

PROSEDUR PELAYANAN FLIGHT DELAY GUEST DI FRONT OFFICE NILAI SPRINGS RESORT HOTEL MALAYSIA

FLIGHT DELAY GUEST SERVICES PROCEDURE AT THE FRONT OFFICE NILAI SPRINGS RESORT HOTEL MALAYSIA

Nabila Prameswari¹ Ersy Ervina² Ratu Ratna Mulyati Karsiwi³

^{1,2,3} Hospitality Program Study, Telkom Applied Science School, Telkom University. E-mail:

nabil.prameswari@gmail.com, ersy@tass.telkomuniversity.ac.id,

raturatna@tass.telkomuniversity.ac.id

ABSTRAK

Berlokasi di Negeri Sembilan, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia berdekatan dengan KLIA (Kuala Lumpur Airport) sehingga tamu yang sering menginap adalah *Flight Delay Guest*. *Flight Delay Guest* adalah jenis tamu yang mengalami ketertundaan penerbangan, tamu ini terbagi atas dua tipe, yakni *Delayed Guest* dan *STPC (Stopover Paid by Carrier)*. Dengan adanya tamu *Flight Delay Guest*, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia dituntut untuk memberikan pelayanan khusus bagi tamu tersebut, salah satunya pelayanan yang diberikan oleh *Front Office*. Pelayanan khusus yang diberikan oleh tamu ini di *Front Office* berupa *check in* dan *check out*. *Front Office* di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* dan *check out* secara umum, tetapi, Standar Operasional Prosedur untuk *flight delay guest* belum ada. Ketiadaan SOP ini membuat proses *check in* dan *check out* terhambat karena kurangnya karyawan yang menangani dan adanya perbedaan pelayanan yang diberikan oleh masing-masing karyawan, sehingga penelitian ini dilakukan untuk mencari SOP *Check In* dan *Check Out* yang sesuai bagi *Flight Delay Guest*. Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, sedangkan untuk teknik pengumpulan data dengan metode observasi, wawancara/*interview*, dan studi pustaka secara langsung di departemen *front office*. Penelitian ini menghasilkan SOP yang dapat digunakan dalam pelayanan *Check In* dan *Check Out Flight Delay Guest* agar pelayanan yang diberikan tidak terhambat dan terdapat keseragaman dalam pelayanan yang diberikan oleh karyawan.

Kata kunci: *Prosedur Pelayanan, Flight Delay Guest, Nilai Springs Resort Hotel.*

ABSTRACT

Located in Negeri Sembilan, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia close to KLIA (Kuala Lumpur Airport) that flight delay guest stay in the hotel frequently. *Flight Delay Guest* is one kind of guest who got flight delayed, this guest divided by two types, which is *Delayed Guest* and *STPC (Stopover Paid by Carrier)*. By the presence of *Flight Delay Guest*, Nilai Springs Resort Hotel Malaysia must give special service to the guest, especially service from *Front Office*. Special service that given to this guest at *Front Office* such as *check in* and *check out*. *Front Office* at Nilai Springs Resort Hotel Malaysia already had the Standard Operating Procedure (SOP) for *check in* dan *check out* generally, however, Standard Operating Procedure for *flight delay guest* does not exist yet. The absence of this SOP make the *check in* and *check out* process hunged up because lack of employee who handle the service and there is a difference service that given by employee, as of this research done to make SOP *Check In* and *Check Out* for *Flight Delay Guest*. Methodes that used to do this research is descriptive qualitative, technique for data collection with observation, interview, and literature review directly at *Front Office* department. This research produce SOP that can be used for *Check In* and *Check Out* services of *Flight Delay Guest* in order to make the services obvious and there is uniformity for the services that given by the employees.

