ARZUSIN
Jurnal Manajemen dan Pendidikan Dasar

e-ISSN : 2809-4093
p-ISSN : 2809-4484

Terindeks: Dimensions, Scilit, Lens, Semantic Scholar, Crossref, Garuda, Google Scholar, Base, etc.

https://doi.org/10.58578/arzusin.v3i4.1387

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN WISATAWAN DI PANDAN VIEW MANDEH, SUMATERA BARAT

Qori Fauziah & Trisna Putra
Universitas Negeri Padang
qorifauziah10@gmail.com ; tputra@fpp.unp.ac.id

Abstract

Standard Operational Procedure (SOP) is a work structure for professional work. The goal of this final project is to design an SOP that is applied when handling guests at Pandan View Mandeh. The design of the work is carried out with the stages of the process and the application of the implementation methodology with the stages of 1) Time and place of implementation of the work, 2) Design of the work design, 3) Validation, 4) Materials and Tools, 5) Work steps, 6) Budget Plan, 7) Implementation of Works. The work that has been carried out by observing, interviewing, and documenting the implementation of guest services at Pandan View Mandeh is the Standard Operating Procedure (SOP) that is applied at Pandan View Mandeh.

Keywords *: SOP, Services, Travelers*

Abstrak : Standar Operational Prosedur (SOP) merupakan struktur kerja untuk pekerjaan yang profesionalisme. Tujuan proyek akhir ni adalah untuk merancang SOP yang diterapkan saat menangani tamu di Pandan View Mandeh. Perancangan karya dilakukan dengan tahapa- tahapan proses dan penerapan metodologi implementasi degan tahapan 1) Waktu dan tempat implementasi karya, 2) Perancangan disain karya, 3) Validasi, 4) Bhan dan Alat, 5) Langkah kerja, 6) Rancangan Biaya, 7) Pelaksanaan Karya. Hasil karya yang telah dilaksanakan dengan melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi pelaksanaan pelayanan tamu di Pandan View Mandeh yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di terapkan di Pandan View Mandeh.

Kata Kunci : SOP, Pelayanan, Wisatawan

PENDAHULUAN

Pada saat ini meningkatnyaperkembangan kegiatan pariwisata sebagai sektor ekonomi yang semakin maju sehingga melahirkan berbagai perusahaan-perusahaan yang mampu memenuhi setiap kebutuhan masyarakat dalam menunjang kesejahteraan hidup. Dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat membuka kesempatan bagi perusahaan dalam

Arzusin is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License

meningkatkan kualitas bisnisnya. Akomodasi jasa penginapan resort adalah salah satu jenis industri yang menunjang kegiatan pariwisata. Resort jugadapat diartikan sebagai sebuah jasa pariwisata yang setidaknya di dalamnya terdapat lima jenis pelayanan yaitu akomodasi, pelayanan makanan dan minuman, hiburan, outlet penjualan, dan fasilitas rekreasi (O'Shannessyet al., 2001:5). Sebagai usaha yang bergerak di bidang jasa yang berusaha memenuhi segala kebutuhan dan menciptakan kepuasan tamu adalah dengan menerapkan dan memberikan pelayanan yang baik dan efisien terhadap konsumen sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan.

Resort adalah sejenis hotel yangmemberikan jasa pelayanan dan fasilitas dikarenakan adanya kegiatan pariwisata, hotelmerupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruhbangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial. Kawasan Mandeh merupakan tempat wisata yang menyerupaiRaja Ampat di Kabupaten Pesisir selatan dan berbatasan langsung dengan Kota Padang. Kawasan wisata Mandeh merupakan salah satu kawsan wisata favorit di Sumatera Barat. Tidak heran sekarang sudah banyak akomodasi penginapan yang bermunculan di sekitaran kawasan Wisata Mandeh salah satunya yaitu Pandan View Mandeh.

Padan View Mandeh merupakan resort dan resto sekaligus tempat wisata yang bisa di kunjungi ketika berwisata di kawasan wisata Mandeh. Pandan View Mandeh yang beralokasi di Jln. Mandeh, Ampang Pulai, Koto XI Tarusan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Pandan View Mandeh di buka pada tanggal 10 Mei 2022, tempat ini memiliki pemandangan yang indah karena memiliki view kearah pulau seperti raja ampatdari lokasi resto sehingga sehingga terlihat indah dan udara cukup sejuk karena berada di ketinggian, yang dikelilingi pemandangan gunung dan laut.

Tidak hanya memiliki view yang bagusPandan View Mandeh juga menyadiakanlayanan jasa penginpan, makan, dan minumanjuga yang di jual kepada pengunjung. Pelayanan jasa dalam dunia perhotelanmerupakan kegiatan yang sangat mengedepankan prosedur tentang sikap hospitality yang menjadikan tamu yang datang untuk menginap menjadi nyaman dan senang, serta akan kembali apabila tamu mendapatan kesan baik dan puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak akomodasi tersebut.

