

OPTIMALISASI STANDARD OPERATING PROCEDURE FRONT OFFICE D'BAMBOO KAMP

Firman Wahyu Illahi¹, Nadif Athalah²

^{1,2}Politeknik Bintan Cakrawala

ABSTRACT

This study aims to optimize the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) in the Front Office of D'Bamboo Kamp, a glamping accommodation located on Bintan Island. Motivated by the need to enhance operational efficiency and service consistency, a qualitative approach was employed using observation, interviews, and documentation as data collection techniques. The findings reveal that although the existing SOP serves as a basic operational guideline, significant challenges remain—such as limited work equipment and a semi-manual technology system, inconsistent SOP application especially among new employees, and the lack of comprehensive written guidelines for emergency situations. Therefore, it is recommended that D'Bamboo Kamp's management conduct periodic evaluations and revisions of the SOP, enhance technological integration, and implement regular training to ensure a more effective and consistent application, ultimately increasing operational efficiency and guest satisfaction.

Keywords : *Standard Operating Procedure, Front Office, Optimization, Glamping, D'Bamboo Kamp.*

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengoptimalkan penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pada Front Office di D'Bamboo Kamp, sebuah penginapan glamping di Pulau Bintan. Dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan konsistensi pelayanan, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SOP telah dijadikan pedoman dasar, terdapat kendala signifikan seperti keterbatasan peralatan kerja dan sistem teknologi yang masih bersifat semi-manual, variasi konsistensi penerapan terutama pada karyawan baru, serta kurangnya panduan tertulis untuk menghadapi situasi darurat. Oleh karena itu, disarankan agar manajemen D'Bamboo Kamp melakukan evaluasi dan revisi berkala, meningkatkan integrasi teknologi, serta mengadakan pelatihan rutin guna memastikan penerapan SOP yang lebih efektif dan konsisten, sehingga efisiensi operasional dan kepuasan tamu dapat meningkat.

Kata Kunci : Standard Operating Procedure, Front Office, Optimalisasi, Glamping, D'Bamboo Kamp.

PENDAHULUAN

Indonesia, sebagai negara kepulauan dengan salah satu jumlah pulau terbanyak di dunia, memiliki kekayaan destinasi wisata yang melimpah. Berbagai destinasi ini tidak hanya menarik wisatawan domestik, tetapi juga menjadi magnet bagi turis asing yang ingin menikmati keindahan alam dan budaya Indonesia. Salah satu destinasi yang semakin populer adalah Pulau Bintan, di mana terdapat banyak hotel dan resort berbintang serta konsep wisata alternatif seperti glamping (glamorous camping). Glamping merupakan kombinasi antara "glamour" dan "camping" yang menghadirkan pengalaman berkemah dengan fasilitas mewah, sehingga tamu dapat menikmati suasana alam tanpa mengesampingkan kenyamanan layaknya di hotel atau resort.

Di Pulau Bintan, Desa Wisata Ekang merupakan salah satu area unggulan dengan luas 13 hektar yang menawarkan berbagai aktivitas wisata, mulai dari ATV ride, BBQ, Mangrove tour, hingga horse riding dan archery. Di antara fasilitas yang ada, D'Bamboo Kamp muncul sebagai satu-satunya akomodasi penginapan dengan konsep glamping di wilayah tersebut. Sebagai sebuah penginapan, D'Bamboo Kamp memiliki peran penting dalam industri pariwisata lokal, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan melalui Front Office. Front Office dianggap sebagai wajah utama suatu penginapan karena merupakan titik kontak pertama yang menentukan kesan dan kepuasan tamu (Pratiwi, 2012). Oleh karena itu, keberhasilan operasional Front Office sangat bergantung pada penerapan Standard Operating Procedure (SOP) yang efektif dan konsisten.

Meskipun D'Bamboo Kamp telah menerapkan SOP sebagai pedoman operasional, hasil observasi dan wawancara mengungkapkan adanya beberapa kendala. Di antaranya, proses check-in yang kurang teratur menyebabkan antrian (queuing), serta kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai fasilitas yang tersedia kepada tamu. Kendala tersebut dipicu oleh keterbatasan peralatan kerja dan sistem teknologi yang masih bersifat semi-manual, serta adanya variasi dalam konsistensi penerapan SOP, terutama di kalangan karyawan baru. Selain itu, belum tersusunnya panduan tertulis yang komprehensif untuk menghadapi situasi darurat dan kejadian tak terduga membuat staf harus mengambil keputusan secara ad hoc, yang berpotensi menurunkan kualitas layanan.

Kondisi ini menuntut perlunya optimalisasi SOP di Front Office D'Bamboo Kamp guna menyediakan kerangka kerja yang lebih jelas, efektif, dan efisien. Optimalisasi tersebut diharapkan tidak hanya memperpendek waktu proses dan mengurangi kesalahan operasional, tetapi juga meningkatkan kepuasan tamu dan citra positif penginapan sebagai destinasi wisata unggulan. Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang untuk mengevaluasi keefektifan SOP yang saat ini diterapkan, mengidentifikasi area yang membutuhkan perbaikan, dan merancang solusi inovatif untuk meningkatkan kinerja Front Office di D'Bamboo Kamp.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana peneliti sebagai instrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian melalui aktivitas sosial, sikap dan persepsi orang secara individu atau kelompok. Peneliti kualitatif, mereka yang terlibat dalam bentuk penyelidikan ini memiliki asumsi tentang pengujian teori secara deduktif, membangun perlindungan terhadap bias, mengendalikan alternatif atau penjelasan kontra faktual, dan mampu menggeneralisasi dan mereplikasi temuan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, menurut Creswell (2018) Penelitian Kualitatif adalah pendekatan kualitatif untuk pengumpulan data, analisis, interpretasi, dan penulisan laporan berbeda dari pendekatan kuantitatif tradisional. pengambilan sampel secara sengaja, pengumpulan data terbuka, analisis teks atau gambar, representasi informasi dalam gambar dan tabel, dan interpretasi pribadi dari temuan semua menginformasikan metode kualitatif.

Pendekatan kualitatif memiliki beberapa kategori antara lain interaksi simbolik, etnografi, etnometofologi, *grounded theory*, studi kasus, fenomenologi dan naratif. Pada penelitian kali ini, penulis akan memilih kategori studi kasus sebagai pendekatan dalam menggali data kualitatif.

D'BAMBOO KAMP merupakan Glamping (*Glamorous Camping*) yang terletak di Pulau Bintan, Kepulauan Riau, Indonesia. Penulis melakukan penelitian mengenai perancangan *standard operation procedure front office* di D'BAMBOO KAMP. Adapun waktu penelitian yang di maksud adalah proses pembuatan proposal penelitian sampai dengan selesai dan penulis melakukannya di tahun 2024.

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian memainkan peran penting karena merekalah yang paling banyak mendapatkan informasi tentang topik penelitian. Subyek penelitian yang dipilih secara sengaja yang mewakili penekanan utama penelitian dapat diharapkan untuk di tempatkan. Partisipan, atau informan adalah orang-orang yang secara sukarela membantu proyek penelitian dengan memberikan data kunci.