Keyword: *Service Procedure, Flight Delay Guest, Nilai Springs Resort Hotel*

PENDAHULUAN

Pariwisata di Malaysia menjadi salah satu industri yang berkembang pesat setelah dibukanya MEA (Masyarakat Ekonomi Asean). Selain menjadi salah satu lokasi pariwisata,

Malaysia juga menjadi lokasi transit penerbangan dunia. Para pengunjung yang tiba di Malaysia ada berbagai jenis dan tidak semua yang berkunjung berupa wisatawan, seperti para penumpang transportasi udara yang mengalami keterlambatan atau transit di bandar udara Malaysia. Seperti yang

dikemukakan oleh Swabrooke dalam Ervina dan Agoes (2015:6), bahwa "*most tourist are not visitors, but day trippers or residents*" yang berarti tidak semua pengunjung adalah wisatawan, tetapi penduduk atau pelancong dapat menjadi wisatawan. Dengan banyaknya pengunjung yang tiba di Malaysia, akomodasi dibutuhkan sebagai tempat peristirahatan para wisatawan, juga bagi para penumpang pesawat yang mengalami keterlambatan penerbangan maupun yang transit. Pembangunan akomodasi ini tidak hanya dipusatkan di daerah wisata, melainkan pula dilakukan di daerah-daerah yang dekat dengan bandar udara sebagai penunjang kebutuhan penumpang pesawat.

Salah satu akomodasi itu adalah *Nilai Springs Golf and Resort Hotel* yang terletak di Putra Nilai, Negeri Sembilan, Malaysia. Dengan lokasi yang berdekatan dengan KLIA (Kuala Lumpur International Airport), Nilai Springs Resort Hotel memanfaatkannya dengan menerima tamu *flight delay* dari beberapa maskapai penerbangan. *Flight Delay Guest* dibagi menjadi dua jenis, yakni *Delayed Guest* dan *Stopover Paid by Carrier* (STPC). *Delayed Guest* adalah tamu yang penerbangannya tertunda. Sedangkan, STPC merupakan tamu penerbangan yang transit di Malaysia dan berasal dari maskapai Malaysian Airlines. Adapun presentasi *occupancy* Nilai Springs Resort Hotel yang berasal dari *flight delay guest*, dipaparkan sebagai berikut.

Tabel 1.1
Room Sold dan Occupancy Flight Delay Guest November
2017 – April 2018

Bulan	Room Sold	Occupancy
November 2017	1535 kamar	48.32%
December 2017	1020 kamar	35.97%
January 2018	876 kamar	20.53%
February 2018	1146 kamar	36.99%
Maret 2018	1658 kamar	47.10%
April 2018	860 kamar	19.08%

Sumber: *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel (2018)

Jumlah kamar yang terjual untuk *flight delay guest* di Nilai Springs Resort Hotel paling tinggi adalah pada bulan Maret 2018 dengan presentasi *occupancy* 47.10%, kedudukannya berbeda pada bulan November yang mencapai angka 48.32% dengan kamar terjual 1535. Perbedaan ini terjadi karena adanya kamar *Day Use* sebagaimana *flight delay guest* banyak menggunakan kamar tidak sampai 24 jam. Tabel ini memperlihatkan presentasi besar dari *flight delay guest* yang tiba di Nilai Springs Resort Hotel.

Dengan banyaknya *flight delay guest* yang menginap, seorang *Front Office Attendant* harus mengetahui standar prosedur pelayanan yang diberikan sesuai dengan jenis tamu yang dilayani. Pekerjaan Resepsionis fokus pada proses *check-*

in dan *check-out*. Prosedur yang dimiliki *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel untuk proses *check in* dan *check out* diperuntukkan bagi tamu FIT, grup, dan VIP secara umum. Prosedur pelayanan *flight delay guest* diketahui secara lisan karena tidak ada prosedur yang tertulis. Hal ini mengakibatkan proses pelayanan *check in* dan *check out* yang diberikan oleh setiap karyawan berbeda dan terhambat.

Keterhambatan terjadi ketika pelayanan diberikan hanya dilayani oleh satu resepsionis dimana tamu yang tiba berbentuk grup atau kelompok, selain itu sistem hotel tidak diperbarui secara cepat, tidak detailnya data tamu yang didapatkan ketika *check in*, dan kesulitan saat memanggil tamu-tamu yang *check out* pada waktu yang telah ditentukan. Keterhambatan tersebut dapat mengakibatkan *complaint* dari tamu karena pelayanan yang diberikan memakan waktu yang lama, *complaint* dari departemen *housekeeping* yang membutuhkan *update* dari sistem, dan tertinggalnya tamu di hotel oleh bus yang menjemput karena kesalahan waktu *check out*.