Untuk mencapai kualitas layanan yang baik dibutuhkan kerjasama tim dalam pelaksaan kerja sehingga dapat menghasilkan hasil yang maksimal dalam melakukan pekerjaan yang terorganisasi dan terstruktur. Beberapa departemen mem iliki hubungan kerjasama antara

yang satu dengan yang lainnya bahwa sutua usaha jasa dibidang perhotelan tidak akan sanggup bertahan tanpa adanya kerjasama didalam sebuah organisasinya. Front office merupakan salah satu bagian yang paling berpengaruh di dalambidang perhotelan sama sama halnya juga dengan resort karena pertama kali berhadapandan berinteraksi langsung dengan tamu. Salahsatu bagian front office yang sangat berperan dalam memberikan pelayanan serta menciptakan kepuasan tamu adalah receptionist. Menurut Soetanto (2010:70). Petugas yang bertugas khusus menerima dan melayani tamu disebut dengan resepsionis (receptionist).

Salah satu yang terpenting adalah dalam menangani tamu pada saat check-in diperlukan pelayanan yang sesuai Standar Operational Prosedur (SOP) untuk mewujudkan pekerjaan yang profesionalisme demi terwujudnya kepuasan tamu. Hal ini penting karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan suatu pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian instansi pemerintah berdasarkan indikato-indikator teknis, administratif dan procedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan system kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Atmoko Djipto, 2011).

Dipandan View Mandeh terdapat beberapa keluhan dari tamu yang berkunjung mengenai pelayanan yang terdapat di Pandan View Mandeh masih kurang dan adamambuat tamu merasa kurang nyamandengan layanan yang diberikan, hal ini diketahui karena penulis melihat secara langsung proses tamu yang datang berkungjung untuk menginap di Pandan View Mandeh, pada saat proses tamu ingin melakukan reservasi tamu harus mengantri bersaamaan dengan tamu resto yang ingin makan dan membayar di kasir. Hal ini terjadi karena kasir resto dan tempat reservasi tidak dipisah dan bergabung dengan kasir resto, sehingga tamu merasa kurang dengan layanan yang ada di Pandan View Mandeh. Dikarenakan pekerjaan ada yang belum terstruktur sehingga dapat menimbulkan hasil yang kurang terorganisasi hal ini dapat di lihatdari bagan struktur bagan organisasi di Pandan View Mandeh.

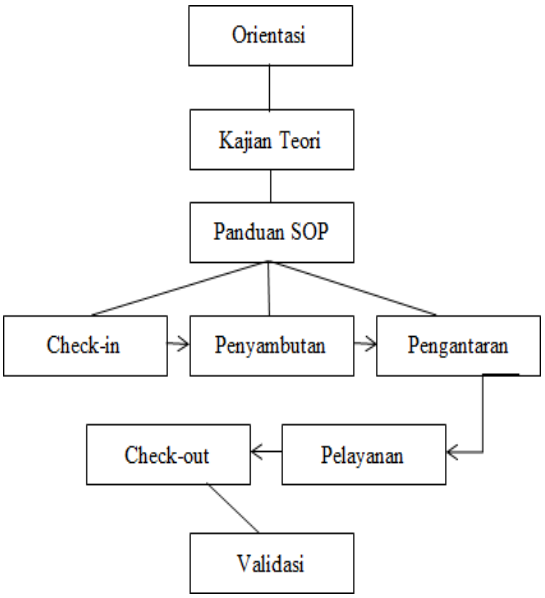
Dengan memberikan pelayanan yang baik akan membawa keuntungan yang besar bagi resort dan profesional receptionist dalam menangani tamu check-in sangat pentingdemi membentuk citra yang baik bagi akomodasi itu sendiri. Dalam hal ini pelayanan yang diterapkan harus sesui denganstandar operasional prosedur (SOP) denganmenerapkan hal tersebut akan mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang munkin terjadi. Pada survey awal tanggal 20 april 2023 dengan mewawancarai Farhan Ideal sebagai menejer dan Pandu sebagai asistenmenejer Pandan View Mandeh, penulis melihat bahwasanya belum terlihatnya

SOPdan masih kuranngnya pelayanan terhadap tamu yang mau menginap, dan penulis juga mengetahui bahwasanya belum terbetuknya Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penerimaan tamu yang ingin reservasi di Pandan View Mandeh, penulis mengetahui hal tersebut berdasarkan pernyataan langsung dari pihak manajemen Pandan View Mandeh yaitu dengan cara wanwancara secara langsung.

