



# Implementasi Standard Operating Procedure Receptionist dalam Penanganan Check-in dan Check-out

## *Implementation of Standard Operating Procedure Receptionist in Handling Check-in and Check-out*

Kadek Ratna Adelia Pratiwi <sup>1\*</sup>, Komang Trisna Pratiwi Arcana <sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> D3 Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Indonesia

### ARTICLE INFO

#### Article History:

Submitted 9th April 2023

Revised 14th April 2023

Accepted 17th April 2023

Available online 30th April 2023

#### Kata Kunci:

*Implementasi SOP; Receptionist; Check in dan Check out*

#### Keywords:

*Implementation SOP; Receptionist; Check in and Check out*

#### DOI:

<https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.402>

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi standard operating procedure (SOP) receptionist dalam penanganan check-in dan check-out. Penelitian ini dilakukan di Anumana Hotel Ubud yang berlokasi di Ubud. Jumlah populasi dalam penelitian ini yaitu tiga staff reception yang bekerja di Anumana Hotel Ubud yang melayani check-in dan check-out. Teknik penentuan sampel menggunakan purposive sampling, diperoleh sampel sebanyak dua orang staff reception yang melayani check-in dan check-out. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif (kualitatif) yaitu data didapatkan melalui wawancara serta observasi kemudian kembali diolah oleh peneliti. Teknik penyajian hasil analisis data yang digunakan adalah teknik informal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standard operating procedure (SOP) check-in telah dijalankan dengan baik, hanya saja belum dilakukan dengan maksimal dan detail. Terdapat tiga dari empat belas prosedur yang jarang diterapkan pada saat check-in. Prosedur penanganan check-out telah diterapkan sesuai standard operating procedure (SOP) yang berlaku. Namun terdapat dua dari dua belas prosedur yang jarang diterapkan dengan baik.

### ABSTRACT

The study aims to determine the implementation of the standard operating procedure (SOP) receptionist in handling check-in and check-out. The research was conducted at Anumana Hotel Ubud which is located in Ubud. The population in this study were three reception staff who worked at

#### \* How to Cite

Pratiwi, K. R. A., & Arcana, K. T. P. (2023). Implementasi Standard Operating Procedure Receptionist dalam Penanganan Check-in dan Check-out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(4), 1050 - 1059. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.402>

\* Corresponding Author: Kadek Ratna Adelia Pratiwi: [ratnaadelia32@gmail.com](mailto:ratnaadelia32@gmail.com)

Anumana Hotel Ubud which served check-in and check-out. The technique of sampling used was purposive sampling method, in order to obtain a sample of two reception staff who served check-in and check-out. The technique of data analysis used in this research descriptive qualitative, namely the data obtained through observation and interview techniques and then processed again by the researcher. The technique of presenting the results of data analysis used is an informal technique. Based on research results showed that the implementation of standard operating procedure (SOP) check-in has been carried out well, but it has not been carried out optimally and in detail. There are three of the fourteen procedures that are rarely applied at check-in. The check-out handling procedures have been implemented with the applicable standard operating procedure (SOP). However, there are two of the twelve procedures that are rarely implemented properly.

---

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata adalah bidang yang menawarkan jasa untuk mendapatkan keuntungan untuk suatu negara. Banyak negara bergantung pada industri pariwisata sebagai devisa negara. Industri pariwisata memegang peranan yang sangat penting dalam pengembangan pariwisata. Industri pariwisata telah di akui sebagai sektor paling penting serta menguntungkan terutama ditinjau dari sudut perekonomian yang banyak menghasilkan devisa bagi negara, salah satunya sarana yang paling diminati oleh wisatawan adalah hotel.

Hotel merupakan sebuah akomodasi yang dikelola untuk bagian integral dari usaha pariwisata. Dimana hotel menyediakan layanan penginapan, makanan dan minuman, dan fasilitas lainnya yang dikelola secara komersial sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah. Hotel memiliki aturan yang dibuat dalam bentuk formal yaitu Standar Operasional Prosedur.

Standar Operasional Prosedur adalah pedoman untuk melakukan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Tjipto, 2011). SOP juga mendokumentasikan secara tertulis mengenai prosedur kerja secara rinci dan sistematis. Alur kerja tersebut tentu harus mudah dipahami, dan diimplementasikan dengan baik oleh pelaku. Sebagai karyawan hotel wajib memiliki keyakinan atas kemampuan dirinya sendiri. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu hotel sehingga setiap karyawan siap memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu.

