

Submitted 10 April 2022

Accepted 25 April 2022

UPAYA PENINGKATAN RATING OTA (ONLINE TRAVEL AGENT) DI ATANAYA HOTEL BALI PADA MASA COVID-19

EFFORTS TO IMPROVE OTA RATING (ONLINE TRAVEL AGENT) AT THE ATANAYA BALI HOTEL DURING COVID-19

Ni Wayan Rita Apsari

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

ritaapsariiii@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan di Atanaya Hotel Bali. Penelitian ini dilaksanakan karena terdapat penurunan kualitas pelayanan pada masa Covid-19, pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan dengan *menerapkan standard operating procedure* dan belum pernah dilakukan penelitian tentang evaluasi penerapan SOP (*standard operating procedure*) dan strategi peningkatan kualitas layanan di atanaya hotel bali pada masa covid-19. Maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19, mengetahui bagaimanakah kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19, serta mengetahui bagaimanakah sikap dari Atanaya Hotel Bali dalam membenahi Pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid- 19. Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder serta menggunakan teknik pengumpulan data observasi dan wawancara terhadap *Director of Sales* serta dokumentasi *standard operating procedure* yang diterapkan. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif kualitatif yang memaparkan perbandingan antara keseluruhan data yang didapat dengan kenyataan yang terjadi di Atanaya Hotel Bali. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penerapannya ada satu prosedur yang pelaksanaannya kurang baik dari delapan prosedur yang ada, yaitu bagian *Room Service*. Pelanggan kurang puas karena terdapat *guest comment* yang menyatakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan. Dan Atanaya Hotel Bali melakukan training kepada para staf & Selalu menyediakan senior dalam membantu trainers baru dalam masa on the job training.

Kata kunci: Hotel, *Standard Operating Procedure*, Evaluasi.

ABSTRACT

This research was conducted at Atanaya Hotel Bali. This research was carried out because there was a decline in service quality during the Covid-19 period, the service in question was service by applying standard operating procedures and research on evaluating the implementation of standard operating procedures (SOP) and strategies for improving service quality at Atanaya hotels in Bali during the Covid-19 period has never been done. -19. So this study aims to find out how the implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) at Atanaya Hotel Bali during the Covid-19 period, find out how customer satisfaction is with the implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) at Atanaya Hotel Bali during the Covid-19 period, and find out how the attitude from Atanaya Hotel Bali in fixing the Implementation of the SOP (Standard Operating Procedure) at Atanaya Hotel Bali during the Covid-19 period. This study uses primary data and secondary data and uses observation and interview data collection techniques to the Director of Sales and documentation of the standard operating procedures applied. The analytical technique used is a qualitative descriptive analysis technique that describes the comparison between the overall data obtained with the reality that occurred at Atanaya Hotel Bali. The results of this study indicate that in its application there is one procedure that is less well implemented than the eight existing procedures, namely the Room Service section. Customers are not satisfied because there are guest comments expressing disappointment with the services provided. And Atanaya Hotel Bali conducts training for staff & always provides seniors in helping new trainers during on the job training.

Keywords: Hotel, Standard Operating Procedure, Evaluation.

PENDAHULUAN

Bali sudah terkenal dengan industri pariwisatanya, yang tentunya memiliki beraneka ragam daya tarik. Daya tarik yang pertama adalah wisata pantai, seperti Pantai Kuta yang sangat terkenal dengan *sunset* dan *surfing*. Yang kedua adalah Pulau Bali memiliki resort terbaik di dunia berpadu dengan pantai-pantai menawan yang sangat terkenal keindahannya dengan segala aktivitas dan pesona alamnya indah. Lalu yang ketiga, Pulau Bali dikenal dengan budaya dan keramahtamahan penduduknya terhadap wisatawan yang datang.

Dan daya tarik yang terakhir yaitu Pulau Bali juga dikenal dengan pulau Dewata atau pulau seribu pura. Terdapat banyak Pura seperti Pura Tanah Lot, Pura Luhur Uluwatu, Pura Ulun Danu, Pura Besakih dan masih banyak yang lainnya. Pura-pura tersebut adalah pura yang ramai dikunjungi karena keindahan arsitektur dan dihiasi dengan ornamen budaya Bali. Selain itu, berbagai penghargaan Internasional khususnya dibidang pariwisata telah diberikan untuk Pulau Bali (Surya,2019).

Namun, Sejak pandemi Covid-19 diumumkan masuk ke Indonesia pada Maret 2020, perekonomian Bali yang menggantungkan pada sektor

pariwisata seperti mati suri. Hal ini dapat terjadi karena hotel termasuk sarana pokok penunjang kepariwisataan yang kini kehilangan konsumen-konsumennya.

Sejalan dengan upaya bangkitnya sektor pariwisata pada masa Covid-19, hotel-hotel yang ada di Bali saling berkompetisi dalam memberikan pelayanan bagi para wisatawan dengan menerapkan SOP (*Standard Operating Procedure*) yang sesuai. Pentingnya SOP (*Standard Operating Procedure*) dalam sebuah hotel terbilang sangat penting, khususnya untuk membantu proses perkembangan dan kemajuan hotel itu sendiri.

Jika sebuah hotel tidak memiliki aturan pastinya semua kegiatan operasional hotel menjadi tidak terarah dan kinerja para pegawai pun tidak maksimal. Maka dari itu dengan adanya standar operasional prosedur diharapkan kualitas pekerjaan akan semakin membaik.