Adanya permasalahan ini membuat penulis melakukan penelitian dengan topik: "**Prosedur Pelayanan Flight Delay Guest di Front Office Nilai Springs Resort Hotel Malaysia**".

Topik penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *Check In* dan *Check Out* yang digunakan di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, khususnya bagi *Flight Delay Guest* sebagai prosedur pelayanan di *Front Office*. Hal ini dikarenakan prosedur pelayanan yang diberikan *front office* saat *check in* dan *check out* berbeda sesuai dengan jenis tamu yang dilayannya.

KAJIAN PUSTAKA

Menurut Toh dan Potapova (2013:115) dalam penelitiannya menyebutkan bahwa "*Hotels are commercial building which offer accommodation to travelers*" yang berarti hotel merupakan bangunan komersial yang menawarkan penginapan untuk para wisatawan. Umumnya, hotel merupakan jenis usaha akomodasi dan dimiliki oleh perusahaan yang menyediakan pelayanan penginapan, makananan, minumanan, dan fasilitas yang dijalankan secara komersial bagi masyarakat, khususnya wisatawan untuk sementara waktu dengan menyesuaikan perkembangan kebutuhan masyarakat dan teknologi.

Dalam menjalankan hotel, terdapat beberapa departemen yang bertugas untuk memberikan pelayanan dan fasilitas kepada tamu. Salah satunya adalah *Front Office Department*. Menurut Wachidyah (2017:64), dalam kegiatan harian, *front office* merupakan bagian yang berhubungan dan memberikan layanan langsung kepada tamu, pelayanan diberikan sejak proses *pre-arrival*, *staying* sampai tamu meninggalkan hotel. Dalam pemberian pelayanan, terdapat prosedur yang harus dijalankan. Prosedur tersebut harus berdasarkan standar yang telah ditetapkan sebelumnya.

Standar tersebut disebut sebagai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Gabriele (2018:2) Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman dalam menjalankan tugas dan pekerjaan berdasarkan fungsi dari pekerjaan tersebut. Selain itu, menurut Fatimah yang disebutkan dalam jurnal Setiyawan, Mansur, dan Noor (2018:2), SOP adalah dokumen tertulis yang berisi prosedur kerja secara detail, bertahap dan teratur atau serangkaian perintah tertulis yang dibakukan tentang berbagai proses pelaksanaan kegiatan organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan kepada siapa dilakukan. Berdasarkan dua artian tersebut, dapat dijelaskan bahwa SOP merupakan pedoman tertulis yang memuat prosedur yang menjadi acuan dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan oleh seseorang dalam suatu bidang.

Berdasarkan Grusenmeyer dalam Setiawati (2015:516), pembuatan SOP memiliki fungsi dan manfaat dalam perusahaan, yakni:

- a. SOP memastikan perusahaan memiliki proses tetap yang memenuhi standar dan karyawan mengetahui proses tersebut.
- b. Adanya SOP membuat proses dapat ditinjau dan diperbaharui berdasarkan dasar yang telah dimiliki.
- c. SOP menjamin audit yang dilakukan oleh sponsor tidak menghasilkan data yang merugikan perusahaan, serta dapat memberikan perusahaan perlindungan yang legal.
- d. SOP bisa menurunkan perbedaan dalam sistem, dimana perbedaan tersebut adalah kendala dalam efisiensi produksi dan pengendalian kualitas.
- e. SOP dapat membantu pelatihan karyawan baru.
- f. SOP dapat memudahkan pelatihan silang.
- g. SOP membantu dalam kegiatan evaluasi terhadap kinerja personil dan proses yang digunakan.

SOP di *front office* sangat diperlukan karena pelayanan yang diberikan harus memiliki standar acuan yang jelas. Dalam hal ini, terdapat dua kegiatan yang merupakan pelayanan utama *front office*, yakni *check in* dan *check out*. Berdasarkan yang diterangkan oleh Darsono (1992:25), *check in* adalah susunan kegiatan dari menyambut tamu ketika tiba di hotel, saat tamu mendatangi *registration counter* hingga saat tamu menuju ke kamar dengan diantar oleh *bell boy*. SOP untuk *check in* ada banyak macamnya berdasarkan jenis tamu yang menginap, seperti tamu *regular*, VIP, serta grup.

