

## **TUGAS AKHIR**

# **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR OLEH RESEPSIONIS DALAM MENANGANI TAMU CHECK IN DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Ni Luh Sri Wahyuni**

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2023**

**TUGAS AKHIR**

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
OLEH RESEPSIONIS DALAM MENANGANI TAMU  
CHECK IN DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**Oleh  
Ni Luh Sri Wahyuni  
NIM. 2015823315**

**PROGRAM STUDI D-3 PERHOTELAN  
JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
KAMPUS GIANYAR  
2023**



**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
OLEH RESEPSIONIS DALAM MENANGANI TAMU  
CHECK IN DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI**

Oleh  
**Ni Luh Sri Wahyuni**  
NIM. 2015823315

Tugas Akhir ini diajukan guna memenuhi salah satu syarat  
Menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui Oleh

Pembimbing I, Pembimbing II,



**Made Sudiarta, S.S.,M.Par**      **Made Nova Buanaputra, SST.Par.,M.Par**  
NIP. 196812062002121002      NIP -

Disahkan oleh  
Jurusan Pariwisata  
Ketua.



**Prof. Ni Made Erwawati, MATM, PhD**  
NIP. 196312281990102001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
POLITEKNIK NEGERI BALI JURUSAN  
PARIWISATA**

Jalan kampus bukit jimbaran, kuta selatan, kabupaten badung, bali – 80364

Telp. 0361 (701981) ( hunting ) fax. 701128 laman:[www.pnb.ac.id](http://www.pnb.ac.id)

Email : [poltek@pnb.ac.id](mailto:poltek@pnb.ac.id)

---

**SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ni Luh Sri Wahyuni

NIM : 2015823315

Program Studi : D-3 Perhotelan, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir yang berjudul:

**“PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR OLEH  
RESEPSIONIS DALAM MENANGANI TAMU CHECK IN  
DI HARSONO BOUTIQUE RESORT BALI”**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gianyar, Juli 2023

Yang membuat pernyataan,



Nama : Ni Luh Sri Wahyuni

NIM : 2015823315

PS : D-3 Perhotelan

Jurusan Pariwisata

Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Ida Sang Hyang WidhiWasa/ Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat-Nya tugas akhir yang berjudul **Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsonis dalam Menangani Tamu Check In di Harsono Boutique Resort Bali** dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Tujuan penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Diploma III (D-3) pada Program Studi Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali.

Selama proses penyusunan tugas akhir ini, banyak hambatan dan kesulitan dialami karena pengetahuan penulis yang masih terbatas. Akan tetapi,berkat bimbingan serta motivasi dari berbagai pihak, hambatan dan kesulitan tersebut dapat diatasi. Untuk itu, melalui kesempatan yang baik ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. I Wayan Abdi, SE.,M. eCom. selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Pariwisata yang memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
3. Dr. Gede Ginaya, M. Si. selaku Sekertaris Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.

4. Ni Wayan Wahyu Astuti, SSt. Par., M.Par. selaku Kaprodi D-3 Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
5. Made Sudiarta, S.S., M.Par selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
6. Made Nova Buanaputra, SST. Par., M.Par selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan motivasi di dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Ibu Anak Agung Istri Oka Dewi Susilawati. Selaku Operation Manager di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harsono Boutique Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
8. Bapak I Putu Angga Sapta Septian. selaku Head Buttlar di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan izin kepada penulis untuk memperoleh informasi di Harsono Boutique Resort Bali untuk mendukung penulisan tugas akhir ini.
9. Seluruh staff *Front Office Departement* di Harsono Boutique Resort Bali yang telah memberikan masukan, dan informasi kepada penulis dalam penulisan tugas akhir ini.
10. Bapak I Komang Ardana dan Ibu Ni Komang Tiarsi. Selaku orang tua penulis yang telah memberikan motivasi dan doa selama penulisan tugas akhir ini.
11. Teman-teman yang telah memberikan semangat, dukungan moral dan motivasi dalam penulisan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan baik dari materi, sistematika, dan bahasanya. Oleh karena itu penulis dengan rendah hati dan dengan tangan terbuka menerima kritikan dan saran pembaca untuk menyempurnakan tugas akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pembaca baik dari lingkungan Politeknik Negeri Bali maupun dari luar lingkungan Politeknik Negeri Bali.