Berkaitan dengan mengenai penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian yang terkait perancangan *standrad operating procedure front office* di D'BAMBOO KAMP, penulis akan mengambil dua orang informan sebagai kunci subjek penelitian, yaitu satu Pengelola D'BAMBOO KAMP, dan satu Staf di D'BAMBOO KAMP.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Front Office D'Bamboo Kamp **Operasional Front Office D'Bamboo Kamp**

Departemen kantor depan atau *front office* umumnya memiliki beberapabagian atau seksi di dalamnya seperti *front desk agent, concierge, guest relation officer, telephone operator*. Untuk bagian reservasi sendiri sebenarnya adalah salah satu seksi atau bagian yang termasuk dalam *sales and marketing department*, namun ada beberapa hotel atau penginapan yang juga menempatkan reservasi berada dibawah naungan *front office department*.

Departemen kantor depan atau *front office* di akomodasi yang menjadi tempat studi kasus untuk penelitian yang penulis lakukan yaitu D'Bamboo Kamp mempunyai lingkup yang tidak terlalu besar, sehingga seksi atau bagian yang ada di dalamnya tidak terlalu kompleks seperti yang ada pada akomodasi lainnya, di D'Bamboo Kamp sendiri dalam departemen kantor depannya hanya memiliki tiga bagian atau seksi saja yaitu *front desk agent/receptionist, concierge, dan reservation*. Dalam operasionalnya sendiri pun D'Bamboo Kamp hanya memiliki dua orang staff di kantor depan yaitu Azri dan Vivi, dan ada juga beberapa staff dari departemen lain yang bisa memberikan *back-up* apabila dibutuhkan untuk membantu staff kantor depan. Dua orang staff yang ada di kantor depan ini memiliki posisi sebagai *front desk agent* namun karena lingkup yang tidak terlalu besar maka dua staff tadi juga sembari melakukan atau menangani seksi reservasi dan juga *concierge*, namun ada satu orang staff lagi dari departemen *sales and marketing* yang *standby* di *lobby* untuk melakukan *split department*.

Standard Operating Procedure Front Office D'Bamboo Kamp

1. Reservasi melalui E-Mail/Website, hal ini seharusnya menjadi tugas dari bagian reservasi akan tetapi juga menjadi tugas dari front office ketika reservasi tersebut sudah dikonfirmasi dan telah dimasukkan ke system sebagai acuan untuk menverifikasi tamu yang datang, apakah sudah melakukan reservasi sebelumnya atau belum, uraian reservasi seperti dibawah ini:
 - a. Menerima reservasi dari kantor.
 - b. Memasukkan data reservasi tamu ke sistem Travelline, sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap.
 - c. Menuliskan semua data-data yang menyangkut tentang spesial request, honeymoon package, birthday celebration, transfer request atau pick up dan lain-lain.
 - d. Memasukkan data reservasi tamu ke file Front Office sesuai dengan tanggal, bulan dan tahun.
2. Reservasi melalui Telepon
 - a. Greeting ke tamu, sesuai dengan waktu saat menerima telepon.
(Selamat pagi D'bambookamp ada yang bias kami bantu,/ Good

morning D'bambookamp how may I assist you)

- b. Menanyakan nama tamu secara lengkap.
- c. Menanyakan tipe kamar dan berapa hari tamu akan menginap.
- d. Memberikan harga kamar kepada tamu apabila harga telah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.
- e. Meminta nomor telepon tamu dan nomor kredit card sebagai garansi.
- f. Menjelaskan ke tamu tentang prosedur reservasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.
- g. Menutup pembicaraan telepon dengan greeting, ucapan terima kasih dan tak lupa menyebutkan nama tamu tersebut.
- h. Menuliskan detail di formulir reservasi, input ke system, dan file sesuai tanggal dan bulannya.

3. Persiapan Sebelum Tamu *Check In*

- a. Bersihkan dan rapikan area sekitar *Front Office* dan area *Lobby*.
- b. Buat special request (*Honeymoon cake, fruit basket dan Special decoration*) kalau ada dan kirim ke departemen yang bersangkutan.
- c. Siapkan semua data-data dan kelengkapan reservasi dan registrasi yang dibutuhkan
- d. Print guest in house list, arrival dan departure untuk departemen Housekeeping dan F&B.
- e. Mempersiapkan welcome letter dan meminta tanda tangan *General Manager* sebagai sambutan manajemen hotel pertama
- f. Mempersiapkan welcome drink.
- g. Cek kelengkapan fasilitas kamar.
- h. Siapkan kunci kamar tamu yang akan check-in.

4. Tamu *Check-In*

Bagaimana kita akan memperlihatkan keramah tamahan hotel kita dalam melayani tamu yang menjadi pokok utama yang harus disiapkan, dan pemilihan kata tersantun yang kita punya dalam memberikan penjelasan yang akurat dan benar tanpa mengada-ada dan juga menjadi sebuah referensi bagi hotel tersebut. adapun tata caranya seperti dibawah ini:

- a. Sambut tamu di depan hotel dan ucapkan selamat datang.
- b. Membawakan tas/koper tamu ke lobby.
- c. Mempersilahkan tamu untuk duduk.
- d. Menyuguhkan ke tamu welcome drink.
- e. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang service dan fasilitas hotel.
- f. Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu breakfast.
- g. Siapkan peta D'bambookamp dan jelaskan kepada tamu secara rinci

- h. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang aktifitas dan fasilitas di D'bambookamp.

5. Registrasi

Registrasi merupakan hal yang sangat penting dalam memadukan antara booking yang sudah ada dengan booking berdasarkan sumber baik itu online ataupun offline booking, registrasi ini dibutuhkan sebagai tanda bahwa tamu pernah menginap di hotel tersebut, dan mungkin akan ada ditemukan secara kata yang merupakan term dan kondisi atau juga aturan dalam rangka tamu menginap, hal ini diberikan untuk memberikan protek jika terjadi sesuatu yang tidak diinginkan dalam ruang lingkup perhotelan. langkah-langkahnya sebagai berikut:

- a. Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu.
- b. Meminta passport/KTP tamu untuk di foto copy.
- c. Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir registrasi dengan lengkap.
- d. Tamu dan Resepsionis harus menanda-tangani formulir registrasi yang telah lengkap diisi
- e. Menyimpan registrasi tamu di file Front Office sesuai dengan nomor kamar.
- f. Mempersilahkan dan mengantar tamu ke kamar.
- g. Membawa tas dan koper tamu ke kamar

6. Pelayanan Selama Tamu Menginap

- a. Mengucapkan salam setiap bertemu tamu (usahakan untuk mengingat dan menyebut nama tamu).
- b. Dengan ramah memberikan penjelasan kepada tamu apabila tamu meminta informasi.
- c. Memberikan pertolongan yang diminta oleh tamu seperti menyewa sepeda, menyewa alat memanah, dll., serta menuliskan hal-hal ini dalam Log Book.
- d. Menyediakan semua perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan) yang sering diperlukan seperti Betadine, Perban, Obat Tetes Mata, dll.

