

## PELAKSANAAN STANDARD OPERATING PROCEDURE CHECK OUT OLEH FRONT DESK AGENT DALAM MELAYANI TAMU DI SOLIA HOTEL YOSODIPURO SOLO

**Erlina Octavia Pradita<sup>1</sup>, Anita Andriantini Mulia<sup>2</sup>**  
Politeknik Indonusa Surakarta<sup>1</sup>, Politeknik Indonusa Surakarta<sup>2</sup>  
[praadita14@gmail.com](mailto:praadita14@gmail.com), [anitaandriantinimulia@gmail.com](mailto:anitaandriantinimulia@gmail.com)

### *Abstract*

*This research report is to find out the standard operating procedure of the front desk agent and in the application of the standard operating procedure check out of the front desk agent when serving guest at the Solia Hotel Yosodipuro Solo. The autor uses the method of collecting data from observations, documentation and interviews with a research time of approximately 6 month starting from september 13, 2021 to march 13, 2022. The results of the study that there were 6 point standard operating procedure check out and from the result of the interview with the front desk agent staff it was concluded that there were 3 points had not been implemented by the front desk agent staff in Solia Hotel Yosodipuro Solo.*

**Keywords :** *Implementation, Standard Operating Procure, Front Desk Agent*

### **1. PENDAHULUAN**

Front Office Department merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Front Office Departemen merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di hotel karena front office merupakan departemen yang menjadi first and last impression tamu dari sebuah hotel. Dalam ruang lingkup kerja, front office dibantu oleh beberapa bagian diantaranya adalah reception, reservation, telephone operator, guest relation officer dan concierge. Salah satu bagian dari front office department yang sangat berperan dalam melayani tamu adalah receptionist atau juga disebut front desk agent. Kedudukan front desk agent ini termasuk bagian penting karena tamu banyak berinteraksi di kantor depan. Maka dari itu, diperlukan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur kerja yang sudah ditetapkan.

Pada umumnya, setiap hotel memiliki pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan. Begitupun pada Solia Hotel Yosodipuro Solo juga memiliki standard operating procedure yang sudah ditetapkan untuk mengatur cara kerja seorang front desk agent, khususnya disini pada saat tamu check out. Saat hunian kamar meningkat, beberapa masalah akan timbul pada saat tamu check out. Kegagalan dalam menangani proses check out dapat berpengaruh buruk terhadap kesan tamu

pada saat terakhir berada di hotel. Maka dari itu, penulis ingin mengetahui apakah seorang front desk agent di Solia Hotel Yosodipuro Solo sudah melaksanakan standard operating procedure check out yang sudah ditetapkan atau belum. Sehingga penulis mengangkat permasalahan tersebut sebagai artikel ilmiah yang berjudul “Pelaksanaan Standard Operating Procedure Check Out oleh Front Desk Agent dalam melayani tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo.

### **2. TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **Pelaksanaan**

Menurut Westra, Pelaksanaan adalah sebagai usaha-usaha yang dilakukan untuk melaksanakan semua rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan melengkapi semua kebutuhan yang diperlukan.

##### **Standard Operating Procedure**

Menurut Widiastuti, Standard Operating Procedure adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara rinci, bertahap, teratur dan sistematis.

##### **Check Out**

Menurut Bagyono, Check out adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak meninggalkan hotel.

##### **Front Desk Agent**

Menurut J. Martin, Front Desk Agent merupakan orang yang bekerja di kantor depan yang melayani tamu mulai dari datang sampai dengan pulang.

### **Pelayanan**

Menurut Kotler, Pelayanan adalah setiap tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud.

### **Tamu**

Menurut Bambang Sujatno, Tamu adalah orang-orang yang menghendaki pelayanan yang disediakan oleh hotel.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Menurut penelitian dari Devi Nur Indah Sari dan Ichwan Prastowo dalam Jurnal Hotelier Volume 6 Nomor 2 Bulan Desember Tahun 2020, yang berjudul Pelaksanaan Standar Operating Procedure Guest Relation Officer dalam menangani Member Accor Plus di Novotel Solo, disimpulkan bahwa Guest Relation Officer terdapat tujuh point yang tercantum. Sedangkan pelaksanaan standar operating procedure dapat diketahui melalui kuesioner kepada Assistant Front Office Manager. Dengan hasil yang sudah melaksanakan sebesar 85,7%, menjawab kadang-kadang sebesar 14,3%, dan yang menjawab tidak sebesar 0%.