SOP (*Standard Operating Procedure*) dibuat dalam rangka memberikan batas-batas dari sebuah departemen dalam melakukan tugasnya sesuai dengan standar perusahaan sehingga karyawan hotel memiliki acuan yang menjadi titik berat dari sebuah pekerjaan dan bila suatu ketika pekerjaan melenceng dari standar yang ada, maka kinerja karyawan tersebut bisa dinilai dan dikoreksi kemudian ditanggulangi sehingga tidak berujung menjadi pemutusan hubungan kerja yang disebabkan oleh kinerja yang tidak sesuai dengan yang diharapkan (Fadhli, 2019).

Standar ini mencakup seluruh departemen perhotelan tanpa terkecuali yang mencantumkan para staf di departemen tertentu untuk bekerja keras dan disiplin dalam mencapai tujuan yang telah tertera dalam standar operasional tersebut (Sulistiani, 2019). Membuat SOP (*Standard Operating Procedure*) di setiap departemen yang ada di hotel akan menimbulkan kualitas pelayanan yang baik.

Menurut (Husaini, 2019) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pelayanan yang baik atau 3 dengan yang konsumen harapkan sedangkan menurut Tjiptono & Chandra, (2011) dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Jika jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Hampir sebagian besar hotel-hotel yang ada di Bali sudah memahami arti pentingnya keberadaan SOP terlebih lagi dengan adanya Covid-19, salah satunya adalah Atanaya Hotel Bali yang berlokasi di Jl.

Sunset Road No.88A, Kuta, Kabupaten Badung, Bali, Indonesia. SOP yang tepat akan memberikan pengaruh langsung maupun pengaruh tak langsung ke perusahaannya.

Adanya penerapan prosedur yang tidak baik berdampak pada kelancaran bisnis atau perusahaan. Menurut (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 2009) Pelanggan yang merasa puas terhadap jasa atau produk yang digunakannya akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan dan tidak akan datang kembali jika merasa kecewa.

Dilihat dari teori (Kotler & Gary, 2013) perasaan senang dan kecewa muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja atau hasil yang diharapkan. SOP (*Standard Operating Procedure*) ada dan dibentuk oleh pihak manajemen hotel sebagai acuan kerja sehingga para manajer dan staf dapat menjadi sumber daya hotel yang profesional dan handal. SOP (*Standard Operating Procedure*) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja dan tahapan yang sistematis, saat prosedur itu terbentuk dan diterapkan dengan baik oleh seluruh pihak yang ada di hotel maka akan sangat membantu segala aktivitas dan mempermudah tahapan kerja mereka dengan baik dan mencapai tujuan yang ditetapkan.

Berdasarkan fenomena adanya ketidakpuasan tamu yang berujung keluhan yang terjadi di Atanaya Hotel Bali, peneliti bermaksud mengevaluasi penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali dengan standar baku yang telah ditetapkan oleh hotel untuk kemudian merumuskan strategi

TINJAUAN PUSTAKA

Mangacu pada kamus besar bahasa Indonesia mengenai definisi dari hotel yaitu bangunan berkamar banyak yang disewakan sebagai tempat untuk menginap dan tempat makan orang yang sedang dalam perjalanan, bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makan dan minum.

Kata hotel memiliki pengertian atau definisi yang cukup banyak, masing masing orang berbeda dalam menguraikannya. Berikut dipaparkan beberapa pengertian hotel menurut beberapa ahli yaitu, Hotel menurut (Sulastiyono, 2011) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut American Hotel and Motel Association atau (AHMA, 1998) hotel adalah sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan memberikan pelayanan seperti pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, dapat menggunakan fasilitas perabotan, dan menikmati hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

Dari pengertian beberapa ahli diatas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan bagi masyarakat umum sebagai sarana pendukung kegiatan pariwisata dengan fasilitas jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman, jasa layanan kamar, jasa pencucian pakaian.

Peningkatan kualitas pelayanan di Atanaya Hotel Bali.

Sesuai latar belakang di atas, adapun rumusan masalahnya (1) Bagaimana kendala pelayanan di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19? (2) Bagaimana upaya peningkatan rating OTA (*Online Travel Agent*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19?. Dengan tujuan Untuk Mengetahui bagaimana kendala pelayanan di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19?, dan tujuan yang kedua yaitu Untuk Mengetahui bagaimana upaya peningkatan rating OTA (*Online Travel Agent*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19?.

Dimana pengelolaannya dilakukan secara profesional dan didukung oleh tenaga kerja yang memiliki keterampilan baik dalam bidang perhotelan. Dikutip dari buku yang dibuat oleh (Fatimah, 2015) Menurut (Tathagati, 2015) secara luas SOP dapat didefinisikan sebagai dokumen yang menjabarkan aktivitas operasional yang dilaksanakan secara benar, SOP merupakan bagian tepat dan konsisten untuk menghasilkan produk sesuai standar yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan dalam arti sempit, SOP merupakan bagian dari dokumen sistem tata kerja yang mengatur secara rinci kegiatan-kegiatan operasional organisasi agar terlaksana secara sistematis.

Adapun manfaat SOP menurut Endar Nur Fatimah dikutip dari (Permadi, 2018) adalah meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan, mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan, Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan, menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan, memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen, pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung oleh intervensi manajemen, menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawasserta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten, membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan, membantu

mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan, mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis serta menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.