Gianyar, Juli 2023

Penulis

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

|   |            |
|---|------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                    | <b>i</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                                | <b>ii</b>  |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....</b>                   | <b>iii</b> |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                    | <b>iv</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>  | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                     | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                  | <b>xi</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                 | <b>1</b>   |
| A. Latar Belakang .....                                       | 1          |
| B. Rumusan Masalah .....                                      | 4          |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan .....                        | 4          |
| 1. Tujuan Penulisan .....                                     | 4          |
| 2. Kegunaan Penulisan .....                                   | 5          |
| D. Metode Penulisan Tugas Akhir .....                         | 6          |
| 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data .....                   | 6          |
| 2. Metode dan Teknik Analisis Data .....                      | 8          |
| 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis .....           | 9          |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                            | <b>10</b>  |
| A. Hotel .....  | 10         |
| 1. Pengertian Hotel .....                                     | 10         |
| 2. Klasifikasi Hotel.....                                     | 11         |
| B. Standar Operasional Prosedur (SOP) .....                   | 13         |
| 1. Pengertian SOP.....  | 13         |
| 2. Tujuan dan Fungsi Standar Operasional Prosedur (SOP) ..... | 14         |
| C. <i>Check In</i> .....                                      | 15         |
| 1. Pengertian <i>Check In</i> .....                           | 15         |
| 2. Langkah-Langkah <i>Check In</i> .....                      | 16         |
| D. <i>Front Office</i> .....                                  | 17         |
| 1. Pengertian <i>Front Office</i> .....                       | 17         |



|   |           |
|---|-----------|
| 2. Fungsi Front Office .....  | 18        |
| E. Resepsionis .....  | 19        |
| 1. Pengertian Resepsionis .....   | 19        |
| 2. Keterampilan Resepsionis .....   | 19        |
| 3. Karakteristik Resepsionis .....  | 20        |
| 4. Tugas Resepsionis .....  | 21        |
| F. Tamu.....  | 22        |
| 1. Pengertian Tamu.....   | 22        |
| 2. Klasifikasi Tamu .....   | 22        |
| 3. Keluhan Tamu .....   | 23        |
| 4. Penanganan Keluhan Tamu.....   | 24        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>  | <b>26</b> |
| A. Lokasi dan Sejarah Harsono Boutique Resort Bali .....  | 26        |
| 1. Lokasi Resort.....   | 26        |
| 2. Sejarah Resort.....  | 26        |
| B. Bidang Usaha dan Fasilitas Hotel .....   | 27        |
| 1. Kamar .....  | 27        |
| 2. Restoran.....  | 28        |
| 3. <i>Bar</i> .....   | 29        |
| 4. <i>Gym</i> .....   | 31        |
| 5. Tjampuhan <i>Spa</i> .....   | 31        |
| 6. <i>Wedding Venue</i> .....   | 32        |
| 7. <i>Ferra Theatre &amp; Culture</i> .....   | 33        |
| C. Struktur Organisasi <i>Front Office</i> Harsono Boutique Resort Bali.....  | 33        |
| <b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>   | <b>38</b> |
| A. Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Tamu Check-In<br>Oleh Resepsionis Pada Harsono Boutique Resort Bali ..... | 38        |
| 1. Tahap Persiapan .....  | 41        |
| 2. Tahap Pelaksanaan .....  | 48        |
| 3. Tahap Penutupan .....  | 56        |

|  |           |
|--|-----------|
| B. Kendala-kendala yang Dihadapi Dalam Penerapan Standar Operasional<br>Prosedur Oleh Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check-In Di Harsono<br>Boutique Resort Bali dan Cara Mengatasinya ..... | 57        |
| 1. Kendala dalam mempersiapkan dan memberikan oshibori towel.....  | 57        |
| 2. Kurangnya tenaga kerja disaat <i>occupancy</i> tinggi .....   | 58        |
| <b>BAB V PENUTUP</b> .....   | <b>59</b> |
| A. Simpulan.....   | 59        |
| B. Saran .....   | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA</b>  |           |
| <b>LAMPIRAN</b>  |           |