7. Persiapan Sebelum Tamu *Check-Out*

- a. Mempersiapkan transportasi apabila ada permintaan dari tamu.
- b. Mempersiapkan bill-bill tamu secara detail.
- c. Check harga kamar dan lama tamu menginap sudah sesuai.
- d. Meminta Housekeeping untuk memeriksa kamar sebelum tamu meninggalkan kamar.

- e. Print bill tamu
 - f. Berikan bill kepada tamu, sesuai dengan kamar tamu masing- masing beserta data pendukung seperti bill restaurant, spa, dll.
8. Pembayaran
- a. Apabila pembayaran secara tunai dalam bentuk Rupiah harus di check secara detail di hadapan tamu.
 - b. Apabila pembayaran tunai harus dalam mata uang Indonesia Rupiah.
 - c. Pembayaran secara kartu kredit maupun kartu debit, saat melakukan transaksi nominal uang dilihat secara detail supaya tidak terjadi kesalahan saat melakukan transaksi.
 - d. Pembayaran secara city ledger, guest folionya di settle sesuai dengan nama Travel Agent yang membuat reservasi tamu tsb.
 - e. Complimentary (tamu tidak membayar bill kamar selama menginap)
9. Tamu *Check-Out*
- a. Meminta kunci kamar dari tamu.
 - b. Mengecek kamar apabila ada barang tamu yang tertinggal.
 - c. Membantu tamu membawa tas/koper ke depan hotel.
 - d. Menanyakan kesan-kesan selama tamu menginap dan meminta waktu untuk mengisi buku Guest Comment yang ada di Lobby maupun secara online di Trip Advisor.
 - e. Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena telah menginap.
10. Setelah Tamu *Check-Out*.
- a. Merapikan bill-bill tamu yang sudah chek-out.Memeriksa kembali bahwa jumlah tamu yang cek out sudah sesuai di system.
 - b. Memberikan semua bill tamu yang sudah check out beserta semua data pendukung ke Accounting untuk di proses lebih lanjut.
11. Tamu *Walk-In*
- a. Untuk tamu yang langsung ke hotel untuk meminta kamar (*walk-in*), jika kamar tersedia maka negosiasi harus dilakukan secara private (usahakan tidak ada tamu lain atau dilakukan pada saat melihat kamar bersama tamu).
 - b. Jika tamu *walk-in* menyetujui harga yang ditawarkan, maka harus melakukan pembayaran penuh baik secara tunai atau dengan kartukredit.
 - c. Setelah pembayaran, maka dilakukan prosedur-prosedur *check in* sesuai standar hotel.

Efektifitas *Standard Operating Procedure* di D'Bamboo Kamp

Front Desk Agent

Berikut adalah hasil dari observasi dan wawancara beserta *point* yang telah di amati :

a. Konsistensi : Berdasarkan hasil dari observasi pada dua *staff* yang berbeda dan wawancara yang penulis lakukan terbukti bahwa *staff* sudah konsisten melakukan dan mengikuti SOP yang sudah dibuat oleh manajemen, namun dalam wawancara bersama pak Wayan beliau mengatakan bahwa :
“Saat ini kita menggunakan sistem yang bisa dikategorikan semi manual, satu kita gunakan *channel manager* juga tapi untuk membuat lebih konsisten dalam penggunaan SOP tersebut, mau tak mau kita harus melakukan *double check* secara manual karna sistem yang belum ter integrasi. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

b. Kejelasan tugas : Berdasarkan hasil dari observasi pada dua *staff* yang berbeda dan wawancara yang penulis lakukan dapat dibuktikan bahwa *staff* telah memahami tentang tugas apa saja yang seharusnya dilakukan, tidak terlihat ada keraguan saat melakukan pekerjaan, pak Wayan selaku pengelola memberi pernyataan terhadap pertanyaan yang dilontarkan terkait cara untuk memastikan bahwa *staff* sudah paham atas tugas yang mereka harus lakukan, beliau berkata bahwa :
“Cara kita itu berkomunikasi satu hari sebelumnya dan kita berkomunikasi menggunakan *WhatsApp Group Chat* jadi semua *staff* dari semua departemen mengetahui apa yang menjadi tugas mereka. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

Hal ini juga seirama dengan pernyataan Azri dari *front office department*, Azri berkata bahwa :

“Pak Wayan biasanya memang suka *double check*, biasanya bapak atau senior lain yang ada disini suka *double check* apalagi buat orang yang lumayan baru kek saya. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

c. Kejelasan alur : Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap *staff* yang berbeda, terlihat bahwa alur pekerjaan yang dikerjakan oleh *staff* sudah benar sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen, sesuai dengan pernyataan Azri pada wawancara terakait hal ini, Azri mengatakan bahwa :
“Aku masih bisa dibbilang orang baru disini sih, cuma aku ga merasa kesulitan buat paham alur kerja *front office* disini mungkin karna lingkupnya ga terlalu besar jadi alur nya juga ga rumit. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

Pak Wayan juga menanggapi hal ini dalam wawancara bersama penulis dengan pertanyaan tentang apakah sudah jelas alur kerja yang ada di SOP yang sudah ada dan beliau mengatakan bahwa :

“Sampai saat ini sudah sangat jelas alurnya dengan perhitungan tingkat komplain yang udah rendah, jadi sementara selama berkembang *occupancy* kita jalankan seperti ini aja dulu. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

- d. Melindungi organisasi :Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang penulis lakukan kepada *staff*, langkah yang mereka lakukan untuk melindungi organisasi dan melindungi dari kerugian adalah dengan meminta deposit selama tamu menginap, melakukan *double check* setelah tamu meninggalkan kamar untuk memastikan bahwa tidak ada barang tamu yang tertinggal dan tidak ada barang atau properti perusahaan yang hilang atau rusak.

Dalam wawancara dengan topik terkait hal ini Vivi sebagai *staff* berkata bahwa :

“Disini sih kita kek penginapan pada umumnya, biasanya kita minta deposit selama tamu menginap, terus sebelum tamu *check-out* kita biasanya minta *housekeeping* monitor kamarnya udah *clear* atau belum. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)

Hal ini juga ditanggapi oleh pak Wayan dalam wawancara dengan pertanyaan terkait bagaimana SOP yang sudah ada dapat melindungi dari kerugian, beliau berkata bahwa :

“Biasanya kami lakukan *double check* terutama ni yang berhubungan dengan *revenue centre* ya karna biasanya masalahnya disitu, ntah ada *bill* yang belum di *posting*, atau ada barang kita yang hilang, jadi biasanya kita komunikasi *direct* ke *staff* yang bertugas apakah tamu ini sudah *clear* atau belum. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)

