

**ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR OPERASIONAL STANDAR
(POS) RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU
DI HOTEL MELAMUN**

Oleh

Komang Januheri Pranata

NIM. 2257015041

**Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan
Jurusan Manajemen**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) penerapan POS resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun; (2) kendala penerapan POS untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Melamun. Penelitian ini menggunakan rancangan deskriptif kualitatif. Subjek penelitian ini adalah resepsionis dan untuk objek penelitiannya adalah Hotel Melamun terkait penerapan POS resepsionis. Data dikumpulkan melalui analisis yaitu dengan proses wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dilakukan peneliti dengan pihak hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) penerapan POS resepsionis di Hotel Melamun telah diterapkan dengan baik dan terstruktur; (2) terdapat beberapa POS yang telah diterapkan belum sepenuhnya dijalankan dengan konsistensi oleh staff resepsionis di Hotel Melamun.

Kata kunci: Prosedur Operasional Standar (POS), Resepsionis, Kepuasan Tamu

ABSTRACT

This research aims to determine (1) the application of SOP receptionist in increasing guest satisfaction at the Melamun Hotel; (2) obstacles for implementing SOP receptionist to increase guest satisfaction at the Melamun Hotel. This research uses a qualitative descriptive design. The subject of this research is the receptionist and the research object is the Melamun Hotel regarding the implementation of the SOP receptionist. Data was collected through analysis, namely the process of interviews, observation and documentation carried out by researchers with the hotel. The research results showed that (1) the implementation of SOP receptionist at the Melamun Hotel has been implemented well and structured; (2) there are several SOP that have been implemented that have not been fully implemented with consistency by the receptionist staff at the Melamun Hotel.

Keywords: Standard Operating Procedures (SOP), Receptionist, Guest Satisfaction