*Front office* merupakan suatu departemen hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. Area ini merupakan tempat yang paling sibuk di hotel dengan lokasi dibagian depan maka *front office* merupakan departemen yang mudah dicari dan dilihat oleh tamu (Bagyono, 2006). Bagian dari *front office department* yang berperan penting memberikan pelayanan hingga menciptakan kepuasan tamu salah satunya adalah *receptionist*.

*Receptionist* mempunyai kedudukan yang penting dihotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan *receptionist*. Keberhasilan dalam operasional kantor depan

dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Salah satunya yaitu pada saat melayani tamu *check in* dan *check out* diperlukan pelayanan yang sesuai *Standard Operating Procedure* untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme agar terciptanya kepuasan tamu.

Implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check-in* dan *check-out* merupakan bidang kajian yang banyak dibahas sehingga mendorong minat peneliti untuk melakukan penelitian lebih lanjut. Menurut penelitian Rudiyan Rudiya dan Sholahuddin Arsyad (2021) menyatakan bahwa pelayanan *receptionist* dalam penanganan *check-in* dikategorikan baik dimana jumlah persentase dominan sebesar lima puluh persen. Di sisi lain, menurut penelitian A.E. Nur dan Noviardy Andrian (2019) menyatakan bahwa kinerja *receptionist* dalam melayani *check-in* sudah cukup baik tetapi harus ditingkatkan lagi sebab terdapat dua poin yang belum diterapkan dari tigabelas poin standar operasional prosedur.

Melihat dari berbagai pandangan penelitian terdahulu, maka penelitian yang peneliti lakukan memfokuskan pada implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check-in* dan *check-out*. Adapun tujuan penelitian ini adalah mengetahui bagaimana implementasi *standard operating procedure* (SOP) *receptionist* dalam penanganan *check in* dan *check out* di Anumana Hotel Ubud. Didalam menanganai tamu pada saat *check-in* dan *check-out*, *receptionist* harus mengikuti SOP yang berlaku di hotel.

Hasil implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check in* dan *check out* sudah dijalankan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Tetapi kenyataannya masih ada beberapa prosedur yang terlewatkan. Dalam penerapannya yang dilakukan di Anumana Hotel Ubud masih belum maksimal terlaksana karena masih adanya ketidakpuasan tamu akibat *receptionist* kurang ramah kepada tamu. Tamu akan merasa senang jika *receptionist* lebih memperhatikan tamu serta mengajak tamu untuk berbincang saat tiba di hotel (*check-in*) dan menanyakan kesan tamu selama menginap di Anumana Hotel Ubud pada saat proses *check-out*. Meskipun permasalahan ini terkesan kecil, namun jika tidak segera ditangani, keluhan tamu akan bermunculan bahkan hal tersebut dapat membawa dampak buruk bagi nama hotel. Memberikan pelayanan yang baik kepada tamu akan membawa keuntungan besar bagi hotel dan profesionalisme *receptionist* dalam menanganai *check in* dan *check out*. Menerapkan SOP yang berlaku akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin terjadi, wisatawan yang menginap di Anumana Hotel Ubud tidak hanya mengharapkan kenyamanan, tetapi juga mampu memenuhi segala keperluannya dan memberi kemudahan dalam beraktivitas. Sehingga penelitian ini mempunyai kontribusi memberikan informasi mengenai "Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) *Receptionist* Dalam Penanganan *Check-in* dan *Check-out* di Anumana Hotel Ubud".

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Anumana Hotel Ubud yang berlokasi di Ubud area. Tepatnya di Jalan Monkey Forest Ubud, Gianyar 80571. Anumana Hotel Ubud terletak

di lokasi yang strategis karena berdekatan dengan tempat-tempat wisata terkenal di Ubud terutama untuk kegiatan rekreasi, dimana ada tempat dengan hamparan padi yang luas, restoran-restoran mewah, pusat kebudayaan, fasilitas publik yang mendukung, tempat-tempat untuk berolahraga, tempat yoga dan meditasi.

Anumana berasal dari kata Hanoman yang memiliki arti seekor kera putih dengan watak protagonis dan merupakan kera cerdas dan kuat, kemudian kata hanoman berganti dengan brand nama Anumana. Disamping itu, Anumana Hotel Ubud memiliki lambing monyet karena letaknya yang berada di Jalan Monkey Forest. Anumana Hotel Ubud adalah sebuah hotel yang memadukan aksentasi Bali dengan mengusung konsep laguna, yang dimana kamarnya dikelilingi oleh kolam renang. Anumana Hotel Ubud memiliki 42 kamar dengan 8 tipe kamar yang bisa dipilih oleh tamu.

Penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Data yang digunakan berupa data kualitatif yaitu data yang berbentuk kata-kata maupun keterangan dan sumber yang digunakan yaitu primer dan sekunder. Populasi didalam penelitian ini adalah tiga *staff reception* yang bekerja di Anumana Hotel Ubud yang melayani *check-in* dan *check-out*. Sampel didalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*. Jumlah sampel yang digunakan didalam penelitian ini yaitu dua responden dari tiga orang *staff reception* yang bekerja di Anumana Hotel Ubud yang melayani *check-in* dan *check-out*.

Dalam melakukan penelitian data didapatkan melalui observasi yang menggunakan *check list* observasi serta wawancara kemudian kembali diolah oleh peneliti untuk menemukan dan mengkaji lebih dalam mengenai implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check in* dan *check out*. Hasil analisis data penyajiannya menggunakan teknik informal dimana memaparkan hasil dari penelitian yang dilakukan pada saat observasi dan wawancara berupa *voice recorder* yang disalin dan disampaikan dengan kata-kata yang mudah dimengerti.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji mengenai implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check in* dan *check out* di Anumana Hotel Ubud. Pemaparan hasil dari penelitian melalui metode deskriptif (kualitatif), dan mengumpulkan data melalui wawancara dan observasi. Pada penelitian ini diuraikan mengenai implementasi SOP *receptionist* dalam penanganan *check in* dan *check out* yang berlaku di Anumana Hotel Ubud dibandingkan dengan kenyataan yang ada di Anumana Hotel Ubud. Adapun pemaparan dibagi menjadi dua yaitu:

#### ***Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Check-in di Anumana Hotel Ubud***

**Tabel 1.** Hasil Observasi Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) *Receptionist* Dalam Penanganan *Check-in* di Anumana Hotel Ubud (Sumber: Peneliti, 2022)

No	<i>Standard Operating Procedure</i>	Pelaksanaan Di Anumana Hotel Ubud	Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Mencakupkan tangan dan memberikan salam hangat kepada tamu serta menawarkan bantuan.	<i>Receptionist</i> terkadang tidak menyambut tamu dengan baik dan belum sesuai dengan SOP, karena terkadang tamu <i>check-in</i> ramai dan sedikit kewalahan untuk <i>handle</i> tamu.		✓
2.	Mengecek suhu dan menyemprotkan <i>hand sanitizer</i> .	<i>Receptionist</i> rutin melakukan cek suhu setiap ada tamu <i>check-in</i> .	✓	
3.	Bertanya apakah tamu telah memesan kamar sebelumnya.	Sesuai dengan SOP <i>receptionist</i> selalu menanyakan kepada tamu mengenai reservasi tamu apakah sudah ada memesan kamar sebelumnya.	✓	
4.	Menanyakan nama, meminta bukti pesanan tamu untuk memastikan tamu mana yang akan <i>check-in</i> .	Prosedur ini selalu dapat dijalankan oleh <i>receptionist</i> . <i>Receptionist</i> akan bertanya kepada tamu mengenai nama reservasi tamu agar tidak ada kesalahan dalam memberikan informasi.	✓	
5.	Mencari detail pesanan tamu di <i>system</i> .	Sesuai dengan SOP <i>receptionist</i> selalu mencari dengan detail reservasi tamu di <i>system</i> .	✓	
6.	Memberikan <i>registration form</i> kepada tamu yang <i>check-in</i> dan meminjam <i>passport</i> tamu untuk proses registrasi.	Prosedur ini dapat dijalankan dengan baik oleh <i>receptionist</i> . <i>Receptionist</i> selalu meminta tamu untuk melengkapi <i>registration form</i> dan meminta <i>passport</i> kepada tamu.	✓	