Selain itu, pelayanan *check out* menurut Larasati (2016:51) adalah susunan kegiatan saat tamu melakukan proses pembayaran, dalam kegiatan ini hal-hal yang harus dipersiapkan berupa *guest folio* yang berisi kumpulan transaksi tamu dalam mengkonsumsi *food* dan *beverage*, *laundry*, *meeting*, serta *business centre*. Sama halnya seperti SOP *check in*, pelayanan *check out* memiliki SOP yang dibedakan berdasarkan tamu yang menginap, seperti tamu *regular*, VIP, dan grup.

Di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, tamu yang tiba bukan hanya jenis tamu *regular*, VIP, dan grup. Terdapat

tamu khusus yang menjadi salah satu pelanggan tetap, yakni *flight delay guest*. Dalam Kamus Oxford, *Flight* berarti "a journey made by air" atau perjalanan udara. Sedangkan, *Delay* dalam Bahasa Inggris berarti suatu keadaan ketika seseorang harus menunggu karena masalah yang membuat sebuah hal terlambat. Dari definisi kedua definisi tersebut, *Flight Delay Guest* dapat diartikan sebagai tamu yang mengalami keterlambatan perjalanan udara dalam hal ini transportasinya berupa pesawat. Nilai Springs Resort Hotel Malaysia berdekatan dengan KLIA, sehingga tamu jenis ini menjadi salah satu tamu yang paling sering menginap. Tamu ini tidak sama seperti jenis tamu lain sehingga prosedur *check in* dan *check out* yang dimilikinya berbeda.

Flight delay guest terbagi menjadi dua jenis, yakni *delayed guest* yang berarti tamu yang mengalami keterlambatan pesawat serta STPC atau *Stopover Paid by Carrier* yang berarti tamu yang melakukan transit dengan barang bawaan.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut Ervina dan Octaviany (2016:151) penelitian deskriptif adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data dan menganalisa data secara kritis, penelitian ini menarik kesimpulan atas fakta yang ditemukan saat penelitian. Sehingga penelitian ini secara langsung mengumpulkan data yang merupakan fakta yang terjadi di lapangan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan penulis adalah observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Observasi dilakukan secara langsung di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, kemudian wawancara dilakukan kepada karyawan *Front Office* dan tamu yang pernah menginap melalui media sosial serta *Tripadvisor*. Sedangkan untuk studi dokumentasi, penelitian ini menggunakan beberapa teori ahli dalam memperkuat data yang didapatkan dan sebagai acuan dalam pembuatan SOP *Flight Delay Guest*.

Penelitian ini juga menggunakan teknik sampling *snowball*. Berdasarkan teori yang dikemukakan Bungin (2011:108), bola salju (*snowball*) dikenal sebagai prosedur rantai rujukan atau *networking*. Teknik ini merujuk pada informan yang memiliki kontak informan lainnya, yang tidak dapat diraih oleh penulis, maka dari itu disebut sebagai rantai rujukan. Dalam hal ini, penulis mendapatkan informan *Director of Room Revenue and Service* di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia yang kemudian memberikan kontak *Front Office Supervisor* dan *Front Office Assistant*.

Adapun penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam menganalisis data. Seperti yang dikemukakan oleh Susan Stainback dalam Sugiyono (2007:330), "*the aim isn't to determine the truth about phenomenon, the purpose of triangulation is to increase understanding of whatever is being investigated*" yang berarti tujuan dari triangulasi bukanlah mencari kebenaran dari suatu fenomena, melainkan untuk mengembangkan pemahaman mengenai sesuatu yang

diteliti. Penggunaan teknik triangulasi dalam penelitian ini adalah dengan menggabungkan teknik studi dokumentasi dengan teknik observasi, serta penggabungan teknik observasi dengan wawancara. Selain itu, dalam menganalisa data, terdapat

HASIL PENELITIAN

Hasil Penelitian

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *check in* dan *check out* di Nilai Springs Resort Hotel Malaysia, ditemukan SOP yang digunakan berasal dari Pullman Putrajaya Lakeside. SOP *check in* yang tertulis hanya berupa prosedur *check in* bagi tamu reguler, VIP, dan grup. Sedangkan untuk SOP *check out*, hanya ada satu SOP yang digunakan untuk berbagai macam tamu. Hal ini berbeda dengan apa yang terjadi secara aktual.

