

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN OLEH  
*GUEST SERVICE AGENT* PADA *FRONT OFFICE DEPARTMENT* DI THE  
ALEA HOTEL SEMINYAK

Fransiska Fila Hidayana  
Akademi Pariwisata Denpasar  
Jl. Tukad Balian No. 15  
e-mail: [filahidayana@akpar-denpasar.ac.id](mailto:filahidayana@akpar-denpasar.ac.id)

Received: 20/03/2024; Revised: 26/04/2024; Accepted: 29/04/2024

**Abstract**

*The objective of this study is to assess the execution of Standard Operational Procedures (SOPs) by Guest Service Agents (GSA) and identify the challenges encountered in adopting SOPs at The Alea Hotel Seminyak. SOPs are crucial as they serve as guidelines to ensure the efficient execution of operational operations within an organization or firm. A GSA must possess a comprehensive understanding of and effectively implement relevant operational standards in order to facilitate the delivery of exceptional service to guests. Data gathering strategies includes the utilization of observation, interviews, and documenting procedures. The data sources consist of primary data and secondary data, which are further examined by qualitative descriptive methodologies. The research findings on the Implementation of Standard Operational Procedures for Front Office Department Services at The Alea Hotel Seminyak encompass various aspects such as reservation, check-in process, handling check-in groups, managing long-staying guests, attending to in-house guests, check-out process, and adherence to standards. GSA has successfully implemented the SOPs with a clear understanding of its requirements. Nevertheless, certain SOPs are not implemented during the provision of services at the front office. This is mostly owing to the hotel recently reopening after being impacted by Covid-19. Consequently, the GSA must adjust their practices to align with the present state of the hotel. To address the challenges that hinder GSA's adherence to SOPs, it is crucial to employ diverse strategies and foster cooperation with other departments to effectively reduce guest grievances related to inadequate service in the front office department.*

*Keywords: SOP Implementations, Guest Service Agent, Front Office Department*

**Pendahuluan**

Perkembangan pariwisata di Indonesia, khususnya di Pulau Bali saat ini terus meningkat. Kondisi ini dapat dilihat dari jumlah kunjungan wisatawan yang terus meningkat setiap harinya, baik wisatawan nusantara maupun mancanegara. Hal ini juga didukung oleh aturan pemerintah yang telah mencabut status PPKM akibat pandemi virus covid-19, yang telah berlangsung kurang lebih dua tahun lamanya. Pulau Bali merupakan daerah yang sangat bergantung terhadap sektor pariwisata sebagai penunjang perekonomian daerah, tentunya sangat antusias menyambut bangkitnya pariwisata di Bali. Banyak pelaku pariwisata yang kini mulai membuka kembali berbagai usaha pariwisata seperti hotel, restoran, pengelolaan daya tarik

wisata, kegiatan biro perjalanan wisata, layanan transportasi, maupun berbagai usaha pariwisata lainnya. Dengan dibukanya kembali pariwisata di Bali, tentunya para pelaku pariwisata harus mempersiapkan berbagai hal agar wisatawan merasa nyaman selama berlibur di Bali. Salah satu hal yang paling utama yaitu memberikan pelayanan secara maksimal terhadap tamu yang berkunjung, khususnya di hotel. Karena pada saat tamu datang ke hotel, kesan pertama (*first impression*) yang baik sangatlah penting terhadap hotel. Dimana hal ini dapat menunjang kegiatan operasional pelayanan berjalan dengan baik serta memberikan gambaran citra yang positif dari hotel tersebut kepada tamu yang berkunjung. The Alea Hotel Seminyak merupakan salah satu hotel di Bali yang kembali aktif beroperasi setelah masa pandemi. Hotel ini memiliki beberapa departemen yaitu *human resources department, sales and marketing department, accounting department, front office department, housekeeping department, engineering department, food and beverage department dan security department*.