SOP mencakup seluruh departemen perhotelan tanpa terkecuali yang menuntun para staf departemen untuk bekerja keras dan disiplin dalam mencapai tujuan yang telah tertera dalam standar operasional tersebut, adapun manfaat dari standar operasional tersebut adalah sebagai berikut. (1) Sebagai patokan atau acuan dalam melaksanakan pekerjaan bagi semua staf perhotelan sehingga mereka dapat mengerjakan pekerjaan sesuai dengan yang diharapkan. (2) Sebagai tolak ukur nilai atau eksistensi suatu pekerjaan atau pun sebagai pembatas sebuah pekerjaan sehingga tidak melenceng dari standar. (3) Memberikan pemahaman tertulis baik itu bagi karyawan baru ataupun lama yang juga menjadi bahan pembelajaran untuk menunjang pekerjaan. (4) Untuk karyawan baru, standar tersebut sebagai bagian dari media tertulis yang lebih memudahkan para senior dalam membimbing karyawan tersebut sehingga memberikan pemahaman yang langsung dapat dipahami baik itu secara tertulis ataupun lisan. (5) Dalam sebuah kasus standar tersebut sering dijadikan bahan perbandingan dengan hotel lain sebagai acuan tambahan dalam menerapkan disiplin kerja.

Standard Operating Procedure Operational Restaurant & Bar Opening Restaurant yaitu, Membersihkan restoran dan *counter bar*. (1) Keluarkan minuman dari pantry dan atur di rak berdasarkan daftar. (2) Menyiapkan laporan jumlah awal minuman. (3) Memesan barang dan minuman yang diperlukan dengan mengisi formulir pemesanan yang selanjutnya akan disiapkan oleh petugas gudang. (4) Cek daftar tamu yang menginap sehingga mempermudah dalam mengetahui tamu kamar yang terisi, dan tamu yang akan *check-in* dan *check-out*. Sarapan yaitu mulai 07.00 sampai 11.00 dengan tahap persiapan yaitu: Sarapan *Ala- Carte* (jika kurang dari 10 kamar terisi). (1) Menyiapkan perlengkapan sarapan berupa: *Coffee or tea cup, tea spoon, dessert knife, dessert fork, dessert spoon, salt and pepper, place mat, tissue, butter, jam dan flower vas* (2) Menyiapkan kopi atau teh di atas mesin pemanas. (3) Siapkan menu *Ala Carte* untuk sarapan.

Prosedur Operasional Front Office, adapun tugas dan tanggung jawab yang diemban dalam menjalankan departemen *front office* yang dimana dapat kita lihat sebagai berikut. Reservasi melalui *E-Mail/Website* Hal ini seharusnya menjadi tugas dari bagian reservasi akan tetapi juga menjadi tugas dari *front office* ketika reservasi tersebut sudah dikonfirmasi dan telah dimasukkan ke sistem sebagai acuan untuk memverifikasi tamu yang datang, apakah sudah melakukan reservasi sebelumnya atau belum,

Uraian reservasi seperti dibawah ini. (1) Menerima reservasi dari kantor. (2) Memasukkan data reservasi tamu ke sistem sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap. (3) Menuliskan semua data-data yang menyangkut tentang *special request, honeymoon package, birthday celebration, transfer request* atau *pick up* dan lain- lain. (4) Memasukkan data reservasi tamu ke file *Front Office* sesuai dengan tanggal, bulan, dan tahun. Reservasi melalui telepon Hal ini sering kita temukan juga bahwa nomor telepon hotel dipegang langsung oleh bagian front office dan kemudian akan dilanjutkan dengan *internal call* ke departemen yang diinginkan tamu, akan tetapi terkadang seorang staf *front office* memiliki kewenangan untuk menerima booking melalui telepon tetapi ini berlaku di beberapa hotel yang memiliki kapasitas medium atau menengah seperti *boutique hotel* atau hotel bintang tiga.

Uraian reservasi telepon seperti di berikut. (1) Greeting ke tamu, sesuai dengan waktu saat menerima telepon. (2) Menanyakan nama tamu secara lengkap. (3) Menanyakan tipe kamar dan berapa hari tamu akan menginap. (4) Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan. (5) Meminta nomor telepon tamu dan nomor kredit card sebagai garansi. (6) Menjelaskan ke tamu tentang prosedur reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar. (7) Menutup pembicaraan telepon dengan greeting, ucapan terima kasih dan tak lupa menyebutkan nama tamu tersebut. (8) Menuliskan detail di formulir reservasi, input ke sistem, dan file sesuai tanggal dan bulannya.

Persiapan sebelum tamu *check in* adalah hal yang sangat penting bagi departemen ini, sebab mereka bertindak sebagai *guest relation* dan juga sebagai penyambut kedatangan tamu mulai dari mengecek kesiapan kamar beserta fasilitas dan komplimen, dan juga menyiapkan porter dan sambutan hangat departemen ini memberi dampak positif bagi tamu, karena akan menjadi kesan pertama tamu untuk tinggal dan berinteraksi dengan staf beserta karyawan dan uraian sebagai berikut. (1) Bersihkan dan rapikan area sekitar *Front Office* dan area *Lobby*. (2) Membuat *special request (Honeymoon cake, fruit basket dan Special decoration)* jika ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan. (3) Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan 4. Print *guest in house list, arrival dan departure* untuk departemen *House keeping* dan *F&B*. (5) Mempersiapkan *cold towel*. (6) Mempersiapkan *welcome letter* dan meminta tanda tangan General Manager sebagai sambutan manajemen hotel pertama (7) Mempersiapkan *welcome drink*. (8) *Check* kelengkapan fasilitas kamar dan meletakkan *welcome letter* yang sudah ditandatangani oleh GM di meja tulis dalam kamar yang sesuai. (9) Siapkan kunci kamar tamu yang akan check-in.

