

**PENERAPAN *STANDARD OPERATIONAL PROCEDURE*  
*CHECK-IN* DAN *CHECK-OUT* TAMU *INDIVIDUAL* OLEH  
*RECEPTIONIST* DI HOTEL HORISON ULTIMA  
SEMINYAK**

Putu Setia Priyatna Putra, Ni Luh Putu Sri Widhiastuty, Ida Ayu Karina  
Putri

Universitas Triatma Mulya

***ABSTRACT***

This study aims to examine the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in the check-in and check-out process for individual guests by receptionists at the Horison Ultima Hotel Seminyak. As a star-rated hotel, consistent implementation of standard operating procedures (SOP) is crucial to ensure service quality and create a positive guest experience. Receptionists play a crucial role as they are at the forefront of welcoming guests, confirming reservations, providing information regarding hotel facilities, and ensuring smooth administration during the check-in and check-out process. This study used a qualitative approach with observation and in-depth interviews with receptionists. The results showed that, in general, receptionists have implemented SOPs well, starting from verifying guest identity, filling out registration forms, to handling payments and deposit refunds. However, several obstacles were found such as lack of consistency in providing information to guests and delays in the check-out process during peak hours, as well as frequent errors during the check-in process such as delays in the check-in process which resulted in dissatisfaction of guests who wanted to stay and gave rise to negative comments that could make the hotel's image less good, therefore the receptionist must implement the established standard operating procedure (SOP) in order to ensure optimal service. Therefore, the receptionist must understand and always implement the established standard operating procedure in the hotel correctly, because the receptionist is the face of the hotel that guests see first when staying at the hotel, and provide a positive experience for guests who want to stay at the hotel.

**Keywords:** Standard Operational Procedure (SOP), Receptionist, check-in, check-out, Hotel Horison Ultima Seminyak.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pariwisata merupakan sektor penting bagi perkembangan suatu wilayah dan negara yang memungkinkan untuk meningkatkan keunggulan dari identitas wilayah atau negara tersebut. Umumnya pengertian pariwisata ialah sebagai darmawisata yang dilakukan oleh perorangan atau suatu kelompok dimana biasanya bertujuan untuk rekreasi atau liburan dengan waktu yang singkat. Pariwisata merupakan bagian penting dari kehidupan masyarakat masa kini karna setelah kesibukannya dalam suatu pekerjaan atau aktivitas lain maka pentingnya untuk melakukan *refreshing* dengan melakukan darmawisata. Dalam UU Nomor. 10 tahun 1990 dinyatakan jika “Pariwisata merupakan segala sesuatu yang menyangkut tentang wisata, termasuk pengelolaan objek serta daya tarik wisata, dan usaha- usaha yang terikat dibidang tersebut. Destinasi wisata favorit dan yang umum dikalangan masyarakat dalam negeri maupun mancanegara ialah Bali. Bali adalah salah satu pulau yang letaknya berada di Indonesia dan merupakan destinasi favorit dan juga terkenal diseluruh dunia selain budayanya yang unik, Bali juga dikenal mempunyai pegunungan yang hijau, terasering sawah yang unik, tepi laut, serta terumbu karang yang indah. Seminyak adalah kawasan wisata yang ada di Kecamatan Kuta, Kabupaten Badung, Bali-Indonesia.

Seminyak sudah menjadi kawasan wisata elit bagi wisatawan asing maupun domestik. Salah satu hotel yang ada di kawasan Seminyak adalah Hotel Horison Ultima Seminyak. Hotel Horison Ultima Seminyak merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Kota Badung, terletak di Seminyak – Jl. Arjuna, Double Six Seminyak Bali. Memiliki lokasi yang strategis yang berdekatan dengan pantai Double Six serta berdekatan dengan *restaurant-restaurant* terkenal di Bali sehingga menjadi salah satu pilihan tempat menginap yang berpotensi bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis maupun perjalanan wisata. Dilengkapi dengan total kamar 154 kamar bergaya konterpores dan minimalis serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang hotel lainnya, seperti *Restaurant* dan *Bar*, *Sweeming Pool*, *Jacuzi*. *Front Office* merupakan sebuah department di hotel yang letaknya dibagian depan. Tepatnya tidak begitu jauh dari pintu depan hotel atau *lobby*. *Front Office* termasuk *Departement* yang paling mudah dicari dan dilihat oleh tamu sekaligus menjadi kesan pertama dan terakhir bagi tamu untuk itu setiap tamu yang datang harus diterima dengan ramah tamah serta memberika informasi yang baik dan benar. Dalam tugas penjualan *Front Office* dibantu oleh beberapa bagian dalam ruang lingkup kerja *Front Office Department*, diantaranya adalah *Reception*, *Reservation*, *Telephone Operator*, *Concierge*, dan *Guest Relation Officer* (GRO).

