

Standar Operasional Prosedur Hotel Lingian di Divisi Kamar

Ilyas Wiradirga
Universitas Telkom
Fakultas Ilmu Terapan
Bandung, Indonesia

weeradeerga@student.telkomuniversity.ac.id

Dr. Vany Octaviany, S.Par., MM.Par.
Universitas Telkom
Fakultas Ilmu Terapan
Bandung, Indonesia

vany@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terpadu untuk divisi kamar di Hotel Lingian, yang berfungsi sebagai hotel laboratorium di Telkom University. Latar belakang penelitian ini adalah kebutuhan mendesak akan SOP untuk meningkatkan efisiensi operasional, konsistensi layanan, dan keamanan, mengingat Hotel Lingian juga menjadi tempat praktikum bagi mahasiswa D3 Perhotelan. Ketiadaan SOP di divisi kamar telah menyebabkan berbagai masalah, seperti inkonsistensi layanan, rendahnya efisiensi, kesulitan dalam pelatihan karyawan dan mahasiswa, serta meningkatnya risiko terhadap keselamatan dan keamanan. Untuk mengatasi tantangan ini, penelitian menggunakan metode observasi lapangan dan wawancara dengan karyawan hotel serta dosen ahli perhotelan. Data yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan standar industri perhotelan internasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiadaan SOP yang terdokumentasi menghambat kelancaran operasional hotel dan menurunkan kualitas layanan. SOP yang telah disusun disesuaikan dengan standar internasional perhotelan dan telah disetujui oleh pihak terkait, diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional, efektivitas pelaksanaan tugas, serta konsistensi layanan di Hotel Lingian. Selain itu, SOP ini juga berfungsi sebagai pedoman praktis bagi mahasiswa, membantu mereka memahami dan menerapkan prosedur perhotelan yang relevan untuk karier masa depan mereka.

Kata kunci: *Standar Operasional Prosedur, Hotel, Divisi Kamar, Hotel Laboratorium, Perhotelan*

ABSTRACT

This study aims to develop a documented and integrated Standard Operating Procedure (SOP) for the room division at Hotel Lingian, which serves as a laboratory hotel at Telkom University. The background of this research highlights the urgent need for SOPs to enhance operational efficiency, service consistency, and safety, given that Hotel Lingian also functions as a practical training ground for D3 Hospitality students. The absence of SOPs in the room division has led to various issues, such as service inconsistencies, low efficiency, difficulties in training staff and students, and increased risks to safety and security. To address these challenges, the study employs field observation and interviews with hotel staff and hospitality experts. The collected data is then compared with international hospitality industry standards. The findings indicate that the lack of documented SOPs impedes smooth hotel operations and reduces service quality. The developed SOPs, aligned with international hospitality standards and approved by relevant stakeholders, are expected to improve operational efficiency, task effectiveness, and service consistency at Hotel Lingian. Additionally, these SOPs serve as practical guidelines for students, aiding them in understanding and applying relevant hospitality procedures for their future careers.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Hotel Lingian, Room Division, Laboratory Hotel, Hospitality*

I. PENDAHULUAN

Hotel Lingian merupakan sebuah hotel unik yang terletak di dalam kampus Telkom University, menggabungkan dua fungsi utama: tempat penginapan komersial dan hotel laboratorium untuk mahasiswa program D3 Perhotelan. Dengan peran ganda ini, hotel tidak hanya melayani tamu dari masyarakat umum tetapi juga menyediakan lingkungan praktikum bagi mahasiswa. Melalui pengalaman praktikum langsung, mahasiswa memiliki kesempatan untuk belajar dan bekerja di lingkungan perhotelan yang sesungguhnya.

Sebagai institusi yang menggabungkan fungsi komersial dan edukatif, Hotel Lingian memikul tanggung jawab besar untuk memastikan kelancaran dan kualitas tinggi dalam seluruh aspek operasionalnya. Salah satu area yang memerlukan perhatian khusus adalah divisi kamar, yang menjadi pusat dari pengalaman tamu di hotel.

Saat ini, Hotel Lingian belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terdokumentasi dan terpadu untuk divisi kamar. Ketiadaan SOP ini telah menimbulkan berbagai tantangan operasional yang signifikan, termasuk inkonsistensi layanan, rendahnya efisiensi, kesulitan dalam pelatihan karyawan dan mahasiswa praktikan, serta risiko terhadap keamanan dan keselamatan. Tanpa SOP yang jelas, standar pelayanan dapat bervariasi, mengakibatkan pengalaman tamu yang tidak konsisten dan potensial menurunkan tingkat kepuasan pelanggan.