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| Gambar 3.1 Logo Harsono Boutique Resort Bali .....                               | 26 |
| Gambar 3.2 <i>One bed room river view</i> .....                                  | 28 |
| Gambar 3.3 <i>Three Bedroom Royal Private Pool Villa River Frontage</i> .....    | 28 |
| Gambar 3.4 <i>Aska Restaurant</i> .....  | 29 |
| Gambar 3. 5 <i>Kinta Bar &amp; Lounge</i> .....                                  | 30 |
| Gambar 3. 6 <i>Dhika Bar</i> .....   | 30 |
| Gambar 3. 7 <i>Gym</i> .....   | 31 |
| Gambar 3. 8 <i>Tjampuhan Spa</i> .....   | 32 |
| Gambar 3. 9 <i>Wedding Venue</i> .....   | 32 |
| Gambar 3. 10 <i>Ferra Theatre &amp; Culture</i> .....                            | 33 |
| Gambar 3. 11 <i>Struktur Organisasi Front Office Departement</i> .....           | 34 |
| Gambar 4. 1 <i>Registrasion form</i> .....                                       | 43 |
| Gambar 4. 2 <i>Tampak depan cover key card dan SOP pemberian key card</i> .....  | 44 |
| Gambar 4. 3 <i>Tampak depan welcome card dan tampak dalam welcome card</i> ..... | 45 |
| Gambar 4. 4 <i>SOP penyajian welcome drink</i> .....                             | 46 |
| Gambar 4. 5 <i>SOP set-up oshibori towel</i> .....                               | 47 |
| Gambar 4. 6 <i>Registation form</i> .....  | 51 |

INSTITUT PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar pertanyaan wawancara
- Lampiran 2 Kegiatan melakukan payment
- Lampiran 3 Kegiatan *check in* data tamu ke sistem
- Lampiran 4 Grup operasional *via* Whatsapp
- Lampiran 5 Kegiatan wawancara kepada *Head Buttlar*
- Lampiran 6 Kegiatan wawancara kepada *staff Resepsionis*



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan yang pesat, menjanjikan serta berkontribusi besar pada angka pembukaan lapangan pekerjaan di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari bagaimana industri pariwisata yang paling terdampak karena pandemi Covid-19 hingga sekarang bisa bangkit kembali. Banyaknya kunjungan wisatawan baik dari dalam negeri maupun luar negeri menjadi bukti nyata perkembangan pariwisata di Indonesia.

Kemajuan sektor pariwisata di Indonesia memacu provinsi-provinsi di Indonesia untuk berlomba meningkatkan pengelolaan pariwisata di daerahnya masing-masing. Bali merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang mampu menjadi magnet pematik. Pada tahun 2021 Bali meraih penghargaan dalam ajang *Tripadvisor Traveller's Choice Awards* sebagai *"World's Most Popular Destination"* yang diselenggarakan oleh *Tripadvisor*, yaitu situs terbesar dan terpopuler di dunia yang membantu wisatawan dalam merencanakan dan memesan perjalanan wisata.

Kabupaten Gianyar adalah salah satu dari 8 kabupaten yang ada di Bali yang menjadi salah satu tujuan wisata yang diminati wisatawan. Beberapa faktor yang dapat menunjang pembangunan kepariwisataan di Gianyar adalah keindahan alam, peninggalan sejarah, tersedianya fasilitas transportasi dan telekomunikasi yang

memadai, serta fasilitas lain seperti hotel yang cukup banyak berkembang di sudut kota Gianyar.