- e. Meminimalisasi kesalahan : berdasarkan hasil dari observasi lapangan yang penulis lakukan terhadap *staff* kantor depan, hal yang mereka lakukan dalam upaya meminimalisir kesalahan adalah dengan melakukan komunikasi yang lancar dengan sesama rekan kerja dan departemen terkait, langkah lain yang *staff* lakukan adalah dengan melakukan supervisi oleh senior terhadap *staff* yang *in charge* sehingga apabila terjadi suatu masalah maka akan bisa cepat di selesaikan oleh *staff* dan senior yang *in charge*,

dalam wawancara bersama pak Wayan beliau mengatakan bahwa :

“Saya rasa dengan sistem seperti itu, dengan operasional se kecil ini, kan ini operasional nya kecil ya jadi sistem kek gini udah membantu banget buat *staff*, yang penting setiap *staff* tau tanggung jawabnya masing-masing aja. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)

- f. Penyelesaian masalah : Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan terhadap dua orang *staff* kantor depan, ada beberapa kali terjadi miskomunikasi antara salah satu *staff* saat berinteraksi dengan tamu tentang apa yang tamu inginkan namun *staff* tersebut di *backup* oleh senior yang sedang *incharge* sehingga masalah dapat diselesaikan secara tepat dan cepat, lalu berdasarkan hasil wawancara bersama pak Wayan terkait hal ini beliau mengatakan bahwa :

“Cukup membantu tapi dari segi resiko kesalahan ya bakal tetap ada, ya terkadang ada *missed* tidak ter *posting bill* tamu ya ada juga Cuma hal kek gitu bisa dibilang jarang kejadian karena balik lagi ke operasional kita yang kecil yah, jadi kan harapan kita kalau udah gede nanti operasional nya, udah 60-80 *occupancy* harian nya ya kita mau berkembang lagi. (Wawancara penelitian 01 Juni 2024)

- g. Batasan pertahanan : Berdasarkan hasil wawancara bersama pak Wayan selaku pengelola D’Bamboo Kamp terkait hal ini, beliau menyatakan bahwa SOP yang sudah ada masih belum memadai untuk menangani masalah yang tidak terduga dikarenakan *man power* yang belum memadai sehingga untuk sekarang belum bisa dilakukan perbaruan terhadap SOP yang sudah ada, namun beliau menyatakan bahwa setiap *staff* yang ada di D’Bamboo Kamp terutama di bagian kantor depan memiliki wewenang untuk mengambil keputusan di saat yang diperlukan, sejalan dengan pernyataan yang beliau berikan, berdasarkan hasil wawancara dan observasi terhadap salah satu *staff* terkait hal ini, *staff* menyatakan bahwa beliau pernah melakukan *room move* dikarenakan ada masalah pada *toilet bowl* di dalam kamar tamu.

Dalam wawancara bersama pak Wayan beliau berkata bahwa :

“Sebenarnya sih belum memadai, karena sistem kita belum bisa dijadikan *evidence* makanya kita perlu melakukan peningkatan dan mungkin nanti setelah *occupancy* mencukupi kita akan perbarui, karena kalau mau perbarui hal ini kita bakal membutuhkan *man power* yang lebih banyak. (Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

- h. Kesimpulan tentang efektifitas SOP pada seksi *front desk agent* terkait dengan SOP yang telah ditetapkan adalah SOP sudah cukup efektif untuk operasional sehari-hari, namun perlu ada beberapa pengembangan dalam beberapa hal yang telah ada.

Reservation

Berikut adalah hasil dari wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh penulis :

- i. Konsistensi : Berdasarkan dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan terkait konsistensi adalah bahwa *staff* yang menangani bagian reservasi sudah menjaga konsistensi sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh manajemen, seperti cara dalam menerima reservasi melalui *website*, atau menerima reservasi melalui telepon, hal lain seperti *greeting* pada saat menjawab telepon juga terlihat konsisten dilakukan. Azri memberi pernyataan pada saat wawancara dan Azri mengatakan bahwa :
“Aku karna mungkin masih baru ya bang jadi aku selalu ikuti aja yang udah di tetapkan sama manajemen jadi aku ngikuti arahan yang udah diberikan aja”

Hal ini juga ditanggapi oleh Yanu dalam wawancara bersama penulis, Yanu mengatakan bahwa :

“Kalau menurut aku sih udah konsisten, karena ga susah buat jaga konsistensi disini soalnya kan SOP disini juga tidak se kompleks SOP di tempat lain kan, karena juga lingkup nya masih kecil jadi ya gitu. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- j. Kejelasan tugas : Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang telah penulis lakukan, telah di dapati bahwa *staff* yang menangani reservasi sudah memahami apa saja tugas nya, seperti data tamu apa saja yang sifatnya wajib untuk diminta seperti nama tamu, tipe ar yang di inginkan tamu, memberikan detail harga, *cancelation policy*, dan sudah sesuai dengan SOP yang sudah di tetapkan oleh pihak manajemen. Azri memberi pernyataan terkait hal ini dalam wawancara bersama penulis, Azri mengatakan bahwa :

“Kalau soal kejelasan tugas sih ya aku udah merasa cukup jelas, kurang lebih alasan ku sama kek pertanyaan sebelumnya, alasan nya karna aku dari awal udah diajarin dan diberi arahan sesuai sama SOP yang udah ada. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

Pak Wayan selaku pengelola juga menanggapi hal ini dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa :

“Untuk bagain reservasi sih aku rasa sampai saat ini belum ada SOP yang kurang jelas menunjukan tugas kerja sih karna SOP yang ada disini juga masih cukup mudah di pahami dan dimengerti sama *staff*.(Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

- k. Kejelasan alur : Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang penulis lakukan terkait hal ini, *staff* yang menangani reservasi terlihat sudah memahami alur kerja dalam reservasi dan juga sudah mengikuti alur yang ada di SOP yang sudah ada, Yanu selaku salah satu *staff* menyatakan bahwa SOP yang telah dibuat sudah cukup menjelaskan alur kerja yang harus di ikuti dan tidak ada *point* yang keliru dalam SOP yang telah ada. Pada saat wawancara bersama Yanu, penulis menanyakan bagaimana alur kerja yang ada, jawaban Yanu terkait pertanyaan adalah :
- “Alur kerja ya? Kalau alur kerja sih kita di SOP ada dua poin, yang pertama itu SOP kalau terima reservasi dari *website* terus yang kedua reservasi lewat telepon itu nanti masing-masing ada *step* nya. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”
- l. Melindungi organisasi : Berdasarkan hasil dari wawancara dan observasi yang penulis lakukan, langkah yang diambil para *staff* untuk melindungi perusahaan dari kerugian adalah dengan meminta nomor telepon tamu yang bisa di hubungi dan juga meminta *credit card details* sebagai garansi tamu sebelum menginap, hal tersebut juga sudah sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh pihak manajemen. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan Yanu dalam wawancara, Yanu mengatakan bahwa :
- “Kalau untuk melindungi dari kerugian sih biasanya kita minta info kartu kredit mereka sama nomor telfon atau *WhatsApp* mereka sih, itu buat garansi aja lagian itu juga ada di SOP kita.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”
- m. Meminimalisi kesalahan : Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan, langkah yang para *staff* ambil untuk hal ini adalah seperti menulis dan menyimpan *request* tamu sehingga tidak ada permintaan yang terlewat, mendapatkan *staying detail* tamu dengan benar dan menyimpan data reservasi ke file di komputer yang sudah tersedia, semua hal yang dilakukan ini sudah sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen. Dan hal ini sesuai dengan pernyataan Yanu pada saat wawancara Bersama penulis, Yanu mengatakan bahwa :
- “Kita nyimpen data tamu itu selain untuk referensi kedepannya atau *next reservation* si tamu yang sama, itu juga buat jaga-jaga sih buat jadi *backup* kita juga, antisipasi tamu yang mau curang nanti, curangnya itu kek