Efisiensi operasional menjadi lebih sulit dicapai karena tidak adanya panduan yang terstruktur. Karyawan dan mahasiswa praktikan bisa mengalami kebingungan atau ketidakpastian saat melaksanakan tugas mereka, yang dapat mengakibatkan proses kerja menjadi lebih lambat dan meningkatkan risiko terjadinya kesalahan. Hal ini juga menyulitkan proses pelatihan, karena tanpa pedoman yang jelas, pelatih tidak memiliki panduan yang dapat diikuti, sehingga pengajaran menjadi kurang efektif.

Risiko keamanan dan keselamatan juga meningkat tanpa adanya SOP yang komprehensif. Prosedur standar membantu memastikan bahwa semua langkah keamanan dipatuhi, dan tanpa SOP, kemungkinan terjadi insiden yang membahayakan keselamatan tamu dan staf menjadi lebih besar.

Oleh karena itu, implementasi SOP yang terdokumentasi dan terpadu di Hotel Lingian sangat penting untuk mengatasi tantangan-tantangan ini dan memastikan bahwa operasi hotel

berjalan dengan lancar, efisien, dan aman. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga memberikan lingkungan belajar yang lebih baik bagi mahasiswa, membekali mereka dengan keterampilan dan pengetahuan yang diperlukan untuk sukses di industri perhotelan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai ‘Bagaimana standar operasional prosedur di bagian resepsionis, *bell boy service*, dan *room attendant* di Hotel Lingian?’

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan merumuskan standar operasional prosedur di beberapa bagian utama Hotel Lingian, yaitu *resepsionis*, *bell boy service*, dan *room attendant*.

II. KAJIAN TEORI

A. Hotel

Pengertian hotel menurut Yoeti (2019), “Hotel adalah suatu perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan, dan minuman serta jasa lainnya bagi para tamu yang menginap dengan pembayaran harian.”^[19] Menurut Butarbutar (2021), “Hotel adalah sebuah institusi yang memberikan layanan akomodasi dan berbagai layanan pendukung lainnya seperti restoran, kolam renang, dan layanan kamar, yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu selama menginap.”^[5]

B. Room Division

Menurut Bardi (2019), “Divisi kamar adalah departemen yang bertanggung jawab atas penjualan kamar, penyediaan pelayanan kepada tamu, serta kebersihan dan pemeliharaan kamar. Ini termasuk fungsi front office dan housekeeping yang memastikan pengalaman menginap tamu yang optimal melalui layanan yang berkualitas dan lingkungan yang bersih”^[3] Pengertian lain dari Kasavana (2020) merupakan bahwa “Divisi kamar adalah bagian integral dari operasional hotel yang mencakup manajemen penerimaan tamu (*front office*) dan departemen kebersihan (*housekeeping*). Fungsi utamanya adalah untuk memastikan keberhasilan operasional sehari-hari hotel dengan memberikan layanan tamu yang efisien dan menjaga standar kebersihan yang tinggi.”^[7]

A. Front Office

Menurut Walker (2019), "Departemen *Front Office* adalah pusat pengendalian untuk semua operasi layanan tamu. Fungsi utamanya termasuk menerima tamu, memastikan kelancaran proses *check-in* dan *check-out*, dan menyediakan berbagai layanan tamu lainnya seperti layanan informasi dan penyimpanan bagasi."^[17]

a. Resepsionis:

Menurut Walker (2019), "Resepsionis hotel adalah orang yang bertanggung jawab untuk menyambut tamu, menangani proses *check-in* dan *check-out*, serta memberikan informasi yang dibutuhkan tamu selama menginap di hotel."^[17] Menurut Kasavana (2020), "Resepsionis merupakan kunci utama dalam operasi hotel yang berfungsi sebagai pusat komunikasi antara tamu dan departemen lainnya di hotel. Mereka bertanggung jawab atas reservasi, registrasi, dan melayani tamu selama mereka menginap."^[7]

b. *Bell Boy Service*:

