

**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

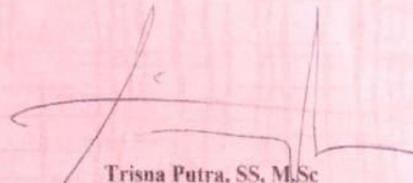
Disetujui Oleh:

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

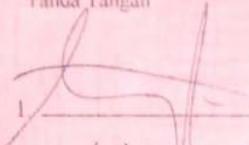
Judul : Standar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di  
Pandan View Mandeh, Sumatera Barat  
Nama : Qori Fauziah  
NIM/BP : 19135243/2019  
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen : Pariwisata  
Fakultas : Pariwisata dan Perhotelan

Padang, Agustus 2023

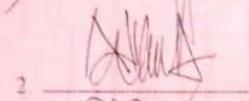
Nama

Tanda Tangan

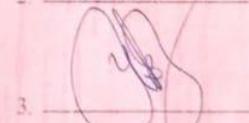
1. Ketua : Trisna Putra, SS, M.Sc

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. Yusril Kampus UNP Ar. Tawar Padang 25131  
Telp. (075) 47051186  
Email : [pariwisata@unp.unp.ac.id](mailto: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

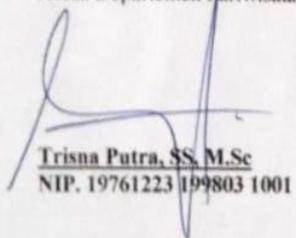
Dengan ini menyatakan bahwa proyek akhir saya yang berjudul,

"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 dengan 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

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>I</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>III</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>VI</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>VI</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
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
<b>BAB II</b> .....	<b>9</b>
<b>KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
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
<b>BAB III</b> .....	<b>17</b>
<b>METODOLOGI IMPLEMENTASI</b> .....	<b>18</b>
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
<b>BAB IV</b> .....	<b>24</b>
<b>IMPLEMENTASI DAN HASIL</b> .....	<b>37</b>
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
<b>BAB V.....</b>	<b>40</b>
<b>KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>41</b>
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*

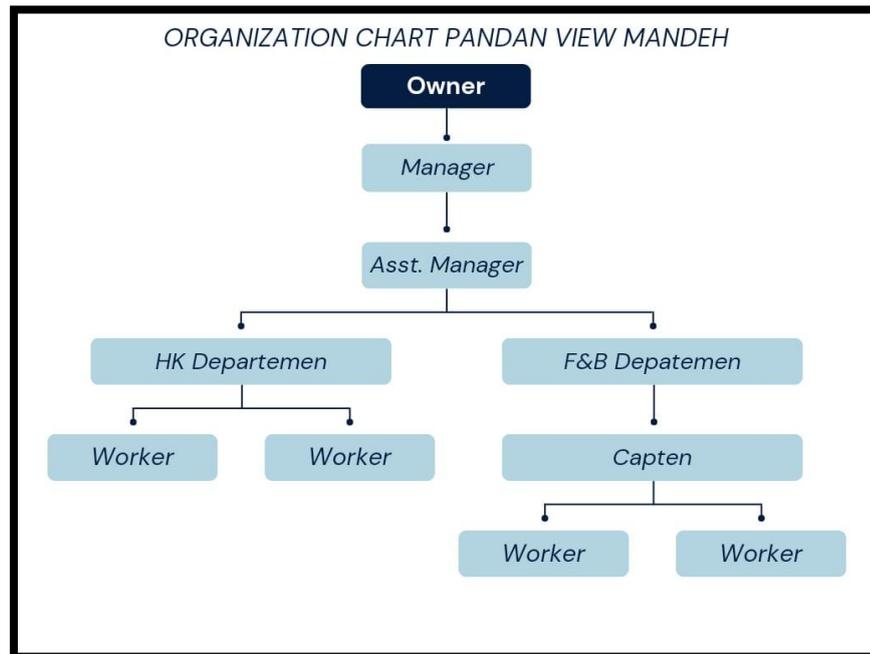
Tidak hanya memiliki view yang bagus Pandan View Mandeh juga menyediakan layanan jasa penginapan, makan, dan minuman juga yang di jual kepada pengunjung. Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap *hospitality* yang menjadikan tamu yang datang 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*.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1. Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pelayanan**

Pelayanan (*customer service*) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini kegiatan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan adalah sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani yaitu membantu menyiapkan (membantu apa yang diperuntukan seseorang). Pada hakekatnya pelayanan adalah suatu rangkaian kegiatan yang merupakan proses, proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan. Sedangkan Barata dalam (Atmadjati, 2018:1) mengemukakan bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut A.S. Moenir dalam (Rangkuti, 2017:83) mengemukakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung diterima. Dengan kata lain dapat dikatakan bahwa pelayanan pelayanan merupakan tindakan yang dilakukan oleh orang lain agar masing- masing

memperoleh keuntungan yang diharapkan dan mendapat kepuasan. Dari beberapa teori diatas dapat disimpulkan pelayanan adalah tindakan atau kegiatan seseorang yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain untuk menyampaikan jasa dan produk kepada pelanggan dengan pelayanan (*service*) untuk dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan.

a. Kinerja Pelayanan.

Menurut Zeithaml,dkk dalam (Ratminto et al., 2017:1) pengukuran kinerja pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan instrument pengukuran kinerja pelayanan yang telah dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman & Berry dalam buku mereka yang diberi judul *Delivering Quality Service*. Ada sepuluh indikator kinerja pelayanan, yaitu:

- a) Kenampakan fisik (*Tangible*)
- b) Reliabilitas (*Reability*)
- c) Responsivitas (*Responsiveness*)
- d) Kompetensi (*Competence*)
- e) Kesopanan (*Courtesy*)
- f) Kredibilitas (*Credibility*)
- g) Keamanan (*Security*)
- h) Akses (*Access*)
- i) Komunikasi (*Communication*)
- j) Pengertian (*Understanding the customer*)

b. Karakteristik Pelayanan.

Menurut Suyono dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa karakteristik pelayanan jasa atau layanan dapat dibedakan menjadi empat yaitu:

- 1) Tidak berwujud. Pelayanan atau jasa mempunyai sifat tidak berwujud karena tidak bisa di lihat, diraba, didengar atau dicium sebelum ada interaksi pembelian, agar kepercayaan konsumen dapat ditingkatkan ada beberapa hal yang perlu diperhatikan yaitu: meningkatkan visualisasi pelayanan, memberi pelayanan tidak hanya menggambarkan ciri-ciri suatu pelayanan tetapi lebih meningkatkan manfaat dari jasa tersebut, penataan fisik pelayanan yang cepat dan efisien dan menimbulkan kesan yang bersih dan rapih, penataan dokumentasi harus dilakukan dengan rapih terjamin keamanannya dan efisien.
- 2) Tidak dapat di pisahkan. Pelayanan tidak bisa dipisahkan dari sumbernya, apabila sumber tersebut merupakan orang atau mesin sehingga produk fisik yang berwujud tetep ada.
- 3) Heterogenitas. Standarisasi output setiap unit jasa itu berbeda satu sama lain.
- 4) Cepat hilang dan peminatan yang fluktuasi. Pelayanan cepet hilang tidak bisa di simpan dan berubah-ubah menurut musim, jam, dan hari.

c. Dimensi Pelayanan.

Dimensi pelayanan menurut Parasuraman, et al dalam (Karlina et al., 2019) mengidentifikasi 10 dimensi pokok pelayanan yaitu:

- 1) Realibilitas mencakup dua aspek utama kinerja dan sifat terpercaya.
- 2) Responsivitas atau daya tanggap.
- 3) Kompetensi.
- 4) Akses.
- 5) Kesopanan.
- 6) Komunikasi.
- 7) Kreadibilitas.
- 8) Keamanan.
- 9) Bukti fisik.
- 10) Kemampuan memahami pelanggan.