Tamu *check in* Bagaimana kita akan memperlihatkan keramahtamahan hotel kita dalam melayani tamu yang menjadi pokok utama yang harus disiapkan, dan pemilihan kata tersantun yang kita punya dalam memberikan penjelasan yang akurat dan benar tanpa mengada-ada dan juga menjadi sebuah referensi bagi hotel tersebut. adapun tata caranya seperti dibawah ini. (1) Sambut tamu di depan hotel dan ucapkan selamat datang. (2) Membawakan tas/koper tamu ke *lobby*. (3) Mempersilahkan tamu untuk duduk. (4) Menyuguhkan ke tamu welcome drink dan cold towel. (5) Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang *service* dan fasilitas hotel. (6) Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu *breakfast* dan *afternoon tea*. (7) Siapkan peta Gili Trawangan dan jelaskan kepada tamu secara terperinci (8) Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang aktivitas dan fasilitas di Gili Trawangan dan Lombok.

Registrasi Adalah hal yang sangat penting dalam memadukan antara booking yang sudah ada dengan booking berdasarkan sumber baik itu *online* ataupun *offline booking*, registrasi ini dibutuhkan sebagai tanda bahwa tamu pernah menginap di hotel tersebut, dan mungkin akan ada ditemukan secarik kata yang merupakan term dan kondisi atau juga aturan dalam rangka tamu menginap, hal ini diberikan untuk memberikan perlindungan jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam ruang lingkup perhotelan. langkah-langkahnya sebagai berikut. (1) Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu. (2) Meminta passport tamu untuk di cetak. (3) Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir registrasi dengan lengkap. (4) Tamu dan Resepsionis harus menanda tangani formulir registrasi yang telah lengkap diisi. (5) Menyimpan registrasi tamu di file *Front Office* sesuai dengan nomor kamar. (6) Mempersilahkan dan mengantar tamu ke kamar. (7) Membawa tas dan koper tamu ke kamar.

Prosedur Operasional Bagian Reservasi *Online Reservation* (1) Memeriksa reservasi yang masuk dari perusahaan ini melalui e-mail. (2) E-mail yang masuk bisa berupa konfirmasi, perubahan reservasi yang sudah ada, serta pembatalan. (3) Mencetak e-mail tersebut dan menyerahkan kepada *Front Office* untuk ditindak lanjuti dalam sistem. (4) Mengontrol jumlah kamar yang dijual di masing-masing sistem perusahaan online dengan tujuan untuk memaksimalkan penjualan kamar. (5) Menutup penjualan di sistem perusahaan online apabila seluruh kamar hotel sudah terjual (*fully booked*). (6) Membuka kembali penjualan kamar jika ada perubahan atau pembatalan. (7) Jika *e-mail* yang masuk berupa tagihan komisi, maka *e-mail* tersebut diteruskan ke Accounting untuk tindak lanjut.

Reservasi Individual (1) Memeriksa *e-mail* permintaan kamar yang dikirim oleh tamu secara individual. (2) Menjawab *e-mail* tersebut dan

memberikan penawaran sesuai dengan permintaan. (3) Melakukan tindak lanjut sampai mendapatkan konfirmasi final dari tamu. (4) Mengirim formulir garansi kartu kredit untuk dilengkapi oleh tamu dan dikirim kembali ke hotel. (5) Melakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kartu kredit tersebut masih valid. (6) Melengkapi formulir reservasi dan melampirkan semua korespondensi kemudian diserahkan ke *Front Office* untuk proses selanjutnya.

Reservasi Dari *Travel Agent* (1) Memeriksa reservasi yang masuk melalui fax dan *e-mail*. (2) Memeriksa apakah *Travel Agent* tersebut memiliki kontrak rate dengan Hotel. (3) Memeriksa apakah tipe kamar masih tersedia selama periode yang diminta dalam reservasi tersebut. (4) Jika tersedia, maka segera membalas permintaan serta memberikan konfirmasi. (5) Melengkapi formulir dan berkasnya diserahkan ke *Front Office* untuk proses selanjutnya. (6) Jika *Travel Agent* tersebut tidak mempunyai kontrak rate dengan Hotel, maka ditawarkan Publish Rate dengan komisi 10%, serta meminta pembayaran diselesaikan paling lambat 1 minggu (*low season*) dan 1 bulan (*high season*) sebelum tamu tiba. Reservasi dinyatakan batal apabila pembayaran tidak diterima pada waktunya. Jika hal ini disetujui oleh agent tersebut, maka dilakukan proses reservasi seperti diatas. Semua reservasi yang telah kita terima membutuhkan *cross check* ulang untuk menghindari adanya kesalahan atau kekhilafan yang terjadi saat kita memasukkan dalam sistem sehingga kita membutuhkan pengecekan ulang demi mendapatkan hasil yang lebih akurat dan terpercaya dan bisa dipertanggung jawabkan dalam menjalankan reservasi tersebut.

Standar Operational Procedure House Keeping diperuntukkan untuk mempermudah para hotelier untuk bekerja sesuai standar sehingga mempermudah pekerjaan dan dibutuhkan koordinasi antara masing-masing staf untuk bekerja sesuai dengan prosedur yang ada tanpa melakukan tumpang tindih dalam pekerjaan. Hal-hal yang perlu dipersiapkan bagi *housekeeping* department dalam memulai shift pekerjaan terurut dan terkoordinasi dengan baik sebagai berikut : Persiapan Awal Shift (1). Mengambil Guest List (*Arrival, Guest in House & Departure*) di Reception yang berfungsi untuk mengetahui kamar mana yang seharusnya dibersihkan hari dan kamar mana yang harus di cek kelengkapan dan pemakaian minibar sehingga memudahkan koordinasi antara *housekeeping* dan reception bekerja, (2). Untuk tamu *arrival* (tamu *check-in*) memudahkan kita untuk menyediakan kamar bagi tamu yang akan datang sehingga memudahkan dalam mengontrol pekerjaan dalam satu department. (3). Untuk tamu *Departure* (*check-out*) memudahkan bagi kita untuk mengecek konsumsi minibar yang harus dibayarkan tamu beserta tagihan kamar yang ada. (4). Guest in House untuk memudahkan bagi suatu departemen untuk bekerja membersihkan kamar dan