misalnya dirimu buat reservasi ke hotel ku, saat reservasi dirimu gada tulis *special request* apapun, terus pas dirimu *check-in* dirimu malah pura-pura seolah dirimu udah buat atau tulis *special request* waktu dirimu buat reservasi, kalau kasus kek gitu kan repot jadinya kalau kita gapunya *backup file* yang tad ikan.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- n. Penyelesaian masalah : Berdasarkan hasil dari observasi dan wawancara yang penulis lakukan terhadap *staff*, ditemukan ada kendala yang dikarenakan kamar yang di inginkan oleh tamu sudah terjual habis, lalu *staff* menawarkan kamar dengan tipe yang lebih tinggi namun harga kamar di beri *discount*, hal ini dialami oleh Yanu. dan Yanu mengutarakan masalah ini pada saat wawancara Bersama penulis, berikut pernyataan Yanu :

“Aku pernah sih dapet masalah dan aku bisa selesaikan, lupa kapan tanggalnya tapi yang jelas it tu di malam hari, jadi malam itu aku dapet reservasi masuk dari tamu Singapore, sit amu ini kalau ga salah maunya mesen kamar tipe *cabin* cuma kebetulan waktu itu *glamping* udah habis, yang ada tinggal tipe *glamping* cuma kan lebih mahal dikit kan, jadi ya aku tawarin aja kamar yang ada dan tetep aku jelasin kalau ini tipe nya lebih tinggi tapi kalau dia tetep mau ya aku tawarin *best price*, terus yaudah akhirnya tamu nyam mau.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

Batasan pertahanan : Sesuai dengan pernyataan pak Wayan melalui wawancara bahwa belum ada SOP terkait dengan hal ini, namun *staff* tetap diberi wewenang untuk mengambil tindakan dengan syarat harus selalu *update* di dalam grup obrolan *WhatsApp* tentang apa tindakan yang diambil beserta *progress* nya. Namun berdasarkan pernyataan pak Wayan terkait masalah ini dalam wawancara, beliau mengatakan bahwa :

“ Kalau untuk sampai saat ini sih masih belum ada SOP khusus untuk menangani masalah yang diluar dugaan, makanya itu nanti akan di perbarui seiring sama naik nya *occupancy* kita nanti.(Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

- o. Kesimpulan tentang efektifitas SOP dalam seksi *reservation* : SOP yang telah di tetapkan oleh manajemen dapat di ikuti oleh *staff* yang menangani reservasi, namun perlu ada pengembangan dalam beberapa poin yang ada dalam SOP yang sudah ada

Concierge

Berikut adalah hasil dari data yang dikumpulkan melalui observasi dan wawancara yang dilakukan oleh penulis :

- p. Konsistensi : Berdasarkan hasil dari observasi yang penulis lakukan

ditemukan bahwa *staff* yang menangani *conciierge* telah konsisten mengikuti SOP yang sudah ada, seperti mempersiapkan *welcome letter* sebelum tamu datang, memberikan *welcome drink* kepada setiap tamu yang akan *check in* yang mana hal tersebut sudah sesuai dengan SOP yang sudah berlaku.

Hal ini juga disampaikan oleh Azri dalam wawancara bersama penulis, Azri mengatakan bahwa :

“Ya kalau menurut *junior* kek aku dan kalau aku perhatikan juga *staff senior* yang lain juga ngelakuin pekerjaannya sama bang karna kan ya emang itu aja yang kita buat tiap hari, siapin *welcome letter*, *welcome drink*, ngurus barang bawaan tamu ya jadi menurut aku konsisten kok.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- q. Kejelasan tugas : Berdasarkan hasil dari observasi yang peneliti lakukan ditemukan bahwa *staff* sudah memahami apa yang menjadi tugas selama bekerja sebagai *conciierge*, seperti persiapan tamu sebelum *check in* dengan membersihkan area *lobby*, menyambut tamu, mengurus *luggage* tamu, dan mengantarkan tamu ke kamar menggunakan becak. Yanu memberikan tanggapan terhadap pertanyaan yang penulis lontarkan terkait kejelasan tugas dan berikut adalah tanggapan Yanu :

“Tugas kita sih udah cukup jelas, kita tugasnya ya kek yang Azri bilang tadi di pertanyaan sebelumnya, siapin *welcome drink*, *welcome letter*, urusin barang tamu, karena balik lagi sesuai sama operasional kita disini yang belum terlalu besar jadi ya tugas dan SOP yang udah ada itu masih *simple* aja.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- r. Kejelasan alur : Berdasarkan hasil dari observasi yang peneliti lakukan, *staff* terlihat sudah memahami alur kerja sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh manajemen, seperti mempersiapkan *welcome letter* terlebih dahulu sebelum tamu datang, lalu mempersiapkan *welcome drink*, menyambut kedatangan tamu, mengurus *luggage* tamu dan mengantarkan tamu ke kamar. Yanu memberikan respon terhadap pertanyaan yang penulis lontarkan terkait kejelasan alur kerja, berikut adalah respon dari Yanu :

“Ya ini balik lagi ke operasional kita yang masih belum terlalu besar jadi kejelasan alur dan tugas itu masih sangat mudah dipahami disini, terus juga kan SOPnya mudah dipahami jadi ya gitu.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- s. Melindungi organisasi : Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan ditemukan bahwa *staff* memberikan *luggage tag* agar menghindari

tertukarnya barang bawaan tamu apabila kondisi sedang *high occupancy*, namun hal ini belum tertulis dalam SOP yang sudah ditetapkan. Penulis melontarkan pertanyaan kepada Azri terkait hal ini dan berikut adalah respon dari Azri :

“ Kalau ini sih kita biasanya ngasih *luggage tag* bang biar barang tamu itu ga keturker sama tamu lainnya, cuma itu kita buat kalau pas lagi *high occupancy* aja sih bang karna barang tamu pasti numpuk di *lobby* pas *check-in*. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- t. Meminimalisasi kesalahan : Berdasarkan hasil dari observasi yang peneliti lakukan ditemukan bahwa *staff* selalu berkomunikasi dengan tamu untuk menghindari terjadinya miskomunikasi, pak Wayan memberikan pernyataan terkait masalah ini dan berikut adalah pernyataan beliau :