Menurut penelitian dari Selvi Yana Mesak, Dinar Sukma Pramesti dan Rimalinda Lukitasari dalam Journey Volume 3 Nomor 2 Bulan Desember Tahun 2020, yang berjudul Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Manajemen Front Office selama Pandemi Covid 19 di Amandari Hotel Resort Ubud Bali, disimpulkan bahwa SOP pelayanan mengalami perubahan mulai dari tahap registrasi sampai check out. Adapun dampak positif dari perubahan SOP pelayanan yaitu mengembalikan rasa percaya tamu kepada hotel. Sedangkan dampak negatifnya yaitu ketidaknyamanan staff dan pelayanan tidak maksimal.

## **3. METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut :

### **Observasi**

Observasi merupakan kegiatan mengamati, yang diikuti pencatatan secara urut. Penulis mengamati secara langsung di Solia Hotel Yosodipuro Solo selama 6 bulan dimulai

tanggal 13 september 2021 sampai 13 maret 2022.

### **Dokumentasi**

Metode dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara mengambil gambar dari objek yang diteliti. Disini penulis mengumpulkan data-data gambar yang berkaitan dengan Solia Hotel Yosodipuro Solo.

### **Wawancara**

Metode Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan menyusun suatu percakapan antara dua orang atau lebih, yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber. Penulis mewawancarai 3 staff front desk agent di Solia Hoel Yosodipuro Solo.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Standard Operating Procedure Check Out oleh Front Desk Agent dalam Melayani Tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo**

Di Solia Hotel Yosodipuro terdapat beberapa point standard operatin procedure check out yang dilakukan untuk front desk agent, diantaranya sebagai berikut :

1. Memastikan dan mempersiapkan tagihan tamu dan trnsportasi diatur jika diperlukan.
2. Setelah menyelesaikan prosedur check out, meminta tamu untuk memeriksa tagihannya
3. Ketika tamu setuju dengan tagihannya, tanyakan pembayaran ke tamu.
4. Setelah proses pembayaran selesai, ucapkan terimakasih dan ingatkan tamu untuk memeriksa dokumen dan barang-barang tamu.
5. Proses check out dilakukan dalam waktu 10 menit.
6. Memeriksa ulang apakah ada biaya minibar yang diinformasikan oleh housekeeping.

### **4.2. Pelaksanaan Standard Operating Procedure Check Out oleh Front Desk Agent dalam Melayani Tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo**

Untuk mengetahui pelaksanaan standard operating procedure check out oleh front desk agent di Solia Hotel Yosodipuro Solo, penulis menggunakan olahan wawancara yang ditujukan kepada 3 staff sebagai narasumber. Berikut penjelesannya :

Tabel 4.1 Pelaksanaan SOP Check Out Point 1

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 1 dalam melayani tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo?
Staff 1	Sebenarnya tidak sering saya lakukan, karena kebanyakan tamu sudah melakkan pembayaran saat inhouse. Jadi saat check out kebanyakan sudah tidak ada tagihan llagi.
Staff 2	Sudah sering saya laksanakan.
Staff 3	Kadang-kadang, karena pas ramai tidak sempat menyiapkan bill.

Dilihat dari tabel diatas bahwa staff pertama belum melaksanakan standard operating procedure check out point 1. Staff kedua sudah melaksanakan, sedangkan staff ketiga menjawab kadang-kadang.

Tabel 4.2 Pelaksanaan SOP Check Out Point 2

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 2 dalam melayani tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo?
Staff 1	Sudah saya laksanakan.
Staff 2	Sudah sering saya laksanakan.
Staff 3	Ya, selalu saya laksanakan.

Dilihat dari tabel diatas bahwa ketiga staff front desk agent di Solia Hotel Yosodipuro Solo sudah melaksanakan standard operating procedure check out point 2.

Tabel 4.3 Pelaksanaan SOP Check Out Point 3

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 3 dalam melayani tamu
----------	---

	di Solia Hotel Yosodipuro Solo?
Staff 1	Untuk menanyakan pembayaran tagihan tamu, sering saya lakukan
Staff 2	Sudah sering saya laksanakan.
Staff 3	Ya, sudah sering

Dilihat dari tabel diatas bahwa staff ketiga staff sudah melaksanakan standard operating procedure check out point 3 di Solia Hotel Yosodipuro Solo.