*Front office department* merupakan salah satu departemen yang ada di The Alea Hotel Seminyak, yang mana berperan penting dalam memberikan pelayanan terhadap tamu yang berkunjung. Departemen ini terdiri dari beberapa bagian seperti *guest service agent, telephone operator, guest relation officer, dan bellboy*. Adapun tata cara kerja *guest service agent* terdiri dari menyambut, memberi salam dan melayani tamu yang akan *check-in*; memeriksa reservasi tamu, mencarikan kamar yang sesuai pesanan; membantu tamu mengisi registrasi; menanyakan sistem pembayaran tamu pada saat *check-in* dan memprosesnya; memberikan *guest card, welcome drink*, dan kunci kamar kepada tamu pada saat *check-in*; menjaga kebersihan counter *front office* dan mengecek semua kelengkapan peralatan dan formulir-formulirnya; memberikan kunci cadangan bagi tamu yang kuncinya tertinggal atau hilang; menyelesaikan masalah perpindahan kamar; membuat pesan-pesan dalam log-book atau flag, bila waktu kerja habis sementara masalah dengan tamu belum terselesaikan; memberitahukan kepada *housekeeping department* tentang kamar-kamar yang sudah *check-out*, yang baru saja *check-in* atau yang pindah; memeriksa reservasi, baik yang VIP, FIT (*Free Individual Traveller*), maupun yang grup atau rombongan; mengecek *room rack* dan membuat agar *house count* selalu akurat; mempersiapkan kamar, baik untuk VIP; memasukan data registrasi kedalam komputer, agar semua bagian dapat menggunakannya untuk transaksi pembayaran.

Pelayanan pada *front office department* tentunya memiliki standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Standar operasional prosedur sangatlah penting pada suatu departemen karena hal ini merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Agar menjamin pelayanan yang konsisten maka diperlukan sebuah standar. Untuk memastikan kepuasan tamu yang diberikan sesuai standar yg ditetapkan, *guest service agent* hendaknya memahami dan menerapkan standar tersebut. Oleh karena itu menarik dikaji penerapan standar operasional prosedur oleh *guest service agent* dalam memberikan pelayanan pada *front office department* di The Alea Hotel Seminyak.

## **Kajian Pustaka dan Landasan Teori**

Setiawan (2004) menegaskan definisi penerapan adalah perluasaan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan pelaksana yang efektif. Sailendra (2015) dalam Sri Marini & Jessica Tisnadjaya (2020), *standard operational procedure* (SOP) merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar. Lebih lanjut Tambunan (2013) dalam Sri Marini & Jessica Tisnadjaya (2020), menyatakan bahwa standar operasional prosedur pada dasarnya adalah pedoman yang berisi prosedur-prosedur operasional standar yang ada di dalam suatu organisasi yang digunakan untuk memastikan bahwa setiap keputusan, langkah, atau tindakan dan penggunaan fasilitas suatu organisasi telah berjalan secara efektif, konsisten, standar, dan sistematis.

Sinambela (2014) dalam (Susepti et al., 2017) pelayanan adalah kegiatan untuk memenuhi kebutuhan seseorang atau menyediakan keperluan orang. Pelayanan juga merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan yang melayani. Lebih lanjut Munir (2010) dalam (Insani et al., 2020) menyatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

*Guest service agent* adalah karyawan yang pertama kali menyambut dan memberi salam ke setiap tamu yang akan datang ke hotel, lalu mendaftarkan tamu, mencarikan kamar yang siap ditempati baik atas saran atau permintaan tamu, memberikan atau mengeluarkan kunci kamar dan juga menyediakan informasi bagi tamu sehubungan dengan pelayanan atau fasilitas yang tersedia di hotel serta informasi di luar hotel (Soenarno, 2006). Lebih lanjut J.R Tewari (2009) dalam (Wayan et al., 2022) *guest service agent* merupakan staf yang bekerja di *front office* yang bertugas untuk meregistrasi kedatangan dan kepergian tamu serta menjadi pusat informasi dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang menginap di hotel.

Menurut Agusnawar (2002) *front office department* dalam sebuah hotel merupakan bagian terpenting dalam sebuah operasional karena bertindak sebagai ujung tanduk dari seluruh bagian dan kegiatan yang ada di sebuah hotel, mulai dari pelayanan pemesanan kamar, menjadi operator telepon, menangani tamu yang hendak *check-in* maupun *check-out*, sebagai sumber informasi, hingga sebagai tempat menerima permintaan tamu dan menangani keluhan tamu. Semua dilakukan berdasarkan prosedur yang sudah ditetapkan oleh manajemen hotel. Bagyono (2006), kantor depan hotel merupakan salah satu bagian dari hotel yang paling penting dalam hal mewujudkan tujuan yang akan dicapai oleh hotel.