“ Saya rasa dengan SOP yang udah ada sekarang dan dengan operasional yang masih kecil ini ya seharusnya udah sangat bisa meminimalisir masalah ya, cuma ya gabisa serratus persen juga karna namanya masalah di lapangan itu pasti ada aja. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- u. Penyelesaian masalah : Berdasarkan hasil dari observasi yang peneliti lakukan ditemukan bahwa *staff* menyelesaikan masalah terkait dengan *activity*, tamu ingin melakukan *rabbit feeding* namun pada saat itu keadaan sedang hujan, lalu *staff* berdiskusi dengan tamu dan menawarkan kegiatan lain yaitu bermain ATV. Hal ini dialami oleh Azri dan dijelaskan dalam wawancara bersama penulis, berikut adalah penjelasan Azri :

“ Aku pernah sekali sih *handle* tamu yang dia awalnya mau *rabbit feeding*, cuma kan cuaca lagi hujan bang jadi gabisa dilakuin itu, jadi ya aku diskusi sama bang Yan uterus akhirnya aku sama bang Yanu sepakat buat nawarin ATV aja ke tamunya karna waktu hujan gini kalau main ATV itu lebih enak, lebih dapet serunya. (Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)”

- v. Batasan pertahanan : Sesuai dengan pernyataan pak Wayan selaku pengelola bahwa belum ada SOP terkait hal ini, namun *staff* diberikan wewenang untuk mengambil keputusan, dalam hal ini penulis melontarkan pertanyaan kepada Yanu dan berikut adalah tanggapan Yanu :

“ Kalau selama aku disini sih emang belum ada SOP khusus buat masalah tak terduga gini, cuma ya kami di kasih *power* sama manajemen untuk ambil keputusan sendiri sih asal selalu kabarin ke grup WA aja, kek dulu aku pernah dapet tamu yang di aitu mau *full day tour* gitu ke Tanjungpinang, Kijang dll sementara kan waktu itu kita belum menyediakan fasilitas kek gitu, akhirnya ya aku nelfon vendor *tour and travel* terus aku arahin tamu nya ke mereka. (Wawancara penelitian, 02 Juni

2024)''

- w. Kesimpulan tentang efektifitas SOP dalam seksi *conciierge* : Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara dan observasi disimpulkan bahwa SOP dalam seksi *conciierge* sudah cukup efektif untuk operasional dengan lingkup kecil, dan hal ini juga sesuai dengan pernyataan pak Wayan selaku pengelola, namun seiring waktu dan perkembangan sebaiknya harus ada beberapa poin SOP yang dikembangkan.

Faktor Penghambat di D'Bamboo Kamp

Faktor Internal

Adapun faktor – faktor penghambat internal seperti kemampuan dalam berkomunikasi yang masih perlu ditingkatkan seperti masalah yang ada di atas terkait miskomunikasi, menurut Prabhu dan Wani (2015) dalam penelitian tentang pentingnya bahasa Inggris pada *hospitality industry di* India, temuan penelitian ini adalah bahasa Inggris digunakan sebagai *medium universal communication* dan sangat penting untuk dikuasai. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan pak Wayan dalam wawancara bersama penulis. Pak Wayan memberikan respon terhadap pertanyaan yang dilontarkan oleh penuls terkait hal ini dan berikut adalah respon beliau :

“Satu adalah keterbatasan kemampuan *staff* kita disini, terus juga terbatas nya jumlah *staff* kita dan hal ini karena beklum maksimal nya *occupancy* yang ada, sehingga tidak berbanding dengan *revenue dengan cost*, kalau nanti kita buat standarisasi untuk *staff* untuk mengikuti SOP yang ada nanti kita pasti akan menerapkan system yang sesuai dalam SOP kita.(Wawancara penelitian, 02 Juni 2024)''

Faktor internal yang penulis temukan selain kemampuan individual *staff* adalah masih perlunya dikembangkan SOP terutama yang terkait dengan batasan pertahanan perusahaan, menurut Angih dan Nelman (2011) pemenuhan standar yang berlaku melalui peningkatan mutu dengan konsisten, efektif, dan efisien menjadi proses kerja rutin yang harus terlaksana. Sesuai dengan tanggapan pak Wayan terhadap masalah terkait dalam wawancara bersama penulis, berikut adalah tanggapan pak Wayan :

“Sebenarnya sih belum memadai, karena system kita belum memadai, system kita belum bisa dijadikan *evidence*, terus juga *man power* kita masih belum memadai untuk perbarui SOP dan system yang udah ada, tapi *roughly* semuanya sudah ter akomodir saat ini dan nanti kita bakal tingkatkan lagi.(Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)''

Faktor Eksternal

Adapun faktor eksternal yang penulis temukan adalah terkadang masih belum sesuainya SOP dan kebutuhan tamu, berdasarkan wawancara bersama pak Wayan beliau menyatakan bahwa memang *welcome drink* terkadang tidakterlalu dibutuhkan dan diduga oleh tamu, sedangkan mempersiapkan *welcome drink* termasuk dalam SOP di D'Bamboo Kamp.Hal ini juga sesuai dengan pernyataan pak Wayan pada saat wawancara bersama penulis terhadap

pertanyaan terkait dan berikut adalah pernyataan pakWayan :

“Sebenarnya membingungkan sih ada tetapi tidak signifikan, seperti dalam proses *receiving* tamu, kan kita mempersilahkan tamu duduk, kasih *welcome drink*, nah itu masih agak rancu itu karena terkadang tamu kesini itu kek ga berpikir bahwa ada *welcome drink*, dia maunya langsung aja gitu nah itu nanti kit acari soulusi nya untuk hal itu.(Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

Hal ini bisa menjadi salah satu faktor penghambat dalam operasional harian, meskipun tergolong masalah kecil namun hal ini tetap akan menjadi risiko bagi operasional *front office* di D’Bamboo Kamp, menurut Saliendra (2015) Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar, maka dari itu hal ini perlu untuk diperbaiki kedepannya.

Faktor Peralatan Kerja

Faktor ini penulis temukan berupa masih belum tersedia telepon di setiap kamar tamu, namun D’Bamboo Kamp menyediakan *WiFi* di seluruh area dan tamu bisa komunikasi menggunakan *gadget* masing-masing, namun tetap perludi beri telepon di setiap kamar apabila suatu saat terjadi masalah pada *WiFi*, hal ini perlu diperhatikan karena telepon adalah salah satu media komunikasi yang bisa digunakan oleh tamh untuk berinteraksi ke pihak hotel, menurut Agus M. Hardjana (2016) komunikasi merupakan kegiatan dimana seseorang menyampaikan pesan melalui media tertentu kepada orang lain dan sesudah menerima pesan kemudian memberikan tanggapan kepada pengirim pesan, maka dari itu komunikasi yang lancar sangatlah penting dalam industri ini.

