



**PENERAPAN STÁNDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENINGKATKAN KINERJA FRONT OFFICE DI HOTEL CAPA RESORT MAUMERE**

**OKTAVIANUS NONG SANDRY, INTAN MUSTAFA, MARKUS KRISTIAN RETU**

Universitas Nusa Nipa

e-mail: [nongsandre@gmail.com](mailto:nongsandre@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pertumbuhan industri hotel yang pesat meningkatkan persaingan di antara hotel. Untuk menjaga kualitas layanan, hotel harus memastikan kinerja karyawan optimal agar tamu merasa nyaman dan ingin kembali. Pelayanan hotel yang baik memerlukan pedoman jelas, yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang wajib diikuti oleh semua karyawan. Tujuan penelitian yaitu untuk menganalisis penerapan SOP di *Front Office* Hotel Capa Resort Maumere, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan SOP, serta mengevaluasi dampak penerapan SOP terhadap kinerja kerja karyawan. Metode penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Penerapan SOP dalam meningkatkan kinerja *Front Office* adalah memberikan konsistensi pelatihan, peningkatan komunikasi internal, penyediaan sumber daya yang memadai dan evaluasi rutin terhadap SOP. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP, disarankan agar pelatihan dilakukan secara berkala, komunikasi internal diperkuat, sumber daya yang memadai disediakan, dan evaluasi rutin terhadap SOP dilaksanakan guna memastikan bahwa prosedur tetap relevan dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja staf tetapi juga akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

**Kata Kunci:** Penerapan SOP, kinerja front office

**ABSTRACT**

The rapid growth of the hotel industry increases competition among hotels. To maintain service quality, hotels must ensure optimal employee performance so that guests feel comfortable and want to return. Good hotel service requires clear guidelines, namely Standard Operating Procedures (SOP) which must be followed by all employees. The aim of the research is to analyze the implementation of SOPs at the Front Office of the Capa Resort Maumere Hotel, identify factors that influence the implementation of SOPs, and evaluate the impact of implementing SOPs on employee work performance. This research method is descriptive qualitative. Data was collected through interviews, observation and documentation. The research results show that the implementation of SOPs in improving Front Office performance is providing consistent training, improving internal communication, providing adequate resources and regular evaluation of SOPs. Therefore, to increase the effectiveness of SOP implementation, it is recommended that training be conducted regularly, internal communications be strengthened, adequate resources provided, and regular evaluation of SOPs carried out to ensure that procedures remain relevant and effective. This approach will not only improve staff performance but will also provide a better experience for guests.

**Keywords:** Implementation of SOP, front office performance

**PENDAHULUAN**

Perkembangan pariwisata di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan kemajuan yang pesat, ditandai oleh penemuan objek wisata baru yang menarik bagi wisatawan domestik dan internasional. Keindahan alam Indonesia, seperti pantai eksotis, pegunungan, dan hutan tropis, menjadi daya tarik utama yang mendorong peningkatan jumlah pengunjung.

Copyright (c) 2024 CENDEKIA : Jurnal Ilmu Pengetahuan

Keanekaragaman budaya dan festival lokal juga semakin memperkaya pengalaman wisatawan. Sektor pariwisata ini tidak hanya berkontribusi pada pendapatan negara, tetapi juga memicu pertumbuhan industri perhotelan yang kini menghadapi persaingan ketat dalam memberikan layanan berkualitas. Hotel-hotel berupaya meningkatkan standar pelayanan melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan kenyamanan tamu dan mendorong mereka untuk kembali (Suryono, 2015)

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Derianto & Kristiutami, 2015). SOP berfungsi sebagai acuan dalam menjalankan tugas sehari-hari, memastikan pelayanan memenuhi standar dan meningkatkan pengalaman tamu. Dengan penerapan SOP yang efektif, karyawan dapat menjaga konsistensi serta memahami peran dan tanggung jawab mereka dengan jelas, yang penting untuk membangun loyalitas pelanggan dalam kompetisi yang ketat (Slamet Supriyanto & Lutfi Hendriyati, 2021)