## **Metode Penelitian**

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Lokasi penelitian The Alea Hotel Seminyak, khususnya mengenai penerapan standar operasional prosedur pelayanan oleh *guest service agent* pada *front office department* di The Alea Hotel Seminyak. Sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan jenis data kualitatif. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif, (Winartha, 2006)

metode analisis deskriptif kualitatif yaitu menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Data utama berupa informasi atau keterangan yang digali melalui wawancara dengan informan dan observasi.

## **Hasil dan Pembahasan**

### **A. Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh *Guest Service Agent* pada *Front Office Department* di The Alea Hotel Seminyak**

*Guest service agent* tentunya memiliki standar operasional prosedur sebagai panduan dalam melayani tamu. Hal ini sangatlah penting dikarenakan akan menunjang kelancaran operasional dalam memberikan pelayanan terhadap tamu serta meminimalisir kesalahan yang dapat mengakibatkan timbulnya keluhan dari tamu.

Setiap hotel maupun departemen yang ada didalamnya tentu memiliki standar operasional prosedur yang berbeda beda, begitu pula cara memberikan pelayanan terhadap tamu. Hal ini tergantung dari jenis hotel, kelas hotel maupun dari departemen yang dimiliki. Berikut merupakan hasil pengamatan peneliti tentang penerapan standar operasional prosedur pelayanan yang ada di *front office department* The Alea Hotel Seminyak.

#### **a. *Reservation* / Pemesanan**

*Reservation* atau pemesanan adalah kegiatan memproses seluruh pemesanan kamar secara akurat sekaligus mempromosikan produk hotel serta menciptakan dan menjaga citra hotel yang baik melalui pemberian pelayanan yang maksimal. Standar operasional prosedur *reservation* :

- 1) Reservasi tamu dan data registrasi harus lengkap dan bebas dari salah ketik, dimana pada pelaksanaan di hotel *guest service agent* sudah mengisi data sesuai dengan standar yang berlaku dan sesuai dengan SOP.
- 2) Petugas kantor depan harus mengetahui tarif kamar dan fasilitas hotel, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* sudah paham mengenai tarif kamar dan fasilitas hotel, hal ini sudah sesuai dengan SOP.
- 3) Selalu perbarui informasi untuk acara dan promosi terkini, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu memperbarui informasi terkait acara dan promosi terkini sesuai dengan SOP.
- 4) Tidak memisahkan kamar untuk tamu grup atau keluarga, akan tetapi pada pelaksanaannya *guest service agent* terkadang harus memisahkan kamar grup dikarenakan kurangnya ketersediaan kamar pada saat check-in dan hal ini tidak sesuai dengan SOP.
- 5) Selalu tanyakan preferensi kamar kepada tamu seperti kamar merokok atau tidak merokok, dimana pada pelaksanaannya jika ada tamu yang menanyakan kamar merokok biasanya *guest service agent* mengarahkan di area umum seperti lobi hotel ataupun kolam renang, yang mana hal ini tidak sesuai SOP.
- 6) Perhatikan jenis tempat tidur yang diminta oleh tamu, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* sudah memperhatikan jenis tempat tidur yang diinginkan oleh tamu sesuai dengan SOP.

b. *Check-in Process/Proses Check-in*

Proses *check-in* adalah kegiatan pendaftaran tamu yang akan menginap di suatu hotel. Dalam proses ini akan melibatkan penyerahan identitas tamu, penyelesaian pembayaran, menjelaskan terkait fasilitas hotel dan penyerahan kunci kamar.