Menurut Baker, Huyton, dan Bradley (2019), "*Bell Boy Service* merupakan layanan yang meliputi penyambutan tamu di pintu masuk hotel, mengangkut bagasi tamu ke kamar mereka, dan memberikan informasi serta bantuan lainnya yang dibutuhkan oleh tamu selama mereka menginap di hotel."^[2] Menurut Rutherford dan O'Fallon (2018), "*Bell Boy Service* adalah layanan yang disediakan oleh staf hotel yang bertanggung jawab untuk mengangkut bagasi tamu, menyambut tamu di pintu masuk, dan memberikan informasi serta bantuan selama tamu menginap di hotel. Bell boys juga memainkan peran penting dalam memastikan kenyamanan dan kepuasan tamu."^[11]

B. *Housekeeping*

Menurut Ransley dan Ingram (2019), "Departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab utama untuk menjaga lingkungan hotel tetap bersih dan rapi, serta memastikan bahwa semua fasilitas hotel berfungsi dengan baik. Ini tidak hanya mencakup kamar tamu, tetapi juga area umum, yang semuanya berkontribusi pada keseluruhan pengalaman tamu."^[10]

a. *Room Attendant*:

Menurut Powers dan Barrows (2018), "*Room Attendant* adalah individu yang bertugas

memastikan kamar tamu bersih dan rapi, mengganti linen, dan menjaga persediaan peralatan mandi serta memastikan setiap kamar siap digunakan oleh tamu."^[9] Menurut Ransley dan Ingram (2019), "*Room Attendant* adalah staf *housekeeping* yang memastikan setiap kamar tamu bersih, nyaman, dan memenuhi standar hotel. Mereka juga berperan dalam melaporkan kerusakan atau kebutuhan perbaikan di kamar."^[10]

C. Standar Operasional Prosedur

Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Sailendra (2015) dapat diartikan sebagai "Panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen perusahaan maupun instansi. SOP juga berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu perusahaan maupun instansi."^[12] Menurut Demiroglu dan Hallin (2020), "SOP adalah pedoman atau referensi untuk melaksanakan tugas-tugas sesuai dengan fungsi dan kriteria penilaian kinerja lembaga pemerintahan, yang mencakup indikator teknis, administratif, dan prosedural yang sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja di unit kerja yang bersangkutan."^[6]

III. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis sumber data: data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung melalui observasi dan wawancara dengan objek penelitian di divisi kamar Hotel Lingian. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan dari berbagai buku referensi, penelitian sebelumnya, dan media elektronik yang relevan dengan topik yang diteliti. Penggunaan kedua jenis data ini membantu dalam memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai subjek penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif yang berbentuk deskriptif. Metode tersebut melibatkan observasi lapangan selama dua bulan dan perbandingan dengan teori-teori yang telah dipelajari dari literatur akademis. Penulis menerapkan studi pustaka untuk mempelajari prosedur dan tugas di *Front Office Department*, metode observasi untuk mengamati langsung praktik di lapangan, dan dokumentasi untuk mendeskripsikan kegiatan-kegiatan di Hotel Lingian secara detail. Pendekatan ini dikombinasikan dengan penelitian lapangan dan kepustakaan untuk memastikan validitas dan objektivitas hasil penelitian, sehingga hasil yang

diperoleh dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Lingian berawal dari pembangunan Gedung L, yang terletak di sebelah Gedung Kuliah Umum di Telkom University. Pada mulanya, Gedung L ini dirancang sebagai akomodasi bagi mahasiswa asing yang berkuliah di Telkom University. Namun, pada tanggal 27 Februari 2020, Gedung L secara resmi diresmikan sebagai Hotel Lingian, yang berfungsi ganda sebagai hotel komersial dan laboratorium pendidikan perhotelan.

Peresmian Hotel Lingian menandai titik penting dalam penyediaan fasilitas pendidikan bagi mahasiswa, terutama mereka yang mengambil program studi D3 Perhotelan di Telkom University. Hotel ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk terlibat langsung dalam operasional sehari-hari hotel, sehingga mereka dapat memperoleh pengalaman praktis yang sangat berharga dalam industri perhotelan.

Selain perannya sebagai fasilitas edukasi, Hotel Lingian juga terbuka untuk umum dan menyediakan layanan penginapan komersial. Saat ini, Hotel Lingian memiliki 10 kamar dengan tiga tipe berbeda: tiga kamar tipe standard, tiga kamar tipe deluxe, dan empat kamar tipe family.

