

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN WISATAWAN DI
PANDAN VIEW MANDEH, SUMATERA BARAT**

PROYEK AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Pariwisata
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh
Gelar Sarjana Sains Terapan (S.ST)*



**Oleh :
QORI FAUZIAH
NIM. 19135243 / 2019**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PROYEK AKHIR

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN WISATAWAN DI
PANDAN VIEW MANDEH, SUMATERA BARAT**

Nama : Qori Fauziah
NIM/BP : 19135243/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Disetujui Oleh:

Pembimbing



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Ketua Departemen Pariwisata FPP UNP



Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803/1001

HALAMAN PENGESAHAN PROYEK AKHIR

Dinyatakan Lulus Setelah dipertahankan di Depan Tim Penguji Proyek Akhir
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata Fakultas
Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Judul : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di
Pandan View Mandeh, Sumatera Barat
Nama : Qori Fauziah
NIM/BP : 19135243/2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

Nama

Tanda Tangan

1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

1. 

2. Anggota : Nidia Wulansari, SE, M.M

2. 

3. Anggota : Yuke Permata Lisna, SST, M.Par

3. 



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
Jl Prof Dr. Yusriz Kampus UNP Ar Tawar Padang 25131
Telp. (075) 37051180
Email: pariwisata@unp.unp.ac.id
Laman: <http://pariwisata.unp.unp.ac.id>

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Qori Fauziah
NIM/TM : 19135243 / 2019
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Departemen : Pariwisata
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

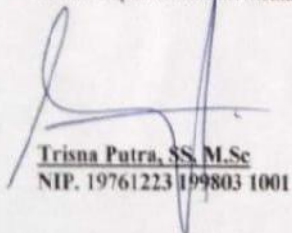
Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul,

"Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat" adalah benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari karya orang lain. Apabila sesuatu saat terbukti saya melakukan plagiat, maka saya bersedia di proses dan menerima sanksi akademis maupun hukum sesuai dengan hukum dan ketentuan yang berlaku, baik di Universitas Negeri Padang maupun di masyarakat negara.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan rasa tanggung jawab sebagai anggota masyarakat ilmiah.

Diketahui,

Ketua Departemen Pariwisata


Trisna Putra, SS, M.Sc
NIP. 19761223 199803 1001

Saya yang menyatakan,


Qori Fauziah
NIM. 19135243

ABSTRAK

Qori Fauziah, 2023 : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat. Proyek Akhir Progtam Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Standar Operational Prosedur (SOP) merupakan struktur kerja untuk pekerjaan yang profesionalisme. Tujuan proyek akhir ni adalah untuk merancang SOP yang diterapkan saat menangani tamu di Pandan View Mandeh. Perancangan karya dilakukan dengan tahapan proses dan penerapan metodologi implementasi degan tahapan 1) Waktu dan tempat implementasi karya, 2) Perancangan disain karya, 3) Validasi, 4) Bhan dan Alat, 5) Langkah kerja, 6) Rancangan Biaya, 7) Pelaksanaan Karya. Hasil karya yang telah dilaksanakan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi pelaksanaan pelayanan tamu di Pandan View Mandeh yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di terapkan di Pandan View Mandeh.

Kata Kunci : SOP, Pelayanan, Wisatawan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya serta kemudahan bagi penulis dalam menyusun proposal proyek akhir yang berjudul **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh”**.

Dalam proses penyusunan proposal ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Trisna Putra, SS., M.Sc selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam penulisan proposal proyek akhir ini.
3. Ibu Yuke Permata Lisna, SST.Par., M.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.
4. Seluruh dosen, tenaga administrasi dan teknisi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Teristimewa untuk kedua orang tua tercinta, yang telah memberikan doa dan dukungan yang besar, sehingga penulis dapat menyelesaikan proyek akhir ini. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan kesehatan dan kesejahteraan.

6. Seluruh rekan-rekan mahasiswa Manajemen Perhotelan yang telah memberikan dorongan serta semangat kepada penulis.
7. Seluruh pihak yang telah ikut serta memberikan bantuan kepada penulis yang tidak disebutkan diatas.