Standar operasional prosedur tamu *check-in* :

- 1) Waktu *check-in* adalah pukul 14.00 WITA, jika ada kamar yang belum siap pada pukul 14.00 WITA disarankan tamu untuk menyimpan barang bawaan atau peralatan di bale restoran dengan persetujuan kepala departemen, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* sudah menerapkan sesuai prosedur sesuai dengan SOP.
- 2) *Guest service agent* harus berada diposisinya setiap saat dan menyapa tamu dengan senyum ramah dan bersahabat, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* sudah menerapkan hal tersebut sesuai dengan SOP.
- 3) Sapa tamu dengan greeting standart dan gunakan nama mereka jika memungkinkan, dimana *guest service agent* sudah melakukan greeting standart sesuai prosedur SOP.
- 4) Tanyakan kepada tamu apakah mereka sudah membuat reservasi sebelum memulai proses *check-in*, pada pelaksanaan di hotel *guest service agent* selalu menanyakan apakah tamu sudah membuat reservasi atau belum sesuai dengan SOP.
- 5) Jaga kontak mata saat berbicara dengan tamu, dimana pada pelaksanaan di hotel *guest service agent* berusaha untuk menjaga kontak mata dengan tamu sesuai dengan SOP.
- 6) Coba up-selling untuk walk in guest, dimana pada pelaksanaan di hotel *guest service agent* selalu up-selling terhadap walk-in guest sesuai dengan SOP.
- 7) Memvalidasi metode pembayaran lain seperti voucher Agen Perjalanan, complimentary room atau Guarantee Letter (GL), dimana *guest service agent* sudah menerapkannya sesuai dengan SOP.
- 8) Selalu informasikan kepada tamu untuk menyimpan kuitansi resmi asli jika ada pengembalian uang pada saat *check-out*, dimana pada pelaksanaan di hotel *guest service agent* selalu menginformasikan terkait kuitansi resmi jika ada pengembalian saat *check-out* sesuai dengan SOP.

c. *How to Handle Group Check-In/Menangani Check-In Grup*

Menangani *check-in* grup hampir sama dengan menangani tamu perorangan. Yang membedakan adalah *guest service agent* turut membantu dalam pengaturan nomor kamar serta berbagai kebutuhan tamu grup dan biasanya akan berkoordinasi dengan tour guide. Standar operasional prosedur menangani *check-in* grup :

- 1) *Guest service agent* bertanggung jawab untuk mengatur semua kebutuhan grup seperti, room assignment (pembagian nomor kamar), permintaan khusus lainnya dan selalu diperbarui dalam sistem, dimana hal pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu mengatur kebutuhan tamu

seperti pembagian nomor kamar sebelum tamu grup tiba sesuai dengan SOP.

- 2) Sebelum kedatangan tamu grup, guest service agent perlu memastikan bahwa semua deposit telah dibayarkan, kecuali untuk rombongan dengan pembayaran kredit, validasi surat jaminan dan voucher, dimana pada pelaksanaan di hotel guest service agent selalu memastikan terkait pembayaran kamar untuk grup sebelum tamu rombongan tiba di hotel sesuai dengan SOP.
  - 3) Tidak menyebutkan nomor kamar tamu dan tarif kamar, hal ini dapat didengar oleh siapa saja di sekitar, dimana pada pelaksanaan di hotel guest service agent tidak pernah memberikan informasi mengenai nomor kamar dan tarif kamar terhadap tamu sesuai dengan SOP.
  - 4) Tidak memberikan kunci nomor kamar yang salah kepada tamu, dimana pada pelaksanaannya guest service agent selalu memberikan nomor kamar yang sesuai dengan reservasi tamu.
  - 5) Tidak menunda input sistem untuk proses check-in, pada pelaksanaannya guest service agent selalu melakukan input sistem setelah proses check-in selesai sesuai dengan SOP.
  - 6) Selalu menyapa tamu yang menunggu untuk dilayani, dimana pada pelaksanaan di hotel beberapa guest service agent tidak menerapkan dikarenakan fokus terhadap tamu yang sedang dilayani dan hal tersebut tidak sesuai SOP.
  - 7) Selalu menggunakan luggage tag untuk barang bawaan tamu, dimana pada pelaksanaannya guest service agent sudah sesuai SOP dalam hal menangani barang bawaan tamu.
  - 8) Selalu jelaskan semua fasilitas kamar setiap kali mengantarkan tamu ke kamar, jelaskan juga jalur evakuasi darurat (lihat peta evakuasi). Pada pelaksanaan di hotel guest service agent hanya menjelaskan terkait fasilitas kamar saja tanpa menjelaskan area jalur evakuasi dimana hal ini tidak sesuai SOP.
  - 9) Untuk efisiensi data harap salin semua ID tamu atau paspor di bagian belakang formulir kedatangan tamu awal (formulir pendaftaran), dimana pada pelaksanaannya guest service agent selalu menyalin ID tamu di bagian belakang formulir kedatangan tamu sesuai dengan SOP.
  - 10) Tempat kartu kunci harus disertakan voucher sarapan kartu tamu dan kata sandi internet, dimana pada pelaksanaannya guest service agent selalu menyiapkan hal-hal tersebut sebelum tamu tiba sesuai dengan SOP.
- d. *How to Handle Long Staying Guest*/Menangani Tamu yang Menginap Lama  
Tamu yang menginap lama di hotel harus lebih diperhatikan lagi dari segi prosedur dan pelayanan. Hal ini bertujuan agar tamu tetap merasa nyaman selama periode menginap dan menghindari keluhan dari tamu. Standar operasional prosedur menangani *long staying guest* :
- 1) Simpan salinan kontrak surat perjanjian tinggal lama yang telah ditandatangani dan diketahui oleh tamu, dimana pada pelaksanaannya