*Front office* adalah bagian atau departemen di sebuah hotel yang berada di bagian paling depan dan bertanggung jawab terhadap segala proses pemesanan kamar, baik saat proses *check-in* maupun *check-out*. *Front office* umumnya berada di area depan hotel agar mudah dijangkau oleh tamu khususnya dalam mendapatkan informasi dan pemesanan. *Front office* hotel tidak hanya menangani proses *check-in* dan *check-out*, tetapi juga berfungsi sebagai pusat informasi dan mengelola berbagai kebutuhan tamu, seperti penerimaan surat, pembayaran rekening, dan penanganan keluhan. Departemen *front office* berperan penting dalam interaksi langsung dengan tamu, sehingga mereka harus memiliki keterampilan pelayanan yang baik untuk menciptakan citra positif hotel dan menjaga kepuasan tamu (Putra et al., 2023).

Departemen *Front Office* di Capa Resort telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan, berperan penting sebagai titik kontak utama antara hotel dan tamu untuk menciptakan pengalaman menginap yang positif. Kualitas pelayanan staf sangat mempengaruhi kepuasan tamu, sehingga hotel bergantung pada kemampuan mereka dalam menangani keluhan dan permintaan dari *check-in* hingga *check-out*. Meskipun demikian, beberapa karyawan masih mengalami kesulitan dalam menerapkan prosedur tertentu, seperti penanganan keluhan tamu dengan cepat dan efektif. Untuk mengatasi hal ini, hotel perlu memberikan pelatihan tambahan agar staf *front office* dapat meningkatkan keterampilan mereka, terutama dalam etika kerja dan teknik komunikasi. Dengan memperkuat pelatihan dan menyediakan sumber daya yang memadai, hotel dapat memastikan bahwa semua karyawan memenuhi standar pelayanan yang diharapkan. Ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga membangun loyalitas pelanggan yang krusial dalam industri perhotelan yang kompetitif. Investasi dalam pengembangan karyawan di departemen *front office* akan berkontribusi pada reputasi positif hotel dan keberhasilan jangka panjangnya (Atmoko & Widyaningsih, 2023)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP di *Front Office* Hotel Capa Resort Maumere, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan SOP, serta mengevaluasi dampak penerapan SOP terhadap kinerja kerja karyawan. Dengan demikian, penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas di sektor industri perhotelan. Melalui pemahaman yang mendalam tentang penerapan SOP, diharapkan dapat menciptakan standar layanan yang konsisten, meningkatkan kepuasan tamu, dan memperkuat reputasi hotel di pasar yang kompetitif.

## METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dimana penelitian dilaksanakan di Hotel Capa Resort Maumere. Sumber data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan karyawan hotel yang memahami dengan baik dan mampu mewakili untuk menjawab pertanyaan terkait penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kinerja *front office* di Hotel Capa. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data kualitatif untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam (Rusandi & Muhammad Rusli, 2021). Metode deskriptif kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam bagaimana penerapan SOP dapat meningkatkan kinerja *front office*. Dengan pengumpulan data yang komprehensif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna bagi pengelolaan *front office* di industri perhotelan.

Data akan dikumpulkan melalui beberapa teknik, antara lain:

- Observasi: Mengamati langsung proses pelayanan di *front office* untuk memahami penerapan SOP.
- Wawancara: Melakukan wawancara terstruktur atau semi-terstruktur dengan staf dan manajer untuk mendapatkan informasi mendalam tentang SOP dan implementasinya.
- Dokumentasi: Mengumpulkan dokumen terkait SOP yang digunakan serta catatan pelaksanaan pelayanan di *front office*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

#### Penerapan SOP di *Front Office*

Observasi yang dilakukan menunjukkan bahwa penerapan SOP di *Front Office* Capa Resort Maumere telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi. Staf telah mengikuti prosedur dasar seperti *check-in* dan *check-out* dengan baik, namun penanganan keluhan tamu perlu ditingkatkan. Beberapa karyawan mencatat bahwa mereka merasa perlu mendapatkan lebih banyak pelatihan untuk menghadapi situasi yang memerlukan keputusan cepat dan efektif.

#### Temuan Dari Wawancara

Wawancara semi-terstruktur dengan karyawan mengungkapkan beberapa hal positif yang dapat ditingkatkan seperti Pelatihan yang Perlu Ditingkatkan. Banyak staf merasa bahwa pelatihan yang mereka terima bisa lebih mendalam, terutama dalam hal penanganan keluhan. Hal ini akan membantu mereka merasa lebih siap dalam menghadapi situasi yang tidak terduga.

