

ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN DI PANDAN VIEW RESORT MANDEH

***Mutia Avani**



<https://orcid.org/>
 Universitas Negeri Padang
 Departemen Pariwisata dan Perhotelan
 Mutia.avani@gmail.com

Retnaningtyas Susanti



<https://orcid.org/>
 Universitas Negeri Padang

Abstract Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji bagaimana Pandan View Resort Mandeh telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) check-in. Untuk mengumpulkan informasi mengenai efektivitas dan kepuasan tamu terhadap layanan check-in yang ditawarkan, observasi mendalam dan wawancara dilakukan. Aspek penyambutan dan penyambutan tamu, bantuan membawakan tas dan barang bawaan, mempersilakan tamu duduk, menjelaskan dan menginformasikan tentang pelayanan dan fasilitas, memberikan informasi tentang waktu sarapan, memberikan rekomendasi pulau, dan menguraikan fasilitas dan kegiatan yang tersedia di pulau-pulau tetangga adalah aspek-aspek tersebut. fokus utama penelitian ini. Temuan penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP check-in Pandan View Resort Mandeh telah berjalan lancar dan sesuai dengan protokol yang ditetapkan. Pegawai Front Desk dilihat sebagai

Kata Kunci : Penerapan SOP, Check in, Resort.

PENDAHULUAN

Ketika sektor pariwisata berkembang menjadi sektor ekonomi yang semakin maju, muncul berbagai bisnis yang dapat memenuhi semua kebutuhan kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya kebutuhan masyarakat memberi perusahaan kesempatan untuk meningkatkan kualitas bisnis mereka. Marhendi (2021) menggambarkan pariwisata sebagai pemindahan orang untuk sementara ke tempat tujuan di luar tempat tinggal mereka, bekerja, melakukan aktivitas, dan menyiapkan fasilitas untuk mereka. Salah satu jenis bisnis yang membantu kegiatan pariwisata adalah penginapan resort. Menurut O'Shannessy et al. (2001), resort juga dapat didefinisikan sebagai sebuah perusahaan pariwisata yang memiliki setidaknya lima jenis pelayanan: akomodasi, makanan dan minuman, hiburan, outlet penjualan, dan fasilitas rekreasi. Memberikan pelayanan yang baik adalah kunci untuk perusahaan jasa yang berusaha memenuhi segala kebutuhan dan membuat pelanggan puas.

Berlokasi di Jln. Mandeh, Ampang Pulau, Koto XI Tarusan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat, Pandan View Mandeh adalah tempat wisata dan resort. Pandan View Mandeh dibuka pada tanggal 10 Mei 2022 dan memiliki pemandangan yang luar biasa. Memiliki pemandangan ke arah pulau Raja Ampat dari lokasi resto, yang membuatnya terlihat indah, dan udaranya cukup sejuk karena berada di dataran tinggi dengan pemandangan gunung dan laut di sekelilingnya. Selain pemandangannya yang indah, Pandan View Mandeh juga menawarkan penginapan, makan, dan minuman. Akomodasi pariwisata adalah bisnis yang menawarkan layanan penginapan yang mencakup layanan makanan dan minuman serta layanan lainnya. Dalam industri perhotelan, pelayanan ini sangat bergantung pada prosedur tentang sikap

perhotelan yang membuat tamu nyaman dan senang dan ingin kembali ketika mereka merasa puas dan nyaman dengan layanan yang mereka terima.

METODE PENELITIAN

Penelitian deskriptif ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang berarti data dikumpulkan dalam bentuk kata-kata dan gambar daripada angka. Tujuan dari pendekatan kualitatif ini adalah untuk memaparkan, menceritakan, dan mengoptimalkan SOP di Pandan View Resort Mandeh. Untuk mendapatkan informasi yang relevan dan mendalam tentang fenomena yang diteliti, penulis dapat menggunakan teknik pengumpulan data seperti observasi partisipatif, wawancara, dan studi dokumentasi. Ada 12 informan dalam penelitian ini, dan data yang digunakan adalah data sekunder dan data primer. Data primer didefinisikan sebagai data yang dikumpulkan secara langsung dari narasumber selama proses pengambilan data, menurut Sugiyono (2018). Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung menyampaikan data kepada pengumpul data, biasanya dalam bentuk soft file dokumen, menurut Sugiyono (2019). Semua data yang dikumpulkan akan disajikan dalam bentuk yang relevan dengan fokus penelitian. Menarik kesimpulan, di sisi lain, berarti peneliti menarik kesimpulan berdasarkan proses reduksi dan penyajian data. Selanjutnya, data yang telah dianalisis dapat meningkatkan kepercayaan data melalui pengamatan ulang, kembali ke lapangan, wawancara, dan triangulasi—pemeriksaan data dari berbagai sumber pada berbagai waktu dan metode—dan menggunakan bahan referensi—data yang diperoleh dari wawancara harus didukung dengan rekaman.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan dalam penelitian dapat dibagi dua jenis: Temuan umum bersifat menyeluruh, Temuan yang bersifat khusus tentang Implementasi SOP Check in di Pandan View Resort Mandeh. Temuan penelitian ini didapatkan dari lapangan berdasarkan beberapa informan yang diwawancarai, yaitu 1 orang manager Pandan View, 1 orang receptionist dan 10 tamu yang pernah check in di Pandan View Mandeh. Untuk memudahkan peneliti dalam menjelaskan hasil wawancara, peneliti membagi informan dalam 2 bagian yaitu informan A, dan informan B. Informan A terdiri dari 2 orang (A01, A02), dan informan B terdiri dari 10 orang (B01- B010).