guest service agent selalu menyimpan salinan kontrak surat perjanjian tinggal lama sesuai dengan SOP.

- 2) Pembayaran kamar harus dibayar di muka, dan biaya lainnya dapat ditanggung oleh kartu kredit yang masih berlaku atau setoran tunai. Bagi perusahaan/agen perjalanan dengan fasilitas kredit; dapat ditagih berdasarkan surat jaminan dan dilunasi maksimal setiap bulan. Pada pelaksanaan di hotel beberapa tamu membayar setengah harga kamar di awal dengan catatan ID/Paspor tamu akan ditahan di bagian reservasi dan hal ini tidak sesuai SOP.
  - 3) Courtesy call setiap 4 hari untuk memastikan masa inap tamu lebih nyaman, dimana pada pelaksanaannya guest service agent selalu curtesy call tamu ketika melewati reception dan hal ini sudah sesuai dengan SOP.
- e. *How to Handle In-House Guest/ Menangani Tamu yang Sedang Menginap*  
Memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu harus terus berlanjut baik selama menginap maupun sampai selesai menginap. Ada beberapa hal yang harus diperhatikan dalam menangani tamu yang sedang menginap di hotel. Standar operasional prosedur menangani tamu yang menginap :
- 1) Tidak berdebat dengan tamu. Jika tamu marah di *front desk*, coba pindahkan mereka ke kantor terdekat atau lokasi yang lebih tenang, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu bersikap profesional dalam menangani tamu yang komplain sesuai dengan SOP.
  - 2) Bersikaplah fleksibel untuk mengantisipasi permintaan tamu dan jangan pernah memulai dengan "tidak" atau "tidak bisa", pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu berusaha untuk memenuhi permintaan tamu sesuai dengan SOP.
  - 3) Selalu menemani tamu saat mereka menanyakan arah ke outlet tertentu di dalam hotel, jangan pernah mengarahkan mereka dengan menunjuk jari. Akan tetapi pada pelaksanaannya *guest service agent* hanya mengarahkan tamu dengan menunjukkan tempat yg dituju dengan sopan, sesuai standar pariwisata. Yang mana hal ini tidak sesuai dengan SOP.
  - 4) Selalu ingat semua tamu yang menginap lama, pada pelaksanaannya *guest service agent* berusaha untuk selalu mengingat tamu yang sedang menginap sesuai dengan SOP.
  - 5) Setiap perubahan tarif kamar harus didukung oleh dokumen yang sesuai seperti persetujuan/instruksi GM/ tarif dinamis melalui memo/email dan formulir perubahan tarif kamar yang harus dilengkapi dengan alasan perubahan dan ditandatangani oleh *guest service agent*, dan GM, serta ditinjau oleh FOM. Pada pelaksanaannya perubahan tarif kamar biasanya hanya diinformasikan oleh FOM secara langsung maupun melalui media whatsapp group dan hal ini tidak sesuai dengan SOP.
  - 6) Terapkan panggilan kehormatan tamu sesuai kebutuhan dan isi catatan panggilan kehormatan, pada pelaksanaannya *guest service agent* hanya melakukan panggilan kehormatan kepada tamu, tetapi tidak mengisi catatan kehormatan di sistem. Yang mana hal ini tidak sesuai dengan SOP.