Pada perkembangannya, pengelolaan Hotel Lingian kini berada di bawah kendali divisi Logistik Telkom University. Langkah ini semakin memperkokoh Hotel Lingian sebagai salah satu aset penting universitas, yang tidak hanya mendukung proses belajar mengajar tetapi juga menawarkan pelayanan akomodasi yang berkualitas kepada tamu dari berbagai kalangan.

Berdasarkan wawancara yang dilakukan dengan beberapa karyawan *front office* di Hotel Lingian, serta didukung oleh pendapat ahli perhotelan dari dosen-dosen D3 Perhotelan Telkom University, penulis berhasil mengumpulkan data dan hasil wawancara terkait pembuatan standar operasional prosedur (SOP) untuk divisi kamar di Hotel Lingian.

Berdasarkan analisis dari beberapa jurnal yang dipublikasikan di *Journal of Hospitality & Tourism Research*, *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, dan *Tourism Management Perspectives*^{[6][14][18]}, dapat disimpulkan bahwa proses pembuatan SOP yang efektif dapat dibagi menjadi lima tahap, yaitu:

1. Identifikasi dan Prioritaskan Proses Kritis:

Evaluasi operasi saat ini untuk mengidentifikasi area yang memerlukan peningkatan konsistensi dan efisiensi. Fokus pada proses yang secara langsung mempengaruhi pengalaman tamu dan kinerja operasional.

2. Kolaborasi dan Dokumentasi:

Libatkan karyawan dan manajemen dalam proses perancangan SOP untuk memastikan SOP yang praktis dan sejalan dengan kebutuhan operasional. Dokumentasikan proses yang sudah ada secara rinci, mencatat setiap langkah, peran, dan kesenjangan yang ada.

3. Desain dan Uji SOP:

Standarisasi prosedur dengan instruksi yang jelas dan ringkas, serta gunakan alat bantu visual jika diperlukan. Uji coba SOP di lingkungan terkendali untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah yang muncul.

4. Pelatihan dan Implementasi:

Berikan pelatihan menyeluruh kepada semua staf terkait, memastikan mereka memahami setiap langkah dan pentingnya SOP tersebut. Implementasikan SOP di seluruh organisasi, pantau kepatuhan, dan berikan dukungan yang diperlukan.

5. Tinjau dan Perbarui Secara Berkala:

Jadwalkan tinjauan berkala untuk memastikan SOP tetap relevan dan efektif. Kumpulkan umpan balik secara berkelanjutan dan perbarui SOP sesuai kebutuhan untuk mencerminkan perubahan operasional atau peningkatan.

Kelima langkah ini mencakup tindakan-tindakan esensial dalam menciptakan SOP yang efektif dan disesuaikan dengan kebutuhan industri perhotelan.

Dengan mengikuti langkah-langkah yang tercantum di atas, berikut merupakan identifikasi deskripsi pekerjaan yang dilakukan di Hotel Lingian yang tidak memiliki SOP:

Tabel 3.1 | Identifikasi Deskripsi Pekerjaan yang Tidak Memiliki SOP

No.	Deskripsi Pekerjaan yang Dilakukan di Hotel Lingian	Memiliki SOP	Tidak Memiliki SOP
1.	Check-In dengan Reservasi		✓

No.	Deskripsi Pekerjaan yang Dilakukan di Hotel Lingian	Memiliki SOP	Tidak Memiliki SOP
2.	<i>Check-In</i> Tanpa Reservasi		✓
3.	<i>Check-Out</i>		✓
4.	Penanganan Reservasi		✓
5.	Penanganan Panggilan Masuk		✓
6.	Penanganan Panggilan Keluar		✓
7.	Penanganan Bagasi saat <i>Check-In</i>		✓
8.	Pembersihan Kamar Tamu		✓
9.	Pembersihan Kamar Mandi		✓
10.	Pengiriman <i>Amenities</i> Kamar		✓
11.	Pembersihan Tempat Tidur		✓
12.	Pembersihan <i>Stainless Steel</i>		✓
13.	Pembersihan Jendela		✓
14.	Pembersihan Langit-Langit		✓

Data dari tabel dapat disimpulkan bahwa Hotel Lingian belum memiliki SOP yang secara jelas merinci prosedur deskripsi pekerjaan yang dilakukan di hotel tersebut. Penelitian ini akan menyoroti salah satu contoh deskripsi pekerjaan, yaitu 'penanganan reservasi'. Pemilihan ini dilakukan untuk menjaga kerahasiaan SOP lainnya, karena SOP merupakan informasi sensitif yang bersifat rahasia dan tidak boleh disebarluaskan.

