

Pegi Septiawati¹, Agus Solikhin², Titik Akiriningsih³

EFEKTIVITAS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) *FRONT DESK AGENT* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI HOTEL BARON INDAH

Pegi Septiawati¹, Agus Solikhin², Titik Akiriningsih³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta (Manajemen Pariwisata, Surakarta, Indonesia)

Pegiseptiawati6692@gmail.com¹, agussolikhin81@gmail.com², ai_rienna82@yahoo.com³

Abstract

The intense competition in the hospitality industry today demands improvements in service quality to achieve guest satisfaction. The role of the Front Desk Agent is crucial in this regard, as they interact directly with guests from their arrival until their departure. Therefore, in carrying out their operations, there is a need for Standard Operating Procedures (SOP) to provide consistent and high-quality service to guests. This study aims to determine the effectiveness implementation, and challenges in applying Standard Operating Procedures (SOP) for Front Desk Agent s in improving service at Hotel Baron Indah. This study uses a qualitative descriptive approach with data collection methods including observation, interviews, documentation, and literature review. The results of this study indicate that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) for Front Desk Agent s at Hotel Baron Indah is already quite good and effective in improving service, although there are still technical challenges and a need to further develop the Standard Operating Procedures (SOP) themselves, particularly regarding worker protection for unexpected situations. Therefore, the management of Hotel Baron Indah is encouraged to regularly update and provide training on the Standard Operating Procedures (SOP) to ensure more consistent service and better preparedness for unexpected situations.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP); Front Desk Agent ; Effectiveness; Service; Hotel*

Abstrak

Persaingan yang ketat dalam industri perhotelan saat ini menuntut untuk adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan untuk mencapai kepuasan tamu. Peran *Front Desk Agent* dalam hal ini sangat penting karena berinteraksi langsung dengan tamu baik sebelum kedatangan tamu sampai keberangkatan tamu. Oleh sebab itu, dalam menjalankan operasionalnya memerlukan adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi bagi tamu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas penerapan dan kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Baron Indah. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah sudah cukup baik dan efektif dalam meningkatkan pelayanan, meskipun demikian masih ada kendala teknis dan kebutuhan untuk mengembangkan Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri khususnya pada perlindungan tenaga kerja untuk situasi tak terduga. Dengan demikian, pihak manajemen Hotel Baron Indah disarankan untuk lebih meningkatkan pembaharuan dan pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala agar pelayanan lebih konsisten dan siap untuk menghadapi situasi tak terduga.

Kata kunci : Standar Operasional Prosedur (SOP); *Front Desk Agent* ; Efektivitas; Pelayanan; Hotel

Corresponding author : pegiseptiawati6692@gmail.com

PENDAHULUAN

Persaingan pada industri perhotelan saat ini sangatlah ketat. Banyaknya pilihan akomodasi mendorong setiap hotel melakukan perbaikan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu demi menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan yang prima menjadi faktor utama untuk membangun loyalitas tamu, menciptakan pengalaman yang positif dan menjaga daya saing hotel di tengah persaingan yang semakin ketat.

Kualitas hotel dinilai dari pelayanan *Front Desk Agent* yang diberikan kepada tamu, dalam memberikan pelayanan kepada tamu peran seorang *Front Desk Agent* sangatlah penting, mereka bukan hanya sebagai penerima tamu namun merupakan penghubung antara manajemen hotel dengan tamu mulai dari senyum sambutan saat kedatangan tamu sampai ucapan terima kasih sebelum keberangkatan tamu atau kesan pertama dan kesan terakhir sebuah hotel. (Nudin et al., 2025)

Untuk memastikan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Desk Agent* tetap konsisten, terstandarisasi dan berkualitas tinggi maka diperlukan Standar Operasional Prosedur (SOP) atau instruksi kerja secara tertulis. Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam menjalankan tugas sehari – hari, menjaga kualitas pelayanan, memperjelas alur kerja serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan operasional hotel (Asmarianti & Nafiah. D, 2023).