Tabel 4.4 Pelaksanaan SOP Check Out Point 4

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 4?
Staff 1	Sudah sering saya laksanakan.
Staff 2	Iya sering saya laksanakan.
Staff 3	Kalau itu sering saya laksanakan.

Dilihat dari tabel diatas disimpulkan bahwa ketiga staff di Solia Yosodipuro Solo sudah melaksanakan standard operating procedure check out point 4.

Tabel 4.5 Pelaksanaan SOP Check Out Point 5

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 5 dalam melayani tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo?
Staff 1	Kalau itu belum saya laksanakan, karena kalau disini ada SOP untuk dicek dengan housekeeping jadi yang mengecek kamarnya mungkin kadang lebih dari 10 menit.
Staff 2	Kadang-kadang karena saat check out banyak atau ramai, housekeeping membutuhkan waktu untuk pengecekan

	kamar.
Staff 3	Tidak sering ya, karena waktu check out kamarnya perlu dicek dulu sama housekeepingnya dan kalau pas ramai ya membuat tamu menunggu sedikit lama.

Dilihat dari tabel diatas bahwa staff pertama belum melaksanakan standard operating procedure, staff kedua menjawab kadang-kadang, sedangkan staff ketiga menjawab belum melaksanakan standard operating procedure check out point 5.

Tabel 4.6 Pelaksanaan SOP Check Out Point 6

Peneliti	Apakah anda sebagai front desk agent sudah melaksanakan SOP check out point 6 dalam melayani tamu di Solia Hotel Yosodipuro Solo.
Staff 1	Itu berhubungan dengan pertanyaan yang sebelumnya ya, jadi belum sering saya laksanakan.
Staff 2	Tidak sering saya laksanakan, karena saat ramai housekeeping mengeceknya menjadi lama.
Staff 3	Belum saya laksanakan, karena seperti point 5 tadi pas chechk outnya banyak sedangkan tamu buru-buru karena mungkin sudah ada jadwal flight sehingga tamu diperbolehkan meninggalkan hotel.

Dilihat dari tabel diatas, disimpulkan bahwa staff ketiga staff belum melaksanakan standard operating procedure check out point 6. Ketiga staff juga menjelaskan alasannya

## 5. KESIMPULAN

Melihat apa yang telah dipaparkan didalam pembahasan penelitian yang sudah

dikemukakan oleh penulis, maka di bab ini penulis memaparkan hasil kesimpulan dari penelitian yang telah didapatkan. Berikut kesimpulan dari penelitian :

1. Dalam penelitian disimpulkan bahwa terdapat 6 point standard operating procedure check out oleh front desk agent di Solia Hotel Yosodipuro Solo.
2. Dari hasil wawancara, disimpulkan bahwa masih ada 3 point yang belum dilaksanakan yaitu point 1, point 5, point 6.
3. Dari hasil wawancara, disimpulkan juga setiap masing-masing staff menjelaskan alasan belum dilaksanakannya standard operating procedure check out.

## 6. REFERENSI

Sinaga, Kariaman. (2017). *Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Mewujudkan Pekerjaan yang Efektif dan Efisien pada Bidang Kepemudaan di Dinas Pemuda dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara*. *Jurnal Publik Undhar Medan*, 11(2), 01-06.

Tjiptono (2017). *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*.  
<https://adoc.pub/bab-ii-uraian-teoritis-menurut-bagyoni-2012-front-office>

Januar (2019) *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*.  
[Jurnal.unpal.ac.id](http://jurnal.unpal.ac.id)

Rahardjo, Adisasmita (2011) *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*.  
<http://id.shvoong.com/social-sciencies/sociology/2205936-pengertian-pelaksanaan-actuating>

Ichwan, Devi (2020). *Pelaksanaan Standard Operating Procedure Guest Relation Officer dalam Menangani Member Accor Plus di Novotel Solo*. *Hotelier Journal*, 6 (2) 2442-7934.

Rimalinda, Dinar, Selvi (2020). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Manajemen Front Office selama Pandemi Covid 19 di Amandari Hotel Resort Ubud Bali*. *Journey* 3(2) 81-100