Dikarenakan belum terbentuknya SOP dalam menangani tamu yang ingin menginap dan masih kurangnya pelayanan sikap hospitality di Pandan View Mandeh maka berdasarkan uraian di atas penulis tertarik untuk membuat sebuah buku panduan tentang "Sandar Operasional Prosedur Pelayanan Wisatawan Di Pandan View Mandeh, Sumatera Barat" yang sesuai dengan standar operasional prosedur berdasarkan sikap hospitality.

METODE

Waktu dan Tempat pengimplementasian karya dilakukan di Pandan View Mandeh yang beralokasi di Jln.Mandeh, Ampang Pulai, Koto XI Tarusan, Kabupaten Pesisir Selatan, Sumatera Barat. Perancangan karya ini harus dilakukan penerapan pelayanan secara langsung dan melihat bagaimana proses dalam menangani tamu yang sesuai dengan prosedur yang di tetapkan dalam karya tersebut, berikut urutannya:



Gambar 1. Penanganan Tamu sesuai SOP

Validasi Tahapan ini dilakukan bersamaan dengan perancangan proyek akhir yang dimulai dari awal sampai proyek akhir selesai dengan menejer pandan view dan dosen

pariwisata Universitas Negeri Padang. Rancangan biaya. Pada proses pembuatan karya ini membutuhkan biaya untuk proses hasil produksi sebuah buku supaya dapat mempermudah dalam proses pembuatan hasil karya dengan hasil yang baik, berikut rancangan biayanya:

Tabel 2. Rancangan Biaya

No	Komponen Biaya	Volume	Satuan	Harga Satuan	Jumlah
1	Jasa Print	1	1 hari	Rp 50.000	Rp 50.000
2	Cover	1	1 hari	Rp 15.000	Rp 15.000
	Total				Rp 65.000

Sumber: Olahan Pribadi, 2023

Pelaksanaan karya. Pada pelaksanaan karya dibutuhkan waktu 7 hari untuk proses penerapannya sehingga dapat membentuk pembuatan karya produk seperti bukupanduan. Berikut gambaran pelaksanaan karya pada tabel di bawah:

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi

1. Reservasi website

a. Menerima reservasi di kantor.

b. Memasukan data reservasi tamu ke system, sesuai dengan tipe kamar dan lama tamu menginap.

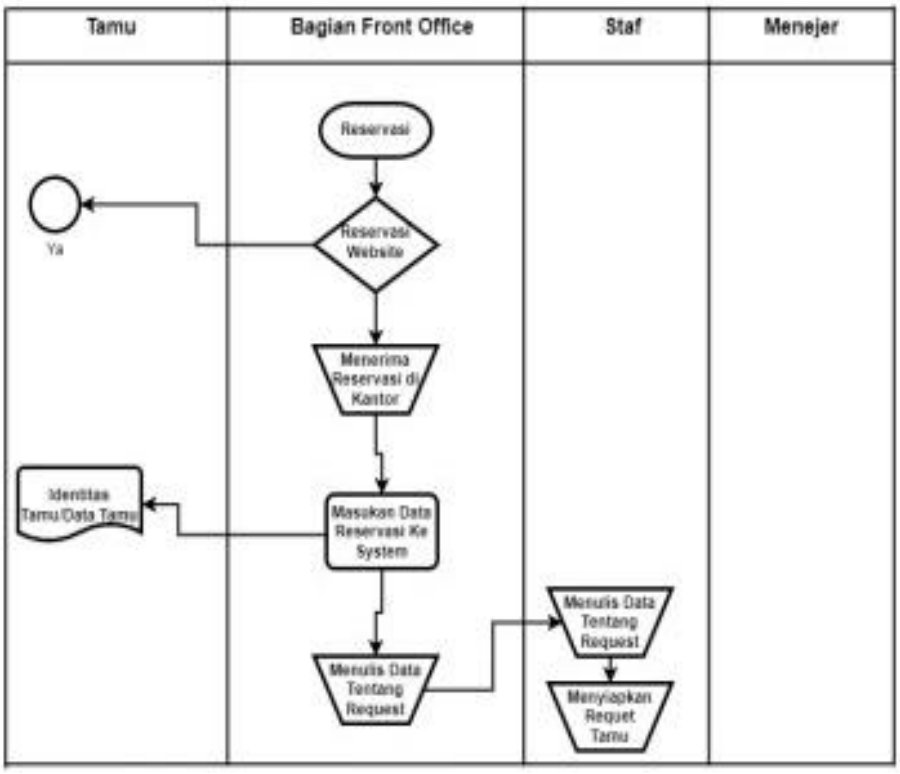
c. Menulis semua data-data yang menyangkut tentang special *request, honeymoon package, birthday celebration, transfer request* atau *pick up* dan lain-lain.

f. Menjelaskan ke tamu tentang prosedur serevasi dan prosedur pembatalan reservasi secara lengkap dan benar.

g. Menutup pembicaraan telepon dengan mengucapkan terimakasih dan tak lupa menyebut nama tamu tersebut.

h. Menuliskan detail di formulir reservasi, input ke system, dan file sesuai dengan tanggal dan bulannya.

