

Penerapan Standard Operating Procedure Room Service di Mandapa a Ritz-Carlton Reserve

(Implementation of Standard Operating Procedure Room Service at Mandapa a Ritz-Carlton Reserve)

I Gusti Ngurah Bagas Yudistira¹, Dr. Made Arya Astina², S.S, M.Hum³

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional, Bali, Indonesia

bagasyudistira1904@gmail.com



Riwayat Artikel

Diterima pada 22 Maret 2024

Revisi 1 pada 17 April 2024

Revisi 2 pada 23 April 2024

Revisi 3 pada 25 April 2024

Disetujui pada 26 April 2024

Abstract

Purpose: The purpose of this study is to find out what obstacles occur during Room Service services and to find out the implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) at Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

Research methodology: This study uses primary and secondary data through observation and interviews. Data was collected by observing 5 staff at In Villa Dining regarding the Standard Operating Procedure (SOP) at Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

Results: Based on the observation results, there are two Standard Operating Procedures: Telephone Service Assistance (TSA) with 31 work instructions (29 always carried out, 2 not always), and Entering Guest's Villa with 16 work instructions (15 always carried out, 1 never carried out).

Conclusions: This study concludes that there are two Standard Operating Procedures (SOPs) implemented in Room Service, namely SOP Telephone Service Assistance (TSA) and SOP Entering Guest's Villa. Most of the instructions in both SOPs have been carried out properly by the staff. However, there are some instructions that are not always or never carried out optimally due to situational conditions and guest preferences.

Limitations: This study has limitations in the scope of observation which is limited to one specific time and place, so it cannot describe the application of SOPs as a whole in various operational conditions and different locations.

Contributions: This research makes a real contribution in understanding the level of SOP implementation in Room Service and identifying obstacles faced in the field. The results of this study are expected to be input for hotel management in improving service quality through evaluation and improvement of SOPs that are more adaptive to the needs and situations in the field.

Keywords: *Hambatan, Penerapan, Room Service, Standard Operating Procedure (SOP).*

How to Cite: Yudistira, I. G. N. B., Astina, M. S., & Hum, M. (2024). Penerapan standar operating procedure room service di mandapa a Ritz-Carlton Reserve. *Jurnal studi perhotelan dan pariwisata*, 2(2), 87-97.

1. Pendahuluan

Saat ini, sektor pariwisata merupakan salah satu sektor yang berperan penting dalam menunjang perekonomian negara Indonesia (Asianingsih, Dewi, & Widnyani, 2023). Melalui sektor pariwisata, perekonomian negara dapat meningkat seperti peningkatan pendapatan devisa negara, peningkatan pendapatan masyarakat, lapangan pekerjaan yang bertambah, adanya kesempatan usaha sehingga dapat mengurangi pengangguran dan bisa mengurangi kemiskinan di daerah tujuan wisata (Sutama, Nyoman

Diah Utari, & Luh Riniti, 2023). Menurut E. D. Lestari, Boari, Bonsapia, and Anes (2023) menyatakan bahwa pariwisata adalah kegiatan perpindahan orang untuk sementara waktu ke destinasi diluar tempat tinggal dan tempat bekerjanya dan melaksanakan kegiatan selama di destinasi dan juga penyiapan-penyiapan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan mereka, sehingga sektor ini harus mendapatkan perhatian khusus dari pemerintah guna meningkatkan perkembangan pariwisata di Indonesia saat ini, khususnya di Bali yang merupakan pusat dari pariwisata yang paling banyak menjadi incaran para wisatawan baik nasional ataupun internasional untuk berkunjung (Azizah, 2022).

Indonesia memiliki begitu banyak keindahan yang dapat ditawarkan, seperti wilayah pedalaman yang indah, reruntuhan budaya dan sejarah yang menarik, serta pantai yang dapat dijadikan daya tarik tersendiri bagi wisatawan di Indonesia (Yudistira & Astina, 2024). Kemudian muncul berbagai hotel yang saat ini berperan sebagai promotor pariwisata (Yudistira & Astina, 2024). Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Bali yang sangat pesat saat ini, banyak hotel yang saling bersaing untuk menawarkan pelayanan dan fasilitas terbaik kepada para wisatawan (Hastjarjo, 2023). Restoran merupakan bagian penting dari hotel karena restoran merupakan sumber pendapatan hotel (Sudiana & Widiana, 2015). Sumber daya manusia sangat dibutuhkan untuk mendukung operasional sehingga pengunjung dapat merasa puas (Suranny, 2021).