Pengertian *Online Travel Agent* (OTA) Lohmann & Schmucker (2009:32) mengemukakan "*The internet is having a continuously growing influence on various tourism markets. First, consumer information and booking services have been introduced*". Dikatakan bahwa internet memiliki pengaruh yang terus tumbuh di berbagai pasar pariwisata, hal ini berkaitan dengan informasi konsumen dan perilaku pemesanan mereka telah berubah secara dramatis sejak layanan dan pemesanan secara online telah diperkenalkan. "*the rapid growth of the travel industry requires sophisticated information technologies (Its) for managing increasing volume and quality of tourism traffic*" (Law, et, al., 2004:100). Sehingga pertumbuhan industri perjalanan membutuhkan teknologi informasi untuk mengelola meningkatnya volume dan kualitas pariwisata. Penelitian yang telah dilakukan oleh Christian (2001), Lubetkin (1999), Samenfink melengkapi semua kebutuhan tamu yang masih menginap demi memperlancar operasional 5. Menyiapkan Peralatan (Ember, Chemical, Toilet brush, botol sampo, shower gel, body lotion, Squize, Sapu, lap/dusting, Mop/pel lantai) 6. Menyiapkan trolley 7. Menyiapkan barang-barang keperluan kamar (8). Towel lengkap (9). Tissue (10). Soap (11). Air Mineral (12). Shower cap (13). Tea, creamer, sugar, coffee (14). Plastik sampah putih; dll (15). Memesan barang-barang keperluan kamar yang belum lengkap dengan mengisi formulir pemesanan.

Standard Operation Procedure (SOP) *Engineering Hotel Prinsip Dasar Pelayanan Hotel Yang Harus Dimiliki Sebagai Seorang Staf Engineering* (1). Ingatlah bahwa tamu adalah orang penting di hotel (2). Bukan tamu yang tergantung pada kita, tetapi kitalah yang tergantung pada tamu tersebut. (3). Tamu itu bukan mengganggu pekerjaan kita, tetapi justru kitalah bekerja untuk mereka. (4). Tamu bukannya orang luar dalam pekerjaan kita, karena untuk merekalah kita bekerja. (5). Tamu bukan lawan untuk berdebat, tak seorang pun dari kita yang di benarkan memenangkan perdebatan dengan tamu tersebut. (6). Keinginan tamu adalah menjadi tugas kita untuk memenuhi segala keinginan tersebut (secara hubungan bisnis). (7). Tamu berhak penuh atas pelayanan dan perlakuan yang seramah dan sesopan mungkin dari kita, tanpa harus diminta. (8). Tamu adalah pelanggan, sedangkan pelanggan laksana sumber kehidupan bagi kelangsungan perusahaan dan kita sekalian. (1999) sebelumnya dalam Law, et, al., (2004:100) menunjukkan bahwa permintaan wisatawan yang modern ditandai dengan pelayanan perjalanan wisata, produk, informasi, dan memiliki nilai makna uang (value for money) lebih berkualitas tinggi. Shapiro & Shi (2008:3) mengemukakan bahwa dalam beberapa tahun terakhir, munculnya pasar elektronik online mengubah secara dramatis industri perjalanan wisata sehingga ini menjadikan salah satu bisnis online yang paling maju.

Vilarinho (2014:17) juga mengatakan dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi dalam abad ini, pariwisata juga mulai didorong

ke saluran online. Pemasok dan perantara sekarang berjuang dalam persaingan sengit untuk menjual jasa mereka melalui ecommerce. Clemons, et, al., dalam Rafif (2016:12) mendefinisikan “*Online Travel Agents (OTA) provide a point of contact via the World Wide Web (WWW) to enable customers to search for appropriate flights and fares and make a selection, which is then booked and ticketed by the OTA*”. *Online Travel Agent (OTA)* merupakan poin penyedia kontak melalui *World Wide Web (WWW)* untuk memungkinkan pelanggan mencari dan memilih harga penerbangan serta jadwal yang tepat, yang kemudian dipesan dan diberikan oleh OTA.

(Pratama, 2016) menyajikan penelitian dengan topik “Analisis Prosedur Pelayanan *Receptionist* Dalam Penanganan Tamu Check in FIT di Grand Hyatt Bali”. Yang melihat adanya keluhan dari tamu mengenai pelayanan *receptionist* yang kurang baik dikarenakan *standard operating procedure* kurang dijalankan dengan maksimal.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan peneliti terletak pada teknik analisis data yaitu deskriptif kualitatif. Persamaan lainnya yaitu sama-sama menganalisis tentang prosedur penanganan penerapan *standard operating procedure*.

Hal yang membedakan adalah penelitian ini meneliti mengenai prosedur penanganan check in dan *check out*, selain itu perbedaan dapat dilihat juga dari waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian.

Penelitian Teuku Aditya Pratama (2016) dijadikan referensi karena sejalan dengan alur penelitian ini sehingga dapat memberikan masukan terhadap penyusunan penelitian ini. Adapun penelitian lain yang serupa dengan penelitian yang ini ialah penelitian yang dilakukan oleh (Risnayanti, 2018) dengan judul “Tinjauan *Standard Operating Procedure* Penanganan Check in di The Samaya Seminyak Bali” yang membahas tinjauan implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* penanganan *check in* di The Samaya Seminyak. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif serta sama sama meneliti tentang *standard operating procedure*.