Semoga semua bantuan yang telah diberikan kepada penulis diberkahi dan diberikan balasan yang berlipat ganda dari Allah SWT. Akhir kata, semoga proposal proyek akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi berbagai pihak, khususnya bagi penulis sendiri.

Padang, Juni 2023

Qori Fauziah

NIM. 19135243

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	I
DAFTAR ISI.....	III
DAFTAR GAMBAR.....	VI
DAFTAR TABEL.....	VI
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG MASALAH.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH.....	6
1.3 BATASAN MASALAH.....	6
1.4 PERUMUSAN MASALAH.....	7
1.5 TUJUAN PROYEK AKHIR.....	7
1.6 MANFAAT PROYEK AKHIR.....	7
BAB II.....	9
KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1. LANDASAN TEORI.....	9
2.1.1 Pelayanan.....	9
2.1.2 Pengertian SOP.....	12
2.1.3 Pengertian <i>Check-in</i>	14
2.1.4 Pengertian <i>Check-out</i>	15
2.2. KERANGKA KONSEPTUAL.....	17
BAB III.....	17
METODOLOGI IMPLEMENTASI.....	18
3.1 WAKTU DAN TEMPAT IMPLEMENTASI KARYA.....	18
3.2 PERANCANGAN <i>DESIGN</i> KARYA.....	19
3.3 VALIDASI.....	21
3.4 BAHAN, ALAT.....	21
3.5 LANGKAH KERJA.....	22
3.6 RANCANGAN BIAYA.....	22
3.7 PELAKSANAAN KARYA.....	23
BAB IV.....	24
IMPLEMENTASI DAN HASIL.....	37
4.1 IMPLEMENTASI.....	37
4.1.1 Tahap 1.....	32
4.1.2 Tahap 2.....	33
4.1.3 Tahap 1.....	33
4.2 HASIL.....	37
4.2.1 Tahap 1.....	34

4.2.2 Tahap 2.....	34
4.2.3 Tahap 3.....	34
BAB V.....	40
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	41
5.1 KESIMPULAN.....	35
5.2 REKOMENDASI.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Resort & Resto Pandan View.....	2
Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Pandan View.....	5
Gambar 3. Kerangka Konseptual.....	17
Gambar 4. Peta Lokasi Implementasi Karya.....	18
Gambar 5. Simbol Flowchart.....	25
Gambar 6. Flowchart SOP Reservasi Website.....	26
Gambar 7. Flowchart SOP Reservasi Website.....	27
Gambar 8. Flowchart SOP Reservasi Melalui Telepon.....	28
Gambar 9. Flowchart SOP Tamu Check-in.....	29
Gambar 10. Flowchart SOP Registrasi.....	30
Gambar 11. Flowchart SOP Pelayanan Selama Tamu Menginap.....	31
Gambar 12. Flowchart SOP Persiapan Sebelum Tamu Check-out.....	32
Gambar 13. Flowchart SOP Pembayaran.....	33
Gambar 14. Flowchart SOP Tamu Check-out.....	34
Gambar 15. Foto Penyerahan Hasil Rancangan Dengan Manejer PVM.....	34
Gambar 16. Foto Tempat Reservasi Di Pandan View Mandeh	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Alat Dan Bahan.....	21
Tabel 2. Rancangan Biaya.....	22
Tabel 3. Pelaksanaan Karya.....	23

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada saat ini meningkatnya perkembangan kegiatan pariwisata sebagai sektor ekonomi yang semakin maju sehingga melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas bisnisnya. Akomodasi jasa penginapan *resort* adalah salah satu jenis industri yang menunjang kegiatan pariwisata. Resort juga dapat diartikan sebagai sebuah jasa pariwisata yang setidaknya di dalamnya terdapat lima jenis pelayanan yaitu akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, outlet penjualan, dan fasilitas rekreasi (O'Shannessy *et al.*, 2001:5). Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa yang berusaha memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu adalah dengan menerapkan dan memberikan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan.

Resort adalah sejenis hotel yang memberikan jasa pelayanan dan fasilitas dikarenakan adanya kegiatan pariwisata, hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial. Kawasan Mandeh merupakan tempat wisata yang menyerupai Raja Ampat di Kabupaten Pesisir selatan dan berbatasan langsung dengan Kota Padang. Kawasan

wisata Mandeh merupakan salah satu kawasan wisata favorit di Sumatera Barat. Tidak heran sekarang sudah banyak akomodasi penginapan yang bermunculan di sekitaran kawasan Wisata Mandeh salah satunya yaitu Pandan View Mandeh.