Budaya Bali memainkan peran sentral dalam membentuk citra pariwisata pulau ini. Penelitian oleh Farmawaty Malik menunjukkan bahwa aktivitas budaya sehari-hari masyarakat Bali memperkuat identitas dan daya tarik destinasi, menjadikan Bali sebagai ikon pariwisata Indonesia yang kuat (Malik, 2016). Pariwisata massal di Bali telah menimbulkan berbagai permasalahan seperti perubahan penggunaan lahan, urbanisasi, dan degradasi nilai-nilai local (Nugraha, 2022). Sebagai solusi, pengembangan desa wisata berbasis masyarakat (*community-based tourism*) diusulkan untuk memberdayakan komunitas lokal dan melestarikan budaya setempat (Hastuti, Maulana, Mahyudin, & Rahim, 2024). Studi di kawasan Sanur dan Canggu menunjukkan bahwa wisatawan mancanegara yang berkunjung ke Bali sebagian besar berusia 18–35 tahun dan banyak di antaranya merupakan kunjungan pertama (Tunjungsari, 2018). Persepsi mereka terhadap budaya dan keindahan Bali positif, namun terdapat kekhawatiran terkait pengelolaan sampah dan kemacetan (Tunjungsari, 2018).

Bali mengalami peningkatan signifikan dalam jumlah wisatawan mancanegara. Pada bulan Juli 2024, tercatat 625.665 kunjungan, meningkat 20,11% dibandingkan bulan sebelumnya. Namun, pada Agustus 2024, jumlah ini sedikit menurun menjadi 616.641 kunjungan, menunjukkan fluktuasi musiman yang wajar dalam industri pariwisata. Sektor pariwisata merupakan tulang punggung perekonomian Bali, menyumbang sekitar 41% terhadap Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) provinsi ini (Syahiddin, Haryanto, & Wibowo, 2024). Pertumbuhan sektor ini mencapai 13,8%, lebih tinggi dibandingkan rata-rata nasional sebesar 7,78%, dan menyumbang 65% dari devisa pariwisata nasional (Wesnawa, 2022).

Alantoni, Ariasri, and Swandewi (2024), dalam jurnalnya menyatakan bahwa pembangunan pariwisata di Bali memiliki dampak positif dan negatif terhadap kebudayaan lokal. Di satu sisi, pariwisata meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pelestarian budaya (G. Lestari, Armawi, & Muhamad, 2016). Namun, di sisi lain, terjadi involusi kultural yang mengarah pada perubahan dan dinamika dalam kebudayaan Bali (Riani, 2021). Untuk mengatasi hal ini, diperlukan pembangunan yang berimbang antara pariwisata dan kebudayaan lokal.

Wesnawa (2022), menekankan pentingnya integrasi potensi lokal, kearifan lokal, dan ekonomi kreatif dalam pengembangan pariwisata perdesaan di Bali. Pendekatan ini bertujuan untuk menciptakan pariwisata yang berkelanjutan dan memberdayakan masyarakat lokal melalui pengembangan desa wisata yang berbasis pada sumber daya dan budaya lokal.

Pada tahun 2024, Indonesia mencatat peningkatan signifikan dalam jumlah kunjungan wisatawan mancanegara (Amalika, Izza, & Ardiani, 2024). Selama periode Januari hingga November 2024, tercatat 12.658.048 kunjungan, meningkat 20,17% dibandingkan periode yang sama pada tahun 2023. Secara keseluruhan, sepanjang tahun 2024, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara mencapai 16,2 juta, menjadikannya angka tertinggi dalam lima tahun terakhir. Peningkatan ini menunjukkan

pemulihan sektor pariwisata Indonesia pascapandemi dan menandakan daya tarik destinasi wisata Indonesia bagi turis internasional (Kompas.com, 2024).

Perkembangan industri makanan, misalnya gastronomi, saat ini mengalami kemajuan yang sangat pesat. Karena perkembangannya yang sangat pesat, banyak restoran yang memperkenalkan berbagai inovasi untuk melayani para tamunya. Kemudian lahir layanan bernama *Room Service*. *Room service* merupakan suatu sistem pelayanan bagi tamu hotel dimana makanan dan minuman yang dipesan diantarkan dan dinikmati di dalam kamar (Prasetyo & Ristiawati, 2022). Layanan kamar umumnya sangat mirip di hotel, dan tentunya harus ada aturan agar proses layanan dapat terpantau dengan baik. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan dukungan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pengoperasian sistem room service (Yudistira & Astina, 2024). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kendala apa saja yang terjadi pada saat pelayanan *Room Service* dan untuk mengetahui penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve.

2. Landasan Teori

Pengembangan pariwisata di kawasan Taman Nasional Bali Barat dan Pulau Menjangan memiliki dampak positif dan negatif terhadap kehidupan sosial budaya masyarakat pesisir. Meskipun tidak signifikan secara ekonomi, perubahan sosial dan budaya dirasakan oleh komunitas lokal (Ernawati, 2011).

Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam layanan *Room Service* di Mandapa, a Ritz-Carlton Reserve, merupakan bagian integral dari upaya untuk menjaga kualitas pelayanan yang tinggi dan konsisten. Menurut penelitian oleh Yudistira dan Astina (2024), terdapat dua SOP utama yang diterapkan: SOP *Telephone Service Assistance* (TSA) dengan 31 instruksi kerja, dan SOP *Entering Guest's Villa* dengan 16 instruksi kerja. Dari hasil observasi terhadap lima staf In Villa Dining, ditemukan bahwa sebagian besar instruksi dalam kedua SOP tersebut dilaksanakan dengan konsisten, meskipun ada beberapa instruksi yang tidak selalu dijalankan (Yudistira & Astina, 2024).

Secara teoritis, SOP berfungsi sebagai pedoman standar yang memastikan setiap proses layanan dilakukan secara efisien dan sesuai dengan ekspektasi tamu. Hal ini penting dalam industri perhotelan mewah seperti Mandapa, di mana pengalaman tamu menjadi prioritas utama. Implementasi SOP yang baik membantu dalam mengurangi kesalahan layanan dan meningkatkan kepuasan tamu (Darmawan & Muliadisa, 2024).

3. Metodologi

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian untuk memahami fenomena-fenomena manusia atau sosial dengan menciptakan gambaran yang menyeluruh dan kompleks yang dapat disajikan dengan kata-kata, melaporkan pandangan terinci yang diperoleh dari sumber informan, serta dilakukan dalam latar setting yang alamiah (Fadli, 2021).

Peneliti memilih pendekatan kualitatif dalam penelitian ini karena ingin mengetahui bagaimana penerapan *Standard Operating Procedure* pelayanan *Room Service* di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve oleh para pelayan agar alur operasional berjalan sesuai aturan yang ada. Dengan kata lain, hal yang menjadi fokus dari penelitian ini adalah penerapan *Standard Operating Procedure Room Service*. Pengambilan data dilakukan dengan wawancara dan lembar angket.

3. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada periode bulan Januari sampai bulan Mei tahun 2023 terhadap sejumlah 5 orang waiter di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve terhadap pelaksanaan *Standard Operating Procedure Telephone Service Assistance (TSA) Order Taker* dan *Standard Operating Procedure Entering Guest's Villa* Dapat diperoleh pada Tabel 1 sebagai berikut.

Tabel 1. Check list Observasi Penerapan Standard Operating Procedure Telephone Service Assistance Order Taker

No	Langkah Standard Operating Procedure		Penerapan/Implementasi		
			S	TS	TP
1	Semua pesanan melalui telepon akan diambil oleh penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> .	Langkah penerimaan telepon dan semua order yang masuk ke telepon In-Villa Dining akan ditangani oleh penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> yang bertugas.	✓		
2	Rekanan harus menjawab telepon sesuai standar yang disyaratkan	Langkah menjawab telepon harus sesuai standar yang ditetapkan yaitu maksimal 3x dering pertama dengan senyuman ramah.	✓		
3	Jika telepon tamu di <i>hold</i> , Tamu tidak boleh menunggu lebih dari 30 detik.	Langkah dimana saat telepon tamu di <i>hold</i> maka penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> tidak boleh membiarkan tamu menunggu lebih dari 30 detik dan harus segera menelpon tamu kembali.	✓		
4	Rekanan akan menjawab " <i>Thank you for holding, how may I help you?</i> ".	Langkah dimana saat menjawab telepon tamu yang di <i>hold</i> dilakukan dengan menyampaikan permintaan maaf karena telah membuat tamu menunggu dan mengatakan " <i>Thank you for holding, how may I help you?</i> ".		✓	
5	Semua upaya untuk menghilangkan kebisingan latar belakang harus dilakukan.	Langkah dalam mengupayakan hal-hal dalam menghilangkan kebisingan pada saat telfon berlangsung harus segera dilaksanakan seperti menggunakan <i>headset</i> , menutup pintu ruang <i>Telephone Service Assistance</i> , dll.	✓		
6	Gangguan harus dijaga seminimal mungkin.	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> berusaha semaksimal mungkin untuk meminimalisir segala gangguan yang berpotensi mengganggu langkah <i>order taker</i>	✓		
7	Pengambil pesanan harus memproyeksikan suara dengan cara yang jelas dan menyenangkan.	Langkah dalam memproyeksikan suara yaitu dengan intonasi yang jelas, bahasa yang mudah dimengerti dan sopan	✓		
8	Pastikan untuk terus menggunakan nama Tamu, minimal 3 kali selama percakapan.	Langkah saat proses order taker berlangsung harus menyebutkan nama tamu minimal sebanyak 3 kali	✓		
9	Berbicara bahasa Inggris premium.	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> harus menggunakan Bahasa Inggris yang jelas serta mudah dipahami oleh tamu	✓		

10	Gunakan kata-kata profesional yaitu, <i>thank you vs. thanks</i>	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> menggunakan bahasa Inggris yang profesional dan lebih formal kepada tamu seperti " <i>Thank you vs Thanks</i> ", " <i>Alright vs Certainly</i> "	✓		
11	Rekanan akan menanyakan nomor kamar tamu, " <i>May I confirm your room or suite number Mr. / Mrs. or Ms.?</i> " catat nama dan nomor kamar	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> menanyakan nomor kamar dan nama tamu yang dilakukan dengan mengatakan " <i>May I confirm your room or suite number Mr. / Mrs. or Ms.?</i> " kemudian dicatat	✓		
12	Rekanan akan menanyakan pesanan tamu, " <i>What would you like to have Mr. / Mrs. Or Ms.?</i> " (ini harus ditanyakan ketika tamu sudah memberi tahu kami bahwa mereka ingin memesan sesuatu).	Langkah pengambilan pesanan dilakukan ketika tamu sudah memberi tahu bahwa mereka ingin memesan sesuatu lalu penanggung jawab TS akan menanyakan terkait apa saja pesanan yang diinginkan oleh tamu " <i>What would you like to have Mr. / Mrs. Or Ms.?</i> "	✓		
13	Rekanan/ <i>Telephone Service Assistance</i> akan mencatat pesanan tamu pada lembar penerimaan pesanan (atau memasukkan pesanan langsung ke sistem POS).	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> mencatat semua pesanan yang diinginkan oleh tamu pada lembar penerimaan pesanan (<i>Captain Order</i>) atau memasukkan langsung pesanan langsung ke sistem POS	✓		
14	Tulisan yang dapat dibaca sangat penting untuk memastikan layanan yang benar dan cepat. Singkatan diperbolehkan selama mereka konsisten dan dipahami oleh semua.	Langkah dalam mencatat pesanan pada lembar penerimaan pesanan dilakukan dengan menggunakan tulisan yang dapat dibaca untuk memastikan layanan yang benar dan cepat (singkatan diperbolehkan selama mereka konsisten dan dipahami oleh semua)	✓		
15	Bicaralah dengan frasa yang dipahami Tamu kami. (Yaitu <i>Mayones vs. Mayo</i> , dll.). Jangan berasumsi bahwa Tamu mengerti.	Langkah dalam penggunaan frasa dilakukan dengan memilah menggunakan frasa yang mudah dipahami oleh tamu saat proses <i>taking order</i> berlangsung (<i>I.e. Mayonnaise vs. Mayo, etc.</i>)	✓		
16	Segala sesuatu yang disebutkan oleh seorang tamu harus diperhatikan, betapun tidak penting. Ini akan menghemat waktu untuk melakukan perjalanan tambahan dan mencegah ketidaknyamanan bagi tamu.	Segala hal yang disebutkan oleh tamu harus diperhatikan, tidak peduli seberapa kecil itu untuk menghemat waktu dalam melaksanakan pengiriman tambahan dan mencegah ketidaknyamanan tamu	✓		
17	<i>Telephone Service Assistance</i> harus memiliki pengetahuan menu yang lengkap dan menyeluruh.	Seorang penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> harus memiliki pengetahuan tentang menu yang lengkap dan menyeluruh	✓		
18	<i>Telephone Service Assistance</i> harus mendapatkan pesanan yang lengkap dan lengkap. (yaitu instruksi memasak, preferensi roti, dll.)	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> harus mendapatkan pesanan yang lengkap dan jelas baik itu instruksi memasak, preferensi roti, dll	✓		

19	<i>Upselling dan suggestive selling</i> adalah suatu keharusan pada saat ini.	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> melakukan <i>Upselling dan suggestive selling</i> yang menjadi keharusan pada saat ini		✓	
20	<i>Telephone Service Assistance</i> harus membuat saran menu. " <i>May I suggest the...</i> "	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> harus bisa membuat saran menu kepada tamu dengan menggunakan bahasa yang sesuai <i>Standard Operating Procedure "May I suggest the..."</i>	✓		
21	<i>Telephone Service Assistance</i> secara sugestif akan menawarkan Revenue Beverages dengan makanan, diikuti dengan tawaran <i>Complimentary Beverage</i> (yaitu " <i>May I suggest some wine...</i> ")	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> secara sugestif menawarkan Revenue Beverage dengan makanan, lalu diikuti dengan tawaran <i>Complimentary Beverage</i> kepada tamu " <i>May I suggest some wine...</i> "	✓		
22	<i>Telephone Service Assistance</i> harus memiliki pengetahuan produk yang baik terkait <i>wine, liquor, cordials, dan cocktails</i>	Dalam langkah menawarkan <i>Revenue Beverage</i> atau <i>Complimentary Beverage</i> , penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> harus memiliki pengetahuan tentang <i>wine, liquor, cordials, and cocktails</i>	✓		
23	<i>Telephone Service Assistance</i> akan menyarankan makanan penutup dengan semua makanan selain sarapan. (yaitu " <i>May I suggest the.....</i> ")	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> bisa menawarkan dessert dengan semua makanan selain sarapan (" <i>May I suggest the.....</i> " / " <i>Would you like to have some dessert?</i> ")	✓		
24	<i>Telephone Service Assistance</i> akan menanyakan tentang kopi/teh dengan makanan jika tidak dipesan oleh Tamu. (yaitu " <i>Would you like Coffee or Tea...</i> ")	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> menanyakan tentang teh/kopi dengan makanan jika tidak dipesan oleh tamu (" <i>Would you like Coffee or Tea...</i> ")	✓		
25	<i>Telephone Service Assistance</i> akan berusaha untuk mengakomodasi salah satu permintaan menu.	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> mengakomodasikan salah satu pesanan tamu seperti membawa <i>tray-jack</i> , menggunakan <i>tray cover</i> saat hujan, atau menyediakan <i>ice bucket</i>	✓		
26	Jika ragu, verifikasi dengan <i>supervisor</i> dan/atau Koki Anda.	Jika terdapat keraguan maka penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> bisa memverifikasi dengan <i>supervisor</i> atau pihak <i>kitchen</i> terkait waktu pengiriman atau pembuatan makanan	✓		
27	Saat makan malam multi-kursus dipesan, Tamu akan ditawarkan urutan pengiriman hidangan yang logis.	Saat <i>multi-course dinner</i> dipesan, penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> akan menjelaskan waktu pembuatan makanan sehingga estimasi waktu pengiriman bisa disampaikan secara logis kepada tamu	✓		
28	Dalam hal makanan penutup beku dipesan sebagai bagian dari	Jika terdapat <i>dessert</i> dalam pesanan <i>multi-course</i> , maka penanggung	✓		

	hidangan multi-kursus, Tamu akan disarankan untuk menelepon untuk waktu pengiriman yang nyaman.	jawab <i>Telephone Service Assistance</i> berhak menelepon tamu untuk memberitahukan informasi terkait waktu pengiriman <i>dessert</i> untuk segera dinikmati (<i>dessert</i> berupa <i>ice cream/sorbet</i>)			
29	<i>Telephone Service Assistance</i> akan memverifikasi pesanan dengan mengulang permintaan di akhir panggilan. (yaitu “ <i>May I kindly verify your order....</i> ”) Catat semua item.	Langkah memverifikasi pesanan tamu dilakukan dengan mengulang kembali semua pesanan tamu di akhir telepon (“ <i>May I kindly verify your order....</i> ”) catat semua item.	✓		
30	<i>Telephone Service Assistance</i> akan memberi tahu Tamu tentang perkiraan waktu pengiriman. (yaitu “ <i>Your order will be delivered within...</i> ”) (mengacu pada standar yang diberikan	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> akan memberi tahu Tamu tentang perkiraan waktu pengiriman pesanan (“ <i>Your order will be delivered within...</i> ”) mengacu pada standar yang diberikan	✓		
31	<i>Telephone Service Assistance</i> akan berterima kasih kepada Tamu karena telah menelepon. (yaitu “ <i>Thank you for calling In Room Dining and we wish you a pleasant dining experience Mr. / Mrs. Or Ms....</i> ”). dengan sopan membiarkan tamu menutup telepon terlebih dahulu.	Penanggung jawab <i>Telephone Service Assistance</i> akan berterima kasih kepada Tamu karena telah menelepon (“ <i>Thank you for calling In Room Dining and we wish you a pleasant dining experience Mr. / Mrs. Or Ms....</i> ”). Biarkan tamu menutup telepon terlebih dahulu	✓		
		Jumlah	29	2	0
		Persentase	93,5%	6,5%	0%

Sumber: Data penelitian (2024)

Tabel 1 hasil observasi mengenai penerapan *Standard Operating Procedure Telephone Service Order Taker* Mandapa A Ritz-Carlton Reserve menunjukkan bahwa ada tiga puluh satu (31) jumlah langkah *Standard Operating Procedure*, dan didapatkan hasil untuk langkah yang selalu (S) dilakukan adalah 93,5%, untuk langkah yang tidak selalu (TS) dilakukan adalah 6,5%, dan langkah yang tidak pernah (TP) dilakukan sejumlah 0%. Kemudian, diperoleh juga hasil observasi terhadap langkah *Standard Operating Procedure Entering the Guest's Villa* dapat dilihat pada Tabel 2 sebagai berikut.

Tabel 2. Checklist Penerapan *Standard Operating Procedure Entering the Guest's Villa*

No	Langkah Standard Operating Procedure	Penerapan/Implementasi		
		S	TS	TP
1	Pastikan perawatan L&G sesuai standar	✓		
2	Nama tamu dan nomor kamar harus dicek dan dicatat oleh L&G sebelum pergi ke villa	✓		
3	Mencapai kamar tamu melalui akses L&G yang disetujui (<i>Buggy, lift</i> layanan, tangga, dll)	✓		

4	Pastikan tanda listrik 'DND' tidak 'ON'	Sebelum memasuki kamar tamu, server harus memastikan tanda DND pada kamar tidak hidup. Jika tanda DND hidup, maka server akan menghubungi FO untuk menghubungi tamu agar mematikan tanda DND atau membukakan pintu	✓		
5	L&G harus memposisikan diri di depan <i>Guest's Villa Security Viewer</i> dengan <i>nametag</i> yang dapat dilihat oleh tamu	Langkah dalam mengaktifkan <i>Guest's Villa Security Viewer</i> dilakukan dengan memposisikan diri di depan <i>Guest's Villa Security Viewer</i> dengan <i>nametag</i> yang dapat dilihat oleh tamu	✓		
6	Tekan bel 1 kali, tunggu lima detik untuk setiap dering.	Langkah menekan bel tamu dilakukan sebanyak maksimal 3 kali dengan menunggu 5 detik setiap deringnya.	✓		
7	Umumkan diri Anda sebagai " <i>In Villa Dining</i> " setelah setiap bel berbunyi	Server menyebutkan nama departmentnya berasal " <i>In Villa Dining</i> " setelah setiap bel berbunyi	✓		
8	Sapa tamu dengan namanya, saat pintu dibuka oleh tamu.	Sapa tamu dengan menggunakan namanya saat pintu sudah dibuka oleh tamu	✓		
9	Memberikan sapaan dan/atau salam hangat yang tepat.	Berikan sapaan atau salam hangat kepada tamu	✓		
10	Perkenalkan nama Anda, informasikan tujuan kunjungan Anda kepada tamu	Server memperkenalkan diri dan menjelaskan tujuan kedatangannya kepada tamu (" <i>Good Morning Mr/Mrs..., I am ... from In Villa Dining and I bring your order</i> ")	✓		
11	Meminta izin untuk memasuki Villa	<i>Server</i> harus meminta izin untuk memasuki kamar tamu	✓		
12	Bawa surat kabar dengan pesanan sarapan, jika di luar pintu.	<i>Server</i> akan membawakan surat kabar atau koran bersama dengan <i>breakfast</i> saat mengirimkan pesanan tamu ke kamar.			✓
13	Ketika pintu tidak dibuka oleh tamu, buka pintu 10 cm secara perlahan jika tidak ada kait pengaman yang terpasang kemudian lanjutkan masuk ke kamar dan umumkan diri Anda " <i>In- Villa Dining</i> "	Ketika pintu tidak dibuka oleh tamu, buka pintu 10 cm secara perlahan jika tidak ada kait pengaman yang terpasang kemudian lanjutkan masuk ke kamar dan umumkan diri Anda " <i>In- Villa Dining</i> "	✓		
14	Selama percakapan Anda di vila tamu, gunakan nama tamu minimal 3 kali.	Selama percakapan Anda di vila tamu, gunakan nama tamu minimal 3 kali.	✓		
15	Setelah menyelesaikan tugas di vila, konfirmasi kepada tamu bahwa itu sesuai dengan harapan tamu kemudian tawarkan asisten lebih lanjut, dan terakhir permissi untuk meninggalkan vila dan memberikan salam perpisahan dan menggunakan nama tamu misalnya " <i>have a pleasant stay Mr. Patrick</i> "	Setelah menyelesaikan tugas di vila, konfirmasi kepada tamu bahwa itu sesuai dengan pesanan yang diinginkan tamu kemudian tawarkan asisten lebih lanjut, dan terakhir permissi untuk meninggalkan vila dan memberikan salam perpisahan dan menggunakan nama tamu misalnya " <i>have a pleasant stay Mr. Patrick</i> "	✓		

16	Pastikan villa tamu aman saat Anda berangkat dan pintu ditutup dengan benar	Memastikan kamar tamu sudah dalam keadaan aman dan pintu sudah tertutup saat meninggalkan kamar tamu	✓		
		Jumlah	15	0	1
		Persentase	93,75%	0%	6,25%

Sumber: Data penelitian (2024)

Berdasarkan Tabel 2, hasil observasi mengenai penerapan *Standard Operating Procedure Entering the Guest's Villa* di Mandapa A Ritz-Carlton Reserve menunjukkan bahwa ada enam belas (16) jumlah keseluruhan *Standard Operating Procedure*, dan didapatkan hasil untuk selalu (S) adalah 93,75%, untuk tidak selalu (TS) 0%, dan tidak pernah (TP) 6,25%.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang efektif merupakan kunci dalam industri perhotelan untuk menjamin konsistensi dan kualitas layanan. Data observasi di Mandapa a Ritz-Carlton Reserve menunjukkan bahwa pada prosedur "Telephone Service Order Taker" yang terdiri dari 31 langkah, 93,5% langkah selalu dilakukan (S), 6,5% tidak selalu dilakukan (TS), dan 0% tidak pernah dilakukan (TP). Sementara itu, pada prosedur "Entering the Guest's Villa" yang terdiri dari 16 langkah, 93,75% langkah selalu dilakukan (S), 0% tidak selalu dilakukan (TS), dan 6,25% tidak pernah dilakukan (TP). Tingginya persentase langkah yang selalu dilakukan mencerminkan kepatuhan karyawan terhadap SOP, yang berkontribusi pada pelayanan yang konsisten dan berkualitas (Khairunnisa, Gusnadi, & Sumarsih, 2022).

Penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Misalnya, sebuah studi menemukan bahwa SOP yang diterapkan dengan baik pada bagian server, OB, kasir, dan barista berpengaruh positif terhadap kualitas layanan di sebuah kafe. Hal ini menekankan bahwa setiap bagian operasional, termasuk layanan telepon dan penyambutan tamu di villa, harus mengikuti SOP untuk memastikan standar layanan yang tinggi (Dewangkaraa & Hasin, 2023).

Namun, meskipun tingkat kepatuhan terhadap SOP tinggi, masih terdapat langkah-langkah yang tidak selalu atau tidak pernah dilakukan. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dan pelatihan berkelanjutan untuk memastikan semua langkah SOP dipatuhi sepenuhnya. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu, yang pada akhirnya memperkuat reputasi hotel dalam industri perhotelan.

Kesimpulan

Melalui pembahasan mengenai penerapan *Standard Operating Procedure Room Service* yang telah di jabarkan pada bab sebelumnya, dapat di ambil kesimpulan bahwa terdapat 2 *Standard Operating Procedure*, yaitu *Standard Operating Procedure Telephone Service Assistance (TSA)* dan *Standard Operating Procedure Entering Guest's Villa*. *Standard Operating Procedure Telephone Service Assistance (TSA)* memiliki 31 instruksi, yang dimana terdapat 29 instruksi yang sudah dijalankan dengan baik, dan 2 instruksi yang tidak selalu dijalankan secara maksimal yakni Rekanan akan menjawab "Thank You for holding, how may I help you?", instruksi ini tidak dijalankan dengan baik karena peristiwa dimana telepon tamu di-hold jarang terjadi sehingga penerapan *Standard Operating Procedure* ini tidak selalu dilakukan oleh para *staff Upselling* dan *Sugestive Selling* adalah suatu keharusan pada saat ini. Instruksi ini tidak dijalankan dengan baik dikarenakan biasanya tamu sudah menentukan apa yang ingin mereka pesan dan ingin langsung menikmati hidangannya, sehingga *staff* tidak perlu melakukan *upselling* dan *suggestive Selling* kepada tamu. *Standard Operating Procedure Entering Guest's Villa* memiliki 16 instruksi, yang dimana 15 instruksi sudah dijalankan dengan baik, dan 1 instruksi yang tidak pernah dijalankan.

Limitasi dan Studi Lanjutan

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup observasi yang terbatas hanya pada satu waktu dan tempat tertentu, sehingga belum dapat menggambarkan penerapan SOP secara menyeluruh di

berbagai kondisi operasional dan lokasi berbeda. Studi lanjutan disarankan untuk melibatkan lebih banyak data observasi jangka panjang serta wawancara mendalam dengan staff dan tamu guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif terhadap efektivitas SOP yang diterapkan.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian ini, terutama kepada pihak manajemen hotel dan staff Room Service yang telah memberikan waktu dan informasi yang dibutuhkan. Tanpa kerja sama dan keterbukaan dari semua pihak, penelitian ini tidak akan dapat terselesaikan dengan baik.

Referensi

- Alantoni, I. N., Ariasri, N. N. R., & Swandewi, N. K. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Event Meeting Terhadap Kepuasan Pelanggan di Phenom Event Indonesia*. Paper presented at the Journal of Event and Convention Management.
- Amalika, H., Izza, S. R., & Ardiani, D. (2024). Dampak Presidensi G20 Indonesia terhadap Peningkatan Wisatawan Mancanegara di Bali. *Journal of Macroeconomics and Social Development*, 1(4), 1-13. doi:<https://doi.org/10.47134/jmsd.v1i4.332>
- Asianingsih, N. L. N. R., Dewi, N. D. u., & Widnyani, I. A. P. S. (2023). Pengembangan Desa Wisata Berbasis Community Based Tourism (CBT) pada Desa Wisata Air Terjun, Desa Adat Mekar Sari Kabupaten Tabanan. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 2(1), 23-36. doi:10.35912/jspp.v2i1.2387
- Azizah, N. (2022). Pariwisata Susur Sungai Banjarmasin Dengan Membangun Kebersamaan Antar Dosen dan Mahasiswa Pendidikan IPS.
- Darmawan, I. M. P., & Muliadisa, I. K. (2024). Implementasi Standar Operational Procedure (SOP) Guest Service dalam Menangani Barang Bawaan Tamu Check In dan Check Out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(6), 903-911.
- Dewangkaraa, P., & Hasin, A. (2023). Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) terhadap Kualitas Layanan (Studi Pada Balakosa.Co). *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis & Manajemen*, 2(2), 8-19.
- Ernawati, N. M. (2011). Pengaruh pariwisata terhadap kehidupan sosial budaya pesisir di kawasan Taman Nasional Bali Barat dan Taman Wisata Pulau Menjangan. *Sabda: Jurnal Kajian Kebudayaan*, 6(1), 69-74.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, 21(1), 33-54.
- Hastjarjo, K. (2023). Model Pemasaran Strategik Perhotelan: Sebuah Makalah Konseptual. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 1(1), 11-20. doi:10.35912/jspp.v1i1.1844
- Hastuti, H., Maulana, H. F., Mahyudin, M., & Rahim, A. (2024). Pengembangan Pariwisata Berbasis Community Based Tourism pada Desa Wisata Waburi Park Buton Selatan. *Journal Of Human And Education (JAHE)*, 4(1), 545-550. doi:<https://doi.org/10.31004/jh.v4i1.693>
- Khairunnisa, S., Gusnadi, D., & Sumarsih, U. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur Kitchen Departemen Di Grand Tebu Hotel Bandung. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Kompas.com. (2024). Kunjungan Turis Asing ke RI Tembus 16,2 Juta pada 2024, Tertinggi dalam 5 Tahun from Kompas.com
- Lestari, E. D., Boari, Y., Bonsapia, M., & Anes, S. M. (2023). Peran Pemerintah Terhadap Pengembangan Sektor Pariwisata di Kabupaten Biak Numfor. *Journal Of Economics Review (Joer)*, 3(1), 21-35. doi:DOI <https://doi.org/10.55098/joer.3.1.21-35>
- Lestari, G., Armawi, A., & Muhamad, M. (2016). Partisipasi pemuda dalam mengembangkan pariwisata berbasis masyarakat untuk meningkatkan ketahanan sosial budaya wilayah (Studi di Desa Wisata Pentingsari, Umbulharjo, Cangkringan, Sleman, DI Yogyakarta). *Jurnal Ketahanan Nasional*, 22(2), 137-157. doi:<https://doi.org/10.22146/jkn.17302>
- Malik, F. (2016). Peranan kebudayaan dalam pencitraan pariwisata bali. *Jurnal Kepariwisata Indonesia: Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Kepariwisata Indonesia*, 11(1), 67-92.
- Nugraha, A. W. S. W. (2022). Pentingnya Literasi Pariwisata dalam Mewujudkan Sustainable Tourism di Bali. *Jurnal Informasi, Perpustakaan, dan Kearsipan (JIPKA)*, 2(1), 100-119. doi:<https://doi.org/10.26418/jipka.v2i1.60251>

- Prasetyo, B., & Ristiawati, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Room Service Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di V Hotel & Residence Bandung. *Transekonomika: Akuntansi, Bisnis dan Keuangan*, 2(5), 415-432.
- Riani, N. K. (2021). Pariwisata adalah pisau bermata 2. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(5), 1469-1474. doi:<https://doi.org/10.47492/jip.v2i5.923>
- Sudiana, I. K., & Widiani, I. N. W. (2015). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan, pajak hotel restoran dan Pendapatan Asli Daerah terhadap belanja modal kabupaten/kota di Provinsi Bali. *E-Jurnal Ekonomi Pembangunan Universitas Udayana*, 4(11), 44580. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.8418594>
- Suranny, L. E. (2021). Pengembangan potensi desa wisata dalam rangka peningkatan ekonomi perdesaan di Kabupaten Wonogiri. *Jurnal Litbang Sukowati*, 5(1), 49-62. doi:DOI: 10.32630/sukowati.v5i1.212
- Sutama, I. K. G. S., Nyoman Diah Utari, D., & Luh Riniti, R. (2023). Pengembangan Pariwisata dengan Community Based Tourism di Desa Wisata Penatih Denpasar. *Jurnal Studi Perhotelan dan Pariwisata*, 2(1), 1-11. doi:10.35912/jspp.v2i1.2260
- Syahiddin, M., Haryanto, H., & Wibowo, P. A. (2024). Evaluasi Penduduk Angkatan Kerja, Produk Domestik Bruto, Pertumbuhan Pariwisata, Dan Pengembangan Ekonomi Kreatif Terhadap Kinerja Perekonomian Di Provinsi Bali. *Economics and Digital Business Review*, 5(2), 879-907. doi:<https://doi.org/10.37531/ecotal.v5i2.1274>
- Tunjungsari, K. R. (2018). Karakteristik dan persepsi wisatawan mancanegara di kawasan Sanur dan Cangu, Bali. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 2(2), 108-121. doi:<https://doi.org/10.22146/jpt.43178>
- Wesnawa, I. G. A. (2022). Pengembangan pariwisata perdesaan Bali: Integrasi potensi, kearifan lokal dan ekonomi kreatif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 11(1), 149-160.
- Yudistira, I. G. N. B., & Astina, M. A. (2024). Penerapan Standard Operating Procedure Room Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 217-231. doi:<https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.707>