#### Observasi perilaku staf

Analisis dokumen SOP menunjukkan bahwa meskipun prosedur telah ditulis dengan jelas, tidak semua staf sepenuhnya memahami atau mengingat setiap langkah dengan baik. Ini menunjukkan adanya peluang untuk melakukan revisi dan penyegaran rutin mengenai SOP kepada seluruh staf agar mereka lebih familiar dan percaya diri dalam menerapkannya

#### Dokumentasi SOP

Dalam observasi partisipatif, peneliti mencatat bahwa interaksi staf dengan tamu umumnya berlangsung ramah dan profesional. Namun, ada kalanya proses menjadi sedikit lambat karena kebingungan dalam mengikuti SOP tertentu. Penanganan keluhan terkadang tidak sepenuhnya sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, sehingga dapat berpotensi mempengaruhi pengalaman tamu.

Penerapan SOP di *Front Office* Capa Resort Maumere memberikan banyak manfaat bagi kinerja staf, dan ada beberapa aspek yang dapat diperhatikan untuk lebih meningkatkan efektivitasnya melalui:

#### **Konsistensi Pelatihan**

Menyediakan pelatihan tambahan secara berkala dapat memperkuat pemahaman staf mengenai SOP, terutama dalam penanganan keluhan tamu. Dengan pelatihan yang lebih terfokus, staf akan merasa lebih percaya diri dan lebih siap dalam menghadapi situasi yang menantang. Dalam industri perhotelan, front office berada di garda terdepan untuk melayani tamu dan memberikan jasa terbaik dan teramah untuk pelanggan. Front office juga menjadi bagian yang ditemui oleh tamu jika mereka memiliki masalah atau membutuhkan bantuan dan informasi. Sehingga departemen front office adalah bagian yang paling penting karena mereka dapat melaporkan langsung hal yang dibutuhkan oleh tamu, hal yang mengganggu tamu (Putri et al., 2024). Serupa dengan apa yang disampaikan oleh Jennifer (2019) yang menjelaskan bahwa pelatihan terhadap karyawan berdampak terhadap meningkatnya pelayanan front office secara lebih prima, tingkat kesalahan yang terjadi sebelum diadakannya program pelatihan pun berkurang dan membuat para karyawan front office menjadi lebih percaya diri, sehingga Front Office sering kali disebut dengan ujung tombak organisasi perhotelan. Tamu yang datang ke hotel akan datang dulu di bagian Front Office, dan waktu akan check out pun tamu harus berhubungan dengan bagian Front Office sebelum meninggalkan hotel. Jadi sewajarnya bila kesan yang mendalam akan tercipta di bagian Front Office

#### **Peningkatan Komunikasi Internal**

Membangun saluran komunikasi yang lebih baik antara manajemen dan staf sangat penting. Hal ini akan memastikan bahwa semua karyawan mendapatkan informasi terbaru mengenai perubahan dalam SOP dan kebijakan hotel, sehingga dapat beroperasi dengan lebih efisien. komunikasi yang bersifat menghibur atau mengajak, dalam hal ini komunikasi digugah baik pikirannya, maupun dan perasaannya (Mustafa, 2019) . Dengan demikian merupakan suatu cara untuk mempengaruhi komunikasi, dengan tidak terlalu banyak berpikir kritis, bahkan komunikasi dapat terpengaruh secara tidak sadar. Jadi dengan metode ini, komunikator terlebih dahulu menciptakan situasi yang mudah kena sugesti atau suggestible (Ningrum, 2020). Senada dengan apa yang disampaikan oleh Andi Miranda et al (2023) yang menyebutkan bahwa komunikasi internal mampu meningkatkan kinerja pegawai. Selain itu juga dijelaskan bahwa manajemen harus lebih banyak menyediakan waktu khusus bagi para pegawainya agar mereka bisa mengeluarkan pendapatnya dalam suatu forum formal maupun non-formal sehingga terjalin keakraban diantara para pegawai dan manajemen