### **2.1.2 Pengertian SOP**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman, bagaimana karyawan dapat menjalankan pekerjaannya. Oleh karena itu, setiap posisi dalam organisasi memiliki SOP yang berbeda dengan posisi yang lain. (Fajar Nur'Aini, 2016:17). Sedangkan menurut Budihardjo dalam (A. A. Gede Ajusta, 2018) menyatakan bahwa “Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah suatu perangkat lunak pengatur, yang mengatur tahapan suatu proses kerja atau prosedur kerja tertentu. Dikutip dari buku yang dibuat oleh Endah Nur Fatimah, menurut Tathagati (2014:1) 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. 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 sebagai berikut:

- 1) Meminimalisir kesalahan dalam melakukan pekerjaan.
- 2) Mempermudah serta menghemat waktu dan tenaga dalam program training karyawan.
- 3) Sebagai sarana untuk mengkomunikasikan pelaksanaan suatu pekerjaan.
- 4) Menjadi acuan dalam melakukan penilaian terhadap proses layanan.
- 5) Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen.
- 6) Pegawai menjadi lebih mandiri dan tidak tergantung oleh intervensi manajemen.
- 7) Mengurangi beban kerja serta dapat meningkatkan *comparability*, *credibility*, dan *defensibility*.
- 8) Menjadi alat komunikasi antara pelaksana dan pengawas serta membuat pekerjaan diselesaikan secara konsisten.
- 9) Membantu dalam melakukan evaluasi dan penilaian terhadap setiap proses operasional perusahaan.
- 10) Membantu mengendalikan dan mengantisipasi apabila terdapat suatu perubahan kebijakan.

- 11) Mempertahankan kualitas perusahaan melalui konsistensi kerja karena perusahaan telah memiliki sistem kerja yang sudah jelas dan terstruktur secara sistematis.
- 12) Menjadi dokumen aktivitas proses bisnis perusahaan.

### 2.1.3 Pengertian *Check-in*

Menurut Putu Gede Eka Darmaputra (2011:14) *check-in* atau fase *arrival* adalah interaksi yang terjadi pada saat tamu tiba di hotel. Pelayanan ini sudah terjadi mulai dari bandara, *main entrance* dan *lobby*. Penanganan barang bawaan tamu, pendaftaran, pemberian kunci kamar kepada tamu akan terjadi pada fase ini. Sedangkan menurut Bagyono dan Sambodo dikutip oleh (Sandi, 2018) “*check in* adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel mulai dari kedatangan tamu dipintu utama, disambut oleh *doorman*, dibawakan barangnya oleh *bellboy*, diterima oleh *receptionist*, proses registrasi sampai tahap akhir tamu diantar ke kamar”.

Jadi berdasarkan penjelasan diatas, penulis dapat menyimpulkan *check-in* adalah kedatangan tamu yang akan menginap di hotel dimana proses ini diawali dengan penyambutan tamu dari pintu utama hingga mengantarkannya ke kamar yang mereka pesan. Menurut Bagyono dikutip dari (Sandi, 2018), prosedur penanganan tamu *check-in* adalah sebagai berikut :

- 1) Beri salam, ucapkan selamat datang dan beri bantuan.
- 2) Setelah tamu mengucapkan maksudnya, petugas resepsionis yang bertanya apakah tamu telah memesan kamar (*cek pada today's arrival list*)

- 3) Baca kembali pesanan kamar. Hal ini termasuk jumlah, jenis dan harga kamar, lama tamu akan tinggal, cara pembayaran dan permintaan khusus.
- 4) Pengisian kartu registrasi. Jika kartu registrasi diisi oleh tamu , periksa dan lengkapi data yang belum diisi. Bila kartu diisi oleh petugas, mintalah tanda tangan tamu pinjam KTP/*passport*, kembalikan segera.
- 5) Tanyakan data yang tidak ada dalam tanda pengenal tersebut.
- 6) Menyiapkan *guest card* dan kunci kamar sambil menerangkan *check out time* dan beberapa fasilitas penting lainnya.
- 7) Petugas resepsionis menyerahkan kupon sarapan dan kupon lain sekaligus menerangkan cara pemakaiannya.
- 8) Beritahu nomor kamar kepada tamu. Berikan *guest card* dan kunci kamar kepada *bellboy*.
- 9) Petugas resepsionis mengucapkan selamat beristirahat serta *magic word*.
- 10) Memberikan instruksi kepada *bellboy* untuk mengantarkan tamu ke kamar.

#### **2.1.4 Pengertian *Check-out***

Menurut Putu Gede Eka Darmaputra (2011: 16) *check-out* atau fase *departure* adalah fase dimana tamu meninggalkan hotel. Setelah tamu meninggalkan hotel pihak kantor depan masih melakukan yang hubungan yang berguna untuk menjaga pelayanan yang telah terjadi sebelumnya. Sesuai dengan konsep *customer* yaitu tamu akan selalu pergi ke tempat orang yang lebih memperhatikannya. Sedangkan menurut Soenarno dikutip oleh (Sandi,2018) “proses *check-out* merupakan bagian akhir dari masa tinggal tamu dihotel. Pada

saat *check-out*, tamu mengembalikan kunci kamar dan membayar semua transaksi, termasuk makanan dan minuman yang dikonsumsi selama tinggal di hotel”.

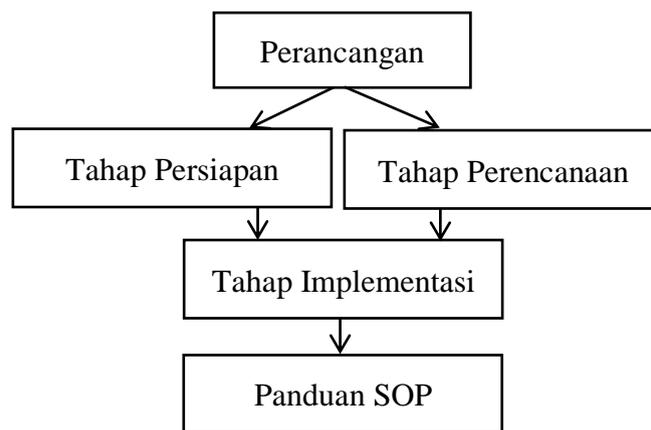
Jadi berdasarkan pendapat di atas penulis dapat menyimpulkan *check-out* adalah proses tamu meninggalkan hotel setelah membayar semua transaksi selama tinggal di hotel. Adapun prosedur penanganan tamu check out menurut Soenarno dikutip oleh (Sandi,2018) adalah sebagai berikut:

Kebanyakan tamu yang akan *check-out* menelfon *front desk* untuk menyatakan bahwa ia sudah siap untuk *check-out*.

- 1) Resepsionis mencatat nomor kamar dan memeriksanya ke sistem komputer. Ia kemudian menelfon *bellboy* memintanya untuk ke kamar tamu yang sudah siap untuk *check-out* tersebut. Ia juga memberitahu *front office cashier* untuk menyiapkan bill dari tamu tersebut.
- 2) Pada saat tamu tiba di *counter front office cashier*, petugas mengucapkan salam dan memastikan dengan menyebut nomor kamar dan nama tamu tersebut.
- 3) *Front office cashier* akan membuat *bill* tamu dengan memposting didalam sistem pencetak bill dan kemudian menyerahkan tanda lunas pembayaran untuk diteliti oleh tamu.
- 4) Tamu akan memeriksa bill itu terlebih dahulu bila sesuai dengan transaksi yang telah dilakukannya maka tamu akan membayarnya.
- 5) Setelah menyelesaikan pembayaran di *front office cashier*, tamu menuju ke resepsionis *desk* untuk menyerahkan kunci kamar.

- 6) Petugas resepsionis menanyakan apakah ada barang yang tertinggal atau tidak.
- 7) Petugas resepsionis mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu tersebut dan menyampaikan harapannya bahwa dilain waktu tamu tersebut berkenan datang kembali ke hotel, resepsionis kemudian megucapkan selamat jalan.