Secara aktual, prosedur *check In* dan *check out* yang digunakan berbeda dengan SOP. Bagi proses *check In* tamu reguler, prosedur SOP lebih mengarah kepada tamu dengan reservasi meski *form* yang digunakan berbeda seperti perlu adanya LoU (*Letter of Undertaking*) yang merupakan jaminan pembayaran akomodasi dari perusahaan tamu yang melakukan reservasi. Bagi tamu *walk-in*, diperlukan prosedur untuk menjelaskan jenis dan harga kamar terlebih dahulu sebelum *check in* diproses. Sedangkan untuk SOP *check out*, prosedur yang dilakukan hanya sesuai bagi tamu *walk-in*. Bagi tamu dengan reservasi, VIP, dan grup, prosedur yang dimiliki berbeda karena terdapat *form* tertentu dan proses pembayaran pun biasanya tidak dilakukan bagi dua jenis tamu ini saat *check out*.

Perbedaan yang paling jelas dalam pelaksanaan SOP *check in* dan *check out* di *Front Office* Nilai Springs Resot Hotel Malaysia adalah prosedur yang terkesan cepat dan efektif secara aktualnya karena teknologi yang digunakan lebih maju, sehingga proses pengisian *registration form* secara manual oleh tamu tidak perlu dilakukan. Selain itu, proses pembayaran dilakukan saat *check in*. Bagi tamu berkewarganegaraan asing, diharuskan membayar *tourism tax* atau pajak pariwisata sebesar RM 10 per kamar saat *check In* berlangsung.

Bagi *flight delay guest*, SOP *check in* dan *check out* yang dimiliki *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia hanya berupa prosedur lisan yang diberitahu oleh *senior*. Tidak ada prosedur yang tertulis sebagai standar pelayanan menyebabkan proses pelayanan yang berbeda-beda dari setiap karyawan *Front Office*, pelayanan yang diberikan pun terhambat karena data tamu tidak tersimpan dengan baik dalam sistem dan timbul kesalahan waktu *check out* tamu sehingga dapat menyebabkan keteringgalan pesawat.

Dalam hal ini, terdapat dua SOP *check in* yang dibuat oleh penulis berdasarkan observasi, wawancara, dan studi dokumentasi dari prosedur *check in* yang dikemukakan oleh para ahli. Bagi *flight delay guest*, terdapat dua SOP *check in* yang dibedakan berdasarkan jenisnya. *Flight delay guest* sendiri terbagi menjadi dua jenis, yakni *Delayed Guest* dan STPC (*Stopover Paid by Carrier*). *Delayed guest* terbagi

menjadi *individual guest* dan *group*. Untuk SOP *check in* bagi *delayed guest* yang *individual* sama seperti SOP *guest with reservation*, sehingga penulis fokus pada *delayed group* dan STPC. Adapun SOP *check in* tersebut, yakni:

1. Check In Delayed Guest Group

Pembuatan SOP *check in delayed guest group* ini menggunakan data yang didapatkan saat observasi, wawancara, serta teori dari Suwithi dan Boham (2008:147) yang dijadikan sebagai acuan, tetapi penulis tidak menggunakan prosedur yang berkaitan dengan *tour leader* karena *flight delay guest* tidak memilikinya. Selain itu, *form* yang digunakan dalam pelaksanaan *check in* ini berbeda dengan tamu grup biasanya. *Form* yang digunakan berupa:

a. Guest list form

Form ini seperti *rooming list*, akan tetapi ada beberapa poin yang hanya ada pada *list* ini, seperti tanggal *check in* dan *check out* serta jenis kewarganegaraan tamu.

b. Transportation time sheet

Untuk *form* ini berupa tabel yang berisi jadwal keberangkatan *flight delay guest* yang disusun tiap jam.

c. Early breakfast request.