Salah satu bagian dari *Front Office Department* yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah *Receptionist*. Kedudukan *Receptionist* merupakan bagian penting di hotel karena tamu akan banyak berinteraksi dengan *Receptionist*. *Receptionist* adalah petugas kantor depan yang bertanggung jawab dalam menangani tamu *Check-in* dan *Check-out* serta memberikan informasi tentang hotel dan informasi di luar hotel kepada tamu. Seseorang *Receptionist* harus mempunyai keinginan untuk belajar dan lebih teliti dalam melakukan proses *Check-in* dan *Check-out*. Namun dalam praktik sehari-hari, terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi kinerja *Receptionist*. Kendala-kendala yang ada berpotensi menurunkan kinerja *receptionist* seperti kesalahan pada saat melakukan proses *check-in* dan *check-out* yang mengakibatkan ketidakpuasan tamu yang ingin menginap serta menimbulkan komentar negatif yang bisa menjadikan citra hotel menjadi kurang baik, oleh karena itu *receptionist* harus menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang sudah ditetapkan, sehingga meningkatkan kinerja *receptionist* dan memastikan pelayanan yang optimal. Berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “Penerapan *Standard Operational Procedure check-in* dan *check-out* tamu individual oleh *receptionist* di Hotel Horison Ultima Seminyak”

## **METODE PENELITIAN**

Tempat yang digunakan untuk melakukan penelitian adalah Hotel Horison Ultima Seminyak merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di Kota Badung, terletak di Seminyak – Jl. Arjuna, Double Six Seminyak Bali. Memiliki lokasi yang strategis yang berdekatan dengan pantai Double Six serta berdekatan dengan *restaurant–restaurant* terkenal di Bali sehingga menjadi salah satu pilihan tempat menginap yang berpotensi bagi konsumen yang melakukan perjalanan bisnis maupun perjalanan wisata. Dilengkapi dengan total kamar 154 kamar bergaya kontemporer dan minimalis serta dilengkapi dengan fasilitas penunjang hotel lainnya, seperti *Restaurant* dan *Bar*, *Swimming Pool*, *Jacuzi*. Hotel Horison Seminyak terletak di lahan seluas dua ribu empat ratus meter persegi, dengan empat lantai, dan dibangun sebanyak seratus lima puluh enam Unit dengan tipe dari Deluxe sampai Royal Suite Adapun pelaksanaan penelitian secara menyeluruh yang telah dilakukan oleh penulis pada saat melakukan program praktek kerja industri di Hotel Horison Ultima Seminyak pada periode waktu bulan juni 2023 sampai dengan bulan Desember 2023 dan semasa bimbingan di bulan 2025 penulis telah melakukan pengamatan saat di hotel tersebut dan penulis mencari data-data yang dapat mendukung penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### **Penerapan *Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out Tamu Individual Oleh Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali.***

Penerapan *Standard Operational Procedure Check-In Tamu Individual Dengan Pemesanan Oleh Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali.* Dalam operasional sebuah hotel, proses check-in merupakan salah satu tahapan penting yang mencerminkan kualitas pelayanan kepada tamu. Di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali, penerapan *Standard Operational Procedure* dalam proses check-in tamu individual yang melakukan pemesanan melalui receptionist menjadi acuan utama untuk menjamin pelayanan yang efisien, ramah, dan profesional. Prosedur ini dirancang tidak hanya untuk memberikan pengalaman yang baik kepada tamu, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh proses administrasi dan standar keamanan berjalan sesuai ketentuan.

