

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Standar Operasional Prosedur (SOP) berperan penting dalam memastikan suatu pekerjaan dijalankan sesuai dengan standar yang ditetapkan. SOP menjadi acuan untuk melaksanakan tugas secara efisien, konsisten, dan terukur (Taufiq, 2019). SOP adalah panduan pelaksanaan pekerjaan yang sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja di suatu instansi atau organisasi. Dalam industri perhotelan, penerapan SOP sangatlah krusial, terutama di bagian front office yang merupakan wajah utama hotel dalam memberikan kesan pertama bagi para tamu. Penerapan SOP yang tepat dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Holiday Inn Express Baruna Bali merupakan bagian dari jaringan hotel internasional Holiday Inn, yang berada di bawah naungan InterContinental Hotels Group. Awalnya dikenal sebagai jaringan motel di Amerika Serikat, Holiday Inn kini telah berkembang menjadi salah satu jaringan hotel terbesar di dunia. Sebagai salah satu hotel ternama, Holiday Inn Express Baruna Bali memiliki SOP yang dirancang untuk memastikan standar layanan yang konsisten, terutama di bagian front office. SOP di bagian ini mengatur tata cara dan standar pelayanan yang harus diikuti oleh para staf untuk memberikan pengalaman menginap yang optimal kepada tamu. Namun, dalam implementasinya, terdapat beberapa permasalahan yang muncul, dimana teridentifikasi bahwa pemahaman staf baru belum optimal dalam menerapkan SOP secara utuh sehingga masih diperlukan refreshment training untuk staf baru agar dapat memahami SOP secara utuh. Untuk itu, manajemen perlu mengambil tindakan strategis guna mengoptimalkan pemahaman staf baru dan memastikan bahwa SOP diterapkan dengan konsisten. Salah satu cara yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan program pelatihan bagi staf baru khususnya dalam hal pemahaman serta penerapan SOP. Pelatihan yang berkelanjutan akan membantu staf baru lebih memahami SOP secara utuh.

Departemen front office memiliki peran vital sebagai garda terdepan dalam pelayanan hotel, di mana kualitas layanan yang diberikan sangat memengaruhi

kesan pertama tamu. Namun, terdapat permasalahan yang mempengaruhi kinerja departemen ini, yakni pemahaman staf baru belum optimal dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara utuh. Hal ini bisa terjadi karena masih dibutuhkan refreshment training bagi staf baru. Kurang optimalnya pemahaman mengenai SOP berdampak langsung pada kualitas pelayanan, misalnya tidak memberikan salam saat tamu akan check in, keterlambatan dalam proses check in, dan ketidaktepatan informasi yang disampaikan kepada tamu. Jika terus berlangsung, masalah ini dapat menurunkan citra hotel dan kepuasan tamu. Sehingga masih diperlukan refreshment rutin bagi staf baru agar mereka memiliki pemahaman yang menyeluruh mengenai SOP yang diimplementasikan di hotel Holiday Inn Express Baruna Bali.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian mengenai "Analisis Implementasi SOP Pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali" menjadi sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana SOP di bagian receptionist diimplementasikan dan bagaimana pemahaman staf receptionist dalam menerapkan SOP saat menjalankan tugas di hotel Holiday Inn Express Baruna Bali. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pihak manajemen hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP yang lebih efektif.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Teridentifikasi bahwa pemahaman staf baru belum optimal dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara utuh. Sering terjadi pada saat receptionist dalam handle tamu check in tidak memberikan greeting dan tidak mengkonfirmasi ulang bookingan tamu (length of stay dan bed type) dan ketidaktepatan informasi yang diberikan. Sehingga hal ini dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pola penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di receptionist?
2. Bagaimana pemahaman receptionist dalam menerapkan SOP saat menjalankan tugas di hotel Holiday Inn Express Baruna Bali?

1.4 Pembatasan Masalah

Penelitian ini dilakukan di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali berfokus pada bagaimana pola penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian receptionist dilaksanakan. Serta terkait bagaimana pemahaman receptionist dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali.

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pola penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di bagian receptionist.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pemahaman receptionist dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) saat menjalankan tugas

1.6 Manfaat Penelitian

1.6.1 Manfaat Teoritis :

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan manfaat secara teoritis untuk mengetahui dan mendeskripsikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam dunia bisnis perhotelan.

1.6.2 Manfaat Praktis :

1. Bagi Mahasiswa
 - a. Mengetahui bahwa pentingnya menjalankan dan memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan baik pada receptionist di hotel Holiday Inn Express Baruna Bali
2. Bagi Univeristas

- a. Menambah referensi untuk pembaca dan peneliti selanjutnya agar memperoleh informasi dengan mengangkat topik masalah yang berbeda.
- b. Agar terjalin kerja sama yang berkelanjutan antara kampus dengan hotel.