Form ini hanya digunakan saat tamu *early check out*, ketika restoran masih tutup, sehingga *Front Office* harus meminta *take away breakfast* dari restoran pada malam hari.

Selain itu, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan saat proses *check in* berlangsung, yakni resepsionis harus meminta *boarding pass* kepada tamu untuk melihat waktu *check out* dan memberitahukan waktu tersebut kepada tamu. Tamu juga harus memberikan paspor dan IC agar resepsionis dapat menulis datanya pada *guest list form*, bersama dengan tanda tangan yang harus ditulis tamu pada *form* tersebut.

2. Check In STPC

Dalam pembuatan SOP bagi tamu STPC atau *Stopover Paid by Carrier*, penulis menggunakan data saat observasi, wawancara, serta teori yang dijadikan acuan oleh Bagyono (2006:57) mengenai SOP *guest with reservation* karena proses *check in* yang masih manual. Akan tetapi, terdapat perbedaan dalam SOP ini karena resepsionis harus meminta *voucher airline* yang berisi informasi mengenai:

- Nama hotel
- Jumlah tamu
- Jumlah kamar dan jenis kamar
- Jenis *meal* yang diberikan
- Waktu dan tanggal keberangkatan

Informasi tersebut telah diisi oleh perusahaan maskapai penerbangan. Setelah itu, proses *check in* dilakukan dengan menggunakan *registration form*. Resepsionis juga harus memberitahukan waktu *check out* kepada tamu dan menulis waktu tersebut pada *registration form* dan *transportation time sheet*.

Voucher airline yang khusus untuk hotel pun dilampirkan pada *registration form* seperti LoU (*Letter of Undertaking*) atau surat jaminan pembayaran akomodasi dari sebuah perusahaan.

Untuk SOP *check out* bagi *flight delay guest*, prosedur dapat digunakan bagi semua jenis tamu *flight delay guest*. Hal ini berlaku karena waktu *check out* bagi *flight delay guest* terbagi pada jam-jam tertentu yang telah ditentukan oleh perusahaan maskapai penerbangan terkait. Proses *check out* bagi *flight delay guest* hampir sama seperti tamu grup pada umumnya, penulis juga menggunakan data dari observasi, wawancara, serta teori yang dikemukakan oleh Tarmoezi dan Manurung (2004:80-82) mengenai SOP *check out* tamu grup. Tetapi, bagi *flight delay guest* terdapat proses *checklist pre-departure* yang berisi prosedur yang harus dilakukan sebelum *flight delay guest check out*. Prosedur *checklist pre-departure* tersebut adalah:

- 1) Satu jam sebelum waktu *check out*, resepsionis menelpon tamu untuk mengingatkan waktu *check out*.
- 2) Resepsionis menyiapkan *transportation time sheet* dan *registration card* ataupun *list delayed guest*.
- 3) Apabila tamu *early check out*, resepsionis harus memeriksa kelengkapan *early take away breakfast* yang diberikan oleh *F&B Department*.
- 4) Pemeriksaan akun tamu diperlukan untuk mengecek apabila tamu melakukan transaksi yang dibebankan kepadanya.
- 5) Apabila tidak ada transaksi yang dibebankan kepada tamu, maka seluruh transaksi *dirounding* dan ditransfer ke *group master folio*.

Selain *checklist* tersebut, perbedaan yang terlihat ada pada *form* yang digunakan, seperti *Transportation Time Sheet* dan *City Ldger Checklist* yang berupa *checklist* hal-hal yang dilampirkan pada *registration card* tamu yang transaksinya ditanggung oleh perusahaan, dalam hal ini maskapai penerbangan yang digunakan tamu. serta tidak adanya *tour leader* bagi tamu *flight delay guest* sehingga proses *check out* dilakukan masing-masing tamu di *front desk*.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia telah memiliki Standar Operasional Pelayanan (SOP) *check in* bagi tamu regular, VIP, serta grup, sedangkan SOP *check out* hanya ada satu SOP bagi seluruh jenis tamu. SOP yang ada tidak sesuai dengan kondisi aktual karena sistem aplikasi komputer menggunakan teknologi yang lebih baru dan tidak lagi menggunakan cara manual seperti yang ada pada SOP.