### **Kendala Yang Dihadapi Oleh *Receptionist* Dalam Penerapan *Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out Tamu Individual Di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali***

penelitian ini, maka perlu teknik analisis Proses Check-In tamu individual dengan pemesanan merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan Front Office di Hotel Horison Ultima Seminyak. Meskipun telah diterapkan *Standard Operational Procedure* untuk menjamin kelancaran dan profesionalisme layanan. Receptionist masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Kendala yang dihadapi oleh Receptionist dalam Penerapan *Standard Operational Procedure Check-In tamu individual dengan pemesana* tersebut merupakan

hasil wawancara langsung dengan narasumber, yaitu Bapak I Wayan Sudiantara selaku Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali yang memberikan gambaran nyata tentang bagaimana kendala yang dihadapi oleh Receptionist dalam menangani proses Check-In tamu individual dengan pemesanan serta didukung oleh hasil observasi langsung yang telah dilakukan di area hotel, sehingga memberikan gambaran yang akurat dan menyeluruh mengenai kendala yang dihadapi oleh Receptionist dalam menangani proses Check-In tamu individual dengan pemesanan.

### **Upaya Yang Dilakukan Oleh *Receptionist* Dalam Menghadapi Kendala Dalam Penerapan *Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out Tamu Individual Di Hotel Horison Ultima Seminyak***

Dalam industri perhotelan, penerapan *Standard Operational Procedure* yang tepat sangat penting untuk menjamin kualitas layanan kepada tamu. Khususnya pada proses check-in tamu individual dengan pemesanan, receptionist memiliki peranan krusial dalam memastikan kelancaran dan kenyamanan pengalaman tamu sejak kedatangan. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya dari Receptionist untuk tetap menjalankan *Standard Operational Procedure* secara optimal. Penjelasan mengenai upaya yang dilakukan oleh Receptionist dalam penerapan *Standard Operational Procedure Check-In Tamu Individual Dengan Pemesanan* diperoleh melalui hasil wawancara langsung dan observasi yang dilakukan Bersama Ibu Lilik Ashari sebagai Receptionist, sehingga memberikan gambaran yang akurat dan menyeluruh mengenai upaya yang dilakukan oleh Receptionist dalam

penerapan Standard Operational Procedure Check-In Tamu Individual Dengan Pemesanan di Hotel Horison

## **SIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out tamu individual oleh Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu: Penerapan Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out tamu individual oleh Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak telah berjalan secara profesional dan sistematis sesuai dengan Standard Operational Procedure yang ditetapkan di Hotel Horison Ultima Seminyak. Prosedur Check-In dilakukan dengan memperhatikan tahapan mulai dari penyambutan, verifikasi identitas, konfirmasi reservasi, hingga pemberian kunci kamar, sehingga memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu. Begitu pula pada saat Check-Out, receptionist melaksanakan proses dengan cekatan, mulai dari pengecekan tagihan, konfirmasi data transaksi, hingga ucapan perpisahan yang ramah. Penerapan Standard Operational Procedure ini tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. Kendala-kendala yang dihadapi oleh receptionist dalam penerapan Standard Operational Procedure Check-In dan Check-Out tamu individual di Hotel Horison Ultima Seminyak, Bali. Bahwa meskipun prosedur telah ditetapkan secara sistematis, pelaksanaannya di lapangan masih menghadapi berbagai hambatan dari saat Check-In tamu individual dengan pesanan dan tanpa pemesanan serta pada saat Check-Out seperti berikut ; Pada proses Check-In tamu individual dengan

pesanan, kendala yang umum terjadi meliputi: Tamu memesan last minute dan tamu meminta agar segera Check-In sedangkan voucher belum diterima oleh pihak hotel, tamu sering datang dengan data pemesanan yang tidak lengkap, tidak sesuai, atau berbeda dari sistem hotel, serta pemesanan melalui Travel Agent tidak sesuai dengan sistem yang ada di hotel.

Pada proses Check-In tamu individual tanpa pesanan, kendala yang umum terjadi meliputi: Occupancy hotel sedang penuh, harga kamar berbeda dan tamu meminta harga kamar sesuai dengan Online Travel Agent, serta tamu datang langsung ke hotel tanpa membawa identitas seperti Passport,KTP.