Namun yang membedakan adalah penelitian tersebut meninjau *standard operating procedure* hanya pada saat *check in*. Selain itu perbedaan dapat dilihat juga dari waktu dan tempat dilaksanakannya penelitian. Penelitian Ni Putu Risnayanti(2018) juga dijadikan referensi karena sejalan dengan alur penelitian ini sehingga dapat memberikan masukan terhadap penyusunan penelitian ini.

METODE PENELITIAN

Teknik analisis data yang digunakan peneliti adalah deskriptif (kualitatif) metode penelitian deskriptif yang sesuai dengan namanya, bertujuan untuk menjabarkan atau menguraikan situasi tertentu. Metode ini tidak bertujuan untuk menentukan hubungan sebab dan akibat (Timotus, 2017). Teknik deskriptif yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah membandingkan hasil implementasi SOP yang ada pada kenyataan ditinjau dari SOP yang ada di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19.

Jenis data yang peneliti gunakan untuk menganalisis kegiatan dari standard operating procedure yang dilakukan dalam menyusun tugas akhir ini adalah data kualitatif. Menurut Pantiyasa (2013:68) menyatakan bahwa data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka, melainkan keterangan. Data kualitatif dalam penelitian ini berupa hasil wawancara dan hasil Teknik pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi: Observasi Menurut Sugiyono (dalam Lexy J. Moleong, 2008: 226) menjelaskan bahwa observasi *standard operating procedure* di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19.

Sumber data yang telah digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua kategori, yaitu data primer dan data sekunder menurut Pantiyasa (2013:69): 1) Data Primer adalah data yang dikumpulkan oleh peneliti langsung dari sumbernya. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa bagaimana kinerja staf dalam menerapkan standard operating procedure di Atanaya Hotel Bali. Kemudian data tersebut sudah dipaparkan dalam bentuk data kualitatif.

Data Sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dalam bentuk data yang sudah jadi bukan dari hasil mengumpulkan dan mengolah sendiri. Data sekunder dalam penelitian ini adalah SOP (*Standard Operating Procedure*) penanganan tamu di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19. melalui observasi peneliti belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan observasi langsung serta menggunakan jenis observasi pasif. Menurut (Sugiyono, 2014) Partisipasi pasif berarti dalam hal ini peneliti datang di tempat kegiatan orang yang diamati tetapi tidak ikut terlibat dalam kegiatan tersebut. Dalam hal ini peneliti mengamati secara langsung di lapangan bagaimana manajemen dan staf dalam mengimplementasikan Pelaksanaan standard operating procedure di Atanaya Hotel Bali dan menggunakan checklist terhadap standard operating procedure staf di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19.

Manager di Atanaya Hotel Bali, dengan tujuan memperoleh data yang dapat menjelaskan suatu permasalahan penelitian. Wawancara ini

merupakan wawancara terstruktur mengenai kajian implementasi SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 yang sudah diolah menjadi daftar pertanyaan dalam wawancara. Wawancara Menurut (Moleong, 2013) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Metode ini dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui kejadian atau permasalahan yang ada di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid 19 yang dilakukan antara peneliti dengan *Hotel*

Dokumentasi Menurut Sugiyono (dalam Lexy J. Moleong 2008: 240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang relevan dalam penelitian ini adalah SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pemaparan hasil penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dan sekaligus akan menjawab Rumusan masalah penelitian ini. Pada bab ini diuraikan mengenai evaluasi *standard operating procedure* yang berlaku di Atanaya Hotel Bali dibandingkan dengan kenyataan yang Peneliti meneliti antara penerapan lapangan dengan *standard operating procedure* yang berlaku di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19. Ada satu prosedur pelayanan yang kurang penerapannya sehingga mengakibatkan *complaint*, maka dari itu peneliti mewawancarai Director of Sales yaitu Bapak Putra Miracle untuk mendapatkan jawaban pasti terkait dengan ada di Atanaya Hotel Bali. SOP yang ditetapkan Atanaya Hotel Bali mirip dengan teori prosedur penanganan tamu menurut Bagyono dikutip dari (Sandi, 2018). Pelayanan yang jarang diterapkan tersebut. Agar lebih jelas, peneliti membuat tabel sebagai berikut:

Tabel 4.1 Evaluasi Penerapan *Standard Operating Procedure* Di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 (Sumber ; Penulis, 2021)

No	<i>Standard Operating Procedure</i>	Pelaksanaan di Atanaya Hotel Bali	Sesuai	Tidak Sesuai
1	<i>Standard Operating Procedure Tatanan</i>	Sesuai dengan SOP. Staf memastikan semua kegiatan sudah terlaksana dengan baik.	✓	

	<i>Kehidupan Era Baru</i>			
2	Pada Saat Kedatangan Tamu	Sesuai dengan SOP. <i>Receptionist</i> menyiapkan untuk tamu yang akan <i>Check in</i> agar proses <i>Check in</i> menjadi lebih cepat dan sesuai prosedur.	✓	
3	Pada Saat Kedatangan Staf	Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan baik dan benar.	✓	
4	Tatanan Kehidupan Era Baru Pada Saat Kamar Check out	Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan baik dan benar	✓	
5	Tatanan Kehidupan Era Baru Pada Saat Pembersihan Kamar	Tidak Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan kurang baik dan pada bagian inilah yang banyak mendapatkan <i>complaint</i> . Banyak konsumen yang mendapati kamar yang digunakannya masih kotor dan kurang baik dalam fasilitas yang diberikan		✓
6	Tatanan Kehidupan Era Baru Pada Saat Makan Pagi	Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan baik dan benar.	✓	
7	Tatanan Kehidupan Era Baru Standar Khusus	Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan baik dan benar.	✓	
8	Tatanan Kehidupan Era Baru New Normal Di Bagian Public Area	Sesuai dengan SOP. Staf melakukan tatanan cara SOP dengan baik dan benar	✓	