#### **Penyediaan Sumber Daya yang Memadai**

Penting bagi hotel untuk memastikan bahwa semua staf memiliki akses ke sumber daya yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan efektif. Ini termasuk perangkat teknologi yang memadai untuk mengelola informasi tamu dan alat bantu komunikasi lainnya. Jika di perhotelan front office memiliki tugas sebagai marketing penjualan tidak dengan front office di instansi pemerintahan yang tugasnya semata-mata melayani tamu untuk memberikan kepuasan demi mencapai pelayanan prima. Dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsi front office untuk mencapai pelayanan prima diperlukan kompetensi yang terbaik pula dari para SDM-nya (Puspitawaty Sari, 2020)

front office merupakan departemen yang menjadi first impression of the place (kesan pertama tamu saat datang pertama kali) dan menjadi the last impression (kesan terakhir tamu sebelum mereka meninggalkan tempat tersebut) jadi front office harus mampu memberikan pelayanan yang sangat baik dan bisa membuat tamu merasa nyaman. Hal tersebut bertujuan agar mampu memberikan pelayanan prima atau service excellent yang memiliki pengertian

pelayanan terbaik yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi layanan. kompetensi adalah kombinasi dari pengetahuan, keterampilan dan karakteristik seseorang untuk melakukan tugas dan perannya secara efektif dalam sebuah organisasi. Kompetensi layaknya gunung es karena bagian yang bisa dilihat hanyalah permukannya saja (Rosawatiningsih, 2019)

### Evaluasi Rutin terhadap SOP

Melakukan evaluasi berkala terhadap SOP akan membantu menjaga relevansi dan efektivitasnya. Uji coba prosedur baru sebelum implementasi penuh dapat membantu mengidentifikasi dan mengatasi potensi masalah, sehingga penerapan SOP dapat berjalan lebih lancar. Menurut Nugrahayanti & Ikhtiara Kaideni Isharina (2022) menjelaskan bahwa ketika unit dalam hotel belum memenuhi tujuh prinsip penyusunan SOP, hal ini membuat SOP gagal dalam memberikan hasil yang maksimal. Faktor lain yang menghambat implementasi SOP adalah lemahnya penegakan peraturan, seringnya terjadi negosiasi, dan intervensi pimpinan perusahaan; yang keseluruhan standar tersebut tidak dapat diterapkan dengan baik. Namun SOP telah membantu perusahaan mencapai tujuannya dalam hal efisiensi biaya dan pelayanan yang maksimal. Selain itu evaluasi terhadap SOP mampu meningkatkan kinerja dan kepuasan pelanggan. SOP (Standar operasional Prosedur) adalah suatu standar dan prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam bekerja dan digunakan pula untuk mengukur kinerja atau sebagai tolok ukur dalam menilai kinerja pegawai di suatu perusahaan swasta maupun di suatu instansi pemerintahan, agar pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar dan prosedur yang ada dan yang digunakan oleh suatu perusahaan swasta maupun suatu instansi pemerintahan, maka kinerja maupun pekerjaan harus sesuai dengan SOP yang ada dan yang digunakan tersebut. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan dengan baik oleh suatu perusahaan maupun instansi pemerintahan, maka suatu perusahaan atau instansi pemerintahan dapat mencapai tujuannya dan bisa berhasil dan sukses. Banyak menunjukkan tidak semua satuan unit kerja instansi pemerintah memiliki SOP, karena itu seharusnya setiap satuan unit kerja memiliki standar operasional prosedur sebagai acuan dalam bertindak, agar akuntabilitas kinerja dapat dievaluasi dan terukur (Junita, 2017).

### KESIMPULAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di *Front Office* Capa Resort Maumere telah menunjukkan hasil yang baik, dengan staf yang melaksanakan prosedur dasar seperti *check-in* dan *check-out* secara efektif. Namun, untuk meningkatkan pengalaman tamu, penting untuk memperhatikan beberapa area yang dapat diperbaiki, terutama dalam penanganan keluhan. Hasil wawancara dengan karyawan mengindikasikan bahwa pelatihan tambahan sangat diperlukan, terutama dalam situasi yang memerlukan keputusan cepat. Meskipun dokumentasi SOP sudah jelas, pemahaman dan pengingatan staf terhadap prosedur perlu ditingkatkan melalui evaluasi rutin. Interaksi staf dengan tamu umumnya ramah, tetapi terkadang prosesnya terhambat oleh kebingungan dalam mengikuti SOP. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP, disarankan agar pelatihan dilakukan secara berkala, komunikasi internal diperkuat, sumber daya yang memadai disediakan, dan evaluasi rutin terhadap SOP dilaksanakan guna memastikan bahwa prosedur tetap relevan dan efektif. Pendekatan ini tidak hanya akan meningkatkan kinerja staf tetapi juga akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