FLOWCHART SOP RESERVASI WEBSITE



2. Reservasi melalui telepon

a. Mengucapkan salam pada tamu, sesui dengan waktu menerima telepon.

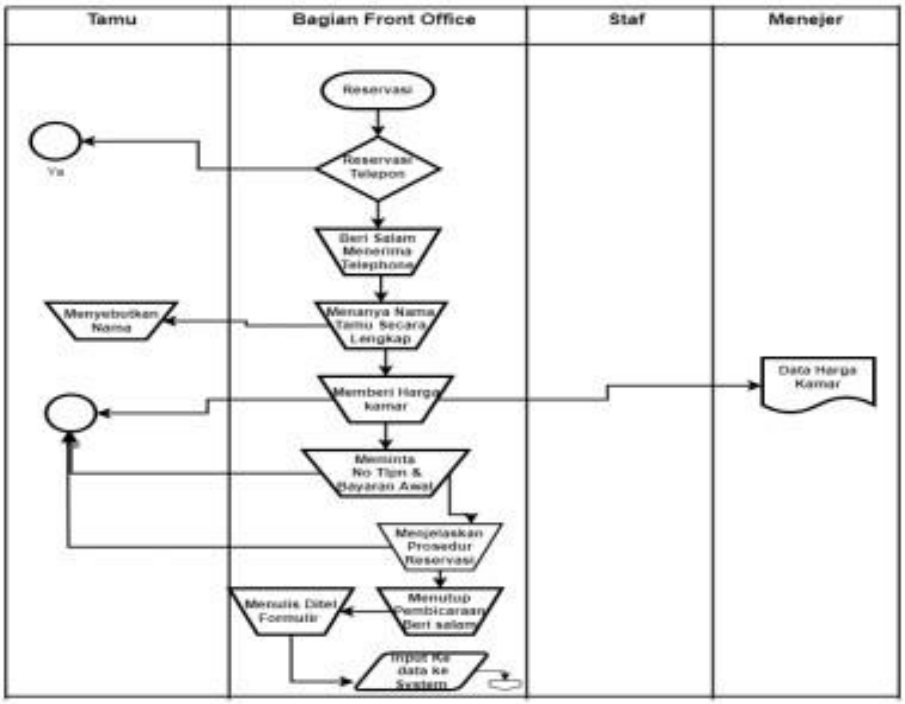
b. Menanyakan nama tamu secara lengkap.

c. Menanyakan tipe kamar dan beberapa lama tamu akan menginap.

d. Memberi harga kamar pada tamu apabia harga sudah disepakati maka proses reservasi dilanjutkan.

e. Meminta no telepon tamu dan meminta barayan awal atau uang muka sebagai jaminan.

FLOWCHART SOP RESERVASI MELALUI TELEPON



3. Tamu *check-in*

a. Sambut tamu di depan dan ucapkan salam.

b. Membawakan tas/koper tamu ke lobby

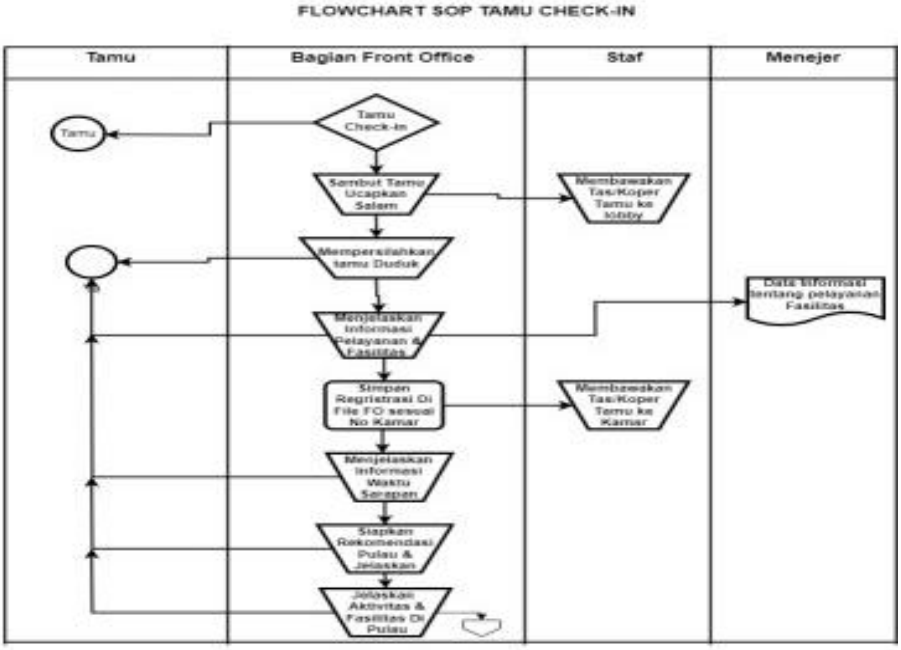
c. Mempersilahkan tamu untuk duduk.

d. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang pelayanan dan fasilitas.

e. Jelaskan dan informasikan kepada tamu waktu sarapan.

f. Sipakan rekomendasi pulau-pulau dan jelaskan ke tamu secara terperinci.

g. Jelaskan dan informasikan kepada tamu tentang kativitas dan fasilitas yang terdapat di pulau.