Pada proses Check-Out, kendala yang sering muncul antara lain tamu buru buru ke airport dan enggan untuk menunggu saat pengecekan kamar, tamu yang Check-Out tidak melaporkan tamu ingin Check-Out ke lobby/ receptionist, serta gangguan pada sistem pembayaran atau pembayaran yang kurang efisien. Secara keseluruhan, kendala-kendala tersebut menunjukkan bahwa meskipun receptionist memiliki kemampuan dasar yang baik dalam 57 menerapkan Standard Operational Procedure, diperlukan peningkatan dari sisi sumber daya manusia, teknologi informasi, serta koordinasi antar departement untuk memastikan prosedur berjalan lancar dan pelayanan tetap optimal bagi tamu.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan guna mendukung penerapan Standard Operational Procedure check-in dan check-out tamu individual oleh Receptionist di Hotel Horison Ultima Seminyak. Saran-saran ini

diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi pihak manajemen hotel dalam mengatasi kendala yang ada serta mengoptimalkan kinerja tim Receptionist secara berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun saran sebagai berikut: 1. Receptionist disarankan agar terus diberikan pelatihan rutin mengenai penerapan Standard Operational Procedure agar tetap konsisten dan mampu beradaptasi dengan situasi yang dinamis. 2. Penggunaan teknologi pendukung seperti sistem manajemen hotel yang terintegrasi juga dapat ditingkatkan untuk mempercepat proses check-in dan check-out. 3. Komunikasi antar departemen khususnya dengan housekeeping, perlu terus ditingkatkan agar koordinasi terkait kesiapan kamar maupun permintaan tamu berjalan lebih efisien. 4. Peningkatan soft skill seperti kemampuan komunikasi, empati, dan penyelesaian masalah juga penting agar receptionist dapat menangani tamu secara lebih profesional dan responsif, terutama saat menghadapi permintaan mendadak atau keluhan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Astuti, R. (2022). *Front Office: Teori dan Praktik Operasional*. Yogyakarta: Deepublish.
- Damiyana, D. (2020). *Dasar-Dasar Operasional Kantor Depan (Front Office)*. Bandung: Alfabeta.
- Dharmawan, A. (2022). *Manajemen layanan pelanggan di industri perhotelan*. Penerbit Mandiri.
- Ferlinda. (2020). *Peran dan tugas resepsionis dalam pelayanan tamu hotel*.
- Ginting, S. P. (2021). *Pariwisata dan Perjalanan Mandiri: Konsep dan Praktik*. Medan: Penerbit Universitas Sumatera Utara.
- Haekal, M. H., dkk. (2017). *Proses pelayanan check-in oleh receptionist di Hotel Verona Palace Bandung (Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung)*. Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Hermawan, A., dkk. (2018). *Manajemen Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Hidayah, N. (2019). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayah, N. (2019). *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Indonesia. (1970). *Surat Keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 241/4/70 tentang Penggolongan Hotel*. Jakarta: Kementerian Perhubungan Republik Indonesia
- Indonesia. (1986). *Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi Republik Indonesia Nomor KM/37/PW/304/MPPT-86 tentang Usaha Akomodasi*. Jakarta: Kementerian Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi.
- Indonesia. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Kotler, P., & Bowen, J. T. (2021). *Marketing for hospitality and tourism (7th ed.)*. Pearson.
- Kusummaningrum, D. (2019). *Manajemen Operasional: Konsep dan Penerapan Prosedur Kerja*. Yogyakarta: Deepublish.
- Margaretha. (2022). *Penerapan Standard Operational Procedure oleh receptionist dalam menangani tamu check-in di Hotel Puri Saron Seminyak Kuta Bali (Skripsi, Universitas Triatma Mulya)*.

Universitas Triatma Mulya.

- MR Pahlevie. (2016). *Manajemen Hotel: Proses Operasional dan Pelayanan Tamu*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Putri, A. D. (2019). *Strategi Pembelajaran dan Penerapannya dalam Pendidikan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Rizqi, M., & Achmad, S. H. (2015). *Standard Operational Procedure check-in di Varona Palace Hotel Bandung* (Skripsi, Universitas Telkom). Universitas Telkom.
- Sa'diyah, C. (2019). *Implementasi Kebijakan Publik dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Kencana.
- Setijograha, V. P. (2019). *Manajemen Kantor Depan Hotel*. Jakarta: Penerbit Andi.
- Susilopati, H. (2017). *Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Dunia Kerja*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tambunan, A. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik dan Standard Operational Procedure*. Bandung: Alfabeta.
- Trianasari, N. (2019). *Operasional Front Office di Hotel*. Yogyakarta: Deepublish.
- Widanaputra, A. A. G. (2019). *Manajemen Operasional Akomodasi*. Denpasar: Penerbit STP Nusa Dua Bali Press.