Hotel yang terdapat di Gianyar mulai dari hotel melati hingga hotel bintang 5. Salah satu hotel bintang 5 yang ada di Gianyar adalah Harsono Boutique Resort Bali. Harsono Boutique Resort Bali merupakan hotel yang terletak di Batubulan, Sukawati dengan 16 kamar luas serta fasilitas yang lengkap. *Resort* ini memiliki dua *bar* yang bernama *Kinta Bar & Lounge* dan *Dhika Bar*, satu restoran yang bernama *Aska Restaurant*, *Gym Centre*, *Tjampuhan Spa*, *Yoga Centre*, dan *Wedding Venue*. Untuk menunjang dan memperlancar operasional Harsono Boutique Resort Bali terdapat beberapa departemen antara lain yaitu: *Human Resources Department*, *Sales & Marketing Department*, *Accounting Department*, *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Engineering Department*, dan *Food & Beverage Department*.

*Front office department* atau bagian kantor depan bagi hotel dikenal sebagai *the first and the last impression of the guest*, artinya di *front office* inilah yang menjadi kesan pertama dan terakhir dari tamu. Tamu yang akan menginap di hotel akan datang dahulu ke bagian *front office*, dan pada waktu akan *check out* pun tamu harus berhubungan dengan *staff* di *front office*. Jadi, dapat dikatakan bahwa kesan yang mendalam tamu terhadap hotel akan tercipta di bagian *front office* ini.

Pelayanan jasa dalam dunia perhotelan merupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap *hospitality*. Adapun salah satu bagian *front office* yaitu resepsionis yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu. Kedudukan resepsionis merupakan bagian penting di

hotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan resepsionis. Keberhasilan operasional kantor depan dipengaruhi beberapa faktor, salah satunya ialah dalam menangani tamu pada saat *check in* diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) demi terwujudnya kepuasan tamu.

Hal ini penting dikarenakan standar operasional prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi hotel dan profesionalisme resepsionis dalam menangani tamu *check in* sangat penting demi membentuk citra yang baik bagi hotel itu sendiri. Dalam hal ini resepsionis harus memiliki disiplin tinggi serta penuh rasa tanggung jawab dan berpegang teguh pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) maka akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi.

Salah satu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di hotel yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani tamu *check in*. Berdasarkan observasi yang sudah penulis lakukan di Harsono Boutique Resort Bali pada bagian *front office departement*, penulis menemukan beberapa penyimpangan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in*, yaitu petugas resepsionis tidak memberikan tamu *oshibori towel & welcome drink*. Di Harsono Boutique Resort petugas resepsionis hanya ada satu orang dalam *shift* tersebut dan memiliki tugas merangkap sehingga menyebabkan kurang maksimalnya kinerja karyawan sehingga terjadinya penyimpangan dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Berdasarkan fenomena permasalahan yang terjadi di Harsono Boutique Resort Bali tersebut maka dari itu penulis tertarik untuk membahas tugas akhir dengan judul **Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu Check In di Harsono Boutique Resort Bali.**

## **B. Rumusan Masalah**

Dalam penulisan karya ilmiah, rumusan masalah menjadi suatu komponen yang sangat penting karena bagian rumusan masalah akan membantu pembuat karya tulis tidak keluar dari tema atau topik yang sedang dibahas. Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan di atas maka yang menjadi rumusan permasalahan yang akan dibahas dalam tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali?
2. Apa saja kendala dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali serta cara mengatasinya?

## **C. Tujuan dan Kegunaan Penulisan**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dan kegunaan penulisan tugas akhir ini yaitu sebagai berikut:

### **1. Tujuan Penulisan**

Tujuan penulisan merupakan pernyataan mengenai apa yang akan dihasilkan atau dicapai oleh penulis. Adapun tujuan penulisan tugas akhir yang dilakukan penulis adalah sebagai berikut:



- a. Untuk mengetahui Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali.
- b. Untuk mengetahui apa saja kendala dalam Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali dan cara mengatasinya.