4. Registrasi

a. Menyerahkan formulir registrasi untuk dilengkapi oleh tamu.

b. Meminta identitas tamu untuk di foto *copy*.

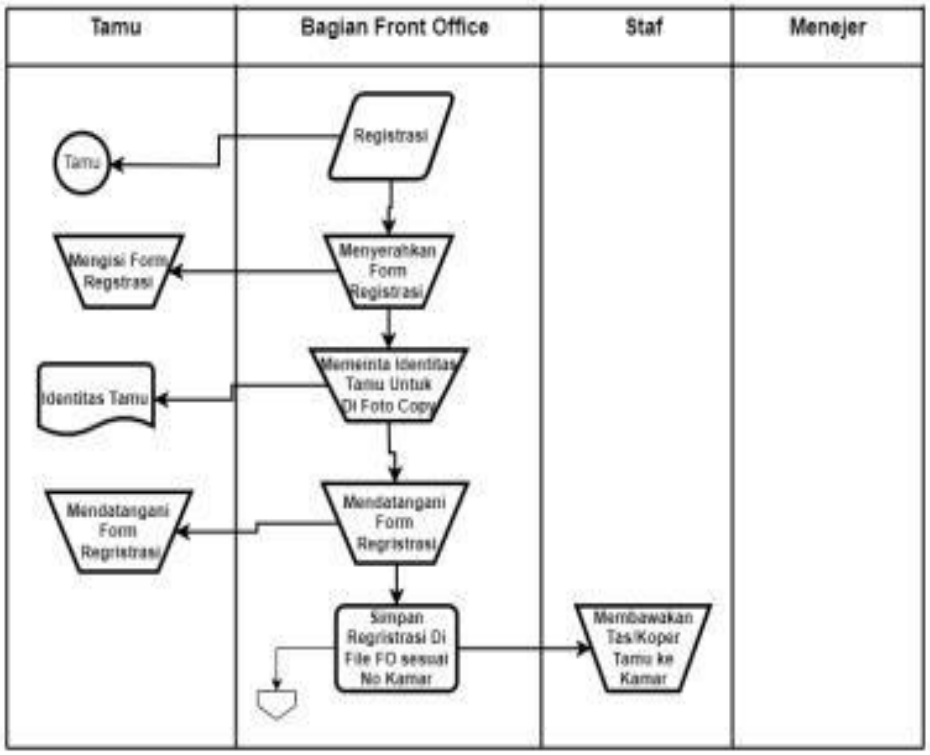
c. Mempersilahkan kepada tamu untuk mengisi formulir regstrasi dengan lengkap.

d. Tamu dan resepsionis harus menanda-tangani formulir registrasi yang telah lengkap di isi.

e. Menyimpan registrasi tamu di file *front office* sesuai dengan nomor kamar.

f. Membawa tas dan koper tamu ke kamar.

FLOWCHART SOP TAMU REGISTRASI



5. Pelayanan selama tamu menginap.

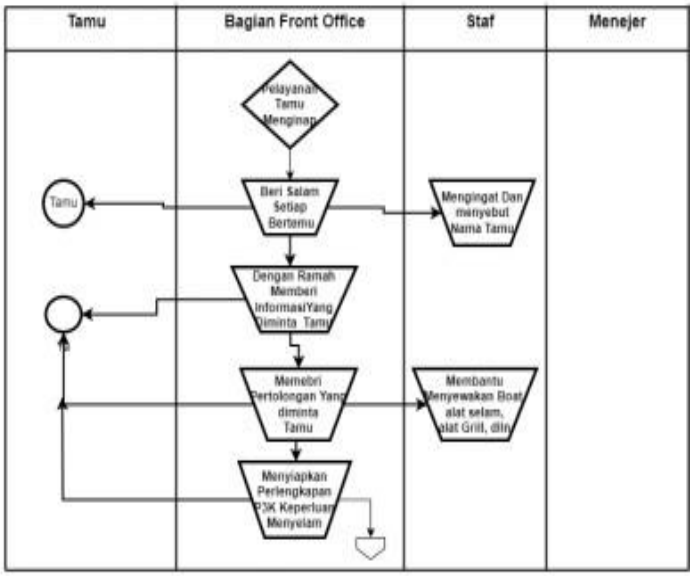
a. Mengucap salam setiap bertemu dangan tamu (usahakan untuk mengingat dan menyebut nama tamu).

b. Dengan ramah membererikan penjelasan kepada tamu apabila tamu meminta informasi.