- 7) Tidak melewatkan permintaan "*wake up call*" tamu, pada pelaksanaannya *guest service agent* tidak pernah melewatkan permintaan "*wake up call*", pada pelaksanaannya *guest service agent* tidak pernah melewatkan permintaan "*wake up call*" sesuai dengan SOP.
- 8) Fokus pada kebutuhan tamu dan terbuka untuk umpan balik positif dan negatif, untuk dapat mengantisipasi kebutuhan tamu dan memenuhinya, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu berusaha untuk melayani terkait kebutuhan tamu sesuai dengan SOP.
- 9) Ciptakan kesan yang baik dan pastikan tamu meninggalkan hotel dengan pikiran positif, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu berusaha untuk selalu menciptakan kesan baik selama bekerja sesuai dengan SOP.

f. *Check-Out Process/Proses Check-Out*

Memproses tamu *check-out* adalah prosedur wajib sebelum tamu meninggalkan hotel. Hal ini bertujuan menghindari hal-hal yang tidak diinginkan seperti barang tamu yang ketinggalan maupun hilang, sisa tagihan tamu yang belum selesai dan memastikan tidak ada kerusakan property yang ada di kamar. Standar operasional prosedur *check-out* :

- 1) Pastikan semua tagihan dimasukkan ke dalam map setiap hari, dimana pada pelaksanaannya tagihan tamu biasanya sudah diselesaikan ketika *check-in*, sehingga mempermudah proses *check-out*. Jika memang ada tagihan tamu, biasanya *guest service agent* tidak memasukkan ke dalam map yang mana hal ini tidak sesuai SOP.
- 2) Cetak daftar tamu yang akan *check-out* dan periksa tagihan tamu dan posting selesai, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* hanya mengecek daftar tagihan tamu yang akan *check-out* dan hal tersebut tidak sesuai SOP.
- 3) Semua tagihan grup harus siap satu jam sebelum waktu *check-out* yang ditentukan, harus memastikan jika ada biaya tambahan yang tidak tercakup, harus diselesaikan sebelum *check-out*, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu memastikan tidak ada biaya tambahan tagihan dari grup, dikarenakan seluruh tagihan diselesaikan ketika *check-in* dan hal ini sudah sesuai dengan SOP.
- 4) Berikan kuitansi resmi kepada tamu jika mereka masih memiliki saldo kredit untuk dikembalikan pada saat *check-out*, dimana pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu memberikan kuitansi resmi sebagai bukti pembayaran secara tunai maupun jika tamu memiliki saldo tunai untuk dikembalikan dan hal ini sudah sesuai dengan SOP.
- 5) Minta dengan sopan kepada tamu untuk menandatangani surat pernyataan jika kuitansi asli hilang, tetapi pada pelaksanaannya *guest service agent* memiliki catatan tambahan di *log-book guest* mengenai daftar tamu yang memiliki saldo untuk dikembalikan dan hal tersebut tidak sesuai SOP.
- 6) Minta tamu untuk menandatangani tagihan saldo untuk pelunasan secara tunai, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu meminta tamu untuk menandatangani tagihan secara tunai sesuai dengan SOP.