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan terhadap 1 orang informan Manager Pandan View, 1 orang informan staff front office dan 10 informan tamu yang check in di Pandan View Resort Mandeh dapat dijelaskan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sambut tamu di depan dan ucapkan salam

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Check in di Pandan View Resort Mandeh telah berjalan dengan baik,

terutama dalam aspek menyambut dan mengucapkan salam. Tamu melaporkan pengalaman yang sangat positif mengenai sambutan dari petugas front office. Petugas dinilai sangat ramah, profesional, dan terbuka dalam memberikan informasi tambahan, yang memperkuat rasa diterima dan dihargai. Hal ini terbukti, tidak ada keluhan dari tamu mengenai sambutan yang menandakan bahwa SOP Check in, khususnya menyambut dan mengucapkan salam, telah dilaksanakan dengan tepat.

2. Membawakan tas/koper tamu ke lobby

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) untuk membawakan tas atau koper tamu ke lobby di Pandan View Resort Mandeh belum sepenuhnya dilaksanakan. Meskipun tamu melaporkan pengalaman yang positif terkait sambutan dan pelayanan lainnya, terdapat indikasi bahwa layanan ini masih memerlukan perbaikan. Hal ini menunjukkan bahwa SOP terkait membawakan tas atau koper ke lobby belum sepenuhnya diterapkan atau mungkin ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki untuk memastikan layanan ini berjalan dengan baik

3. Mempersilahkan tamu untuk duduk.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam mempersilahkan tamu untuk duduk di Pandan View Resort Mandeh telah dilaksanakan dengan baik. Tamu melaporkan bahwa petugas dengan sopan dan ramah mempersilahkan mereka untuk duduk saat proses check-in, yang meningkatkan kenyamanan dan memberikan kesan positif. Tidak ada keluhan yang diterima terkait layanan ini, menandakan bahwa SOP mempersilahkan tamu untuk duduk telah diterapkan dengan tepat dan sesuai harapan tamu.

4. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam menjelaskan dan menginformasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas di Pandan View Resort Mandeh telah dilakukan dengan baik. Tamu melaporkan bahwa petugas memberikan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami mengenai berbagai layanan dan fasilitas yang tersedia. Petugas dinilai sangat membantu dalam menjawab pertanyaan dan memberikan penjelasan yang memadai, yang memperkuat pengalaman positif tamu. Tidak ada keluhan yang dilaporkan mengenai aspek ini, menunjukkan bahwa SOP dalam menjelaskan dan menginformasikan tentang pelayanan dan fasilitas telah dilaksanakan dengan efektif.

5. Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu sarapan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam menjelaskan dan menginformasikan kepada tamu mengenai waktu sarapan di Pandan View Resort Mandeh telah dilakukan dengan baik. Tamu melaporkan bahwa petugas dengan jelas dan akurat memberikan informasi mengenai waktu sarapan, serta menjelaskan lokasi dan

opsi yang tersedia. Petugas dinilai informatif dan responsif terhadap pertanyaan tamu mengenai sarapan. Tidak ada keluhan yang dilaporkan mengenai informasi waktu sarapan, menunjukkan bahwa SOP dalam hal ini telah dilaksanakan dengan

6. Siapkan rekomendasi pulau-pulau dan jelaskan ke tamu secara terperinci

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam menyiapkan rekomendasi pulau-pulau dan menjelaskan secara terperinci kepada tamu di Pandan View Resort Mandeh telah dilakukan dengan sangat baik. Tamu melaporkan bahwa informasi yang diberikan mengenai pulau-pulau dan atraksi lokal sangat lengkap dan membantu. Petugas dinilai sangat baik dalam memberikan penjelasan yang mendetail dan relevan mengenai berbagai pilihan pulau serta aktivitas yang bisa dilakukan, sehingga tamu merasa mendapatkan pengalaman yang memuaskan dan bermanfaat. Tidak ada keluhan mengenai aspek ini, menandakan bahwa SOP dalam hal ini telah dilaksanakan dengan efektif dan sesuai dengan harapan tamu.

7. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang kativitas dan fasilitas yang terdapat di pulau.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam menjelaskan dan menginformasikan kepada tamu mengenai aktivitas dan fasilitas yang terdapat di pulau di Pandan View Resort Mandeh telah berjalan dengan baik. Tamu melaporkan bahwa petugas memberikan penjelasan yang komprehensif dan jelas mengenai berbagai aktivitas dan fasilitas yang tersedia di pulau-pulau yang direkomendasikan. Informasi yang diberikan meliputi detail mengenai opsi aktivitas, lokasi fasilitas, serta tips-tips berguna untuk pengalaman yang lebih baik. Tidak ada keluhan yang dilaporkan mengenai informasi ini, menandakan bahwa SOP dalam hal ini telah diterapkan dengan efektif

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari observasi, wawancara dan dokumentasi, maka dapat diambil kesimpulan mengenai “Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) Check in di Pandan View Resort Mandeh” dapat dilihat dari peran supervisor front office saat kedatangan tamu, peran petugas resepsionis saat kedatangan tamu, supervisor front office melakukan briefing kepada petugas satu jam sebelum waktu check-in, menyediakan signage yang jelas untuk area check-in, tugas petugas resepsionis yang harus diselesaikan pada saat tamu menunggu proses check-in.

1) Sambut tamu di depan dan ucapkan salam.

Dapat dilihat dari indikator menyambut dan mengucapkan salam sudah sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) Check in. Hal ini terbukti, tidak ada keluhan dari tamu tentang sambutan dan ucapan salam, yang menunjukkan bahwa tamu puas dengan layanan yang diberikan.

2) Membawakan tas/koper tamu ke lobby

Dari indicator ini menunjukkan bahwa peran bellboy saat kedatangan tamu belum sepenuhnya optimal dan belum sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Kendala yang ditemukan terhadap peran bellboy adalah masih belum membawakan koper tamu saat kedatangan tamu sebagaimana yang diharuskan. Hal ini mengindikasikan perlunya evaluasi dan perbaikan dalam pelaksanaan tugas bellboy untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memastikan kepatuhan terhadap SOP yang telah ditetapkan

3) Mempersilahkan tamu untuk duduk.

Pada indicator ini dapat dilihat bahwa peran receptionist sudah sepenuhnya terlaksana dengan baik sesuai Standard Operating Procedure (SOP) yang telah ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa peran receptionist di Pandan View Resort Mandeh telah dilaksanakan dengan efektif dan sesuai standar, berkontribusi pada pengalaman tamu yang memuaskan dan positif. Hal ini meningkatkan pengalaman tamu secara keseluruhan.

4) Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas.

Dilihat dari indicator bahwa receptionist telah petugas front office memberikan penjelasan yang menyeluruh tentang berbagai pelayanan dan fasilitas yang tersedia di resort kepada tamu. Informasi disampaikan secara langsung saat proses check-in. Petugas memastikan bahwa tamu memahami bagaimana mengakses dan memanfaatkan fasilitas tersebut. Hal ini terbukti proses menjelaskan dan menginformasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas di Pandan View Resort Mandeh telah dilakukan dengan baik sesuai dengan SOP.

5) Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu sarapan.

Pada indicator ini, menunjukkan bahwa receptionist sudah sepenuhnya menginformasikan kepada tamu waktu sarapan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa peran receptionist di Pandan View Resort Mandeh telah dilaksanakan dengan efektif dan sesuai standar.

6) Siapkan rekomendasi pulau-pulau dan jelaskan ke tamu secara terperinci.

Proses menjelaskan dan menginformasikan tentang rekomendasi pulau-pulau telah dilakukan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang ditetapkan. Petugas front of ice menjalankan tugas mereka dengan efisien, memberikan informasi yang jelas dan mendetail. Tamu mendapatkan informasi yang lengkap dan berguna mengenai rekomendasi dan detail tentang pulau-pulau terdekat. Petugas menyediakan informasi melalui percakapan langsung memastikan tamu merasa siap dan terinformasi dengan baik.

7) Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang aktivitas dan fasilitas yang terdapat di pulau.

Berdasarkan hasil penelitian, proses menjelaskan dan menginformasikan kepada tamu tentang aktivitas dan fasilitas terdapat di pulau-pulau terdekat dari Pandan View Resort Mandeh telah dilakukan dengan baik. Informasi mengenai aktivitas dan fasilitas di pulau telah disampaikan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Petugas front of ice memberikan penjelasan yang mendetail mengenai berbagai aktivitas yang tersedia, seperti snorkeling, diving, trekking, dan kunjungan ke tempat-tempat wisata lokal. Petugas berhasil memberikan informasi yang jelas dan komprehensif mengenai fasilitas di pulau-pulau

DAFTAR PUSTAKA

Marhendi. (2021) Identifikasi Objek Wisata Alam Situ Cileunca Sebelum Dan Saat Pandemi Covid-19. Univeristas Komputer Indonesia

O'Shannessy, et al. (2001). Family Resort Dengan Konsep Ekowisata Di Kabupaten Karanganyar. Jurnal Arsitektur GRID

Sugiyono. 2019. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D. Bandung.