## **2. Kegunaan Penulisan**

Kegunaan penulisan adalah daftar manfaat yang akan dirasakan oleh tidak hanya penulis namun pembaca, masyarakat, dan pihak terkait dari penulisan satu karya tulis. Dalam kegunaan penulisan tugas akhir ada beberapa hal yang akan diperoleh oleh mahasiswa, Politeknik Negeri Bali dan perusahaan yaitu sebagai berikut:

### **a. Bagi Mahasiswa**

Bagi mahasiswa tugas akhir ini digunakan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan perkuliahan Diploma III Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali serta untuk mempraktekkan dan menerapkan teori yang didapatkan saat kuliah di Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar. Dengan dilakukannya penulisan tugas akhir ini mahasiswa diharapkan dapat menambah wawasan dan kemampuan di bagian *front office departement*, khususnya Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali.

### **b. Bagi Politeknik Negeri Bali Kampus Gianyar**

Tugas akhir ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi bagi mahasiswa/mahasiswi khususnya di Jurusan Pariwisata mengenai Penerapan

Standar Operasioanl Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali dan kampus bisa mengaplikasikan semua pelajaran-pelajaran yang ada dengan kegiatan di hotel melalui tugas akhir ini.

### **c. Bagi Perusahaan**

Tugas Akhir ini dapat digunakan sebagai bahan masukan yang bermanfaat dalam meningkatkan Penerapan Standar Operasioanl Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali.

## **D. Metode Penulisan Tugas Akhir**

### **1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Penelitian ini dilakukan di Harsono Boutique Resort Bali yang berlokasi di Jl. Buntu No.444, Batubulan, Kec. Sukawati, Kabupaten Gianyar, Bali. Adapun metode pengumpulan data dalam penulisan ini adalah sebagai berikut:

#### **a. Metode Observasi**

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non-verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Mayang (2018:31) observasi merupakan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan terhadap objek di tempat terjadi atau berlangsungnya peristiwa sehingga observasi berada bersama objek yang diselidiki, disebut dengan observasi langsung, sedangkan observasi tidak langsung adalah pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang akan diselidiki. Observasi dalam

penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya bagaimana resepsionis menangani tamu *check in* di Harsono Boutique Resort Bali.

b. Metode Wawancara

Menurut Mayang (2018:33) pengertian wawancara bisa dikategorikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan ini dilakukan oleh kedua belah pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yaitu yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yaitu memberikan jawaban atas pertanyaan-pertanyaan. Dalam metode ini, penulis melakukan wawancara tatap muka dengan Bapak Angga dan Bapak Ardi selaku *staff* resepsionis di Harsono Boutique Resort Bali. Wawancara ini mengenai bagaimana Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali.

c. Metode Dokumentasi

Menurut Mayang (2018:36) penelitian yang berorientasi kepada dokumen membahas beberapa pokok persoalan, yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Dokumen pribadi berisi tentang catatan atau karangan seseorang secara tertulis tentang tindakan, pengalaman dan kepercayaannya. Maksud dari pengumpulan dokumen pribadi adalah untuk memperoleh kejadian nyata tentang situasi sosial dan arti berbagai faktor sekitar subjek untuk menuliskan pengalaman berkesan mereka. Sedangkan dokumen resmi dibagi menjadi dua, yaitu dokumen internal dan dokumen eksternal. Dokumen internal berupa memo, pengumuman, instruksi, aturan suatu lembaga masyarakat tertentu yang digunakan dalam kalangan sendiri. Sedangkan dokumen eksternal berisi bahan-bahan informasi yang dihasilkan oleh

suatu lembaga sosial, misalnya majalah sosial, buletin, dan berita yang disiarkan kepada media masa.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah dokumen internal dari pihak Harsono Boutique Resort Bali mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in*. Sedangkan dokumen pribadi dari penulis yaitu berupa foto saat berlangsungnya wawancara serta berlangsungnya proses *check in*.

## **2. Metode dan Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis data deskriptif. Menurut Moleong yang dikutip oleh Fitrah & Luthfiah (2017:44) penelitian kualitatif deskriptif artinya data yang diperoleh akan dikumpulkan dan diwujudkan secara langsung dalam bentuk deskripsi atau gambaran tentang suasana atau keadaan objek secara menyeluruh dan apa adanya berupa kata-kata lisan atau tertulis dari orang atau perilaku yang diamati. Jadi, penelitian kualitatif deskriptif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis yang merupakan deskripsi tentang suatu hal. Data-data tersebut diperoleh melalui kegiatan pengamatan di lapangan dan wawancara.