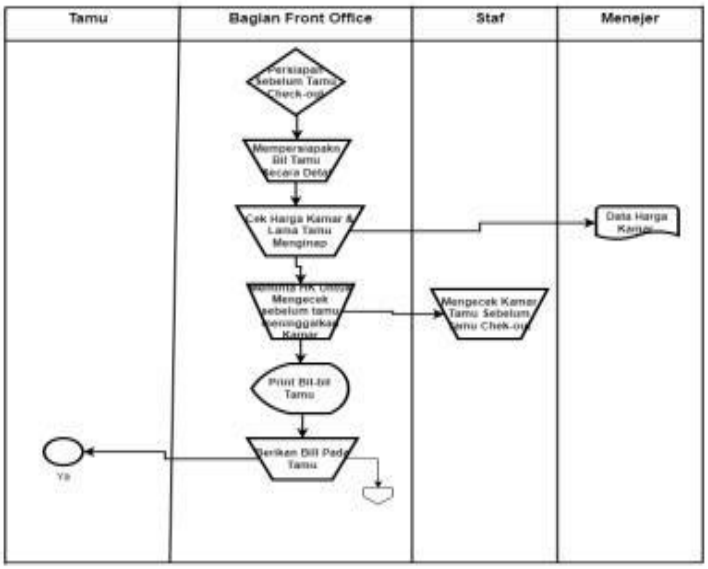
c. Memberikan pertolongan yang diminta oleh tamu seperti menyewa boat, .emyewa alat snorkeling, alat gril dan lain-lain.

d. Menyiapkan semua perlengkapan P3K (Pertolongan Pertama pada Kecelakaan) yang sering diperlukan ketika tamu snorkeling seperti Betadine, Perban, Obat tetes mata dan lain-lain.

FLOWCHART SOP PELAYANAN SELAMA TAMU MENGINAP



FLOWCHART SOP PERSIAPAN SEBELUM TAMU CHECK-OUT



6. Persiapan sebelum tamu check-out

a. Mempersiapkan bill-bill tamu secara detail.

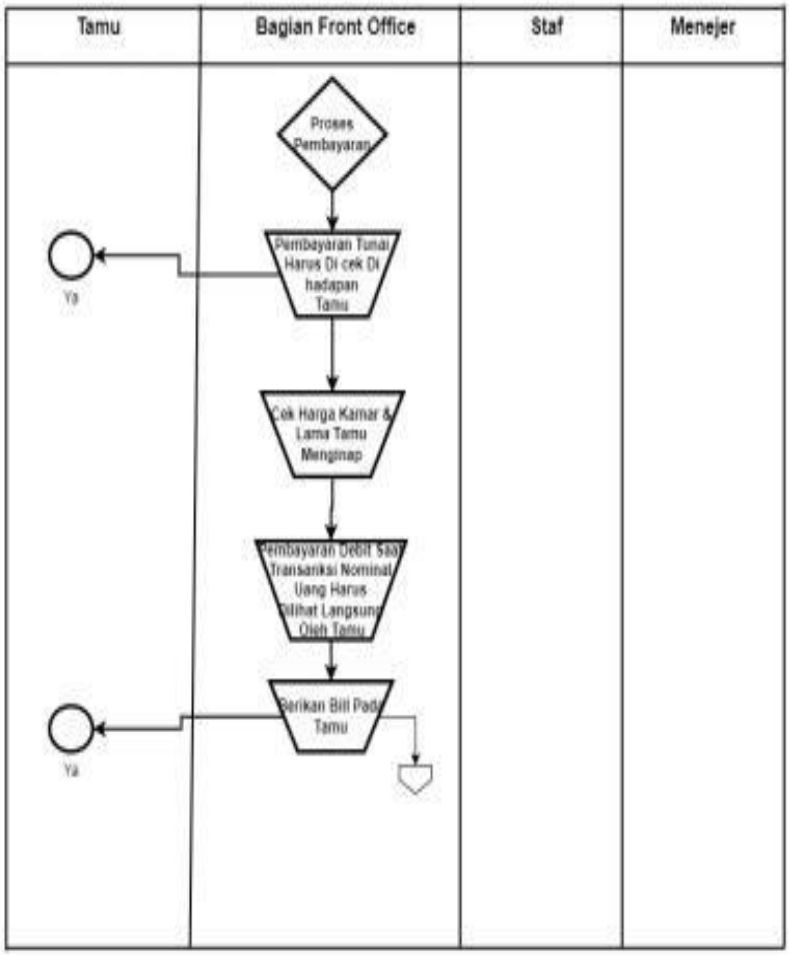
b. Cek harga kamar dan lama tamu menginap sudah sesui.

c. Meminta *Housekeeping* untuk mengecek sebelum tamu meninggalkan kamar.

d. Print bill tamu.

e. Berikan bill kepada tamu, sesuia dengan kamar tamu masing-masing beserta data pendukung seperti bill kafe dan dll.