Berdasarkan analisis dari jurnal yang dipublikasikan di *Journal of Hospitality and Tourism Technology*, Berikut merupakan SOP untuk menangani atau membuat reservasi.^[15] Harap dicatat bahwa ringkasan ini didasarkan pada tema dan kesimpulan dari artikel tersebut, bukan pada konten yang disampaikan secara verbatim:

1. Ketika calon tamu menghubungi hotel melalui telepon, email, atau secara langsung, staf harus menyapa tamu dengan profesional dan menanyakan tanggal yang diinginkan, tipe kamar, serta jumlah tamu.

2. Konfirmasikan ketersediaan kamar dan berikan informasi terperinci tentang tarif kamar, paket yang tersedia, serta penawaran promosi.
3. Setelah mengumpulkan semua detail yang diperlukan, konfirmasikan reservasi dengan mengulangi informasi tersebut kepada tamu. Berikan nomor konfirmasi dan rincian tentang kebijakan pembatalan.
4. Kirimkan email atau surat konfirmasi kepada tamu yang berisi semua detail relevan, termasuk waktu check-in dan check-out, deskripsi kamar, serta permintaan khusus yang dicatat.
5. Informasikan kepada tamu tentang opsi pembayaran, termasuk kebutuhan untuk deposit atau pra-otorisasi pada kartu kredit. Pastikan bahwa proses pembayaran aman dan berikan tanda terima untuk setiap transaksi.
6. Perbarui sistem reservasi untuk mencerminkan status pembayaran dan pastikan semua detail keuangan tercatat dengan akurat.
7. Informasikan kepada tamu tentang opsi pembayaran, termasuk kebutuhan untuk deposit atau pra-otorisasi pada kartu kredit. Pastikan bahwa proses pembayaran aman dan berikan tanda terima untuk setiap transaksi.
8. Perbarui sistem reservasi untuk mencerminkan status pembayaran dan pastikan semua detail keuangan tercatat dengan akurat.
9. Pertahankan catatan yang akurat dari semua reservasi dalam sistem reservasi hotel. Pastikan bahwa semua data tamu dilindungi dan dikelola sesuai dengan peraturan privasi.
10. Secara berkala perbarui catatan reservasi untuk mencerminkan pembatalan, modifikasi, atau tamu yang tidak datang (*no-show*).

Dengan menggunakan SOP di atas sebagai acuan dan panduan umum dalam pembuatan SOP penanganan reservasi, kita dapat bekerja sama dengan karyawan Hotel Lingian untuk menyesuaikan SOP tersebut berdasarkan kondisi

dan peran Hotel Lingian sebagai hotel komersial berskala kecil serta laboratorium bagi Program Studi D3 Perhotelan Telkom University.

Standar Operasional Prosedur Penanganan Reservasi

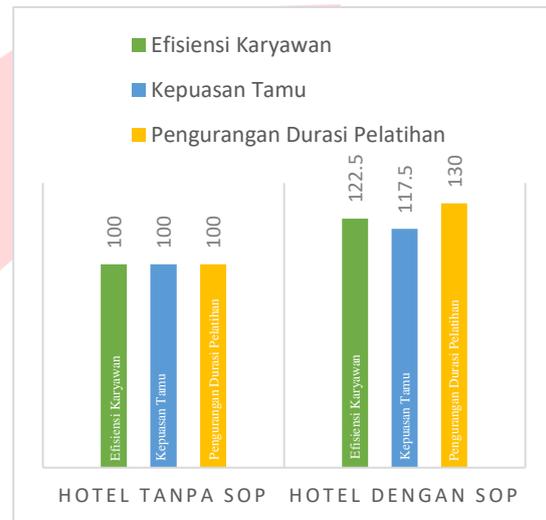
1. Menyambut tamu dengan senyum dan sapaan ramah
2. Meminta informasi lengkap dari tamu, seperti nama, tanggal menginap, jenis kamar yang diinginkan, jumlah tamu dan kamar, dan permintaan khusus tamu.
3. Periksa ketersediaan kamar sesuai dengan permintaan tamu dalam sistem reservasi hotel.
4. Memberi tahu tamu mengenai ketersediaan kamar, termasuk pilihan alternatif jika kamar yang diminta tidak tersedia.
5. Mengonfirmasi kembali detail reservasi kepada tamu dan masukkan informasi reservasi ke dalam sistem reservasi hotel termasuk *blocking* kamar yang dipesan.
6. Menjelaskan kebijakan pembayaran dan meminta informasi kartu kredit untuk jaminan reservasi jika diperlukan.
7. Mengirimkan surat konfirmasi kepada tamu yang mencakup detail reservasi, kebijakan pembatalan, dan informasi penting lainnya melalui email atau pesan telepon.
8. Menawarkan kepada tamu bantuan terakhir jika tamu bertanya mengenai informasi hotel ataupun sekitar.
9. Mengucapkan terima kasih kepada tamu dan sebutkan bahwa kami akan menunggu kedatangan tamu tersebut.

