

# **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN PADA *FRONT OFFICE* DEPARTEMEN DI THE HAVEN BALI SEMINYAK**

Oleh

**I Made Bili Gunawan, NIM 2257015051**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRAK**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan standar yang digunakan dalam suatu perusahaan atau organisasi tertentu mengenai suatu aktivitas pekerjaan yang bersifat berulang-ulang. Standar operasional prosedur sangat penting guna untuk menjaga kualitas pelayanan suatu perusahaan karena dijadikan sebagai pedoman oleh karyawan atau staff untuk memastikan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Standar operasional prosedur yang baik adalah standar yang menjadikan suatu pekerjaan menjadi lebih efektif, memudahkan pengawasan, mengefektifkan biaya yang dikeluarkan serta membuat koordinasi yang baik antara setiap section ataupun departemen dalam suatu perusahaan atau organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Penulis mengumpulkan data dengan melakukan observasi, wawancara dan survei yang dilakukan di The Haven Bali Seminyak tepatnya pada *front office department*. Hasil penelitian ini ditujukan (1) Untuk mengidentifikasi SOP pada *front office* departemen di The Haven Bali Seminyak, (2) Untuk mengidentifikasi peran yang dilakukan oleh staff *front office department* dalam menjaga kualitas SOP di The Haven Bali Seminyak, (3) Untuk mengidentifikasi persepsi tamu terhadap penerapan SOP dalam memberikan pelayanan pada *front office department* di The Haven Bali Seminyak melalui pengamatan review pada platform Trip Advisor.

**Kata kunci : Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan, Front Office**

# **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN PADA FRONT OFFICE DEPARTEMEN DI THE HAVEN BALI SEMINYAK**

Oleh

**I Made Bili Gunawan, NIM 2257015051**

**Jurusan Manajemen**

## **ABSTRACT**

*Standard Operating Procedure (SOP) is a standard used in a particular company or organization regarding a repetitive work activity. SOPs are crucial for maintaining the service quality of a company as they serve as guidelines for employees to ensure consistency in serving guests. A well-established SOP enhances efficiency, facilitates supervision, optimizes costs, and promotes effective coordination among sections or departments within a company or organization. This study employs a qualitative method. The author collected data through observation, interviews, and surveys conducted in The Haven Bali Seminyak, specifically within the front office department. The research aims (1) to identify SOPs in the front office department at The Haven Bali Seminyak, (2) to determine the roles performed by front office department staff in maintaining SOP quality at The Haven Bali Seminyak, and (3) to assess guests' perceptions of SOP implementation in service delivery at the front office department of The Haven Bali Seminyak through reviews on the Trip Advisor platform.*

**Keywords: Standard Operating Procedure, Service Quality, Front Office**