Hotel Baron Indah sebagai salah satu hotel Bintang dua di Surakarta, sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada bagian *Front Desk Agent*. Namun hasil observasi yang penulis lakukan langsung di Hotel Baron Indah, ditemukan masih terdapat

staf yang sering lupa melakukan blocking kamar pada reservation list sesuai tanggal *check in* dan lupa melakukan print out voucher reservasi dari *Online Travel Agent (OTA)* yang masuk ke dalam email hotel. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) telah tersedia, penerapannya belum sepenuhnya optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Baron Indah serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi. Penelitian ini penting untuk dilakukan karena dapat membantu manajemen hotel memperbaiki pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar lebih konsisten dan adaptif. Hasilnya diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan ilmu perhotelan, khususnya terkait penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent*, sekaligus menjadi solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

KAJIAN PUSTAKA

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur kerja operasional yang dirancang untuk menjamin kualitas kerja karyawan. Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan prosedur kerja untuk memastikan bahwa pekerjaan dilakukan secara akurat, dan konsisten untuk menghasilkan produk dan jasa sesuai standar yang ditetapkan oleh suatu perusahaan (Subandi & Rahmawati, 2024).

Menurut Mahendra (2022) Standar Operasional Prosedur (SOP) bermanfaat

sebagai panduan kerja yang memudahkan dan mempercepat pelaksanaan tugas, membantu dalam mengidentifikasi kendala yang terjadi dilapangan, mendorong disiplin karyawan serta menjadi pedoman dalam menjalankan pekerjaan secara lebih konsisten.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di hotel memegang peran yang sangat krusial dalam membentuk lingkungan kerja yang tertata dan lebih efisien, sehingga mampu meningkatkan kinerja karyawan serta mendukung perkembangan hotel. Karena itu, setiap hotel perlu merancang dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik operasionalnya. Menurut Santoso dalam buku Lebih Memahami Standard Operation Procedure (Santoso, 2014). menjelaskan terdapat indikator pokok dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yaitu : efisiensi, konsistensi, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja dan batasan pertahanan.

Front Desk Agent

Front Office department merupakan salah satu department di hotel yang menjadi jantung dari sebuah hotel, karena memiliki peran yang sangat penting dalam operasional sebuah hotel. *Front Desk Agent* merupakan salah satu section di Front Office department yang bertanggung jawab mulai dari reservasi tamu, registrasi tamu, menangani barang bawaan tamu, menangani tamu yang *check in* dan *check out* dan sebagai sumber informasi bagi tamu yang berada di hotel (Luh et al. 2024: 1930).

Tugas dan tanggung jawab seorang *Front Desk Agent* secara umum meliputi:

- a. Menyambut tamu, memberikan sambutan hangat dan ramah kepada tamu yang datang
- b. Melakukan penanganan *check in* dan *check out*: menginput serta mengelola data tamu, menyediakan kunci kamar, serta menangani proses administrasi yang berkaitan.

- c. Memberikan informasi: memberikan informasi terkait fasilitas hotel, layanan, lokasi wisata sekitar, hingga menjawab pertanyaan tamu.
- d. Menangani reservasi: menerima, memproses, dan mengkonfirmasi pemesanan kamar melalui berbagai saluran seperti telepon, email, atau sistem reservasi online.
- e. Menerima keluhan dan permintaan tamu: mendengarkan dan menindaklanjuti komplain maupun request tamu dengan tepat.
- f. Berkolaborasi dengan department lain: mengoordinasikan keperluan tamu dengan *Housekeeping*, *Room Service*, *Engineering* dan department lainnya untuk memberikan pelayanan terbaik.
- g. Mengelola administrasi dan laporan harian: membuat laporan operasional, mencatat pengeluaran atau pemasukan tunai, dan meneruskan informasi penting kepada shift selanjutnya.