Selain itu, tidak ada SOP *check in* dan *check out* kepada *flight delay guest* sehingga pelayanan yang diberikan berbeda-beda tergantung karyawan yang melayani. Terjadi kekurangan karyawan yang melayani *check in flight delay guest* membuat pelayanan yang diberikan terkesan lama dan menimbulkan keluhan dari tamu. Kemudian kurang telitinya resepsionis dalam memperbarui data tamu saat *check in* dan mengkonfirmasi waktu *check out* kepada *flight delay guest*

dapat menimbulkan kesalahan penjemputan dan ketertinggalan tamu oleh transportasi yang telah menjemput.

Saran

Penulis menyarankan agar adanya pembaruan atas SOP yang ada di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia untuk memudahkan pekerjaan karyawan *front office* dalam memberikan pelayanan kepada seluruh tamu hotel. Perlu diadakannya sosialisasi kembali kepada karyawan yang ada di *Front Office* Nilai Springs Resort Hotel Malaysia sehingga standar pelayanan yang diterapkan dapat dicapai dan mengurangi keluhan tamu atas kinerja Karyawan *front office*.

Perlu dibuatnya SOP *check in* dan *check out* bagi *flight delay guest* agar tidak menimbulkan perbedaan pelayanan yang diberikan dari setiap karyawan. Pembagian karyawan dengan imbang pada setiap *shift* juga harus dilakukan agar tidak terjadi kekurangan karyawan dalam memberikan pelayanan *check in*, terutama bagi *flight delay guest* untuk menghindari antrian tamu di depan *front desk* dan mengefisienkan waktu pelayanan, sehingga resepsionis dapat lebih teliti dalam menulis data serta memperbarui data tamu di sistem. Resepsionis juga harus memperhatikan waktu *check out flight delay guest* untuk menghindari adanya tamu yang mengalami kesalahan penjemputan dan keterlambatan *check out*.

REFERENSI

- Bagyono. (2006). *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung : Alfabeta.
- Bungin, M. B. (2011). *Penelitian Kualitatif Edisi kedua*. Jakarta: Kencana.
- Darsono, A. (1992). *Kantor Depan Hotel (Front Office)*. Jakarta: Grasindo.
- Dra. Sri Larasati, M. (2016). *Excellent Hotel Operation*. Yogyakarta: Ekuilibria.
- Ervina, E., & Agoes, A. (2015). The Potential of Bandung Techno Park Core Resources As Tourist Attraction. *Journal of Business on Hospitality and Tourism* , 3.
- Ervina, E., & Octaviany, V. (2016). Visitor Behavior at Theme Parks As an Urban Tourism in The City of Bandung, Indonesia. *Journal of Business on Hospitality and Tourism* , 151.
- Gabriele. (2018). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Marketing dan HRD PT Cahaya Indo Persada. *Artikel Ilmiah Jurnal Agora Vol. 6. No. 1 , 2*.

- Oxford. (n.d.). Retrieved 5 30, 2018, from <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>
- Setiawati, W. (2015). Penyusunan Standar Operating Procedures (SOP) pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. *Agora Vol. 3, No. 1* , 516.
- Setiyawan, H., Mansur, & Noor, V. M. (2018). Dampak Tidak Patuh Terhadap Pelaksanaan SOP Alur Rawat Jalan di Rumah Sakit "X" Malang. *Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 2, Nomor 1* , 2.
- Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi, N. W., & Boham, C. E. (2008). *Akomodasi Perhotelan Jilid 1*. Jakarta: Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan.
- Tarmoezi, T., & Manurung, H. (2004). *Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Kesaint Blanc.
- Toh, R. A., & Potapova, I. I. (2013). Check-in Check-out: Improving the Management of Hotel Front Office Operations. *European Journal of Economic Studies Vol.(4) No. 2* , 116.
- Wachidyah, W. (2017). Front Office Department Dan Peranannya Dalam Layanan Tamu Hotel. *Jurnal Bisnis & Teknologi Politeknik NSC Surabaya* , 64-65.