- 7) Prosedur *check-out* tidak lebih dari 10 menit dan pastikan ruangan sudah *check-out* dari sistem, pada pelaksanaannya proses *check-out* kurang dari 5 menit sudah selesai sesuai dengan SOP.
- 8) Jika transaksi kartu kredit gagal dua kali, beri tahu tamu dan tanyakan apakah mereka memiliki kartu lain. jika tidak maka *guest service agent* perlu meminta dan menerima setoran tunai. Pada pelaksanaannya saat ini pihak hotel belum menyediakan pembayaran melalui kartu kredit dan tidak sesuai SOP.
- 9) Pastikan untuk meminta kartu kunci kembali dikarenakan harganya cukup mahal sehingga *guest service agent* harus benar-benar berusaha memastikan untuk mendapatkannya kembali dari tamu, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu meminta tamu untuk mengembalikan kartu kunci ketika proses *check-out* berlangsung sesuai dengan SOP.
- 10) Jika ada sesuatu yang tertinggal oleh tamu di kamar setelah *check-out* maka staf *housekeeping* harus segera menghubungi *guest service agent* untuk memberi tahu mereka dan harus segera menelepon atau mengirim email kepada tamu untuk memberi tahu bahwa mereka mungkin lupa sesuatu di kamar dan menunggu instruksi tentang apa yang harus dilakukan dengan barang tersebut, pada pelaksanaannya *guest service agent* selalu memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal sebelum meninggalkan hotel.
- 11) Tidak menunda *check-out* kamar di sistem dengan alasan apapun, pada pelaksanaannya *guest service agent* tidak pernah menunda proses *check-out* di sistem dan sesuai dengan SOP.

B. Kendala yang dihadapi *Guest Service Agent* dalam Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pelayanan pada *Front Office Department* di The Alea Hotel Seminyak

Pada saat menerapkan standar operasional prosedur, tentunya akan ada kendala-kendala yang dihadapi seorang *guest service agent*. Kendala-kendala tersebut dapat mempengaruhi kinerja seorang *guest service agent* dalam menerapkan standar operasional yang berlaku. Berikut merupakan kendala-kendala yang menyebabkan *guest service agent* tidak dapat menerapkan standar operasional yang ada di The Alea Hotel.

1) Kurangnya ketersediaan kamar

Pada saat melakukan penelitian di lapangan, peneliti menemukan kendala yang sering terjadi pada saat *guest service agent* memberikan pelayanan terhadap tamu yang akan menginap, yaitu kurangnya ketersediaan kamar yang siap dijual. Hal ini terjadi dikarenakan beberapa kamar yang belum selesai direnovasi, sementara permintaan tamu yang menginap dalam grup menginginkan kamarnya bersebelahan atau di lantai yang sama. Cara mengatasinya yaitu *guest service agent* akan mengupayakan memenuhi permintaan tamu grup yang menginginkan kamarnya bersebelahan atau minimal berada di lantai yang sama. Akan tetapi jika benar-benar tidak bisa,

petugas kantor depan akan menginformasikan kepada tamu ketika proses *check-in* berlangsung dan meminta maaf mengenai permintaan ini. Hal ini biasanya terjadi karena beberapa faktor seperti kesalahan mengatur kamar di hari-hari sebelumnya, maupun pesanan kamar tamu yang dilakukan pada periode kamar sudah terisi kurang lebih 80%.

2) Alat kerja/fasilitas yang tidak ada atau tidak berfungsi

Alat-alat kerja merupakan salah satu hal yang penting bagi seorang karyawan dalam menjalankan kegiatan operasional perusahaan. Hal ini juga merupakan salah satu fasilitas karyawan agar dapat bekerja secara efisien dan maksimal. Pada saat melakukan penelitian di The Alea Hotel Seminyak, peneliti mendapati beberapa fasilitas kerja yang tidak berfungsi, maupun tidak ada di kantor depan. Alat kerja/fasilitas yang tidak ada atau tidak berfungsi, contohnya mesin fotokopi, telepon dan mesin EDC. Hal ini karena hotel baru beroperasi kembali setelah pandemi covid-19, sehingga untuk sementara perusahaan harus mengurangi biaya tambahan dalam proses *reopening*. Akan tetapi dalam pelaksanaannya hal tersebut tidak begitu mempengaruhi karyawan dalam memberikan pelayanan terhadap tamu, sehingga meminimalisir terjadinya keluhan dari tamu. Cara mengatasinya yaitu dengan melakukan foto manual identitas tamu dalam proses registrasi *check-in*, menyediakan nomor yang terhubung dengan aplikasi whatsapp di setiap kamar, sehingga tamu tetap bisa terhubung ke bagian reception jika tamu membutuhkan sesuatu dan menggunakan sistem pembayaran melalui tunai ataupun melalui bank transfer.