Efektivitas Kerja

Menurut Ravianto dalam (Victor, 2020) efektivitas kerja yakni sejauh mana seseorang dapat melaksanakan pekerjaan dengan baik dan dapat menghasilkan hasil sesuai dengan yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Abdurahmat dalam (Saputri, 2022) efektivitas merupakan pemanfaatan sumber daya, fasilitas dan peralatan yang telah direncanakan sebelumnya untuk menghasilkan hasil kerja yang sesuai dengan target yang telah ditentukan. Berdasarkan pemaparan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan yakni efektivitas kerja adalah kemampuan seseorang atau suatu sistem dalam melaksanakan tugas secara optimal dengan memanfaatkan sumber daya, fasilitas dan peralatan yang tersedia sehingga dapat menghasilkan pekerjaan yang sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Syam (2020) menjelaskan bahwa suatu efektivitas dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas menjadi factor yang sangat penting.
- b. Tugas, seorang karyawan harus mengetahui pentingnya suatu tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepada mereka.
- c. Produktivitas, karyawan harus memiliki tingkat produktivitas yang baik ketika melaksanakan tugasnya maka hal tersebut akan memberikan tingkat efektivitas kerja yang baik terhadap perusahaan, begitupun sebaliknya.
- d. Motivasi, seorang pimpinan harus mampu memberikan motivasi kepada karyawannya dengan cara memberikan perhatian terhadap kebutuhan. Semakin baik motivasi yang dimiliki karyawan maka semakin baik juga kualitas kerja yang diberikan.

- e. Evaluasi Kerja, selain memberikan motivasi seorang atasan harus memberikan evaluasi kerja untuk menjaga kualitas kerja
- f. Pengawasan, dengan dilaksanakannya pengawasan maka kualitas kerja para karyawan dapat terawasi dengan baik sehingga mampu untuk mengurangi kemungkinan adanya kekeliruan pada saat menjalankan pekerjaannya
- g. Lingkungan Kerja, lingkungan kerja harus aman, nyaman agar dapat meningkatkan fokus karyawan pada saat bekerja.
- h. Perlengkapan dan Fasilitas, fasilitas yang baik akan akan menunjang kualitas kerja karyawan untuk mencapai target yang ditetapkan.

Kualitas Pelayanan

Pelayanan adalah serangkaian tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan tamu dengan tujuan untuk menciptakan kepuasan tamu. Pelayanan yang baik tidak hanya sekedar memenuhi kebutuhan dasar tamu, tetapi juga memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga tercipta kepuasan tamu yang maksimal (Theodora et al., 2021).

Menurut Kotler dalam penelitian (Sandry, 2024) menjelaskan peranan *Front Desk Agent* dalam memberikan pelayanan kepada tamu yang terdiri dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

- a. *Tangibles* (nyata), kemampuan *Front Desk Agent* dalam memberikan pelayanan yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan dan didukung dengan fasilitas yang memadai.
- b. *Reliability* (keandalan), kemampuan *Front Desk Agent* untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang ditetapkan secara tepat dan terpercaya

- c. *Responsiveness* (cepat tanggap), suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada tamu disertai dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* (jaminan), meliputi pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan *Front Desk Agent* untuk menumbuhkan rasa percaya kepada tamu
- e. *Empathy* (empati), pemberian perhatian yang tulus dan bersifat personal kepada setiap tamu

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang berfokus pada penilaian internal, karena Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan bagian dari dokumen yang berlaku dalam operasional hotel. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menilai pelayanan dari sisi tamu secara langsung melainkan bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) mendukung kinerja *Front Desk Agent* dalam memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada tamu.

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Baron Indah yang beralamatkan di Jl. Dr. Rajiman No.392, Penumping, Kec. Laweyan, Kota Surakarta, Jawa Tengah. Partisipan dalam penelitian ini terdiri dari 4 staf *Front Desk Agent* dan 1 Hotel Manager di Hotel Baron Indah. Pemilihan ini karena staf *Front Desk Agent* dan Hotel Manager memiliki pengalaman langsung terkait topik yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang mendalam dan sesuai dengan tujuan penelitian.

Dalam penelitian ini, data dikumpulkan melalui beberapa teknik yang saling melengkapi. Pertama, penulis melakukan observasi langsung operasional di Hotel Baron Indah dan mencatat kegiatan sehari – hari di

Front Desk Agent untuk memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selanjutnya, penulis melakukan wawancara terstruktur dengan Hotel Manager dan staf *Front Desk Agent* untuk menggali informasi mengenai efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta kendala yang dihadapi. Hotel Manager dipilih karena perannya dalam merancang, mengawasi dan mengevaluasi kebijakan hotel. Sementara staf *Front Desk Agent* dipilih karena mereka langsung melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan tamu, sehingga dapat memberikan gambaran operasional yang sebenarnya.