7.	Membacakan kembali pesanan tamu termasuk nama, jenis kamar, lama tamu akan tinggal, harga kamar, kamar termasuk sarapan atau tidak, metode pembayaran, nomor kamar, dan permintaan khusus tamu.	<i>Receptionist</i> selalu menerapkan prosedur ini dengan baik. Dengan menerapkan prosedur ini, akan meminimalisir kesalahan yang terjadi terhadap reservasi tamu.	✓
8.	Melengkapi <i>registration</i> yang telah diisi oleh tamu.	Sesuai dengan SOP, <i>receptionist</i> telah melakukan prosedur ini dengan baik.	✓
9.	Mengecek passport tamu secara detail sebelum <i>mengcopy/scan passport</i> tamu.	Prosedur ini belum dijalankan dengan baik oleh <i>receptionist</i> seperti mengecek secara detail passport tamu sebelum di <i>copy/scan</i> , ini disebabkan karena tamu terkadang merasa capek dan ingin cepat-cepat memasuki kamar, prosedur ini jarang dilakukan agar tamu tidak menunggu lama.	✓
10.	Melakukan transaksi dengan tamu, memeriksa secara lengkap tipe kartu, nomor, dan tanggal kadaluwarsa jika tamu membayar dengan <i>credit card</i> .	<i>Receptionist</i> sudah menjalankan prosedur ini dengan baik dan memeriksa dengan detail <i>credit card</i> tamu.	✓
11.	Mengembalikan semua dokumen tamu seperti <i>passport</i> dan <i>credit card</i> .	Sesuai dengan SOP, prosedur ini sudah dijalankan dengan baik oleh <i>receptionist</i> .	✓
12.	Menjelaskan fasilitas hotel dan aktivitas hotel.	Prosedur ini belum dijalankan dengan baik oleh <i>receptionist</i> , <i>receptionist</i> terkadang tidak menjelaskan fasilitas dan aktivitas hotel karena	✓

		banyak tamu yang menunggu di lobi.		
13.	Mengantarkan tamu ke kamar, dan menjelaskan fasilitas kamar.	<i>Receptionist</i> menerapkan dengan baik dan benar.	sudah prosedur	✓
14.	Memberikan kunci kepada tamu, menawarkan bantuan kembali, mengucapkan terimakasih, dan menutup pintu dengan sopan.	Sesuai dengan SOP yang berlaku, <i>receptionist</i> sudah menerapkan prosedur ini dengan benar selalu menawarkan bantuan dan mengucapkan terimakasih sebelum meninggalkan tamu ke lobi.		✓

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Nurjanah Jati Purwani selaku *front office supervisor*, mengenai implementasi *standard operating procedure (SOP) receptionist* dalam penanganan *check-in* di Anumana Hotel Ubud, menyatakan bahwa SOP telah dijalankan dengan baik, terdapat tiga dari empatbelas prosedur *check-in* yang jarang diterapkan oleh *receptionist*. Adapun Hal tersebut terjadi karena *receptionist* menyesuaikan dengan situasi dan kondisi dilapangan pada saat berlangsungnya proses *check-in* serta menyesuaikan dengan keadaan tamu, dan keterbatasan waktu serta kurangnya tenaga yang *incharge* di setiap *shift*.

### **Standard Operating Procedure (SOP) Penanganan Check-out di Anumana Hotel Ubud**

**Tabel 2.** Hasil Observasi Implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) Receptionist* Dalam Penanganan *Check-out* di Anumana Hotel Ubud (Sumber: Peneliti, 2022)

No.	<i>Standard Operating Procedure</i>	Pelaksanaan di Anumana Hotel Ubud	Sesuai	Tidak Sesuai
1.	Mempersiapkan semua tagihan tamu yang akan <i>check-out</i> sebelum tamu tiba di lobi, memastikan semua sudah dimasukkan di <i>system</i> dan mengatur untuk transportasi tamu jika ada permintaan.	Sesuai dengan SOP. <i>Receptionist</i> sudah memastikan semua tagihan tamu yang akan <i>check-out</i> sudah dimasukkan ke dalam <i>system</i> .	✓	

2.	Mengucapkan salam kepada tamu tiba di lobi dan menawarkan bantuan.	<i>Receptionist</i> selalu mengucapkan salam kepada tamu yang datang ke lobi.	✓
3.	Meminta <i>housekeeping</i> untuk <i>double check</i> kamar tamu yang <i>check-out</i> .	<i>Receptionist</i> telah menerapkan prosedur ini dengan baik dan benar.	✓
4.	Cetak tagihan tamu sembari menunggu info dari <i>housekeeping</i> .	Mencetak tagihan tamu yang telah dimasukkan di <i>system</i> .	✓
5.	Memperlihatkan semua tagihan tamu, dan meminta tamu untuk mengecek ulang apakah semua tagihan tersebut benar.	<i>Receptionist</i> selalu meminta tamu untuk <i>double check</i> semua tagihannya.	✓
6.	Jika tamu sudah mengecek dan setuju, menanyakan metode pembayaran yang ingin dilakukan.	Ketika tamu mengatakan tagihan tersebut benar, <i>receptionist</i> akan menanyakan metode pembayaran yang ingin dilakukan oleh tamu.	✓
7.	Melakukan proses <i>check-out</i> dalam waktu 15 menit.	Prosedur ini kurang dijalankan dengan baik oleh <i>receptionist</i> dimana melakukan proses <i>check-out</i> dalam waktu 15 menit, ini disebabkan harus menunggu konfirmasi dari <i>housekeeping</i> mengenai kondisi kamar dan adanya tambahan <i>bill</i> dari tamu yang belum ter- <i>input</i> .	✓
8.	Jika tamu sudah membayar, membuatkan 0 <i>balance bill</i> sebagai bukti bahwa tamu telah melunasi semua tagihannya.	Setelah tamu melunasi semua tagihannya, <i>receptionist</i> selalu membuatkan <i>balance bill</i> yang akan dikasih ke tamu dan yang disimpan di file <i>front office</i> .	✓