SOP yang disusun di atas merupakan serangkaian prosedur operasional yang telah dirancang sesuai dengan kebutuhan Hotel Lingian sebagai hotel laboratorium. Prosedur ini bertujuan untuk digunakan oleh karyawan Hotel Lingian serta praktikan dari program D3 Perhotelan sebagai panduan dalam menjalankan tugas-tugas di divisi kamar. SOP tersebut telah disesuaikan dengan standar internasional yang berlaku di industri perhotelan dan telah mendapatkan persetujuan dari karyawan Hotel Lingian serta pakar perhotelan di divisi kamar D3 Perhotelan, Telkom University.

Berdasarkan analisis dari beberapa jurnal yang dipublikasikan di *International Journal of Hospitality Management* dan *Tourism Management Perspectives*^{[4][8][13]}, dapat

disimpulkan bahwa penerapan SOP di industri perhotelan memberikan dampak positif yang signifikan. Penerapan SOP dapat meningkatkan efisiensi karyawan sebesar 15%-30%, meningkatkan kepuasan tamu sebesar 10%-25%, dan mengurangi durasi pelatihan karyawan baru hingga 20%-40%. Data ini menunjukkan bahwa penerapan SOP di hotel yang sebelumnya belum memiliki SOP memiliki efek yang sangat positif terhadap operasional dan pelayanan.

Grafik 3.1 | Grafik Keuntungan SOP Bagi Hotel



Berdasarkan jurnal-jurnal yang ditinjau, SOP sangat penting dalam industri perhotelan karena beberapa alasan. SOP memastikan konsistensi dalam penyampaian layanan, yang sangat penting dalam sektor di mana kepuasan pelanggan bergantung pada pengalaman yang dapat diandalkan dan dapat diprediksi.^[1] SOP berfungsi sebagai panduan bagi karyawan, mengarahkan mereka tentang cara melakukan tugas secara efisien dan efektif. Dengan menstandarkan prosedur di berbagai departemen, hotel dapat mempertahankan tingkat kualitas layanan yang tinggi, terlepas dari karyawan yang melakukan tugas tersebut. Konsistensi ini tidak hanya meningkatkan pengalaman tamu tetapi juga memperkuat reputasi merek hotel, karena tamu mengharapkan tingkat layanan yang sama setiap kali mereka berkunjung.^[16] Selain itu, SOP berkontribusi pada keunggulan operasional dengan meminimalkan kesalahan dan mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk melatih karyawan baru. SOP memberikan instruksi yang jelas yang membantu menghindari kesalahpahaman dan memastikan tugas diselesaikan dengan benar sejak pertama kali.

Selain konsistensi dan efisiensi operasional, SOP juga memberikan manfaat signifikan terkait

kinerja karyawan, berbagi pengetahuan, dan loyalitas pelanggan. SOP memberdayakan karyawan dengan menyediakan pengetahuan dan alat yang diperlukan untuk menjalankan tugas mereka dengan percaya diri, yang menghasilkan peningkatan kinerja dan kepuasan kerja. SOP juga memfasilitasi berbagi pengetahuan dan pembelajaran organisasi, karena karyawan dapat merujuk pada prosedur yang terdokumentasi untuk memahami praktik terbaik dan belajar dari pengalaman orang lain. Selain itu, dalam situasi di mana pemulihan layanan diperlukan, SOP memainkan peran penting dalam memastikan bahwa staf dapat dengan cepat dan efektif menangani masalah, sehingga mempertahankan loyalitas pelanggan. Pada dasarnya, SOP tidak hanya membantu hotel memberikan layanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, tetapi juga mendukung budaya perbaikan dan pembelajaran yang berkelanjutan, yang pada akhirnya mengarah pada kepuasan pelanggan yang lebih besar dan kesuksesan bisnis.

V. KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa ketiadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di divisi kamar Hotel Lingian berdampak signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, dan konsistensi layanan hotel. Tanpa panduan yang jelas, karyawan kesulitan menjalankan tugas dengan optimal, yang dapat menurunkan kualitas layanan secara keseluruhan. Penerapan SOP yang rinci diharapkan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan konsistensi dalam layanan serta produk yang disediakan oleh hotel.

Selain itu, SOP yang disusun juga memiliki peran edukatif penting bagi mahasiswa D3 Perhotelan di Telkom University. Sebagai laboratorium pendidikan, Hotel Lingian memungkinkan mahasiswa mempraktikkan pengetahuan teoritis dalam konteks nyata. SOP ini berfungsi sebagai panduan operasional yang membantu mahasiswa memahami dan menjalankan prosedur industri perhotelan, khususnya di divisi kamar. Dengan demikian, SOP ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan hotel tetapi juga memperkaya pengalaman belajar mahasiswa, mempersiapkan mereka untuk karier di bidang perhotelan.

REFERENSI

[1] A. Ahmed and S. Tehseen, "The Impact of Standard Operating Procedures on Service Quality and Customer Satisfaction in the Hotel Industry":

Journal of Hospitality and Tourism Management, 2020.

[2] S. Baker, J. Huyton, and P. Bradley, "Principles of Hotel Front Office Operations": Cengage Learning, 2019.

[3] J. A. Bardi, "Hotel Front Office Management": John Wiley & Sons, 2019.

[4] T. Baum, "Human resources in tourism: Still waiting for change?": Tourism Management, 2015.

[5] R. R. Butarbutar, "Pengantar Pariwisata": Penerbit Widina Bhakti Persada Bandung, 2021.

[6] O. C. Demiroglu and C. A. Hallin, "SOPs in the Hotel Industry: An Exploratory Study of Their Impact on Room Division Efficiency": Journal of Hospitality and Tourism Technology, 2020.

[7] M. L. Kasavana, "Managing Front Office Operations": AHLEI, 2020.

[8] C. M. Kuo, L. C. Chen, and W. J. Deng, "Standardization of service quality in the hotel industry: A comparison of managerial and consumer perspectives": International Journal of Hospitality Management, 2012.

[9] T. Powers and C. W. Barrows, "Introduction to the Hospitality Industry": Wiley, 2018.

[10] J. Ransley and H. Ingram, "Developing Hospitality Properties and Facilities": Routledge, 2019.

[11] D. G. Rutherford and M. J. O'Fallon, "Hotel Management and Operations": Wiley, 2018.

[12] A. Sailendra, "Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP", Jakarta: Trans Idea Publishing, 2015.

[13] R. Sainaghi, P. Phillips, and V. Corti, "Measuring hotel performance: Using a balanced scorecard perspective": International Journal of Hospitality Management, 2013.

[14] N. K. Tsang and H. Qu, "Enhancing Service Quality Through Effective SOP Implementation in Hotel Front Office Operations": Journal of Hospitality & Tourism Research, 2022.

[15] V. Pereira and M. Silva, "Hotel Reservation Systems: A Comparative Study of Traditional and Online Methods": Journal of Hospitality and Tourism Technology, 2018.

[16] N. Hemmington and C. King, "Why SOPs are Critical for Operational Excellence in the

Hospitality Industry": Journal of Hospitality and Tourism Research, 2021.

[17] J. R. Walker, "*Introduction to Hospitality Management*": Pearson, 2019.

[18] W. Yang and X. Cai, "*Developing SOPs for Risk Management in Hotel Housekeeping*

Operations: A Practical Guide": Tourism Management Perspectives, 2020.

[19] O. A. Yoeti, "*Pengantar Ilmu Pariwisata*": Penerbit Angkasa, 2019.