Penemuan berikutnya adalah *property management system* yang belum terintegrasi satu sama lain sehingga masih harus banyak menggunakan sistem semi manual seperti *HT* dan *WhatsApp*, berdasarkan wawancara bersama pak Wayan terkait hal ini beliau menyatakan bahwa kedepannya akan di tingkatkan apabilasudah sesuai dengan jumlah kunjungan yang di dapati di masa yang akan datang, menurut Fera dan Maria (2021) dalam penelitian pentingnya ketersediaan peralatan menunjukkan bahwa ketersediaan peralatan memiliki pengaruh pada kinerja karyawan. Berdasarkan wawancara bersama pak Wayan terkait hal ini, beliau mengatakan bahwa :

“Kita masih perlu meningkatkan lagi *system* yang lebih *modern* lagi sih kek misalnya proses *check-in and check-out* menggunakan *system* yang sudah digital, terus juga dalam proses *cashiering* digital dan juga kita perlu pakai *property management system* yang lebih lengkap sehingga semuanya terakumulasi dalam *system* kasir yang terintegrasi.(Wawancara penelitian, 01 Juni 2024)”

Optimalisasi *Standard Operating Procedure* di D’Bamboo Kamp

Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) di D’Bamboo Kamp merupakan upaya strategis untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan konsistensi operasional front office. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis data lapangan, terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Adapun pembahasan optimalisasi ini diuraikan

sebagai berikut:

Penyempurnaan Dokumen SOP

Meskipun SOP yang ada telah menjadi pedoman pelaksanaan operasional, hasil wawancara dengan pengelola (misalnya, Pak Wayan) mengungkapkan bahwa dokumen SOP saat ini masih bersifat semi-manual dan belum sepenuhnya komprehensif. Untuk itu, perlu dilakukan:

1. Revisi dan Penambahan Isi: Peninjauan ulang seluruh poin dalam SOP, terutama untuk memasukkan prosedur penanganan situasi darurat dan kejadian tak terduga. Hal ini penting agar seluruh staf memiliki panduan tertulis yang jelas ketika menghadapi kondisi operasional yang berbeda.
2. Penyederhanaan Bahasa dan Alur Prosedural: Dokumen harus disusun secara sistematis dan mudah dipahami oleh semua level karyawan, sehingga setiap tugas dan tanggung jawab dapat dijalankan dengan konsisten.

Peningkatan Ketersediaan Peralatan Kerja dan Integrasi Teknologi

Hasil observasi menunjukkan bahwa keterbatasan peralatan kerja turut mempengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP. Sebagai contoh, sistem manajemen properti yang masih belum terintegrasi sepenuhnya menyebabkan staf harus melakukan *double-check* secara manual. Oleh karena itu, langkah-langkah berikut disarankan:

1. Pengadaan dan Pemutakhiran Peralatan: Investasi dalam peralatan kerja yang memadai (misalnya, perangkat komputer dan sistem digital untuk pencatatan reservasi dan registrasi) akan membantu mengurangi kesalahan dan mempercepat proses operasional.
2. Integrasi Teknologi Informasi: Implementasi sistem digitalisasi (misalnya, penggunaan software manajemen hotel yang terintegrasi) dapat meningkatkan akurasi data, memudahkan monitoring, serta mengoptimalkan komunikasi antar departemen.

Peningkatan Konsistensi dan Kejelasan Pelaksanaan SOP

Meskipun SOP telah diterapkan, terdapat perbedaan tingkat kepatuhan di antara staf. Berdasarkan wawancara, salah satu staf front office menyatakan, “Kami berupaya mengikuti arahan dari manajemen melalui komunikasi intensif di WhatsApp Group, namun masih terdapat kendala dalam konsistensi pelaksanaan terutama pada karyawan baru.”

Untuk meningkatkan konsistensi, langkah-langkah berikut perlu diimplementasikan:

1. Pelatihan Rutin dan Sosialisasi SOP: Mengadakan training berkala serta role-play untuk memastikan setiap karyawan memahami dan mampu menerapkan SOP dengan baik.
2. Monitoring dan Evaluasi: Melakukan evaluasi periodik (misalnya, audit internal dan pengumpulan umpan balik dari staf) guna mengidentifikasi dan memperbaiki

celah-celah pelaksanaan SOP.

Penyusunan SOP untuk Situasi Darurat dan Kejadian Tak Terduga

Hasil wawancara dengan pihak pengelola mengungkapkan bahwa dalam situasi tak terduga, keputusan sering kali harus diambil secara ad hoc oleh staf. Salah satu pernyataan yang muncul adalah:

“Kami memberikan wewenang kepada staf untuk mengambil keputusan ketika terjadi situasi darurat, namun sebaiknya hal tersebut diatur secara tertulis dalam SOP agar penanganan lebih konsisten dan terukur.”

Oleh karena itu, perlu disusun panduan tambahan yang mencakup:

1. **Prosedur Tanggap Darurat:** Pembuatan alur kerja khusus untuk situasi darurat (misalnya, kerusakan fasilitas, kesalahan dalam sistem reservasi, atau masalah keamanan) sehingga setiap tindakan memiliki dasar operasional yang jelas.
2. **Simulasi dan Uji Coba:** Melakukan simulasi penanganan keadaan darurat untuk mengevaluasi keefektifan SOP tambahan dan meningkatkan kesiapan seluruh staf.

Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan

Optimalisasi SOP harus dilihat sebagai proses dinamis yang terus menerus mengalami evaluasi. Beberapa langkah untuk memastikan keberlanjutan perbaikan antara lain:

1. **Feedback Berkala:** Mengumpulkan masukan dari seluruh pihak yang terlibat (staf front office, departemen pendukung, dan tamu) untuk mengidentifikasi area yang perlu perbaikan.
2. **Audit Internal:** Melakukan audit secara berkala untuk memastikan bahwa SOP yang telah diperbarui dijalankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
3. **Penyesuaian Berdasarkan Kondisi Operasional:** Memperbarui SOP sesuai dengan perkembangan dan peningkatan tingkat occupancy, sehingga SOP selalu relevan dengan kondisi lapangan.

Optimalisasi SOP di D'Bamboo Kamp merupakan langkah strategis yang tidak hanya melibatkan perbaikan dokumen, tetapi juga peningkatan peralatan kerja, integrasi teknologi, pelatihan karyawan, serta penyusunan panduan untuk situasi darurat. Dengan menerapkan evaluasi dan perbaikan secara berkala, diharapkan operasional front office akan berjalan lebih efisien, meminimalisasi kesalahan, serta meningkatkan kepuasan tamu dan kinerja karyawan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Penelitian mengenai optimalisasi Standard Operating Procedure (SOP) Front Office di D'Bamboo Kamp menunjukkan bahwa meskipun SOP yang ada telah dijadikan pedoman dasar dalam pelaksanaan operasional, terdapat kendala signifikan yang menghambat efektivitas pelaksanaannya. Hasil observasi dan wawancara mengungkapkan bahwa keterbatasan

peralatan kerja dan sistem teknologi yang masih bersifat semi-manual menyebabkan staf harus melakukan double-check secara manual, sehingga menurunkan efisiensi operasional. Selain itu, terdapat variasi dalam konsistensi penerapan SOP, terutama pada karyawan baru, yang berdampak pada ketidakteraturan dalam layanan. Tidak adanya panduan tertulis secara komprehensif untuk menghadapi situasi darurat dan kejadian tak terduga juga membuat staf harus mengambil keputusan secara ad hoc.