FLOWCHART SOP PEMBAYARAN

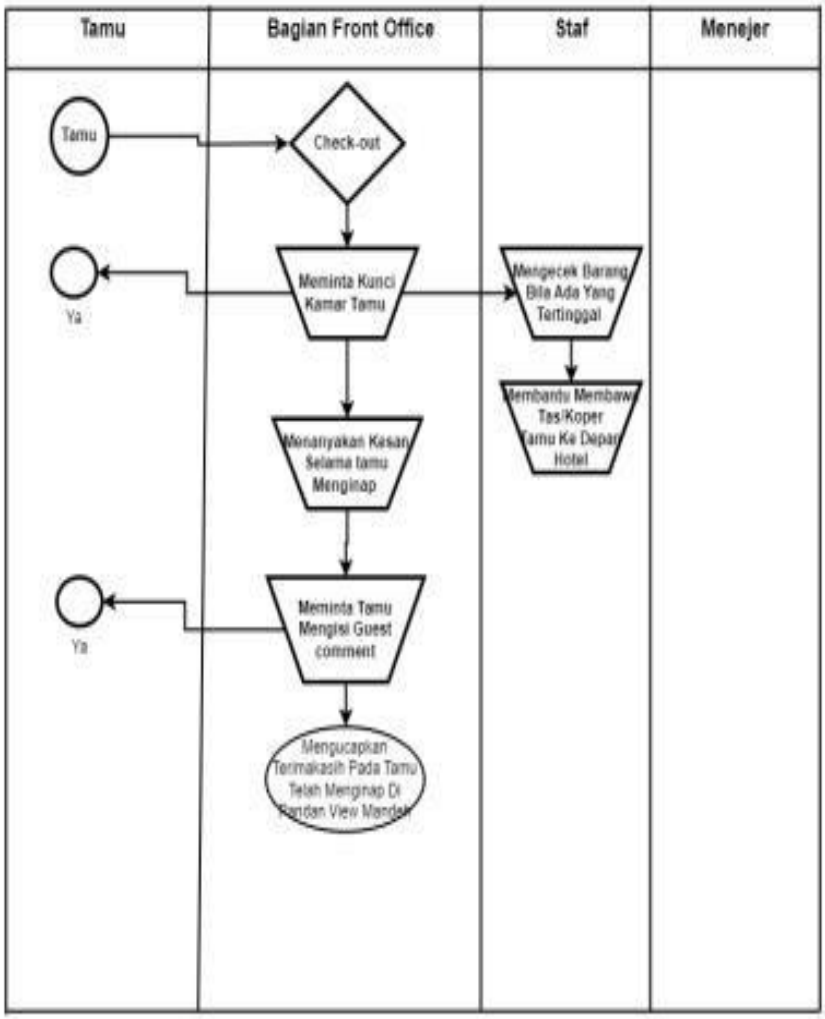


7. Pembayaran

a. Apabila pembayaran secara tunai dalam bentuk Rupiah harus di cek secara detail di hadapan tamu.

b. Pembayaran kartu debit saat melakukan transaksi nominal uang dilihat secara langsung detailnya supaya tidak terjadi kesalahan saaat melakukan transaksi.

FLOWCHART SOP TAMU CHECK-OUT



8. Tamu *check-out*

a. Meminta kunci kamar dari tamu.