Penulis juga memanfaatkan dokumentasi yang mencakup susunan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku, hasil olahan wawancara dan gambar terkait Hotel Baron Indah untuk memperkuat dan memverifikasi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Terakhir, penulis melakukan studi pustaka dengan menelaah jurnal, buku, artikel dan makalah yang relevan dengan topik penelitian, hal ini berfungsi untuk memberikan teori dasar yang mendukung analisis dan interpretasi data sehingga hasil penelitian dapat dianalisis secara lebih mendalam dan menyeluruh.

Dalam proses ini analisis data yang digunakan adalah model Miles dan Huberman (Resmiatini dan Sari, 2022) yang meliputi: reduksi data atau perangkuman untuk memudahkan penulis dalam penarikan kesimpulan, dilanjutkan dengan penyajian data dan dilanjutkan dengan penarikan kesimpulan serta verifikasi data untuk memastikan keabsahan data.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* merupakan suatu tahapan atau prosedur yang dilakukan oleh *Front Desk Agent* untuk memberikan pelayanan kepada tamu baik sebelum kedatangan (*pre-arrival*), selama menginap (*during the stay*) sampai tamu meninggalkan hotel (*departure*) yang bertujuan untuk mengurangi kesalahan dalam pelayanan, memastikan tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Front Desk Agent* dan meningkatkan kepuasan tamu (Alicia & Tj, 2023). Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron indah dibagi menjadi enam yaitu:

- a. Standar Operasional Prosedur Penanganan Reservasi melalui Email (*Online Travel Agent*)
- b. Standar Operasional Prosedur Penanganan Reservasi melalui Telepon
- c. Standar Operasional Prosedur Penanganan *Walk in Guest*
- d. Standar Operasional Prosedur Penanganan Tamu *Check-in*
- e. Standar Operasional Prosedur Penanganan Tamu *Check out*
- f. Standar Operasional Prosedur Penanganan Keluhan Tamu

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dalam meningkatkan pelayanan

Hasil wawancara dengan seluruh staf *Front Desk Agent* menunjukkan bahwa sebagian besar staf *Front Desk Agent* sudah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten pada proses penanganan reservasi sampai penanganan tamu *check out*. Namun untuk kasus seperti penentuan tariff kamar atau segmentasi pasar, staf masih perlu melakukan konfirmasi ke Hotel Manager. Hal ini menunjukkan kebutuhan bimbingan tambahan

pada situasi yang tidak tercantum dalam Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selain itu, staf juga menerima pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui training di awal masuk, breafing dan pendampingan lapangan. Pelatihan ini membantu staf lebih memahami alur kerja dan standar pelayanan yang ada, meskipun begitu pelatihan untuk refreshment staf yang biasanya diakan 6 bulan sekali belum rutin diadakan sehingga beberapa pembaruan prosedur dipelajari langsung saat bekerja.

Secara umum, penerapan dan pelatihan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah sudah berjalan dengan cukup baik. Staf mampu menjalankan prosedur sesuai dengan standar yang berlaku dan pelatihan awal yang diberikan pada saat awal masuk kerja membantu mereka lebih memahami alur kerja dengan jelas. Namun kurangnya pelatihan refreshment secara berkala dapat berpotensi membuat pembaharuan prosedur tidak tersampaikan dengan optimal. Untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan, diperlukan pembinaan lanjutan serta evaluasi rutin. **Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dalam meningkatkan pelayanan**

Berdasarkan hasil observai dan wawancara langsung dengan staf *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah, Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dapat dikatakan sudah cukup efektif. Hal ini dilihat dari ketujuh indicator utama yang menjadi tolak ukur keberhasilan Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Santoso (2014). Pembahasan berikut menjelaskan temuan dilapangan dengan teori yang relevan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang efektivitas Standar

Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan pelayanan.

a. Efisiensi, dengan adanya Standar

Operasional Prosedur (SOP), staf memiliki panduan yang jelas tentang langkah – langkah yang harus dilakukan sehingga pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan focus pada tugas utama. Hal ini sesuai dengan teori menurut Rahmawati (2024) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan alat penting untuk memandu pelaksanaan tugas secara efisien dan mengurangi pemborosan waktu. Efisiensi yang dicapai juga dapat menunjang pelayanan yang lebih *responsive*.

b. Konsistensi, dengan standar yang seragam semua tamu akan mendapatkan pelayanan yang sama baiknya tanpa bergantung pada staf tertentu. Konsistensi ini diperkuat oleh adanya pelatihan rutin dan pengawasan langsung dari manajemen, sehingga Standar Operasional Prosedur (SOP) tidak hanya menjadi dokumen formal tetapi juga diterapkan dalam praktek sehari – hari. Hal ini sejalan dengan konsep *reliability*, dimana tamu mengharapkan layanan yang handal dan konsisten setiap kali datang ke hotel.

c. Minimalisasi kesalahan, meskipun belum menjamin kesalahan nol persen, adanya prosedur tertulis dan langkah – langkah yang terstruktur membantu staf untuk lebih teliti dan berhati – hati dalam menjalankan tugasnya. Damayanti (2023) menegaskan bahwa standarisasi proses dapat mengurangi variasi dan kesalahandan yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

d. Penyelesaian masalah, dengan adanya prosedur ini staf dapat merespon masalah

dengan lebih cepat dan tepat sekaligus mengetahui kapan harus melibatkan atasan untuk menangani kasus yang lebih kompleks. Hal ini menjelaskan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) juga terfokus pada aspek fleksibilitas dalam penanganan masalah yang merupakan bagian penting dari *responsiveness*.

e. Perlindungan tenaga kerja, prosedur ini tidak hanya melindungi kepentingan tamu tetapi juga melindungi staf dari resiko finansial, misalnya terkait pembayaran saat *check in* dan deposit kunci. Meskipun demikian masih ditemukan kekurangan pada prosedur tertulis dalam penanganan situasi darurat, hal ini menjadi area perbaikan bagi pihak manajemen agar dapat melindungi staf saat terjadi situasi tak terduga. Perlindungan seperti ini mendukung stabilitas operasional untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

f. Peta kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP) ini disusun bersama antara staf dan manajemen sehingga sesuai dengan kondisi nyata dilapangan dan mudah dipahami oleh seluruh staf. Koordinasi yang baik adalah kunci kelancaran operasional, dengan peta kerja yang jelas dan bahasa yang mudah dipahami Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi instrument komunikasi yang efektif dalam tim (Fais & Rahayuna, 2024).

g. Batasan pertahanan, prosedur ini memberikan kejelasan tanggung jawab dan wewenang staf dalam pengambilan keputusan sekaligus memberikan panduan kapan harus melibatkan atasan. Hal ini sangat penting untuk mencegah ketidakjelasan dalam pelaksanaan tugas dan memastikan kontrol yang memadai. Kejelasan batasan ini mendukung kinerja

staf dan mengurangi resiko kesalahan atau tumpang tindih tugas.

Secara keseluruhan, Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah sudah efektif dalam meningkatkan efisiensi, konsistensi dan kualitas pelayanan. Standar Operasional Prosedur (SOP) membantu staf mengurangi kesalahan, menyelesaikan masalah dengan tepat serta memperjelas tanggung jawab dan koordinasi tim. Meskipun terdapat beberapa aspek seperti prosedur penanganan situasi darurat dan pelatihan tambahan perlu diperbaiki, Standar Operasional Prosedur (SOP) tetap menjadi panduan utama yang mendukung profesionalisme dan pelayanan yang optimal.

Kendala Dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* dalam Meningkatkan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, ditemukan beberapa kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah dapat dijabarkan sebagai berikut.