Oleh karena itu, penelitian ini menyarankan bahwa optimalisasi SOP dapat dicapai melalui evaluasi dan revisi berkala terhadap dokumen SOP, peningkatan integrasi teknologi dengan pengadaan peralatan kerja yang memadai, serta pelatihan rutin bagi seluruh staf guna meningkatkan konsistensi layanan. Selain itu, penyusunan panduan khusus untuk kondisi darurat sangat diperlukan agar setiap keputusan yang diambil bersandar pada acuan operasional yang jelas. Penerapan strategi-strategi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan, dan secara keseluruhan meningkatkan kepuasan tamu di D'Bamboo Kamp.

DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Gede Ajusta, S. A. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Di Departemen HRD PT. Sumber Maniko Utama. *Jurnal Mitra Manajemen*.
- Aliffah Kusumaningrum. (2019). Analisis Pengaruh SIM, SOP dan Jaringan Distribusi Terhadap Supply Chain Manajemen (Studi Kasus Pada PT.Lion Mentari Airlines). *Jurnal Sekretaris dan Manajemen*, 2.
- Angih Wanabakti, (2011). *Pengaruh pelatihan, penrapan SOP, reward system, Lingkungan kerja, dan peralatan terhadap produktivitas pegawai* pada bengkel Toyota PT. Hadji Kalla Makassar. Skripsi.
- Anggraini, D. A., & Stevany, M. D. (2021). Pentingnya Ketersediaan Peralatan Terhadap Kinerja Karyawan Guna Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Tamu Di Restoran Promenade Café Hotel New Saphir Yogyakarta. *MABHA JURNAL*, 2(2). <https://ejournal.mandalabhakti.ac.id/mabha/article/download/31/21>
- Arnina, P. , dkk.. (2016). *Langkah – langkah Efektif Menyusun SOP*. Depok: HutaPublisher.
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Creswell, John W. dan Creswell, J. David. 2018. *Research Design Qualitative, Quantitative and Mix Methode Aproaches*. Fifth Edition. California: SAGE Publications
- Darmadi. (2018). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yokyakarta: CV Budi Utama.
- Faradis, M. Z. (2018). *Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Studi Pada Mitra Go-Jek Paguyuban Lempuyangan Yogyakarta*.
- Farimah, E. N. (2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press.
- Gottschalk, Louis. (1986). *Understanding History; A Primer of Historical Method* (terjemahan Nugroho Notosusanto). Jakarta: UI Press.
- Harwidinto, Baskoro., & Kharulizza, Adellia. (2021). Pengaruh Standar Operasional

- Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan di *Front Office Department* Hotel The Gunawarman Luxury Residence. *Jurnal Pendidikan dan Perhotelan*, 1(1) <https://doi.org/10.21009/jppv1i1.02>
- Mahendra, I. G. A. (2022). Implementasi standar operasional prosedur dalam menangani tamu check in dan check out di the trans resort bali, *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 1(11), 3054 -3070. <https://doi.org/10.22334/paris.v1i11.212>
- Marlina, L. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dalam Pendidikan. *Istinbath*, vol 15.
- Mulyadi, (2015), *Implementasi Organisasi*, Yogyakarta, Gadjah Mada University Press.
- Mesak, S. Y., Pramesti, D. S., Lukitasari, Rimalimda. (2020) Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Oleh Manajemen *Front Office* Selama Pandemi Covid-19 Di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali, *Journey: Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention, and Event Management*, 3(2). <https://doi.org/10.46837/journey.v3i2.90>
- Morrison. (2018). *Teori Komunikasi Individu Hingga Massa*. Cetakan ke-4. Jakarta: Prenadamedia Group
- Pratiwi, K. R. A., & Arcana, K. T. P. (2023). Implementasi Standard Operating Procedure Receptionist dalam Penanganan Check-in dan Check-out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 2(4), 1050 - 1059. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i4.402>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Susilowati, E. P. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Teller Pada Pelayanan Nasabah di BMT Taruna Sejahtera Kantor Cabang Suruh. Syahida, Agung, Bayu. (2014). Implementasi Perda Nomor 14 Tahun 2009 Tentang Pengelolaan Sampah Di Kota Tanjungpinang (Studi Kasus Di Kelurahan Tanjung Unggat)
- Taufiqurokhman, *Mengenal Sumber Daya Manusia*, (Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama, 2009).
- Taufik dan Isril, (2013). Implementasi Peraturan Daerah Badan Permisyawaratan Desa, *Jurnal Kebijakan Publik*, Volume 4, Nomor 2.
- Zamili, Moh. (2017). *Riset Kualitatif Dalam Pendidikan Teori dan Praktik* (Depok : Rajawali Pers)
- Sujarweni, Wiratama. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*, (Yogyakarta : Pustaka Baru Pers).
- Rusdi, Nur dan Sayuti, A. M. (2018). *Perancangan Mesin-Mesin Industri*, (Yogyakarta : Deepublish)
- Hidayat, Wahyu, Anita, B. W, Recha, Fadriansyah. (2016). Perancangan Video Profile Sebagai Media Promosi Dan Informasi Di SMK Avicena Rajeg Tangerang. *Jurnal CERITA*, 2(1).
- Kabang Darius. (2018). <https://www.integrasedukasi.org/tahap%E2%80%91tahap-penyusunan-sop-standardoperating-procedure>

- Sugiarto, Endar. (2011). *Hotel Front Office Administration (Administrasi Kantor DepanHotel)*. (Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama)
- Pratiwi. (2012). *Pengawasan Kinerja Karyawan Reservasi Pada Front Office Departmen Di Bali Hyatt Hotel Sanur- Bali*. (sebuah skripsi) Diploma IVPariwisata Fakultas Pariwisata Udayana.
- Notoadmodjo, Soekidjo. (2018). *Ilmu Perilaku Kesehatan*. (Jakarta : Rineka Cipta) Borg, & Gall. (1983). *Educational Research : An Introduction* (New York)
- Dick, W., Carey, L., & Carey, J. O. (2005). *The Systematic Design Of Instruction*. Thiagarajan, S. (1974). *Instructional Development For Training Teachers Of Exceptional Children*.
- Wahyuning Qur'Aini, P., Rohayati, R., & Fitriani, F. (2023). *OPTIMALISASI PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) GUNA MENINGKATKAN KINERJA SDM PADA PT CAKRA PERKASA JAYA MULIA BANJARMASIN*. *BIMA: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.1234/bima.v2i1.1957>
- Prabhu, Arati & Wani, Prachi. (2015). *A study of Importance of English Language Proficiency in Hospitality Industry and the Role of Hospitality Educators in Enhancing the Same Amongst The Students*. *Atithya: A Journal of Hospitality*. <https://www.researchgate.net/publication/307871855>
- Erika Revida, R. T. (2021). *Manajemen Perkantoran*. (R. W. Simarmata, Ed.) Yayasan Kita Menulis