Melalui metode analisis deskriptif kualitatif ini penulis mendeskripsikan Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali serta mengungkapkan kendala-kendala yang dialami.

### 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis

Untuk menyajikan hasil penelitian agar tersaji dengan baik diperlukan adanya metode penyajian hasil analisis data. Penyajian hasil analisis data ada 2, yaitu formal dan informal. Metode formal adalah metode penyajian dengan menggunakan statistik berupa angka dan tabel atau bagan, sedangkan metode informal adalah metode penyajian dengan menggunakan untaian kata-kata biasa agar rinci dan terurai. Dalam penyajian hasil penelitian ini menggunakan metode informal, yaitu dengan menggunakan deskripsi-deskripsi yang bersifat kualitatif mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan uraian diatas mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu *Check In* di Harsono Boutique Resort Bali, penulis dapat memaparkan beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur Oleh Resepsionis dalam Menangani Tamu Check In di Harsono Boutique Resort Bali terdiri dari 3 tahap, yaitu:

a. Tahap Persiapan

Dalam tahap persiapan menangani tamu *check in* dibagi menjadi 9 tahap, yaitu menerima *overhandle* dari *shift* sebelumnya, mengecek peralatan kerja, menyesuaikan *room rate* dan inclusion berdasarkan *correspondence* yang ada, memberitahukan kepada department yang terkait terhadap permintaan khusus dari tamu (*special requests*), mempersiapkan *registration form*, mempersiapkan *key card*, mempersiapkan *welcome card*, mempersiapkan *welcome drink*, dan mempersiapkan *oshibori towel*.

Dalam tahap persiapan, ada 2 bagian yang tidak dilakukan dengan maksimal yaitu persiapan *oshibori towel* dan *welcome drink*.

b. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini penanganan tamu *check in* oleh resepsionis dibagi menjadi 10 tahap, yaitu dimulai dari *greeting the guest* (memberi salam kepada tamu) & *offering help* (menawarkan bantuan), memastikan tamu sudah atau belum

melakukan reservasi, *confirm guest luggage* (mengkonfirmasi barang bawaan tamu), *sitting the guest* (mempersilakan tamu untuk duduk), *serve welcome drink & oshibori towel* (menyajikan *welcome drink & oshibori towel*), meminta kartu identitas tamu, memberikan *registration form*, melakukan *payment*, membawa *luggage* tamu ke kamar, dan *escort guest to the room* (mengantar tamu ke kamar).

Dalam 10 bagian pelaksanaan *check in*, hanya 8 yang memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan 2 lainnya belum dilaksanakan dengan maksimal, yaitu pelaksanaan dalam memberikan *oshibori towel* dan *welcome drink*.

c. Tahap penutup

Pada tahap penutup dalam proses *check in*, petugas resepsionis melakukan *clear up welcome drink & oshibori towel*, *check in* data tamu ke sistem, dan mengirim *welcome card by whatsapp*.

Dalam tahap penutup proses *check in*, petugas resepsionis sudah melakukan sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh pihak hotel.

2. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan standar operasional prosedur oleh resepsionis dalam menangani tamu *check in* di Harsono Boutique Resort Bali dan cara mengatasinya

a. Kendala dalam mempersiapkan dan memberikan *oshibori towel*. Saat menyiapkan *oshibori towel* jumlah tamu yang akan *check in* lebih banyak dari jumlah *face towel* yang tersedia. Hal ini menyebabkan ada tamu yang

mendapatkan dan ada yang tidak mendapatkan *oshibori towel*. Cara mengatasi kendala tersebut adalah agar pihak hotel membelikan atau menyiapkan tambahan *face towel* agar para tamu mendapatkan *oshibori towel* secara merata dan petugas resepsionis dapat menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara maksimal.