Padan View Mandeh merupakan *resort* dan resto sekaligus tempat wisata yang bisa di kunjungi ketika berwisata di kawasan wisata Mandeh. Pandan *View* Mandeh yang beralokasi di Jln. Mandeh, Ampang Pulau, Koto XI Tarusan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Pandan View Mandeh di buka pada tanggal 10 Mei 2022, tempat ini memiliki pemandangan yang indah karena memiliki view kearah pulau seperti raja ampat dari lokasi resto sehingga sehingga terlihat indah dan udara cukup sejuk karena berada di ketinggian, yang dikelilingi pemandangan gunung dan laut.



*Gambar 1. Resort & Resto Pandan View
Sumber : Manejer Pandan view, 2023*

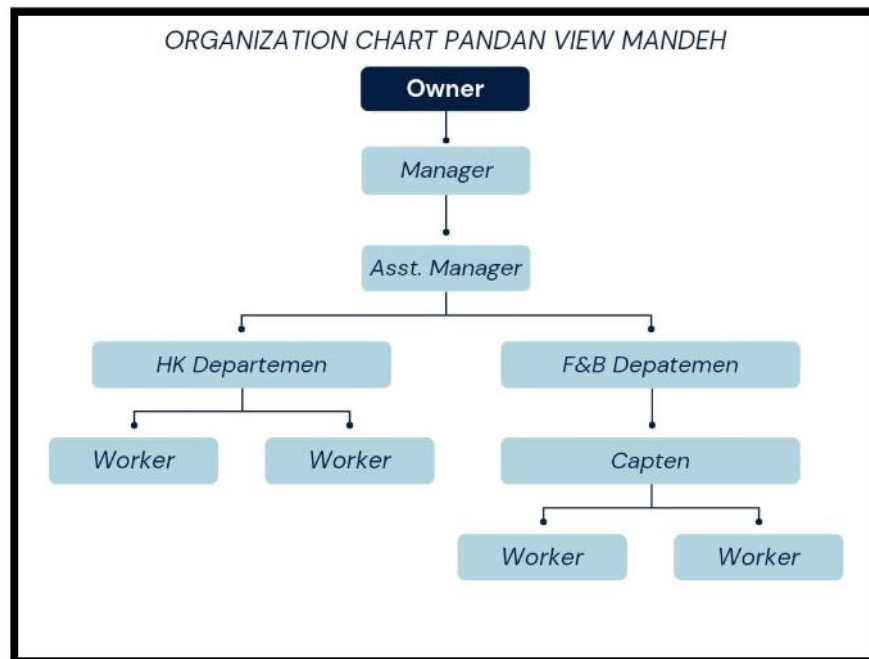
Tidak hanya memiliki view yang bagus Pandan View Mandeh juga menyediakan layanan jasa penginapan, makan, dan minuman juga yang di jual kepada pengunjung. Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali apabila tamu mendapatkan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak akomodasi tersebut.

Untuk mencapai kualitas layanan yang baik dibutuhkan kerjasama tim dalam pelaksanaan kerja sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal dalam melakukan pekerjaan yang terorganisasi dan terstruktur. Beberapa departemen memiliki hubungan kerjasama antara yang satu dengan yang lainnya bahwa suatu usaha jasa dibidang perhotelan tidak akan sanggup bertahan tanpa adanya kerjasama didalam sebuah organisasinya. *Front office* merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di dalam bidang perhotelan sama sama halnya juga dengan *resort* karena pertama kali berhadapan dan berinteraksi langsung dengan tamu. Salah satu bagian *front office* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah *receptionist*. Menurut Soetanto (2010:70). Petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (*receptionist*) .

Salah satu yang terpenting adalah dalam menangani tamu pada saat check-in diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme demi terwujudnya kepuasan tamu. Hal ini penting karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan

untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikato-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko Djipto, 2011).

Dipandan View Mandeh terdapat beberapa keluhan dari tamu yang berkunjung mengenai pelayanan yang terdapat di Pandan View Mandeh masih kurang dan ada mambuat tamu merasa kurang nyaman dengan layanan yang diberikan, hal ini diketahui karena penulis melihat secara langsung proses tamu yang datang berkunjung untuk menginap di Pandan View Mandeh, pada saat proses tamu ingin melakukan reservasi tamu harus mengantri bersamaan dengan tamu resto yang ingin makan dan membayar di kasir. Hal ini terjadi karena kasir resto dan tempat reservasi tidak dipisah dan bergabung dengan kasir resto, sehingga tamu merasa kurang dengan layanan yang ada di Pandan View Mandeh. Dikarenakan pekerjaan ada yang belum terstruktur sehingga dapat menimbulkan hasil yang kurang terorganisasi hal ini dapat di lihat dari struktur bagan organisasi di Pandan View Mandeh.



*Gambar 2. Bagan Struktur Organisasi Pandan View
Sumber : Manejer Pandan View, 2023*

Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi *resort* dan profesional *receptionist* dalam menangani tamu *check-in* sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi akomodasi itu sendiri. Dalam hal ini pelayanan yang diterapkan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dengan menerapkan hal tersebut akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi. Pada survey awal tanggal 20 april 2023 dengan mewawancarai Farhan Ideal sebagai manejer dan Pandu sebagai asisten manejer Pandan View Mandeh, penulis melihat bahwasanya belum terlihatnya SOP dan masih kurangnya pelayanan terhadap tamu yang ingin menginap, dan penulis juga mengetahui bahwasanya belum terbetuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerimaan tamu yang ingin reservasi di Pandan View Mandeh, penulis mengetahui hal tersebut berdasarkan pernyataan

langsung dari pihak manajemen Pandan View Mandeh yaitu dengan cara wawancara secara langsung.

Dikarenakan belum terbentuknya SOP dalam menangani tamu yang ingin menginap dan masih kurangnya pelayanan sikap *hospitality* di Pandan View Mandeh maka berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk menulis sebuah buku panduan tentang **“Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat”** yang sesuai dengan standar operasional prosedur berdasarkan sikap *hospitality*.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Adanya keluhan tamu terhadap pelayanan pada saat menangani tamu *check-in* di Pandan View Mandeh.
2. Pekerjaan ada yang belum terstruktur.
3. Belum adanya Standar operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada saat menangani tamu *check-in* di Pandan View Mandeh.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan indentifikasi masalah di atas bahwa penulisan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan merancang bagaimana standar operational prosedur terhadap pelayanan tamu di Pandan View Resort Mandeh sehingga dapat diketahui penerapan pelayanan yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan kategori Hospitality.

1.4 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis kemukakan diatas maka, penulis merumuskan suatu permasalahan dalam penulisan ini sebagai berikut: Apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) kategori *hospitality*.

1.5 Tujuan Proyek Akhir

Adapun tujuan tujuan dari penulisan proyek akhir ini adalah :

1. Untuk mengetahui apakah pelayanan yang diterapkan sudah sesuai dengan standar prosedur pelayanan saat menangani tamu check-in di Pandan View Mandeh.
2. Dapat menulis gambaran SOP yang bisa menjadi acuan sebagai standar operasional prosedur tentang pelayanan yang bersifat *hospitality*.
3. Dapat di implementasikan pada saat melakukan pelayanan.

1.6 Manfaat Proyek Akhir

- a. Bagi penulis
 1. Agar dapat mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh, khususnya mengenai pelayanan proses *check-in*.
 2. Sebagai salah satu syarat untuk ujian tugas akhir dengan memperoleh gelar Sarjana Sains Terapan S.ST.
- b. Bagi Lembaga

1. Diharapkan dapat memberikan kontribusi dan pengetahuan mengenai penerapan pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu dan citra baik bagi Pandan *View*.
2. Dapat dijadikan bahan acuan dalam mengimplementasikan prosedur pelayanan.
3. Dapat dijadikan bahan sebagai sumber referensi dan informasi bagi orang yang membaca karya tulis ini supaya lebih mengetahui tentang standar prosedur pelayanan di bidang *hospitality*.
4. Dapat dijadikan sebagai bahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu khususnya di dalam penerimaan tamu *chek-in*.