- a. Kurangnya koordinasi antar department
Koordinasi yang kurang optimal antar department menyebabkan keterlambatan dalam merespons kebutuhan tamu, misalnya saat permintaan layanan pembersihan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun Standar Operasional Prosedur (SOP) sudah diterapkan dengan baik, efektivitasnya dapat terganggu jika komunikasi lintas department tidak berjalan dengan lancar (Yosep & Syaiful Ade Septemuryantoro, 2023)
- b. Keterbatasan sistem dan teknologi
Belum terintegrasinya system manajemen hotel (VHP) dengan system pembuatan *keycard* menyebabkan proses *check in* menjadi lebih lama. Selain itu,

masih ditemukan pencatatan data tamu yang masih dilakukan secara semi manual dapat meningkatkan resiko kesalahan administrasi dan duplikasi pekerjaan. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Dhian Anggraini & Devina Stevany (2021) bahwa teknologi yang belum terintegrasi dengan baik dapat memperlambat alur kerja dan dapat menambah potensi kesalahan.

Kendala utama dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* di Hotel Baron Indah bukan berasal dari dokumen itu sendiri, melainkan dari factor teknis dan koordinasi antar department. Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat bergantung pada dukungan system teknologi, komunikasi yang efektif dan penyelarasan prosedur kerja. Oleh karena itu, pihak manajemen perlu melakukan evaluasi menyeluruh terkait integrasi teknologi, alur koordinasi antar department serta pelatihan secara berkala untuk meningkatkan konsistensi dan kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan tiga hal sebagai jawaban dari pertanyaan penelitian, yaitu:

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Front Desk Agent* sudah berjalan optimal dan menjadi pedoman utama dalam memberikan pelayanan yang profesional serta terstandarisasi kepada tamu. Dukungan dari pihak manajemen melalui pelatihan dan komunikasi rutin turut memperkuat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tetap relevan dengan kebutuhan operasional.

Secara keseluruhan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dinilai sudah efektif dalam meningkatkan pelayanan di Hotel Baron Indah. Terdapat 5 indikator yang sudah efektif yaitu efisiensi, konsistensi, penyelesaian masalah, peta kerja dan batasan pertahanan. Namun, terdapat 2 indikator yang masih kurang efektif yaitu minimalisasi kesalahan dan perlindungan tenaga kerja, yang disebabkan oleh keterbatasan sistem serta belum adanya prosedur tertulis dalam penanganan kondisi darurat.

Kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) bukan berasal dari isi Standar Operasional Prosedur (SOP) itu sendiri, melainkan dari faktor teknis. Beberapa kendala yang ditemukan meliputi sistem yang belum terintegrasi dengan baik, penggunaan kunci manual dan pencatatan semi manual serta kurangnya koordinasi antar department. Hal ini menjadi hambatan utama yang mempengaruhi efisiensi pelayanan, terutama saat volume tamu sedang tinggi.

Saran

Dari kesimpulan diatas, maka melalui penelitian yang sudah peneliti lakukan terdapat 3 saran penelitian sebagai berikut:

Pertama, eneliti menyarankan agar pihak manajemen Hotel Baron Indah meningkatkan integrasi sistem digital, khususnya antar sistem manajemen hotel (VHP) dengan sistem pembuat *keyvard*. Selain itu, pihak manajemen disarankan untuk melakukan penggantian seluruh kunci manual dengan *keyvard*, hal ini untuk mempercepat proses *check in* dan mengurangi hambatan teknis saat memberikan pelayanan kepada tamu.

Kedua, peneliti menyarankan pihak manajemen untuk menyusun prosedur tertulis mengenai penanganan pada situasi darurat sebagai bagian dari perlindungan tenaga kerja. Hal ini untuk

memberikan panduan yang jelas kepada staf pada saat terjadi situasi tak terduga seperti kebakaran, gempa, gangguan keamanan atau kejadian tidak terduga lainnya.

Ketiga, peneliti juga menyarankan agar pihak manajemen Hotel Baron Indah bisa mengkoordinasi ulang agar komunikasi antar department tidak terhambat dengan cara menentukan PIC disetiap department pada setiap shift, agar masing – masing PIC dapat berkomunikasi kepada jajarannya dengan baik dan dapat memberikan informasi yang lebih tepat sasaran kepada setiap jajaran department.