- b. Kurangnya tenaga kerja disaat *occupancy* tinggi yang menyebabkan petugas resepsionis kewalahan. Pada saat tamu *check in* lebih dari satu bookingan dan datang secara bersamaan mengakibatkan petugas resepsionis tidak dapat memberikan *welcome drink* dan pada saat tamu *check in* dan resepsionis sedang menjelaskan kembali bookingan tamu ada panggilan telepon dari tamu *in house* sehingga petugas resepsionis harus mengangkat telepon tamu yang mengakibatkan percakapan antara petugas resepsionis dan tamu terjeda. Cara mengatasinya, yaitu pihak manajemen hotel dapat menambah karyawan agar tamu puas akan kinerja karyawan dan pelayanannya serta dapat meminimalisir komplain dari tamu.

## **B. Saran**

Harsono Boutique Resort Bali adalah hotel yang mengalami perkembangan pesat meskipun baru berjalan 3 tahun. Pencapaian tersebut tidak akan ada tanpa adanya saran dari berbagai pihak, baik dari *staff*, tamu atau bahkan publik. Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh penulis mengenai penerapan SOP *check in*, ada beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan pihak hotel, yaitu:



1. Untuk kurangnya tenaga kerja pada saat *occupancy* tinggi sebaiknya pihak hotel dapat menambah karyawan agar tamu puas akan kinerja karyawan dan pelayanannya serta dapat meminimalisir komplain dari tamu.
2. Untuk kurangnya persediaan barang pendukung *check in* seperti *face towel*, sebaiknya pihak hotel membelikan atau menyiapkan tambahan barang agar para tamu mendapatkan pelayanan yang merata dan maksimal sehingga karyawan dapat menerapkan SOP yang sudah ditentukan secara maksimal.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Arini T. Soemohadiwidjojo. (2014). *Mudah Menyusun SOP*. Jakarta: Penebar Swadaya.
- Arnina, P., & dkk. (2016). *Langkah langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: Huta Publisher.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Dewi, A.A.M.R., dan Muhamad Nova. (2023). Penerapan Prosedur Check In oleh Resepsionis di Jambuluwuk Oceano Seminyak Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis* 02 (1), 96.
- Fitrah, Muh., & Luthfiah. (2017). *Metodologi Penelitian; Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas & Studi Kasus*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Indonesia traveler. (2021). "Bali menjadi pemenang Tripadvisor Travelers Choice Awards 2021", <https://www.indonesia.travel/id/id/berita/menang-tripadvisor-award-2021-bali-jadi-wisata-terpopuler-di-dunia>, diakses pada tanggal 20 April 2023.
- Kimiawan, Tri Okta Sulfa. (2020). Soft Skill Komunikasi Resepsionis. *Jurnal Oratio Directa* 02 (2), 340.
- Kustini, Henny. (2017). *General Hotel Management*. Yogyakarta: Deepublish.
- Lubis, Mayang Sari. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish.
- Marini, Sri dan Jessica Tisnadjaya. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 04 (02), 216.
- Moha, Sartika dan Sjendry Loindong. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Yuta di Kota Manado. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi*, 04 (1), 576.
- Noviastuti, Nina dan Desy Agustina Cahyadi. (2020). Peran Reservasi dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 03 (1), 33.
- Riadi, Muschlisin. (2020). "Pengertian, Jenis dan Klasifikasi Hotel", <https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html?m=1>, diakses pada tanggal 28 April 2023.
- Sambodo, Agus. (2020). *Kantor Depan Hotel*. Makassar: Nas Media Pustaka.

Sitanggang, A. C. 2017. Pengaruh Penanganan Keluhan Pada Kepuasan Konsumen di Hotel Grand Praba Bandar Lampung. (Skripsi Sarjana, Universitas Lampung). <http://digilib.unila.ac.id/26275/>.

Sulistiyawati, E. (2014). “Jenis Tamu Hotel”, <https://ekhaasulistiyawati.blogspot.com/2014/02/jenis-tamu-hotel.html>, diakses pada tanggal 28 April 2023.

Widiawati, Kristiana dan Nurul Eka Santoso. (2021). Implementasi Pelayanan Prima Resepsionis Pada PT Citra Heavy Industries. *Jurnal Sekretari & Administrasi* 19 (1), 19.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI