

Penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di hotel baron indah solo

Yohanes Martono Widagdo¹⁾, Pegi Septiawati²⁾

Program D3 Perhotelan, Politeknik Indonusa Surakarta

Jl.KH.Samanhudi No.31 Mangkuyudan,Surakarta,57142,Telp/Fax (0271) 743479

email : yohanes@poltekindonusa.ac.id

Abstrak

Salah satu hal yang dapat membantu front desk agent dalam memberikan pelayanan prima adalah dengan menerapkan standar operasional prosedur (SOP) agar dapat memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent terhadap loyalitas tamu di Hotel Baron Indah. Teknik analisis data yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif melalui observasi secara langsung dengan melakukan wawancara serta pengolahan data dari pihak – pihak terkait yang berhubungan langsung dengan operasional maupun penanggung jawab operasional di front liner Hotel Baron Indah Solo. Hasil penelitian ini menunjukkan, bahwa pertama, standar operasional prosedur pelayanan prima front desk agent di Hotel Baron Indah terdiri dari 4 poin, yaitu penanganan reservasi tamu melalui e-mail (Online Travel Agent), penanganan reservasi tamu melalui telepon, penanganan check in dan penanganan check out. Kedua, pelaksanaan standar operasional prosedur front desk agent dalam pelayanan tamu di Hotel Baron Indah menunjukkan bahwa staf front desk agent telah melaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dengan dibuktikan beberapa catatan untuk tamu yang datang berulang. Sehingga dengan penerapan standar operasional prosedur yang tepat dan terstruktur ini mampu memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu serta mampu meningkatkan tingkat loyalitas tamu kepada hotel.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Pelayanan Prima, Loyalitas Tamu

Abstract

One of the things that can help front desk agents in providing excellent service is to implement standard operating procedures (SOP) in order to provide consistent and quality service. The purpose of this study was to determine the application of standard operating procedures for front desk agent excellent service to guest loyalty at Baron Indah Hotel. The data analysis technique used is descriptive qualitative through direct observation by conducting interviews and processing data from related parties who are directly related to operations and the person in charge of operations at the front liner of Baron Indah Hotel Solo. The results of this study indicate, that first, the standard operational procedure for front desk agent excellent service at Baron Indah Hotel consists of 4 points, namely handling guest reservations via e-mail (Online Travel Agent), handling guest reservations by telephone, handling check in and handling check out. Second, the implementation of standard operating procedures for front desk agents in guest services at Baron Indah Hotel shows that front desk agent staff have carried out in accordance with the applicable standard operating procedures as evidenced by several notes for guests who come repeatedly. So that with the application of proper and structured standard operating procedures, it is able to provide quality service in accordance with guest expectations and is able to increase the level of guest loyalty to the hotel.

Keywords: Standard Operating Procedures, Excellent Service, Guest Loyalty

1. PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri layanan keramah-tamahan, di mana salah satu sektor utamanya adalah jasa akomodasi atau hotel. Saat ini, persaingan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di industri perhotelan sangatlah ketat, dengan hotel-hotel yang sebelumnya memberikan pelayanan standar kini berusaha keras untuk memberikan pelayanan yang prima bagi tamu mereka. Dalam memberikan pelayanan kepada tamu peran seorang *Front Desk Agent* sangatlah penting, dimana peran pokok seorang *Front Desk Agent* di hotel adalah memastikan pelayanan yang efisien dan efektif bagi tamu dari awal kedatangan hingga kepergian mereka, mencakup periode sebelum, selama, dan setelah menginap di hotel. Ini dilakukan sambil memperhatikan peran lain dalam departemen *Front Office*, dengan tujuan memberikan kesan positif sepanjang interaksi tamu dengan hotel (Riski, 2019). *Front office* merupakan bagian yang sangat

penting dalam sebuah hotel, dimana menentukan kesan pertama tamu saat datang ke hotel serta merupakan pusat informasi mengenai produk hotel dan fasilitas bagi tamu (Kisti and Mayasari, 2019). Kualitas pelayanan *Front Office* yang baik berkontribusi dalam membangun hubungan positif dengan tamu. Ketika tamu merasa dihargai dan mendapatkan perhatian yang baik, mereka cenderung untuk memilih kembali menginap di hotel yang sama di waktu mendatang. Loyalitas tamu merupakan faktor kunci untuk kesuksesan bisnis hotel dalam jangka panjang (Wayan Kiki Sanjaya *et al.*, 2023). Karena pentingnya peran seorang *Front Desk Agent* dalam memberikan pelayanan yang baik, salah satu pendekatan yang dapat membantu adalah dengan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Diharapkan penerapan Standar Operasional Prosedur akan mendukung *Front Desk Agent* dalam menyediakan pelayanan yang konsisten dan berkualitas bagi tamu. Kehadiran Standar Operasional Prosedur dianggap penting karena itu memberikan pedoman atau arahan yang jelas dalam menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan perannya masing-masing (Muhardi and Syarif, 2018). Dengan Standar Operasional Prosedur yang tersedia, pelaksanaan pelayanan dapat berlangsung secara teratur dan terarah. Ketika terjadi pelanggaran atau ketidaksesuaian dengan prosedur di lingkungan perusahaan, Standar Operasional Prosedur memungkinkan penyebabnya diidentifikasi dan diatasi dengan tepat. Ketetapan atau prosedur kerja, yang disebut SOP, memerlukan konsistensi. Hal ini memerlukan kedisiplinan tinggi dari semua pihak yang terlibat. Tanpa kedisiplinan, konsistensi tidak akan tercapai. Konsistensi dalam Standar Operasional Prosedur penting karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman kerja yang harus diikuti secara konsisten dari waktu ke waktu. Implementasi Standar Operasional Prosedur memerlukan komitmen penuh dari karyawan dan manajemen perusahaan (Sugiarto, 2021).

Demikian halnya dengan Hotel Baron Indah Solo adalah salah satu hotel berbintang tiga di kota Solo, keberadaannya tetap terasa kuat. Meskipun persaingan antar hotel yang menawarkan berbagai macam fasilitas dan kenyamanan semakin ketat, masih banyak tamu yang memilih Hotel Baron Indah Solo sebagai tempat menginap pada saat mereka berada di kota Solo. Terbukti dengan masih banyaknya kehadiran repeter guest yang mempercayakan akomodasi tempat mereka menginap jika berkunjung ke kota Solo. Disamping itu dalam prakteknya berdasarkan guest comment ditemukan hasil bahwa tamu merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh staff *Front Desk Agent*. Faktor ini menegaskan bahwa kepuasan tamu secara signifikan tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Front Desk Agent* selama masa menginap.

Berdasarkan konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dijelaskan dan berdasarkan pengalaman lapangan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Hotel Baron Indah Solo, terdapat konsistensi antara aturan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dengan praktik penerapannya selama masa tinggal tamu di hotel. Hal ini menjadi titik fokus penulis untuk menginvestigasi lebih lanjut tentang bagaimana “Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Prima *Front Desk Agent* Untuk Meningkatkan Loyalitas Tamu Di Hotel Baron Indah Solo”. Adapun penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan prima ini meliputi penanganan reservasi melalui email (*Online Travel Agent*), penanganan reservasi melalui telepon, penanganan check in dan penanganan check out. Penelitian ini penting untuk dilaksanakan karena dapat digunakan memvalidasi kontribusi penerapan SOP Pelayanan Prima oleh *Front Desk Agent* dalam meningkatkan loyalitas tamu, yang pada gilirannya dapat membantu hotel dalam meningkatkan kualitas layanan, memperkuat hubungan dengan tamu, dan mencapai keunggulan kompetitif di pasar perhotelan.

2. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dimana penelitian dilaksanakan di Hotel Baron Indah Solo. Sumber data diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara mendalam dengan karyawan hotel yang memahami dengan baik dan mampu mewakili untuk menjawab pertanyaan terkait penelitian (Widagdo and Mulia, 2021). Dimana dalam penelitian kualitatif, terdapat kepekaan terhadap masalah yang muncul di lingkungan, keinginan untuk menelaah secara mendalam, serta kemampuan untuk menangkap makna dari suatu fenomena, peristiwa, persepsi, sikap, pemikiran, aktivitas sosial, dan pemikiran (Pahleviannur *et al.*, 2022).

Sementara itu, metode pengumpulan data lainnya dilakukan apabila informasi yang sudah diperoleh belum dimanfaatkan sebagai data yang mendukung, dan juga melalui penelitian pustaka.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Hasil

Dalam upaya meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Baron Indah Solo, manajemen telah menerapkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan prima dari *Front Desk Agent* (FDA) melalui pelatihan yang intensif dan pengawasan ketat. Pentingnya pelatihan dan pengembangan dalam industri perhotelan sebagai upaya meningkatkan kinerja karyawan hotel serta mencapai tujuan pengembangan sumber daya manusia yang diharapkan (Riski *et al.*, 2023). Aspek dari SOP ini adalah terdiri dari penanganan reservasi melalui email (*Online Travel Agent*), penanganan reservasi melalui telepon, penanganan check in dan penanganan check out. Dimana dilaksanakan melalui pelayanan yang ramah, cepat, dan efisien kepada setiap tamu yang datang. Berkaitan dengan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penanganan reservasi melalui email (*Online Travel Agent*), sebagai contoh yang didapatkan melalui hasil observasi dilapangan dari bulan Juli 2023 sampai Desember 2023, sebagai berikut:

Tabel 1. Travel Agent Production

No	Agent	Juli	Aug	Sept	Oct	Nov	Dec
1.	Agoda	0	67	149	157	183	238
2.	Traveloka	99	103	112	129	147	169
3.	Tiket	31	33	44	54	55	112
4.	MG Bedbank	0	0	0	3	12	20
5.	Expedia	1	0	1	0	2	6
6.	Trip	2	3	7	11	15	19
Total		133	206	313	354	414	564

Sumber: Hasil Olah Data (2023)

Berdasarkan *Travel Agent Report* selama 6 bulan diatas diperoleh data reservasi melalui email (*Online Travel Agent*) dengan total 1.984 pax yang sudah dinyatakan terreservasikan, dimana reservasi tersebut meliputi Agoda, Traveloka, Tiket.com, Trip.com, MG bedbank dan Expedia. Dapat dilihat bahwa terdapat peningkatan pada setiap bulannya, hal ini karena Hotel Baron Indah bekerja sama dengan Online Travel Agent untuk memberikan promo campaign room dan voucher potongan lainnya bagi tamu.

Untuk reservasi melalui telepon biasanya lebih banyak dari repeater guest. Di mana untuk repeater guest di Hotel Baron Indah sudah memiliki kamar favorite mereka sendiri, oleh sebab itu pada saat akan check in mereka akan menelepon untuk memastikan bahwa kamar favorite mereka tersedia. Terkait dengan hal tersebut berikut tersaji nama – nama repeater guest yang sering melakukan reservasi melalui telepon:

Tabel 2. Repeater Guest List

No	Nama	Stay	Pax	Segment
1.	Ayuk Puji Rahayu	69	2	Phone
2.	Rina Ariyani	23	2	Phone
3.	Dwi Indarto	22	2	Phone
4.	Ersilia	17	2	Phone

5.	Woerjanto Widjaja	12	2	Phone
6.	Sudarto	11	2	Phone
7.	Defa Anggara C	11	2	Phone
8.	Christian Heri M	7	2	Phone

Sumber: Hasil Olah Data (2023)

Berdasarkan data diatas menunjukkan meskipun termasuk dalam hotel melati dan hotel lama ternyata masih banyak repeater guest di Hotel Baron Indah. Hal tersebut karena tamu merasa nyaman dengan Hotel Baron Indah namun selain itu juga dipengaruhi dari adanya pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penanganan tamu melalui telepon yang telah dilaksanakan oleh *staff Front Desk Agent*.

Disisi lain kepuasan tamu merupakan kunci penting bagi industri perhotelan karena hal tersebut memungkinkan evaluasi terhadap keberhasilan penerapan layanan yang diberikan. Kepuasan tamu terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penanganan check in dan check out tersaji pada tabel berikut yang didapat melalui 40 *guest comment*:

Tabel 3. Kinerja Staff Front Desk Agent

Kualifikasi	Jawaban				Jumlah
	Poor	Average	Good	Excellent	
Staff Performance (Kinerja Staff)		1	18	21	40
		2%	45%	53%	100%

Sumber : Hasil olah data (2023)

Kinerja staff terhadap kualitas pelayanan penanganan tamu *check in* dan *check out* sebagian besar tamu merasa puas dengan kinerja *staff front desk agent* dalam penanganan *check in* dan *check out*.

Tabel 4. Kualitas Pelayanan

Kualifikasi	Jawaban				Jumlah
	Poor	Average	Good	Excellent	
Quality of Service (Kualitas Pelayanan)		2	20	18	40
		5%	50%	45%	100%

Sumber: Hasil olah data (2023)

Dari sisi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu, baik pada saat proses *check in* maupun *check out*, tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan *staff front desk agent* meliputi kecepatan, ketepatan dan kehandalan dalam penanganan *check in* dan *check out*.

Sedangkan dari sisi *Information Accuracy* (Keakuratan Informasi) pada pelayanan prima *front desk agent* di Hotel Baron Indah, tersaji pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Keakuratan Informasi

Kualifikasi	Jawaban				Jumlah
	Poor	Average	Good	Excellent	
Information Accuracy (Keakuratan Informasi)		1	21	18	40
		2%	53%	45%	100%

Sumber : Hasil olah data (2023)

Untuk kategori *Information Accuracy* (Keakuratan Informasi) pada pelayanan prima *front desk agent* di Hotel Baron Indah, bahwa tamu merasa puas dengan keakuratan informasi

yang disampaikan staff *front desk agent* yang meliputi harga kamar, seputar fasilitas kamar dan area disekitar hotel.

3.2 Pembahasan

3.2.1. Penanganan reservasi melalui email (*Online Travel Agent*)

Berdasarkan penelitian, dapat disimpulkan bahwa data yang telah diolah, staff *front desk agent* telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani tamu yang melakukan reservasi melalui email, khususnya dari *Online Travel Agent*. Mereka melakukan proses sesuai dengan protokol yang telah ditetapkan, termasuk verifikasi reservasi, mempersiapkan kamar, dan menyambut tamu dengan baik. Dengan mengikuti SOP tersebut, tamu merasa puas karena mereka mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka berdasarkan informasi yang mereka terima saat melakukan pemesanan melalui *Online Travel Agent*. Ini berarti kamar yang mereka pesan telah disiapkan dengan baik dan proses *check-in* berjalan lancar sesuai dengan yang dijanjikan.

Kesesuaian antara apa yang dijanjikan oleh *Online Travel Agent* dengan apa yang diterima oleh tamu ketika tiba di hotel merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Dengan demikian, melaksanakan SOP dengan baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan memperkuat reputasi hotel dalam industri perhotelan. Karyawan yang mengikuti training dengan sungguh sungguh serta bekerja sesuai dengan SOP tentu saja akan mempunyai profesionalisme kerja yang tinggi karena ketrampilan karyawan dalam pekerjaannya akan meningkat (Widyaningsih, 2018).

Untuk blocking kamar hanya dilakukan untuk reservasi jauh hari dan juga high season, sedangkan untuk reservasi pada hari yang sama biasanya langsung diberi kunci kamar. Dengan kata lain dalam hal ini, staff front desk agent telah melaksanakan Standar Operasional Prosedur penanganan tamu melalui email (*Online Travel Agent*), maka tamu merasa puas karena apa yang didapatkan sudah sesuai dengan apa yang telah dipesan melalui *Online Travel Agent*.

3.2.2. Penanganan reservasi melalui telepon

Pada bagian ini dikemukakan, bahwa untuk reservasi yang masuk melalui telepon biasanya lebih banyak dari repeater guest. Untuk repeater guest di Hotel Baron Indah sudah memiliki kamar favorite mereka sendiri oleh sebab itu pada saat akan check in mereka akan menelepon untuk memastikan bahwa kamar favorite mereka tersedia. Hal tersebut disebabkan oleh kenyamanan yang dirasakan oleh tamu di Hotel Baron Indah, yang juga dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur dalam penanganan tamu melalui telepon yang dilakukan oleh staf front desk agent. Pada saat tamu melakukan reservasi melalui telepon dan menyebutkan nama, staff front desk agent langsung mengenali dan mengingatnya dengan baik. Hal ini menyebabkan staff front desk agent memberikan perlakuan khusus yang membuat tamu merasa nyaman, dihargai, dan diperhatikan secara personal. Implementasi standar operasional prosedur dalam penanganan reservasi kamar melalui telepon, baik secara tertulis maupun lisan, akan meningkatkan kualitas layanan kepada tamu dan mengurangi keluhan yang diajukan oleh tamu (Ardiansyah, 2021). Akibatnya, tamu cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka di hotel dan memiliki kecenderungan untuk kembali menginap di hotel tersebut di masa depan. Selain itu, mereka juga mungkin merasa termotivasi untuk merekomendasikan hotel kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang mereka alami.

3.2.3. Penanganan *check in* dan penanganan *check out*

Kepuasan tamu menjadi hal yang sangat penting bagi kelangsungan industri perhotelan. Hal ini karena melalui kepuasan tamu, hotel dapat mengevaluasi sejauh mana kesuksesannya

dalam memberikan pelayanan yang memuaskan. Untuk menilai tingkat kepuasan tamu terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur dalam proses *check-in* dan *check-out*, data dari 40 komentar tamu digunakan sebagai acuan.

Berdasarkan analisis tabel yang memuat kategori *staff performance* (kinerja staff) dalam penanganan proses *check-in* dan *check-out* tamu, dapat disimpulkan bahwa 21 dari total 40 responden (atau sekitar 52%) memberikan penilaian "*excellent*", 18 responden (atau sekitar 45%) memberikan penilaian "*good*", dan hanya 1 responden (atau sekitar 3%) memberikan penilaian "*average*". Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah mayoritas tamu merasa puas dengan kinerja staff front desk agent dalam penanganan proses *check-in* dan *check-out*.

Dari tabel yang disajikan dengan kategori *Quality of Service* (Kualitas Pelayanan) dalam penanganan proses *check-in* dan *check-out* tamu, dapat dilihat bahwa 18 responden atau sekitar 45% memberikan penilaian "*excellent*", 20 responden atau sekitar 50% memberikan penilaian "*good*", dan hanya 2 responden atau sekitar 5% memberikan penilaian "*average*". Dengan demikian, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh *staff front desk agent*, termasuk dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dalam penanganan proses *check-in* dan *check-out*.

Dari data yang terdapat pada tabel dengan kategori *Information Accuracy* (Keakuratan Informasi) pada pelayanan prima *front desk agent* di Hotel Baron Indah, dapat dilihat bahwa 18 responden atau sekitar 45% memberikan penilaian "*excellent*", 21 responden atau sekitar 52% memberikan penilaian "*good*", dan hanya 1 responden atau sekitar 3% memberikan penilaian "*average*". Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas dengan keakuratan informasi yang disampaikan oleh *staff front desk agent*, termasuk informasi seputar harga kamar, fasilitas kamar, dan area sekitar hotel.

Dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan tamu saat proses *check-in* dan *check-out* oleh *staff front desk agent*, data yang terdapat sesuai dengan tabel-tabel di atas. Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan. Hal ini kemudian mengarah pada kecenderungan tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut di masa mendatang, dan bahkan mereka mungkin akan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang lain.

Keberhasilan dalam pelaksanaan Standar Operasional Prosedur penanganan proses *check-out*, selain menggunakan *guest comment*, juga dapat dilihat dari frekuensi jaranginya barang yang tertinggal di kamar tamu saat tamu *check-out*. Hal ini mengindikasikan bahwa *staff front desk agent* telah melaksanakan proses penanganan tamu *check-out* yang melibatkan langkah-langkah seperti memberikan informasi kepada housekeeping untuk melakukan *double check* pada kamar tamu yang sudah *check-out*.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis data dan pembahasan sebelumnya tentang penerapan Standar Operasional Prosedur pelayanan prima oleh Front Desk Agent untuk meningkatkan loyalitas tamu di Hotel Baron Indah Solo, dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Terdapat empat poin utama. Poin-poin tersebut meliputi penanganan reservasi tamu melalui email (Online Travel Agent), penanganan reservasi tamu melalui telepon, penanganan tamu saat proses *check-in*, dan penanganan tamu saat proses *check-out*. Dimana staff Front Desk Agent di Hotel Baron Indah telah mengimplementasikan seluruh poin dari Standar Operasional Prosedur pelayanan tamu dapat dibuktikan dengan beberapa hal. Pertama, terdapat peningkatan jumlah reservasi yang diterima melalui email (Online Travel Agent). Kedua, terjadi peningkatan jumlah *repeater guest*, atau tamu yang kembali menginap di Hotel Baron Indah. Ketiga, meningkatnya tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh staff Front Desk Agent. Dan terakhir, jaranginya kejadian di mana barang tertinggal pada saat tamu *check-out* merupakan indikasi dari implementasi yang baik dari Standar Operasional Prosedur tersebut.

- 2) Hasil penelitian ini menggambarkan adanya dampak positif dan signifikan dari implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Prima oleh Front Desk Agent dalam meningkatkan loyalitas tamu. Sekitar 45% dari seluruh responden memberikan penilaian "excellent", sementara sekitar 50% dari responden memberikan penilaian "good". Dari data tersebut, dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh staff front desk agent, terutama dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dalam proses check-in dan check-out.
- 3) Hasil penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan penerapan standar operasional prosedur (SOP) Pelayanan Prima Front Desk Agent Untuk Meningkatkan Loyalitas Tamu sekitar 45% memberikan penilaian "excellent", 20 responden atau sekitar 50% memberikan penilaian "good" sehingga kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa tamu merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh staff front desk agent, termasuk dalam hal kecepatan, ketepatan, dan kehandalan dalam penanganan proses check-in dan check-out.

Ucapan Terima Kasih

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penelitian ini. Kami juga berterima kasih kepada manajemen Hotel Baron Indah Solo yang telah memberikan dukungan waktu kepada peneliti, serta kepada fakultas pariwisata Universitas Udayana atas bantuan administrasinya.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, I. (2021) 'Penanganan Reservasi Kamar melalui Telepon untuk Tamu Individual di Best Western Premier La Grande Hotel Bandung', *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, pp. 1–6.
- Kisti, R.M. and Mayasari, C.U. (2019) 'Upaya Kantor Depan Dalam Meminimalisir Keluhan Tamu Di Hotel Cavinton Yogyakarta', *Journal of Tourism and Economic*, 2(2), pp. 76–86. Available at: <https://doi.org/10.36594/jtec.v2i2.34>.
- Muhardi, S. and Syarif, M.A. (2018) 'Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Waiter Dan Waitress Dalam Melayani Tamu Di Azza Hotel Palembang', *Semhavok*, 1(1), pp. 124–128.
- Pahleviannur, M.R. *et al.* (2022) *Metodologi Penelitian Kualitatif, Pradina Pustaka*.
- Riski, G.A.A. (2019) 'Analisa Peran Front Desk Agent Dalam Pembentukan Citra Positif Di Vila Bali Asri Seminyak- Bali', *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 3(1), p. 36. Available at: https://doi.org/10.37484/manajemen_pelayanan_hotel.v3i1.50.
- Riski, M. *et al.* (2023) 'Implikasi pelatihan terhadap motivasi kerja dan kinerja karyawan departemen front office di desamuda villas Implications of training on work motivation and performance of front office department employees in village villas', *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 02(1), pp. 268–282.
- Sugiarto, Y. (2021) 'Pelaksanaan Standard Operational Prosedur Protokol Kesehatan di Bagian Kantor Depan Padma Hotel Bandung', *Jurnal Pariwisata Vokasi (JPV)*, 2(2), pp. 15–33.
- Wayan Kiki Sanjaya, I. *et al.* (2023) 'Analisis Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy pada Departemen Front Office Guna Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Harris Hotel Denpasar', *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), pp. 213–220. Available at: <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.915>.
- Widagdo, Y.M. and Mulia, A.A. (2021) 'Strategi Pengelolaan Keuangan Terhadap Operasional Hotel Berbintang Di Solo Di Masa Pandemi Covid-19', *Dinamika Sosial Budaya*, 23(2), pp. 262–269.
- Widyaningsih, H. (2018) 'Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Karyawan Abadi Hotel Jogja', *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 9(1), pp. 47–55. Available at: <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3642>.