Tabel 4.1 diatas merupakan ringkasan dari hasil pengamatan peneliti dan juga hasil implementasi teori dengan kenyataan di lapangan tentang Evaluasi Penerapan Standard Operating Procedure Di Atanaya pada masa Covid-19 (SOP Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 selengkapnya dapat dilihat pada lampiran). Terdapat delapan SOP pada masa Covid-19 yang diterapkan, namun terdapat kelalaian dalam menjalankan salah satu dari ke delapan SOP tersebut yaitu pada bagian ke lima yaitu Tatanan Kehidupan Era Baru pada saat Pembersihan Kamar. Tidak berlangsungnya pelaksanaan SOP dengan baik bukan hanya dikarenakan karena kecerobohan staf yang melakukan atau ketidak pahaman staf yang melakukan, sepengetahuan atasan, seluruh staf sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ada namun mereka tidak bisa memprediksi situasi dalam operasional berlangsung pada masa Covid-19 ini. Seperti di Pembersihan Kamar, manajer tidak memungkiri bahwa ada satu atau dua step yang dilupakan oleh staf.

Pada tanggal 21 Mei 2021 peneliti melakukan wawancara terhadap Director of Sales yaitu Bapak Putra Miracle menyatakan bahwa: "Standard operating procedure tersebut selalu diterapkan karena memang itu penting bagi kami untuk memberikan pelayanan yang baik atau service excellent serta mendapatkan data tamu yang akan dimasukkan ke dalam sistem, Namun memang tidak saya pungkiri bahwa pada masa Covid-19 ini beberapa aspek mengalami kesulitan dalam pelaksanaannya." (hasil wawancara 21 Mei 2021) Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan SOP tersebut tidak dijalankan karena keadaan situasi dan kondisi pada masa Covid-19. Hal ini tentu tidak sejalan jika dikaitkan dengan SOP pada masa Covid-19 Atanaya Hotel.

Peneliti dapat menyatakan bahwa konsumen tidak puas dengan penerapan SOP yang berlaku di Atanaya Hotel Bali khususnya pada room service. Dengan melihat permasalahan yang terjadi terkait pelaksanaan SOP dan *Guest Comment* di Atanaya Hotel Bali yang kurang memuaskan, maka Atanaya Hotel Bali dituntut untuk mengambil sikap guna memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi. Hal yang tidak sesuai antara SOP dengan pelaksanaannya di Atanaya Hotel Bali terdapat satu prosedur yang banyak mendapatkan complaint yaitu bagian *room service* yang dimana telah dinyatakan lalai dalam menjalankan tugas sebagaimana hasil penelitian di atas.

Bapak Putra Miracle sebagai *Director of Sales Atanaya Hotel Bali* sebenarnya telah mengetahui dan akan melakukan tindak lanjut untuk mengatasi Bali. Pada hasil wawancara tersebut peneliti menyarankan agar melakukan pengecekan yang dilakukan kembali oleh staf terhadap kamar. Hasil observasi dan wawancara di atas tentunya dapat menjawab rumusan

masalah yang pertama yaitu penerapan SOP (Standard Operating Procedure) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 belum terlaksana dengan baik, yang ditandai oleh terdapat SOP yang pelaksanaannya kurang baik sehingga mendapat complaint yang tentunya mencoreng nama baik Atanaya Hotel Bali.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Mei 2021 terhadap Director of Sales yaitu Bapak Putra Miracle menyatakan bahwa: "Kita juga harus menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan, terkadang kita tidak bisa selalu berpatokan pada SOP yang ada, misalnya staf yang berjaga seharusnya 3 orang, dikarenakan situasi maka hanya disediakan 2 orang saja. Ya tentunya ini semua berhubungan dengan ekonomi yang sedang turun, terlebih lagi dalam situasi pada masa Covid-19 ini" (hasil wawancara 21 Mei 2021) Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan SOP tersebut tidak dijalankan karena keadaan situasi dan kondisi pada masa Covid-19.

Pada hasil wawancara tersebut peneliti menyarankan agar memastikan kembali bahwa staf yang bekerja mengetahui betul SOP yang diterapkan, hal ini tentunya bertujuan untuk meminimalisir terjadinya complaint seperti ini lagi. Hasil observasi dan wawancara di atas tentunya dapat menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelaksanaan SOP (Standard Operating Procedure) Di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19. masalah yang ada terkait pelaksanaan SOP yang sebagaimana dalam wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Mei 2021, beliau menyatakan bahwa: "Saya pribadi sangat menyayangkan terjadi hal seperti ini, memang kita harus melihat situasi dan kondisi. Namun, hal seperti ini juga tidak boleh sebenarnya terjadi. Saya juga sudah menindak lanjuti kejadian-kejadian seperti ini dan tentunya berharap semua dapat di atasi dengan baik." (hasil wawancara 21 Mei 2021)

Berdasarkan wawancara tersebut membuktikan bahwa permasalahan terhadap penerapan SOP yang berlangsung. Hal ini mendorong pihak Atanaya Hotel Bali untuk melakukan suatu gerakan untuk dapat mengatasi dan menghindari permasalahan yang sama dikemudian hari. Atanaya Hotel Bali telah mengambil sikap dalam mengatasi masalah penerapan SOP di hotel ini, yaitu dengan melakukan dua cara. Dua cara tersebut adalah sebagai berikut :

