

**OPTIMALISASI *STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP)* DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE*
DI HILTON BALI RESORT**

Oleh

Cheva Givari Alfaridzi, NIM 2257015058

Jurusan Manajemen Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan

ABSTRAK

Tingkat pelayanan yang diberikan pegawai hotel kepada pengunjung yang menginap sangat erat kaitannya dengan *Standard Operating Procedure (SOP)*. Pengunjung mempunyai ekspektasi mengenai kualitas layanan yang akan mereka terima; apakah harapan tersebut terpenuhi atau tidak akan bergantung pada seberapa baik *staff* hotel melaksanakan SOP yang ada. Penelitian yang dilakukan dengan menggunakan metodologi deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana petugas *concierge* Hilton Bali Resort dapat beroperasi sesuai dengan *Standar Operating Procedure* untuk meningkatkan kualitas layanan. Hal ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh petugas *concierge* dan bagaimana mereka dapat mengatasi tantangan tersebut untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada tamu. Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dan observasi pada *staff concierge section* Hilton Bali Resort. Hasil penelitian ini adalah penerapan SOP pada Hilton Bali Resort pada *concierge section* masih jauh dari kata maksimal setelah dievaluasi menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Parasuraman (1998), selain itu terdapat beberapa kendala yang melatarbelakangi tidak maksimalnya penerapan SOP oleh petugas *concierge*. Lalu pemberian solusi pada setiap kendala yang dihadapi, diharapkan mampu untuk memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu.

Kata Kunci: *standard operating procedure (SOP)*, kualitas pelayanan, *concierge*

**OPTIMALISASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN
CONCIERGE
DI HILTON BALI
RESORT**

Oleh

**Cheva Givari Alfaridzi, NIM
2257015058**

**Jurusan Manajemen Program Studi D4 Pengelolaan
Perhotelan**

ABSTRACT

The standard of service rendered by hotel employees to visitors was closely correlated with Standard Operating Procedures (SOP). Guests had expectations about the quality of service provided; whether it was good or bad depended on how the hotel staff implemented existing SOPs optimally. This research was prepared using a qualitative descriptive method that aimed to find out how concierge officers at the Hilton Bali Resort could work following standard operating procedures to improve service quality, as well as the obstacles faced by a concierge that became obstacles in providing the best quality service to guests and solutions to these obstacles. This study employed a qualitative research design using a descriptive methodology. Data was gathered through staff interviews and observations at the Hilton Bali Resort's concierge desk. After employing Parasuraman's five aspects of service quality, the research findings demonstrated that the Hilton Bali Resort's concierge department's application of SOPs was still far from ideal (1998). Aside from that, a number of challenges contributed to concierge officers' subpar SOP execution. Then, it was anticipated that offering answers to all problems would raise the standard of guest service.

Keywords: standard operating procedure (SOP), service quality, concierge