3) Terbatasnya *guest service agent* yang bekerja

Dalam sebuah organisasi, jumlah karyawan yang bekerja juga merupakan hal yang penting karena hal ini dapat membantu kegiatan operasional dalam suatu perusahaan agar berjalan dengan lancar. Hal tersebut juga berhubungan dengan organisasi yang harus lengkap sesuai dengan standar perusahaan dikarenakan setiap bagian memiliki tugasnya masing-masing. Pada saat penelitian di The Alea Hotel Seminyak, jumlah *guest service agent* yang bekerja di *front office department* jumlahnya sangat terbatas. Hal tersebut disebabkan karena hotel belum bisa menjual keseluruhan kamar, sehingga *guest service agent* yang bertugas juga disesuaikan dengan jumlah kamar yang terisi, dan beberapa pekerjaan harus ditangani oleh *guest service agent* lain yang bukan bagian dari pekerjaannya, contohnya bellboy. Cara mengatasinya yaitu departemen security ditugaskan untuk membantu menangani barang bawaan tamu ketika hendak *check-in* dan pada sore hari tugas ini digantikan oleh *housekeeping*.

### **Simpulan dan Saran**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan standar operasional prosedur pelayanan oleh *guest service agent* pada *front office department* di The Alea Hotel Seminyak terdiri dari penerapan SOP *reservation*, *check-in process*, *handle check-in group*, *handle long staying guest*, *guest in-house*, dan *check-out process*. Selanjutnya *guest service agent* dalam pelaksanaannya sudah memahami SOP tersebut dan menerapkannya dengan baik. Akan tetapi ada beberapa SOP yang

memang tidak diterapkan selama memberikan pelayanan di kantor depan dikarenakan kondisi hotel yang baru beroperasi kembali setelah terdampak covid-19, sehingga *guest service agent* harus menyesuaikan dengan kondisi hotel pada saat ini. Adapun kendala yang mempengaruhi kinerja *guest service agent* dalam menerapkan standar operasional prosedur pelayanan di *front office department*, antara lain kurangnya ketersediaan jumlah kamar, alat kerja/fasilitas yang tidak tersedia maupun tidak bekerja dengan semestinya, terbatasnya jumlah *guest service agent* yang bekerja, dan standar operasional prosedur yang sudah lama dan perlu diperbaharui. Kendala- kendala tersebut dapat diatasi dengan berbagai solusi serta kerjasama dengan departemen yang lain sehingga meminimalisir keluhan tamu terhadap kurangnya pelayanan di *front office department*, antara lain menambah jumlah kamar yang dapat dijual dengan merenovasi kamar-kamar yang belum layak huni secara bertahap agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dalam hal pemesanan kamar sehingga dapat memenuhi permintaan tamu mengenai pemilihan kamar, menyediakan alat-alat kerja kantor depan yang lengkap agar membantu *guest service agent* dalam memberikan pelayanan yang lebih baik dan efisien serta menambah jumlah karyawan yang bekerja sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada tamu yang akan menginap.

#### **Daftar Pustaka**

- Agusnawar. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan*. PT.Perca, Jakarta
- Bagyono. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan*. Andi, Yogyakarta
- Insani, Y. D., Setiyariski, R., & Pelayanan, K. 2020. *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department Melalui Tugas dan Tanggung Jawab Concierge Pada Hotel Savoy Homann*. 2(1), 13–28
- Setiawan, G. 2004. *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Balai Pustaka, Jakarta
- Sri Marini, & Jessica Tisnadjaya. 2020. Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212–225. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.282>
- Soenarno, A. 2006. *Front Office Management*. Andi, Yogyakarta
- Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel (Studi Tentang Persepsi Tamu Hotel Mahkota Plengkung Kabupaten Banyuwangi). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 50(5), 27–36. <https://www.neliti.com/publications/188442/pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-dan-loyalitas-tamu-hotel-studi-ten>
- Wayan, N., Rusadi, P., & Wijaya, P. L. 2022. *Peran Front Office Dalam Meningkatkan Kepuasan Wisatawan di The Capital Hotel and Resort Bali the Role of The Front Office in Increasing Tourist Satisfaction At The Capital*. 5, 177–184
- Check In di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), 212–225. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.282>
- Winartha, I. M. 2006. *Metodologi Penelitian Sosial Ekonomi*. Andi, Yogyakarta