DAFTAR PUSTAKA

- Alicia, A. P., & Tj, B. I. (2023). Peranan Front Desk Agent dalam Memberikan Pelayanan Kepada Tamu di Ascent Premiere Hotel dnd Convention Malang. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 8. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1898>
- Asmarianti, A., & Nafiah, D, M. I. (2023). Perancangan Standar Operasional Prosedur (Sop) Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Kantor Kelurahan Maccini Sombala Kota Makassar. *ADMIT: Jurnal Administrasi Terapan*, 1(1), 89–106. <https://doi.org/10.33509/admit.v1i1.1964>
- Damayanti, D., Ramdila, L. S., Sandi, S. P. H., & Hidayaty, D. E. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Pada Bisnis Coffee Shop Garis Tangan. *Damayanti, Devina Laksana, Syafa Ramdila Sandi, Santi Pertiwi Hari Hidayaty, Dwi Epty*, 1(3), 475–485. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>

- Dhian Anggraini, F., & Devina Stevany, M. (2021). Pengaruh Ketersediaan Peralatan Terhadap Kinerja Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Tamu Di Restoran Promenade Cafe Hotel New Saphir Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 2(2), 70–81. <https://doi.org/10.70018/mb.v2i2.31>
- Fais, R. H. M., & Rahayuna, V. (2024). Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Program studi D4 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital (JUMABEDI)*, 1(2), 233–243. <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v1i2.131>
- Luh, N., Erin, P., Ayu, I. G., Wita, P., & Adnyana, I. M. S. (2024). Model Efektivitas Pelatihan Front Desk Agent Pasca Pandemi : Konteks Hospitaliti. 2(1), 19–30. <https://doi.org/10.52352/jhm.v2i1.1342>
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054–3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Nudin, N., Akiriningsih, T., & Ermawati, K. C. (2025). Kemampuan berbahasa inggris dalam kinerja pelayanan resepsionis di hotel wisata beach wakatobi. 6. <https://doi.org/https://doi.org/10.53565/sabbhatayatra.v6i1.2029>
- Rahmawati, F., Nazhifah Suryana, N., Gegerkalong Hilir, J., Parongpong, K., Bandung Barat, K., & Barat, J. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur D4 Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bandung. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 2–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Resmiatini, E., & Sari, P. (2022). Penyusunan Dokumen Standar Operasional Prosedur Wisata Edukasi Kampung Nanas Palaan. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 7(September), 180–190. <https://doi.org/DOI:10.36636/dialektika.v7i2.1670>
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office di Hotel Capa Resort Mauere. 4(4), 1–23.
- Santoso, J. D. (2014). Lebih Memahami Standard Operation Procedure.
- Saputri, R. A. (n.d.). Pentingnya Penerapan SOP Dalam Menciptakan Efektivitas dan Efisiensi Kerja Pada Perusahaan. 2023.
- Subandi, O. :, & Rahmawati, E. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Standard Operating Procedure (SOP): Dasar, Tujuan, Manfaat dan Penerapan. *Jma*, 2(6), 3031–5220. <https://doi.org/DOI:10.62281>, Hal XX-XX
- Syam, S. (2020). Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 4(2), 128–152.
- Theodora, P., Alfiani, D. C., & Lombogia, M. F. (2021). Penerapan Pelayanan Prima Pada Penanganan Tamu Kantor di Bagian Resepsionis. *Jurnal Serasi*, 19(2), 117. <https://doi.org/10.36080/js.v19i2.1519>
- Victor. (2020). Analisis Pengaruh Efektivitas Kerja Dan Budaya Kerja Terhadap Prestasi Kerja Guru Pada Sunshine Playgroup

Pegi Septiawati¹, Agus Solikhin², Titik Akiriningsih³

Medan. *Jurnal Ilmiah Smart*, IV(2), 118–127.

Yosep, H., & Syaiful Ade Septemuryantoro. (2023). Upaya Komunikasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Front Office Department All Stay Hotel Semarang. *Jurnal Sains Terapan*

Pariwisata, 8(3), 187–196.
<https://doi.org/10.56743/jstp.v8i3.274>