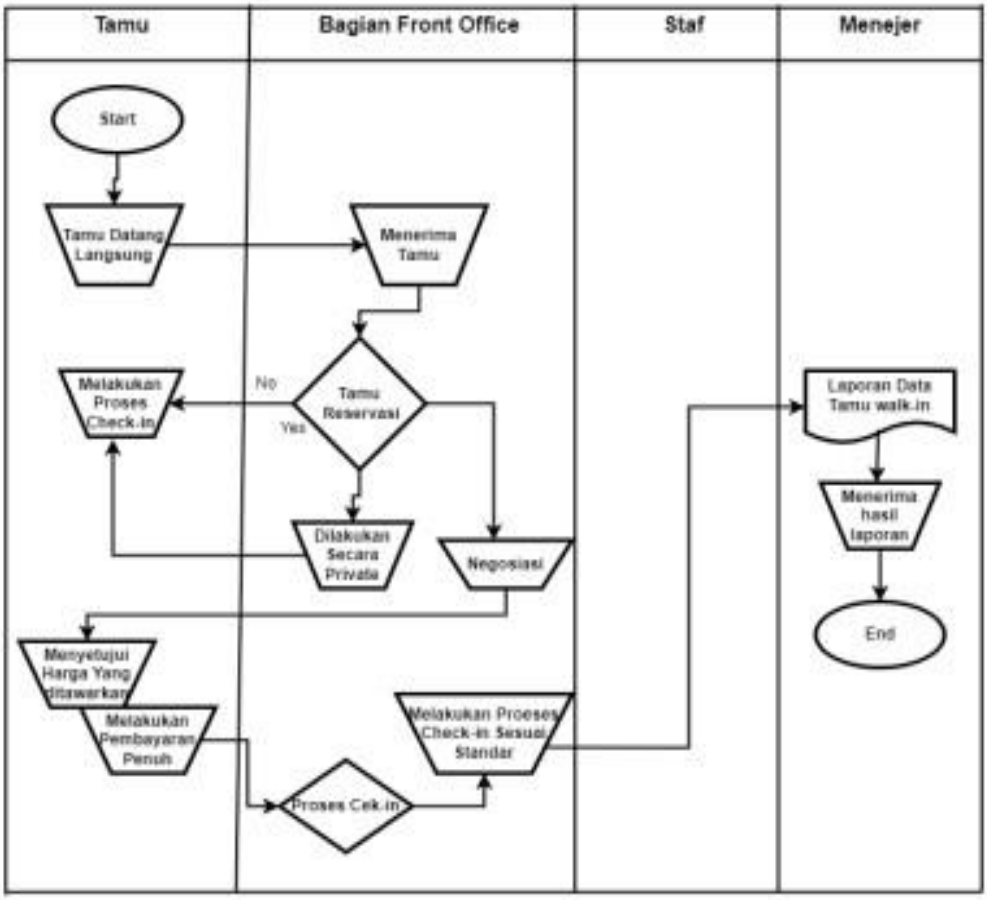
b. Mengecek kamar apabila ada barang tamu yang tertinggal.

c. Membantu tamu membawa tas atau koper ke depan hotel.

d. Menanyakan kesan-kesan selama tamu menginap dan meminta waktu untuk mengisi *guest coment* yang ada di *lobby* mau pun secara *online*.

e. Mengucapkan terimakasih kepada tamu karena telah menginap di Pandan View Mandeh.

FLOWCHART SOP TAMU WALK-IN



9. Tamu walk-in

a. Untuk tamu yang langsung ke Pandan View Mandeh untuk meminta kamar (walk-in), jika kamar tersedia maka negosiasi harus dilakukan secara private (uasahakan tidak ada tamu lain atau dilakukan pada saat melihat kamar bersama tamu).

b. Jika tamu *walk-in* menyetujui harga yang ditawarkan, maka harus melakukan pemabyaran penuh baik secara tunai atau dengan kartu kredit. Setelah pemabayaran, maka dilakukan prosedur-prosedur check-in sesuai standar.

Hasil Proyek Akhir bahwa perancangan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Pandan View Mandeh digunakan dalam perusahaan yang berpengaruh dalammeningkatkan kinerja, karena operasional prosedur ahadalah instruksi, manual, dan prosedur kerja dari petugas resepsionis. Hasil wawancara membuktikan bahwaSOP dalam pelaksanaan kerja dapat menigkatkan kinerja di Pandan View Mandeh.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan maka dapat dismpulkan bahwa Panduan Standar Operasional Prosedur SOP dapat menigkatkan kinerja dan mempermudah karyawan dalam bekerja, terbukti dari hasil rancangan resepsionis dalam menggunkan SOP yang diberikan sehingga dapat menjadi pedoman atau acuan dalam melakukan pekerjaan. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, penulis merekomendasikan kepada pihak Pandan View agar bisa menerapkan standar operasional prosedur di Pandan View Mandeh agar dapat meningkatkan kinerja dan mempermudahdalam melayanai tamu di Pandan view Mandeh.

DAFTAR PUSTAKA

Atmadjati. (2018). Pelayanan Adalah Suatu Kegiatan Atau Urutan Kegiatan Yang Terjadi Dalam Interaksi Langsung. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271257/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Atmoko Djipto. (2016). Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP). https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori

Fajar Nur'Aini. (2016). Pengertian Standar Operasional Prosedur "SOP". https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/284204/FILE_10-BAB-II-LANDASAN-TEORI.pdf

Permadi. (2018). Manfaat Standar Operasinal Prosedur "SOP". https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/248843/File_10-Bab-II-Landasan-Teori

Rangkuti. (2017). Pelayanan adalah Proses Pemenuhan Kebutuhan Melalui aktivitas Orang Lain Yang Langsung Diterima. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271257/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf

Sandi. (2018. Pengertian Check-in dan Prosedur Check-in. https://www.jipb.stpbipress.id/index.p hp/paris/article/download/212/189