1. Melakukan training kepada para staf dengan tujuan untuk menegaskan SOP yang diterapkan & mematangkan kesiapan dalam pelaksanaannya.
2. Selalu Menyediakan Senior dalam membantu trainers baru dalam masa on the job training agar pemahaman terhadap SOP tersampaikan dengan baik.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti pada tanggal 21 Mei 2021 terhadap Director of Sales yaitu Bapak Putra Miracle menyatakan bahwa: "Tentunya kami akan melakukan pelatihan lagi dalam pemahaman dan pelaksanaan standard operating procedure pada masa Covid-19 di Atanaya Hotel Bali ini untuk kedepannya meminimalisir complaint dari para konsumen kami." (hasil wawancara 21 Mei 2021) Dari hasil wawancara tersebut, peneliti dapat menyimpulkan sikap yang diambil oleh Atanaya Hotel Bali tersebut sudah tepat, karena permasalahan yang dihadapi adalah banyaknya staf yang kurang memahami betul SOP yang berlaku. Pada hasil wawancara tersebut peneliti juga menyarankan agar memastikan kembali kegiatan-kegiatan seperti ini rutin dilakukan untuk mencegah terjadinya kelalaian terhadap penerapan SOP.

Hasil observasi dan wawancara di atas tentunya dapat menjawab rumusan masalah yang ketiga yaitu Sikap dari Atanaya Hotel Bali dalam Membenahi Pelaksanaan SOP (Standard Operating Procedure) Di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19. Peneliti menyatakan bahwa sikap yang diambil oleh Atanaya Hotel Bali yang pertama adalah melakukan Training kepada para Staf dengan tujuan untuk menegaskan SOP yang diterapkan & mematangkan kesiapan dalam pelaksanaannya. Lalu yang kedua yaitu selalu menyediakan senior dalam membantu trainers baru dalam masa on the job training agar pemahaman terhadap SOP tersampaikan dengan baik.

SIMPULAN

Dapat disimpulkan dan dapat ditarik berdasarkan hasil analisis dari BAB IV. Pertama, kajian penerapan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 sudah dijalankan dengan kurang baik. Terdapat 1 dari 8 prosedur yang memicu banyak complaint yaitu tepatnya pada room service. Kedua, kepuasan pelanggan terhadap pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 dapat dikatakan kurang puas karena terdapat *guest comment* yang menyatakan kekecewaan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketiga, sikap dari Atanaya Hotel Bali dalam membenahi Pelaksanaan SOP (*Standard Operating Procedure*) di Atanaya Hotel Bali pada masa Covid-19 yaitu melakukan training kepada para staf & Selalu menyediakan senior dalam membantu trainers baru dalam masa *on the job training*. Hal ini dilakukan untuk menunjang pemahaman tentang staf tentang SOP.

Dapat disarankan beberapa hal kepada pihak Atanaya Hotel Bali terutama khususnya dalam penanganan *room service* tentunya dalam pentingnya menjalankan SOP yang berlaku karena terkait dengan

kepuasan dan kenyamanan tamu adalah sebagai berikut : (1) Melakukan evaluasi terhadap kinerja staf di Atanaya Hotel Bali tentang SOP karena setiap tamu sangat penting dan pelayanannya pun harus terbaik agar tidak terjadinya salah persepsi yang dapat menyebabkan tamu memberikan ulasan yang buruk. (2) Departemen-departemen yang telah melaksanakan SOP dengan baik diharapkan dapat mempertahankan kondisi yang telah dicapai sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tamu yang menginap di Atanaya Hotel Bali selalu merasa puas. (3) Memberikan training kepada staf secara bertahap guna meningkatkan kualitas kerja staf dan meminimalisir prosedur yang terlewatkan atau terlupakan pada saat penanganan tamu. (4) Memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan untuk memberikan umpan balik kepada manajemen.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. and L. Berry L. 1985. "Problems and Strategies in Services Marketing". *Jurnal of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Ahmad, dkk. 1998. *Pengembangan Kurikulum*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Clemons, E. K., Hann, I.-H., & Hitt, L. M. (1999). An Empirical Investigation of Online Travel Agent Offerings. *The Nature of Competition in Electronic Markets*, 1-40.
- Fatimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Fatimah, Endah Nur. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*, Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P., & Gary, A. (2013). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Lohmann. M., dan Schmucker, D.J. (2009). Internet Research Differs From Research on Internet Users: Some Methodological Insights into Online Travel Research. Retrieved from Emerald Insight
- Moleong, L. J. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Pantiyasa, I. W. (2013). *Metodologi Penelitian*. Denpasar: Percetakan STPBI.
- Sulistiani, E. (2019). *Standart Operasional Prosedur Hotel*. Mataram: Lombok Society.

- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Timotus, K. H. (2017). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Vilarinho, T. A. (2014). Pursuit of competitive advantage for Online Travel Agencies: Driving from price to value. Portuguese: Universidade Católica Portuguesa.
- Zeithaml, A. A., Parasuraman, & Berry, L. (2009). *Services marketing integrating customer focus across*. New York: Prentice Hall Mc. Graw Hill.
- Fadhli, M. (2019). *Peran Opini Audit Sebagai Pemoderasi Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Kepemilikan Institusional, dan Komite Audit Terhadap Ketepatan Waktu Pelaporan Keuangan*. Yogyakarta: JRAMB, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonom.
- Husaini, F. R. (2019). *Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di JNE Candi Gebang Yogyakarta*. Yogyakarta: Universitas Islam Indonesia.
- Pratama, T. A. (2016). *Analisis Prosedur Pelayanan Receptionist Dalam Penanganan Tamu Check in FIT di Grand Hyatt Bali*. Denpasar: Perpustakaan STPBI.
- Risnayanti, N. P. (2018). *Tinjauan Standard Operating Procedure Penanganan Check in di The Samaya Seminyak Bali*. Denpasar: Perpustakaan STPBI.