### DAFTAR PUSTAKA

Andi Miranda, Isti Prabawani, & Ririn Kusumawati. (2023). Pengaruh Komunikasi Internal Terhadap Kinerja Karyawan PT.XYZ. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(3), 34–42.  
<https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i3.227>



- Atmoko, T. P. H., & Widyaningsih, H. (2023). Standarisasi Pelayanan Front Office Untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta. *Jurnal Pariwisata*, 10(2), 100–106. <https://doi.org/10.31294/par.v10i2.15948>
- Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2(1), 15–21. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/295>
- Jennifer, J. (2019). *OPTIMALISASI PROGAM PELATIHAN KARYAWAN FRONT OFFICE TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN PRIMA STUDY KASUS PADA FAVE HOTEL BANJARMASIN* [STIE Indonesia Banjarmasin]. <http://eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id/95/>
- Junita, T. D. (2017). PERANAN SOP PADA ORGANISASI PEMERINTAHAN KOTA SURABAYA DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT(Studi Di Bagian Umum dan Protokol Pemerintahan Kota Surabaya). *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(2), 858–863. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i2.1266>
- Mustafa, I. (2019). *Public Relations sebagai aktifitas komunikasi yang terencana memiliki peran penting dalam tatanan manajemen dalam suatu organisasi . Public Public Relations diharapkan dapat mencapai tujuan perusahaan , yakni keberadaan perusahaan sehingga menimbulkan ada.* 7(1).
- Ningrum, M. . (2020). PERANAN KOMUNIKASI INTERNAL DI LINGKUNGAN KERJA. *Jurnal : Industri Elektro Dan Penerbangan*, 3(1).
- Nugrahayanti, A. F., & Ikhtiara Kaideni Isharina. (2022). Evaluasi Sop (Standard Operating Procedure) Sebagai Penunjang Kinerja Perusahaan. *Jurnal Management Risiko Dan Keuangan*, 1(4), 252–261. <https://doi.org/10.21776/jmrk.2022.01.4.03>
- Puspitawaty Sari. (2020). Pengaruh Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Front Office Yang Berdampak Pada Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(2), 148–159. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i2>
- Putra, C. G. A. K., Fatimah, D. P., & Nugraha, R. N. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Office Terhadap KepuasanPelanggan Pada Pengelolaan Hotel Horison Bekasi. *Jurnal Daya Saing*, 9(1), 92–104.
- Putri, M., Wibowo, A., & Lubis, A. L. (2024). Implementasi Pelatihan Kerja Dalam Menangani Guest Complaint Pada Front Office Di Os Hotel Tanjung. *Jurnal Mekar*, 3(1), 6–13. <https://jurnal.btp.ac.id/index.php/mekar-btp/article/view/285>
- Rosawatiningsih, N. (2019). Kompetensi Front Office dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya Surabaya. *Journal of Governance*, 4(1). <https://doi.org/10.31506/jog.v4i1.5474>
- Rusandi, & Muhammad Rusli. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Al-Ubudiyah: Jurnal Pendidikan Dan Studi Islam*, 2(1), 48–60. <https://doi.org/10.55623/au.v2i1.18>
- Slamet Supriyanto, & Lutfi Hendriyati. (2021). Analisa Pengaruh SOP ( Standard Operating Procedure ) Terhadap Kinerja Waiter Dan Waitress Di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84. <https://doi.org/10.36594/jtec/wfrnje97>
- Suryono. (2015). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department Dalam Penyediaan Bath Towel di The Acacia Hotel Jakarta Evaluation of The Implementation Of Housekeeping Department Operational Standards In The Provision Of Bath Towel In The Acacia. *Prosedur Linen*, 3(1), 2. <http://journal.ubm.ac.id/index.php/journal->