9.	Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena telah menginap di hotel.	<i>Receptionist</i> selalu mengucapkan terimakasih kepada tamu yang <i>check-out</i> .	✓
10.	Memastikan tamu agar semua dokumen penting tidak tertinggal di kamar.	<i>Receptionist</i> selalu memberitahukan kepada tamu untuk <i>double check</i> semua dokumen penting yang dibawa tamu.	✓
11.	Menanyakan kepada tamu mengenai kesan tamu selama menginap di hotel mengenai kamar, makanan, fasilitas hotel, dan pelayanan.	Prosedur ini tidak selalu dijalankan dengan benar oleh <i>receptionist</i> , karena terkadang tamu terburu-buru meninggalkan hotel.	✓
12.	Setelah semuanya selesai dan kendaraan telah siap, ucapkan terimakasih kepada tamu, berikan salam perpisahan, dan undang tamu untuk tinggal kembali di Anumana Hotel Ubud.	<i>Receptionist</i> telah menerapkan prosedur ini dengan benar guna terciptanya kepuasan tamu selama menginap di Anumana Hotel Ubud.	✓

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan Ibu Nurjanah Jati Purwani selaku *front office supervisor*, mengenai implementasi *standard operating procedure* (SOP) *receptionist* dalam penanganan *check-out* di Anumana Hotel Ubud, menyatakan bahwa penerapan prosedur penanganan *check-out* telah diterapkan sesuai *standard operating procedure* (SOP) yang berlaku, meskipun ada dua dari duabelas prosedur yang sering terlewatkan. Prosedur ini sering terlewatkan atau tidak terlaksana karena kekurangan waktu untuk mengecek ulang tagihan tamu *check-out* karena kurangnya tenaga yang *incharge* di setiap *shift*, serta *receptionist* juga menyesuaikan dengan situasi kondisi di lapangan saat belangsungnya *check-out*.

#### 4. SIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang diuraikan sebelumnya, mengenai Implementasi SOP *Receptionist* Dalam Penanganan *Check in* dan *Check out* di Anumana Hotel Ubud, maka dapat disimpulkan:

Dari hasil penelitian menunjukkan implementasi *standard operating procedure* (SOP) *check-in* telah dijalankan dengan baik oleh *receptionist*, hanya saja belum dilakukan dengan maksimal dan detail. Terdapat tiga dari empatbelas prosedur yang jarang diterapkan pada saat *check-in*. Hal tersebut terjadi dikarenakan *receptionist* menyesuaikan dengan situasi dan kondisi di lapangan pada saat berlangsungnya proses *check-in* serta menyesuaikan dengan keadaan tamu, dan keterbatasan waktu serta kurangnya tenaga yang *incharge* di setiap *shift*.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *standard operating procedure* (SOP) *check-out* telah sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun terdapat dua dari duabelas prosedur yang jarang diterapkan dengan baik. Hal tersebut terjadi dikarenakan kekurangan waktu untuk mengecek ulang tagihan tamu *check-out* karena kurangnya tenaga yang *incharge* di setiap *shift*, serta *receptionist* juga menyesuaikan situasi dan kondisi di lapangan saat proses berlangsungnya *check-out*.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- Atmoko, Tjipto. (2011). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Bandung: Unpad.
- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Nur, A.E. dan Noviardy Andrian. (2019). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menangani Tamu Check In di Azza Hotel*. Palembang: Universitas Bina Dharma.
- Rudiyana Rudiyana dan Sholahuddin Arsyad. (2021). *Kualitas Pelayanan Resepsionis Dalam Menangani Tamu Check in di Hotel Carrisima*. Palembang: Universitas Bina Dharma.