## 2.2 Kerangka Konseptual



*Gambar 3. Kerangka Konseptual.  
Sumber : Data Pribadi, 2023*

## BAB III

### METODOLOGI IMPLEMENTASI

#### 3.1 Waktu Dan Tempat Implementasi Karya

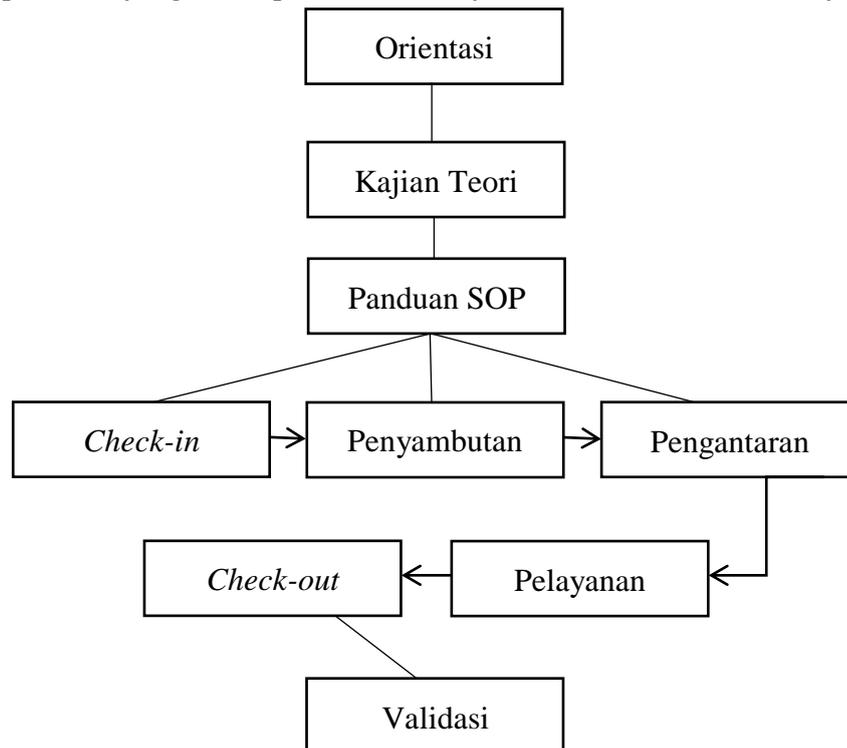
Kawasan Mandeh merupakan tempat wisata yang menyerupai Raja Ampat di Kabupaten Pesisir selatan dan berbatasan langsung dengan Kota Padang. Kawasan wisata Mandeh merupakan salah satu kawasan wisata favorit di Sumatera Barat. Tidak heran sekarang sudah banyak akomodasi penginapan yang bermunculan di sekitaran kawasan Wisata Mandeh salah satunya yaitu Pandan View Mandeh. Tempat pengimplementasian karya dilakukan di Pandan View Mandeh yang beralokasi di Jln. Mandeh, Ampang Pulai, Koto XI Tarusan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Berikut gambaran alokasinya:



*Gambar 4. Lokasi Implementasi Karya.  
Sumber : Googel Maps, 2023*

### 3.2 Perancangan *Design Karya*

Perancangan karya ini harus dilakukan penerapan pelayanan secara langsung dan melihat bagaimana proses dalam menangani tamu yang sesuai dengan prosedur yang di tetapkan dalam karya tersebut, berikut urutannya:



Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memaparkan tahapan perencanaan secara langsung pada perancangan karya terdiri dari penjelasan berikut yaitu:

1. Proses yang pertama yaitu, melakukan orientasi atau kunjungan langsung ke Pandan *View Mandeh*. Proses ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses dalam menangani tamu yang *check-in* sampai tamu *check-out*. Untuk mendapatkan gambaran lebih ditel penulis diberikan kesempatan bekerja selama 1 bulan agar dapat melihat secara langsung proses dalam

menangani tamu yang datang berkunjung tersebut sehingga penulis dapat melihat dan merasakan bagaimana proses itu dilakukan.

2. Proses yang kedua yaitu, penulis menemukan dan melihat bahwasanya pelayanan dalam menangani tamu yang datang untuk *check-in* masih belum sesuai standar *hospitality*, yaitu mereka menggabungkan kasir kafe dan penerimaan tamu reservasi, itu terlihat agak menyulitkan tamu yang datang dikeranakan menyebabkan antrian dengan tamu yang akan membayar makanan dan tamu yang akan reservasi. Dengan melihat hal itu penulis mencoba untuk memberikan penerapan yang bersifat *hospitality* dalam pelayanan menangani tamu yang *check-in* agar melakukan reservasi di tempat terpisah dan tidak bergabung dengan kasir kafe. Hal ini tentunya harus sesuai dengan kajian teori tentang penanganan tamu yg *check-in*.
3. Proses yang ketiga yaitu, dalam penerapan prosedur penanganan tamu *check-in* penulis harus membuat rencana teori, rencana teori ini bertujuan untuk menyesuaikan standar prosedur penanganan tamu yang *check-in* sampai tamu *check-out* sesuai dengan standar *hospitality* sehingga dapat menjadi acuan atau patokan dalam melakukan pelayanan tersebut.
4. Proses yang ke empat yaitu, dalam melayani tamu yang datang untuk menginap staf yang bertugas bisa melakukan pelayanan baik dengan melakukan sesuai standar prosedur yang di tetapkan supaya dapat memberikan gambaran tentang pelayanan yang bersifat *hospitality*. Untuk hal itu perlu di buatkan panduan SOP (Standar Operasional Prosedur) yang

sesuai dengan kebutuhan industri maupun tamu yang akan datang untuk menginap.

5. Proses yang ke lima yaitu, menerapkan pelayanan yang sesuai prosedur yang telah dibuat untuk menangani tamu. Hal ini dijalankan untuk memudahkan staf yang berkarya supaya lebih terstruktur dan tidak menimbulkan permasalahan yang bisa menyebabkan kerugian terhadap tamu maupun industri tersebut.

### 3.3 Validasi

Tahapan ini dilakukan bersamaan dengan perancangan proyek akhir yang dimulai dari awal sampai proyek akhir selesai dengan manajer pandangan *view* Mandeh.

### 3.4 Bahan, Alat

Dalam rancangan karya *design* tentu di perlukannya bahan dan alat yang dibutuhkan, diantaranya yaitu:

Tabel 1. Daftar Alat dan bahan

No	Nama Alat	Keterangan
1	Pulpen	1 unit
2	Buku	1 unit
3	<i>Hand Phone</i>	1 unit
4	Laptop	1 unit
5	Kertas	1 rim
6	Printer	1 unit

*Sumber: Olahan Pribadi, 2023*

### 3.5 Langkah Kerja

Adapun langkah kerja dalam perancangan karya buku panduan yang tersusun secara jelas yaitu:

#### 1. Pra Produksi

Pada bagian ini dimulai dengan proses survei lokasi, riset, penentuan ide, konsep, perancangan, perencanaan membuat panduan SOP (Standar Operasional Prosedur), dan penerapan hasil. Yang didukung dengan akses tempat dan bahan peralatan mendukung yang dibutuhkan.

#### 2. Produksi

Produksi adalah tahap untuk melakukan semua langkah dan proses yang terdapat dalam tahap persiapan (Pra Produksi).

#### 3. Realisasi Produksi

Realisasi produksi adalah tahap akhir dari hasil yang telah di buat dari proses pelaksanaan atau penerapan hasil karya.

### 3.6 Rancangan Biaya

Padan proses pembuatan karya ini membutuhkan biaya untuk proses hasil produksi sebuah buku supaya dapat mempermudah dalam proses pembuatan hasil karya dengan hasil yang baik, berikut rancangan biaya yang dibutuhkan sebagai berikut:

Tabel 2. Rancangan Biaya

No	Komponen Biaya	Volume	Satuan	Harga Satuan	Jumlah
1	Jasa Print	1	1 hari	Rp 50.000	Rp 50.000
2	Cover	1	1 hari	Rp 15.000	Rp 15.000
	<b>Total</b>				Rp 65.000

*Sumber: Olahan Pribadi, 2023*

### 3.7 Pelaksanaan Karya

Pada pelaksanaan karya dibutuhkan waktu 7 hari untuk proses penerapannya sehingga dapat membentuk pembuatan karya produk seperti buku panduan. Berikut gambaran pelaksanaan karya pada tabel di bawah:

Table 3. Pelaksanaan Karya

No.	Hari	Keterangan
1	Hari ke 1	Menyusun panduan setelah melakukan perancangan
2	Hari ke 3	Mengetik dan mendisain cover
3	Hari ke 5	Pencetakan
4	Hari ke 6	Pengecekan hasil cetakan
5	Hari ke 7	Pengimplementasian hasil karya

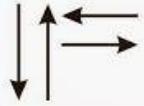
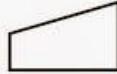
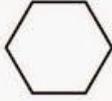
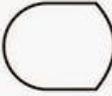
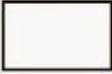
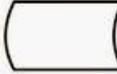
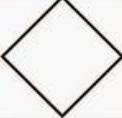
*Sumber: Olahan Pribadi, 2023*

## **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR**

**SOP** adalah serangkaian prosedur yang perlu dilakukan untuk mendapatkan hasil yang diinginkan. Hal ini nantinya akan menjadi panduan bagi karyawan tentang apa yang harus mereka lakukan.

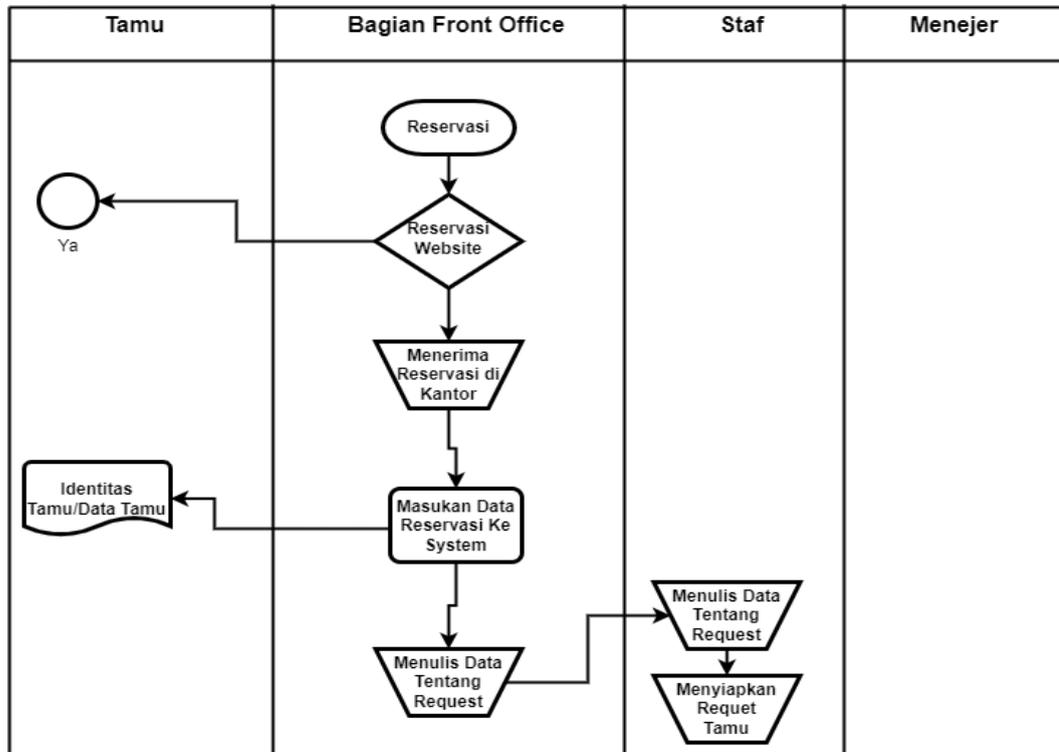
SOP adalah seperangkat instruksi tertulis yang menjelaskan proses langkah demi langkah mengenai sebuah aktivitas yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas sesuai standar yang telah ditentukan. Sederhananya SOP merupakan singkatan dari Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman yang berupa petunjuk dalam sebuah pekerjaan. SOP juga bersifat mengikat orang-orang yang ada didalam bisnis yang menggunakannya. Hal ini berguna untuk menciptakan kondisi kerja yang stabil dengan hasil yang baik.

Yang membuat SOP ini penting yaitu perannya dalam menyediakan kebijakan, proses, dan standar yang diperlukan agar organisasi berhasil. Adanya SOP dapat menguntungkan bisnis dengan menciptakan lingkungan kerja yang aman dan menghasilkan pedoman tentang cara menyelesaikan permasalahan.

	<b>Flow Direction symbol</b> Yaitu simbol yang digunakan untuk menghubungkan antara simbol yang satu dengan simbol yang lain. Simbol ini disebut juga connecting line.		<b>Simbol Manual Input</b> Simbol untuk pemasukan data secara manual on-line keyboard
	<b>Terminator Symbol</b> Yaitu simbol untuk permulaan (start) atau akhir (stop) dari suatu kegiatan		<b>Simbol Preparation</b> Simbol untuk mempersiapkan penyimpanan yang akan digunakan sebagai tempat pengolahan di dalam storage.
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses dalam lembar / halaman yang sama.		<b>Simbol Predefine Proses</b> Simbol untuk pelaksanaan suatu bagian (sub-program)/prosedure
	<b>Connector Symbol</b> Yaitu simbol untuk keluar - masuk atau penyambungan proses pada lembar / halaman yang berbeda.		<b>Simbol Display</b> Simbol yang menyatakan peralatan output yang digunakan yaitu layar, plotter, printer dan sebagainya.
	<b>Processing Symbol</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang dilakukan oleh komputer		<b>Simbol disk and On-line Storage</b> Simbol yang menyatakan input yang berasal dari disk atau disimpan ke disk.
	<b>Simbol Manual Operation</b> Simbol yang menunjukkan pengolahan yang tidak dilakukan oleh computer		<b>Simbol magnetik tape Unit</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari pita magnetik atau output disimpan ke pita magnetik.
	<b>Simbol Decision</b> Simbol pemilihan proses berdasarkan kondisi yang ada.		<b>Simbol Punch Card</b> Simbol yang menyatakan bahwa input berasal dari kartu atau output ditulis ke kartu
	<b>Simbol Input-Output</b> Simbol yang menyatakan proses input dan output tanpa tergantung dengan jenis peralatannya		<b>Simbol Dokumen</b> Simbol yang menyatakan input berasal dari dokumen dalam bentuk kertas atau output dicetak ke kertas.

*Gambar 5. Simbol Flowchart  
Sumber: Google, 2023*

## FLOWCHART SOP RESERVASI WEBSITE

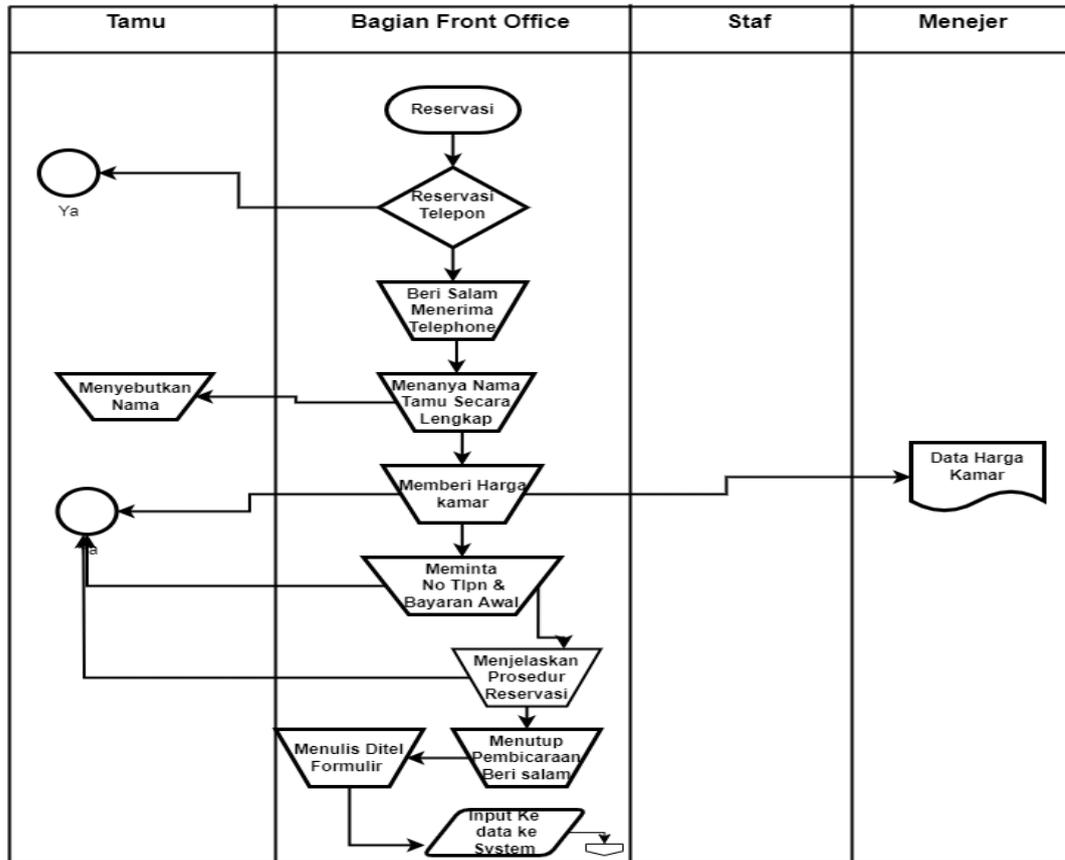


Gambar 6. Flowchart SOP Reservasi Website  
Sumber : Olahan Pribadi, 2023

### 1. Reservasi website

- a. Menerima reservasi di kantor.
- b. Memasukan data reservasi tamu ke system, sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap.
- c. Menulis semua data-data yang menyangkut tentang *special request*, *honeymoon package*, *birthday celebration*, *transfer request* atau *pick up* dan lain-lain.

## FLOWCHART SOP RESERVASI MELALUI TELEPON

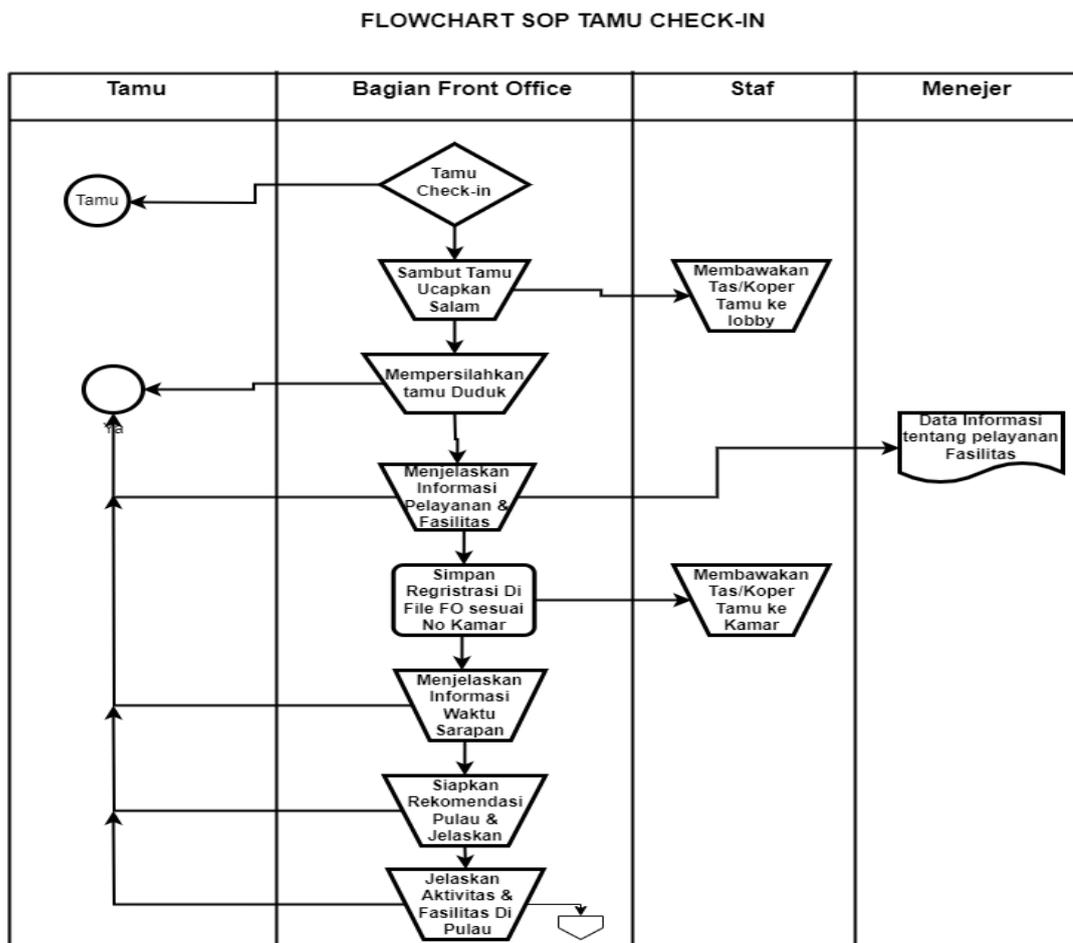


Gambar 7. Flowchart SOP Reservasi Melalui Telepon  
 Sumber : Olahan Pribadi, 2023

## 2. Reservasi melalui telepon

- a. Mengucapkan salam pada tamu, sesuai dengan waktu menerima telepon.
- b. Menanyakan nama tamu secara lengkap.
- c. Menanyakan tipe kamar dan beberapa lama tamu akan menginap.
- d. Memberi harga kamar pada tamu apabila harga sudah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.

- e. Meminta no telepon tamu dan meminta barayan awal atau uang muka sebagai jaminan.
- f. Menjelaskan ke tamu tentang prosedur serevasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.
- g. Menutup pembicaraan telepon dengan mengucapkan terimakasih dan tak lupa menyebut nama tamu tersebut.
- h. Menuliskan detail di formulir reservasi, input ke system, dan file sesuai dengan tanggal dan bulannya.

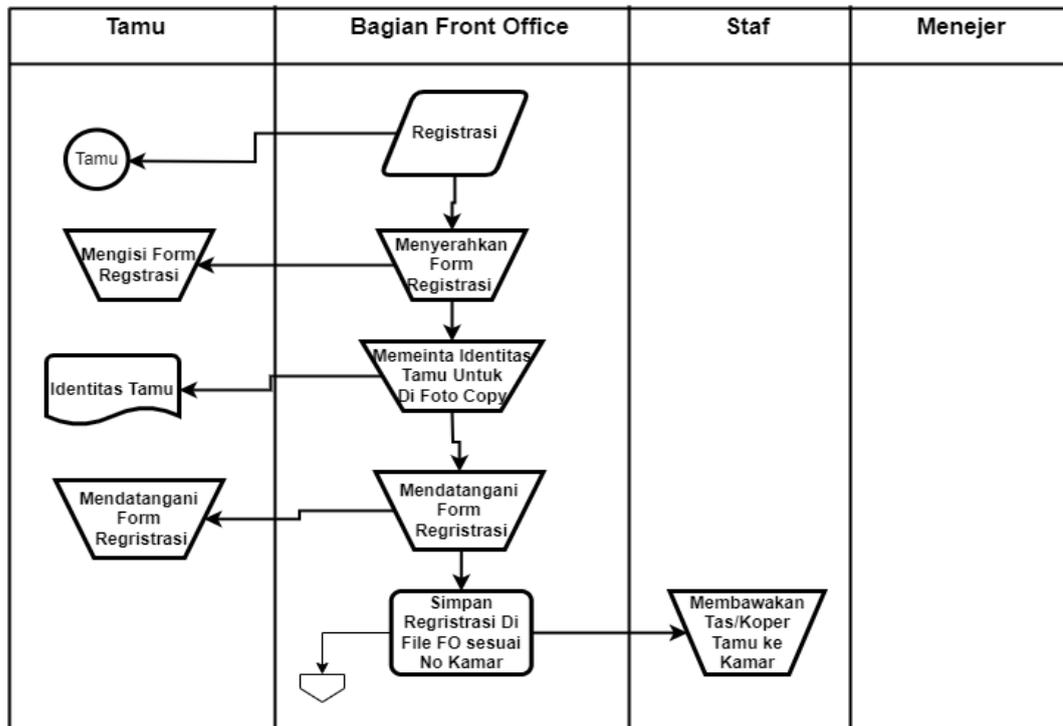


*Gambar 8. Flowchart SOP Check-in*  
*Sumber : Olahan Pribadi, 2023*

**3. Tamu *check-in***

- a. Sambut tamu di depan dan ucapkan salam.
- b. Membawakan tas/koper tamu ke lobby
- c. Mempersilahkan tamu untuk duduk.
- d. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas.
- e. Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu sarapan.
- f. Sajikan rekomendasi pulau-pulau dan jelaskan ke tamu secara terperinci.
- g. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang kativitas dan fasilitas yang terdapat di pulau.

FLOWCHART SOP TAMU REGISTRASI

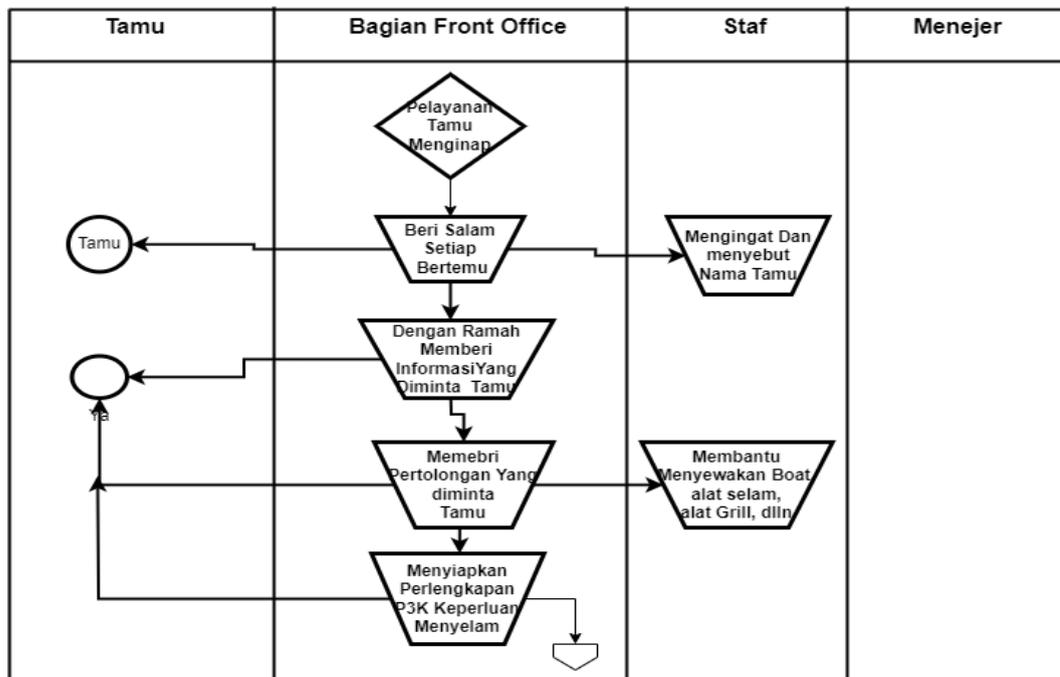


Gambar 9. Flowchart SOP Tamu Registrasi  
 Sumber : Olahan Pribadi, 2023

#### 4. Registrasi

- a. Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu.
- b. Meminta identitas tamu untuk di foto *copy*.
- c. Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir registrasi dengan lengkap.
- d. Tamu dan resepsionis harus menanda-tangani formulir registrasi yang telah lengkap di isi.
- e. Menyimpan registrasi tamu di file *front office* sesuai dengan nomor kamar.
- f. Membawa tas dan koper tamu ke kamar.

FLOWCHART SOP PELAYANAN SELAMA TAMU MENGINAP

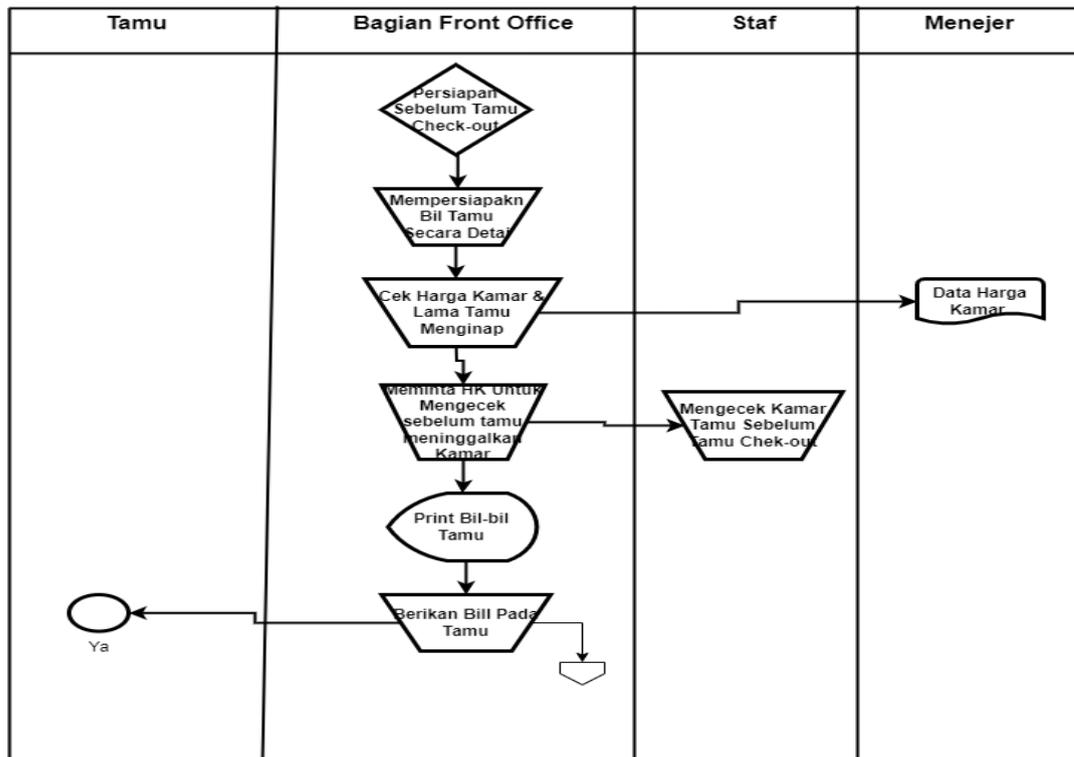


Gambar 10. Flowchart SOP Pelayanan Tamu Selama Menginap  
 Sumber : Olahan Pribadi, 2023

### 5. Pelayanan selama tamu menginap.

- Mengucapkan salam setiap bertemu dengan tamu (usahakan untuk mengingat dan menyebut nama tamu).
- Dengan ramah membererikan penjelasan kepada tamu apabila tamu meminta informasi.
- Memberikan pertolongan yang diminta oleh tamu seperti menyewa boat, menyewa alat snorkeling, alat grill dan lain-lain.
- Menyiapkan semua perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan) yang sering diperlukan ketika tamu snorkeling seperti Betadine, Perban, Obat tetes mata dan lain-lain.

FLOWCHART SOP PERSIAPAN SEBELUM TAMU CHECK-OUT

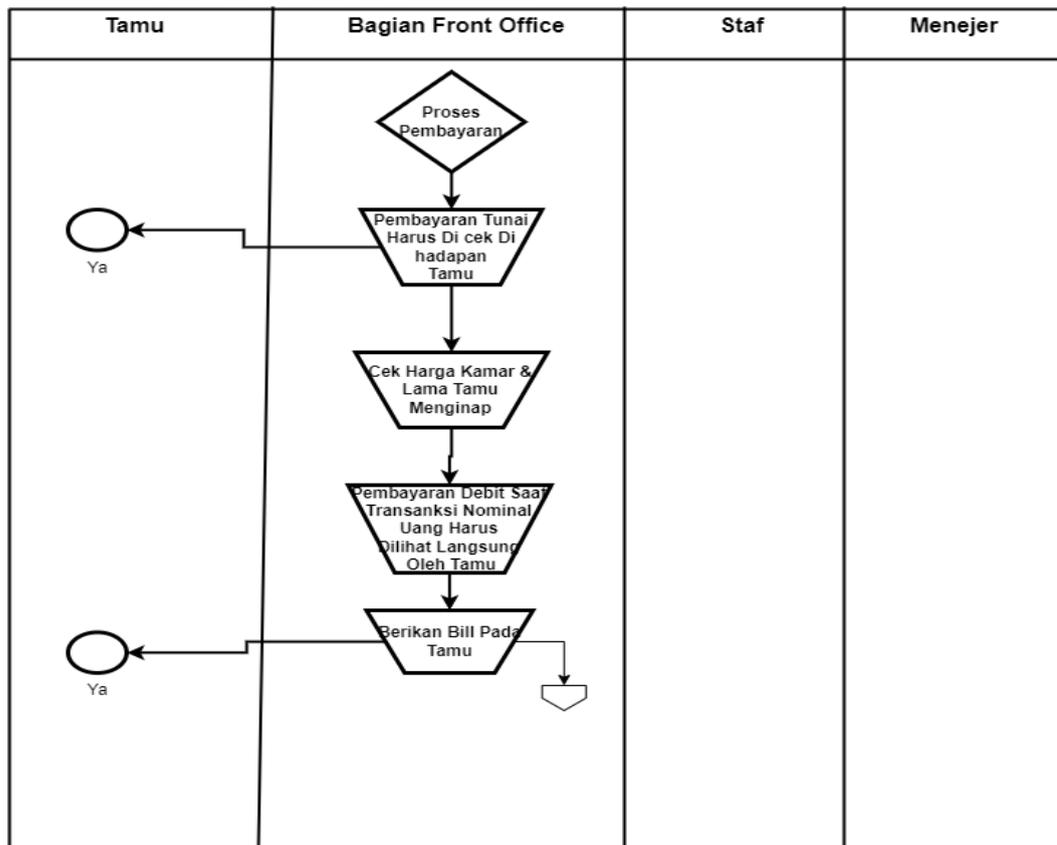


Gambar 11. Flowchart SOP Persiapan Tamu Chek-out  
 Sumber : Olahan Pribadi, 2023

## 6. Persiapan sebelum tamu check-out

- Mempersiapkan bill-bill tamu secara detail.
- Cek harga kamar dan lama tamu menginap sudah sesuai.
- Meminta *Housekeeping* untuk mengecek sebelum tamu meninggalkan kamar.
- Print bill tamu.
- Berikan bill kepada tamu, sesuai dengan kamar tamu masing-masing beserta data pendukung seperti bill kafe dan dll.

## FLOWCHART SOP PEMBAYARAN

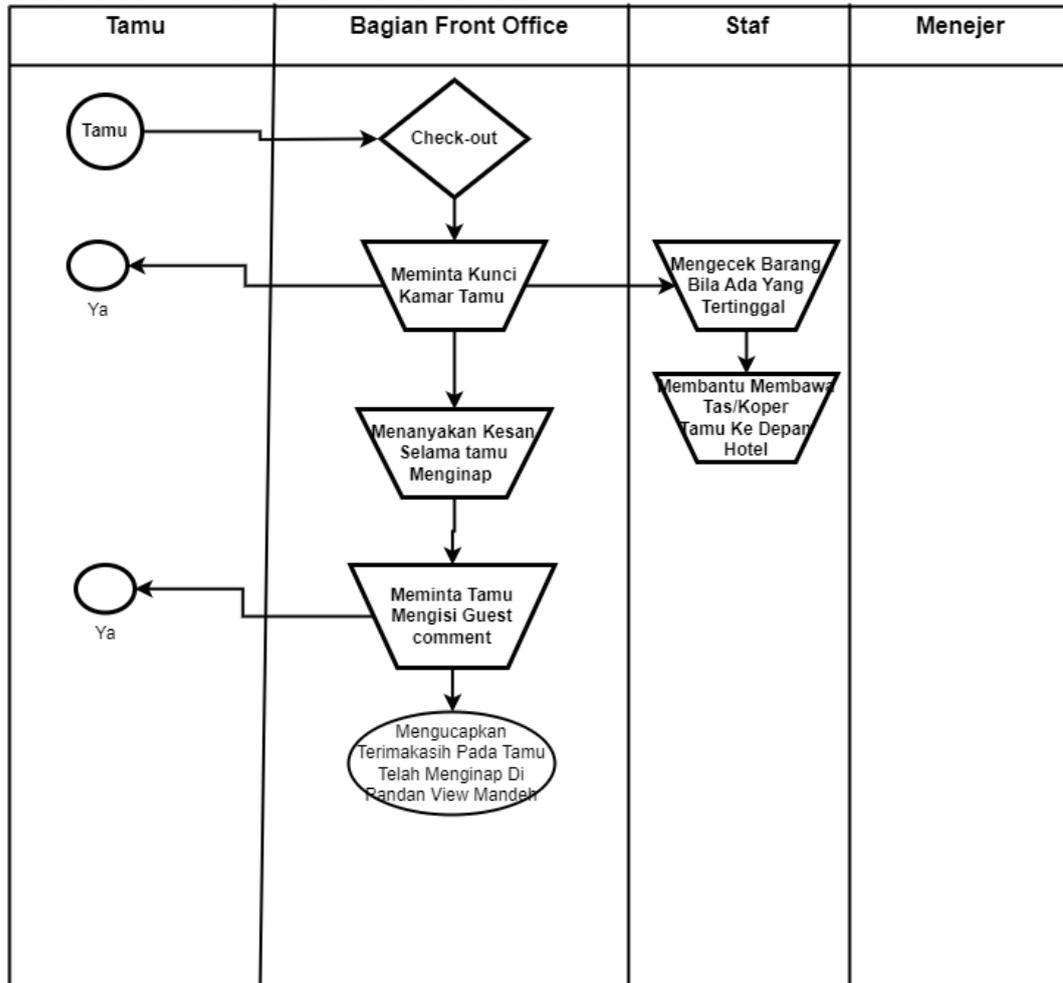


Gambar 12. Flowchart SOP Pembayaran  
Sumber : Olahan Pribadi, 2023

## 7. Pembayaran

- a. Apabila pembayaran secara tunai dalam bentuk Rupiah harus di cek secara detail di hadapan tamu.
- b. Pembayaran kartu debit saat melakukan transaksi nominal uang dilihat secara langsung detailnya supaya tidak terjadi kesalahan saat melakukan transaksi.

**FLOWCHART SOP TAMU CHECK-OUT**

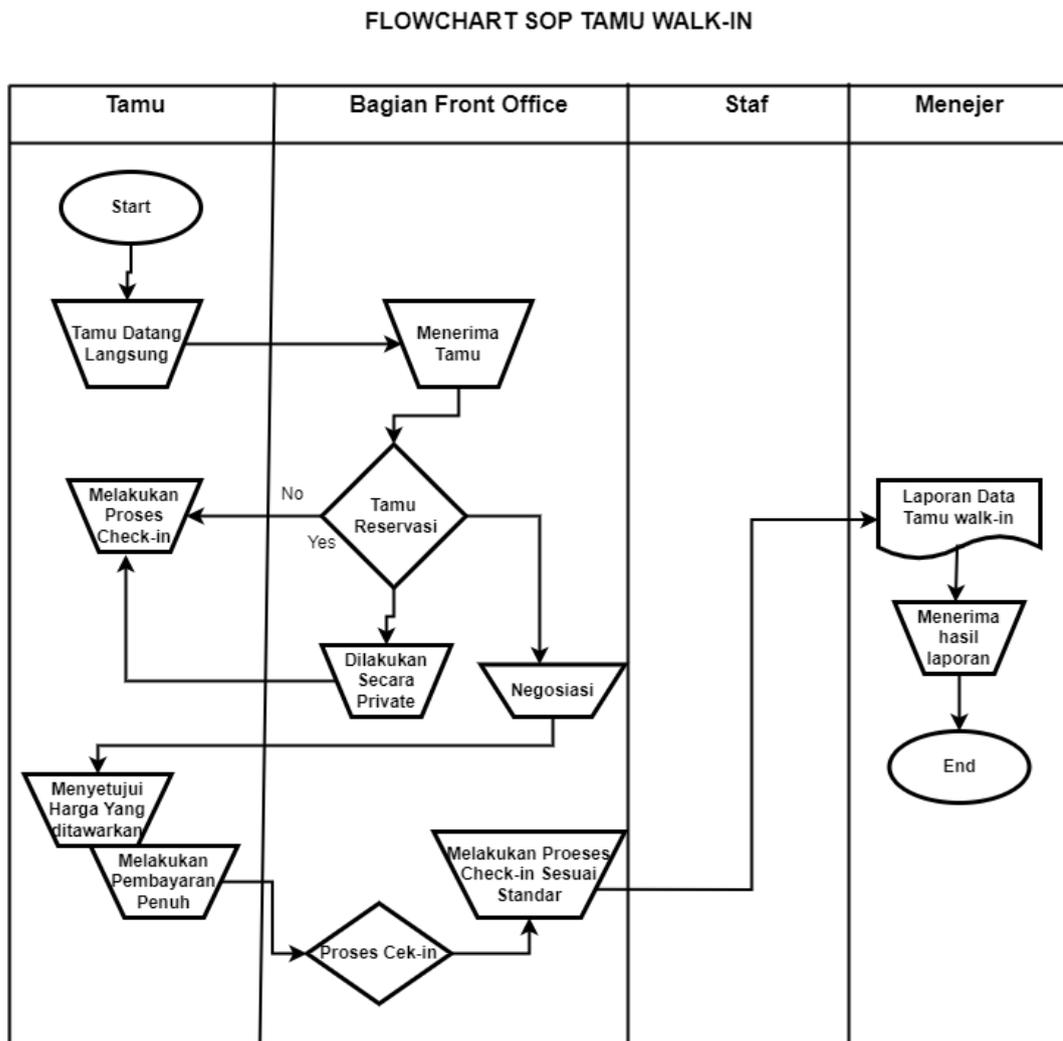


*Gambar 13. Flowchart SOP Check-out  
Sumber : Olahan Pribadi, 2023*

**8. Tamu check-out**

- a. Meminta kunci kamar dari tamu.
- b. Mengecek kamar apabila ada barang tamu yang tertinggal.
- c. Membantu tamu membawa tas atau koper ke depan hotel.
- d. Menanyakan kesan-kesan selama tamu menginap dan meminta waktu untuk mengisi *guest coment* yang ada di *lobby* mau pun secara *online*.

- e. Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena telah menginap di Pandan View Mandeh.



Gambar 14. Flowchart SOP Tamu Walk-in  
Sumber : Olahan Pribadi, 2023

## 9. Tamu walk-in

- a. Untuk tamu yang langsung ke Pandan View Mandeh untuk meminta kamar (walk-in), jika kamar tersedia maka negosiasi

harus dilakukan secara private (usahakan tidak ada tamu lain atau dilakukan pada saat melihat kamar bersama tamu).

- b. Jika tamu *walk-in* menyetujui harga yang ditawarkan, maka harus melakukan pembayaran penuh baik secara tunai atau dengan kartu kredit. Setelah pembayaran, maka dilakukan prosedur-prosedur check-in sesuai standar.

## **BAB IV**

### **IMPLEMENTASI DAN HASIL**

#### **4.1 Implementasi**

##### **4.1.1 Tahap 1**

Pada tahap ini penulis melakukan persiapan yang akan di laksanakan dalam memahami penyusunan dalam kebutuhan SOP dan penegmbangan untuk menentukan tindakan yang diperlukan oleh *Front Office* denpartemen. Kemudian penulis melakukan diskusi dengan pihak manajemen Pandan View yang akan bertanggung jawab dalam melaksanakan pedoman SOP.



*Gambar 15. Sesi Diskusi Dengan Tim Pandan View Mandeh  
Sumber : Dokumentasi Pribad, 2023i*

Kemudian melakukan tahapan SOP dari tahap perencanaan yang telah ditetapkan sehingga hasil pedoman dapat di ujobakan. Tahap ujicoba penulis lakukan selama 3 kali ujicoba pada tanggal 24-26 Mei 2023 SOP yang sudah disusun pada resepsionis untuk melihat hasil dari perencanaan sampai penyusunan.

#### **4.1.2 Tahap 2**

Pada tahap ini penulis bisa melihat hasil dari 3 kali ujicoba yang diberikan kepada resepsionis dan penulis melihat hasil dari tahap ini sudah bisa diterapkan, sehingga penerapan SOP yang sudah dirancang dan di ujicobakan sesuai sebagai dasar kerja resepsionis yang terstruktur.

#### **4.1.3 Tahap 3**

Pada tahapan ini penulis melihat secara langsung tahapan dan hasil dari SOP yang di pakai di Pandan View Mandeh. Dari hasil wawancara penulis dengan pihak manajemen Pandan View Mandeh Bapak Farhan Ideal selaku menejer di Pandan View Mandeh dapat disimpulkan belum adanya Standar Operasional Prosedur maka dari itu peran resepsionis hanya mengandalkan kasir kafe yang masih kurang memiliki skil atau sikap *hospitality* dalam penanganan tamu reservasi. Dengan adanya pedoman SOP bisa dikerjakan atau dilakukan melalui tahap ujicoba untuk SOP yang sudah disusun secara rinci dan sesuai dengan kebutuhan resepsionis dalam manangani tamu supaya lebih baik dan tidak beresiko kepada pihak Pandan View Mandeh.



*Gambar 16. Foto Penyerahan Hasil Rancangan Dengan Manejer PVM  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023*

## **4.2 Hasil**

### **4.2.1 Tahap 1**

Hasil penelitian bahwa penelitian perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) resepsionis digunakan dalam perusahaan yang berpengaruh dalam meningkatkan kinerja, karena operasional prosedur adalah instruksi, manual, dan prosedur kerja dari petugas resepsionis.

### **4.2.2 Tahap 2**

Hasil menunjukkan bahwa perancangan operasional prosedur di Pandan View Mandeh. Berdasarkan hasil wawancara langsung dapat meningkatkan kinerja *front office* departemen. Sehingga SOP

diperlukan resepsionis dalam melaksanakan dan menyelesaikan pekerjaannya, agar kinerja mengalami kemajuan. Hasil wawancara membuktikan bahwa SOP dalam pelaksanaan kerja dapat meningkatkan kinerja di Pandan View Mandeh.

### 4.2.3 Tahap 3

Hasil penelitian menunjukan bahwa SOP yang diberikan kepada resepsionis sebagai basis pengetahuan untuk mempelajari dasar-dasar pekerjaan masa depan.



*Gambar 17. Foto Tempat Reservasi Di Pandan View Mandeh  
Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2023*

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa dengan terbentuknya Panduan Standar Operasional Prosedur SOP dapat meningkatkan kinerja dan mempermudah karyawan dalam bekerja, sehingga pekerjaan menjadi lebih terstruktur, dan dapat mengurangi keluhan tamu yang terjadi pada saat *chek-in*, terbukti dari hasil rancangan resepsionis dalam menggunakan SOP yang diberikan sehingga dapat menjadi pedoman atau acuan dalam melakukan pekerjaan.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis merekomendasikan kepada pihak Pandan *View* agar bisa menerapkan standar operasional prosedur di Pandan *View* Mandeh agar dapat meningkatkan kinerja dan bisa mengurangi keluhan tamu dengan pekerjaan yang telah terstruktur dan adanya SOP sehingga mempermudah dalam melayani tamu di Pandan *View* Mandeh.

### **Daftar Pustaka**

- A.S. Moenir, *Pelayanan adalah Proses Pemenuhan Kebutuhan Melalui aktivitas Orang Lain Yang Langsung Diterima*. (Rangkuti, 2017:83)
- Atmadjati, *Pelayanan Adalah Suatu Kegiatan Atau Urutan Kegiatan Yang Terjadi Dalam Interaksi Langsung*. (2018:1)
- Atmoko Djipto. (2016). *Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)*
- Edar Nur Fatimah. *Manfaat Standar Operasional Prosedur "SOP"*. (Permadi, 2018)
- Fajar Nur' Aini. (2016). *Pengertian Standar Operasional Prosedur "SOP"*.
- Gede Eka Darmaputra (2011:14). *Pengertian Check-in Dan Prosedur Check-in*. Kutip Dari (Sandi, 2018)
- Invancevich, ddk (2019). *Pelayanan Adalah Suatu Rangkaian Kegiatan Yang Merupakan Sebuah Proses* (Karlina, Rostanto, & Saputra, 2019)
- O'Shannessy, *Resort Sebagai Jasa Pariwisata*. (et al., 2001: 5) Parasuraman, et al. *Dimensi Pelayanan*. Dalam (Karlina et al., 2019)
- Putu Gede Eka Darmaputra, Suenarno, (2011:16). *Pengertian Check-out*. Dikutip Dari (Sandi, 2018)
- Suenarno. *Prosedur Penanganan Tamu Check-out*. Dikutip Dari (Sandi, 2018)
- Suyono. *Karakteristik Pelayanan Jasa*. Dalam (Karlina, Rostanto, & Saputra, 2019)
- Zeithaml, ddk (2017). *Kinerja Pelayanan*. Dikembangkan Oleh Zeithaml, (Rat Minto et al., 2017:1)