunci Kamar

Menyiapkan kunci kamar yang telah di *charge* melalui mesin sesuai dengan nomor kamar atau *bookingan* dan lama waktu menginap tamu agar bisa digunakan tamu ketika akan masuk ke dalam kamar beserta *key holder* yang didalamnya akan dituliskan nomor kamar dan *password wifi* yang akan memudahkan tamu untuk mengetahui nomor kamar dan menggunakan *internert access* sebagai salah satu fasilitas hotel.

## 10. Mencheck-in kan data tamu ke sistem

*Mencheck-in* kan data tamu ke dalam sistem komputer terlebih dahulu sesuai dengan *bookingan* tamu kemudian nama dan data tamu tersebut akan masuk disistem pada daftar *resident* atau list nama-nama tamu yang sudah *check-in* pada hari itu. hal ini dilakukan sebelum memberikan kunci kamar.

## 11. Memastikan kamar bersih/siap jual

Sebelum menyerahkan kunci kamar pada tamu, *receptionist* harus konfirmasi ulang kepada *department house keeping* untuk memastikan bahwa kamar tersebut sudah benar-benar bersih dan siap untuk di tempati/jual. Agar pada saat tamu sudah memasuki/*stay* di kamar, tamu merasa nyaman dan tamu tidak akan complain.

## 12. Memberikan kunci kamar dengan menjelaskan beberapa informasi

Setelah proses *check-in* telah selesai, *receptionist* segera memberikan kunci kamar beserta *key holder* yang bertuliskan nomor kamar dan *password wifi* beserta *voucher breakfast* sambil menjelaskan beberapa informasi yang harus tamu ketahui seperti posisi *lift*, nomor kamar, posisi kamar, jam *breakfest* dan fasilitas yang didapat dengan jelas supaya tamu bisa mengerti.

## 13. Melakukan *Courtesy Call*

*Courtesy Call* dilakukan dalam waktu 10 menit setelah tamu selesai melakukan proses *check-in* dan meninggalkan *counter front office* dan tamu masuk ke kamar petugas *receptionist* wajib melakukan *courtesy call* seperti menanyakan tentang kamar apakah kamar tersebut sudah sesuai dengan yang dibutuhkan tamu, apa ada yang kurang atau ada permintaan lain tamu, *receptionist* harus menawarkan sesuatu yang membuat tamu merasa pelayanan *receptionist* di *Azza Hotel* baik. Hal ini dilakukan agar tamu merasa nyaman dan dihargai sekaligus bisa mengurangi komplain bahkan tidak akan terjadinya komplain.

## 4.4 Hambatan kerja *Receptionsit* dalam menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang

Adapun hambatan kerja *receptionist* dalam menangani tamu *check in* yang dimaksud antara lain :

1. Apabila jumlah tamu yang *check-in* maupun *check-out* banyak sementara hanya ada satu *receptionist* yang sedang bertugas, karena shif kerja *receptionist* ialah pada waktu pagi, sore dan malam sedangkan *check-in* di jam 2 siang dan *check-out* di jam 12 siang.
2. Tidak adanya *bellboy* sehingga ketika tamu datang tidak ada yang membantu untuk membukakan pintu bahkan ketika tamu *check-in* maupun *check-out* tamu ingin meminta tolong untuk membawa barang bawaan tamu sehingga *receptionist* dengan singgap menghubungi *department* lainnya.
3. Kerja *receptionist* yang merangkap seperti telepon operator, reservasi, menangani barang titipan tamu, bahkan *cashier* hal ini menghambat kinerja *receptionist* ketika sedang menangani tamu *check-in*

#### 4.5 Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur *check-in* di *Azza Hotel* Palembang

Tabel 1. Hasil Observasi langsung & wawancara

No	Standar Operasional Prosedur <i>Check-in</i>	Diterapkan	Tidak diterapkan
1	<i>greeting</i> / Salam Horison.	✓	
2	<i>Welcome drink</i> .	✓	
3	Memastikan tamu sudah atau belum reservasi.	✓	
4	Meminta identitas tamu.	✓	
5	Menyiapkan dan mengisi <i>registration form</i> .	✓	
6	Menjelaskan kembali <i>registration form</i> .		✓
7	Meminta pembayaran pada tamu.	✓	
8	Menyiapkan <i>deposit voucher</i> .	✓	
9	Menyiapkan kunci kamar.	✓	
10	Men <i>check-in</i> kan data tamu ke sistem.	✓	
11	Memastikan kamar bersih/siap jual.	✓	
12	Memberikan kunci kamar sambil menjelaskan beberapa informasi.	✓	
13	Melakukan <i>courtesy call</i> .		✓

Terdapat 13 point standar operasional prosedur *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* di *Azza Hotel* Palembang, ada 11 point yang telah di terapkan dan ada 2 point yang belum sepenuhnya di terapkan oleh bagian *receptionist Azza Hotel* yaitu menjelaskan kembali “*regitration card*” dan “melakukan *courtesy call*” Hal ini di karenakan kurangnya sumber daya manusia di *department Azza Hotel* dan keterbatasan waktu yang disebabkan terkadang hanya ada satu karyawan yang menangani *check-in*. Bahkan *receptionist* di *Azza hotel* juga merangkap pekerjaan seperti telepon operator, reservasi, menerima titipan barang tamu bahkan *cashier*. Sehingga ketika ingin melakukan *courtesy call* *receptionist* melakukan pekerjaan lain, adapun tamu yang menunggu giliran untuk melakukan proses *check-in*. Namun hal itu bisa saja dilakukan secara efesien dan sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah dibuat dengan adanya kerjasama antar

*department* lainnya dan melakukan *training* yang rutin sehingga standar operasional prosedur yang telah dibuat akan diterapkan dengan tujuan agar tamu merasa nyaman pada saat *check-in*.

## 5. Kesimpulan

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur yang dimiliki oleh seorang *Receptionist* di *Azza Hotel* Palembang telah diterapkan sudah cukup baik namun harus ditingkatkan lagi karena ada beberapa point yang belum diterapkan oleh seorang *receptionist* pada saat proses *check-in*, maka dari itu perlu adanya kedisiplinan baik dari seorang *receptionist* maupun manajemen hotel yang berguna untuk mencegah terjadinya ketidaknyamanan pada tamu. Dalam meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur perlu adanya *training* yang terus menerus diberikan untuk seorang *receptionist* demi terwujudnya kualitas kerja sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel untuk kepuasan tamu pada saat menangani tamu *check-in*.
2. Kinerja dari *front office department* dapat dikatakan sudah baik karena kerjasama yang terjalin antar *department* lainnya dalam membantu seorang *receptionist* dikarenakan seorang *receptionist* merangkap pekerjaan lain sehingga *department* lain harus membantu demi kelancaran operasional kerja. Maka itu perlu ditambahkannya *personel* pada *receptionist section* dan *bellboy* untuk meningkatkan kelancaran operasional kerja seketika ramai tamu untuk *check-in* dan tidak membuat tamu menunggu hal ini demi memberikan kepuasan kepada tamu dan mencegah terjadinya komplain.

## Referensi

- [1] Arikunto dan Cepi Jabar. (2008). *Evaluasi Program Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- [2] Atmoko, T. (2011). *Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- [3] Darsono, Agustinus. (2000). *Kantor Depan Hotel*. Jakarta : Grasindo
- [4] Sujatno, Bambang. (2008). *Hotel courtesy*. Yogyakarta : ANDI
- [5] Sunarno, Adi. (2006). *Front Office Management*. Yogyakarta : Andi.