

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR INDIVIDUAL *CHECK IN* DAN *CHECK OUT* OLEH RESEPSIONIS DI VILA DE UMAH BALI ECO TRADI HOME

I Wayan Dedi Laksamana Putra¹, Ni Nyoman Nidya Trianingrum²

^{1,2}Fakultas Bisnis, Pariwisata, dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya
e-mail: ¹dedydjhon@gmail.com

Abstract

This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) in the individual check-in and check-out process by the receptionist at Vila De Umah Bali Eco Tradi Home. The issues examined include: (1) how the individual check-in and check-out SOPs are implemented, (2) what obstacles the receptionist faces in implementing them, and (3) how guests respond to the service. This study used a descriptive qualitative method. The research sample was determined using a saturated sampling technique due to the small population size, namely 15 individual guests who stayed during the data collection period. Data collection techniques included observation, interviews, documentation, and questionnaires. Data were analyzed descriptively to describe the implementation of the SOPs and the level of guest satisfaction. The results showed that the check-in and check-out SOPs were consistently implemented, despite operational constraints such as limited night staff and the absence of bellboys. The receptionist demonstrated a high level of understanding of the SOPs and was able to coordinate tasks with the night security guards. Based on the results of a questionnaire distributed to 15 guests, the satisfaction level with check-in and check-out services reached 95.06%, falling into the "Very Satisfied" category. The study concluded that the implementation of SOPs was effective and aligned with the villa's eco-friendly concept. Despite operational challenges, service remained efficient and met guest expectations.

Keyword: check-in, check-out, reception, guest satisfaction, eco-friendly

Submission: 8 Juni 2026	Diterima: 19 Juni 2026	Dipublikasi: 29 Juni 2026
-----------------------------------	----------------------------------	-------------------------------------

PENDAHULUAN

Bali tetap menjadi destinasi wisata unggulan di Indonesia dengan pemulihan industri pariwisata yang signifikan pasca pandemi COVID-19. Pada tahun 2022, jumlah kunjungan wisatawan mancanegara ke Bali mengalami peningkatan yang pesat dibandingkan tahun sebelumnya, seiring dengan pelonggaran kebijakan perjalanan internasional dan pemulihan ekonomi. Berdasarkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, sektor pariwisata Bali menunjukkan *tren* positif dengan meningkatnya tingkat hunian hotel, jumlah penerbangan internasional, serta investasi dalam industri pariwisata dan akomodasi.

Memasuki tahun 2023-2025, pemerintah dan pelaku industri pariwisata di Bali terus berupaya memperkuat daya saing destinasi dengan menekankan aspek keberlanjutan, digitalisasi layanan, dan peningkatan kualitas pelayanan wisata. *Tren* pariwisata berbasis pengalaman, keberlanjutan lingkungan, serta penerapan teknologi dalam pelayanan semakin menjadi perhatian utama dalam pengembangan industri perhotelan dan akomodasi.

Seiring meredanya pandemi dan pelonggaran kebijakan perjalanan, sektor akomodasi mulai menunjukkan tanda-tanda pemulihan. Program vaksinasi massal dan

pembukaan kembali destinasi wisata mendorong peningkatan jumlah wisatawan domestik maupun mancanegara (BaliProv, 15 Juni 2022). Data menunjukkan bahwa jumlah usaha jasa akomodasi kembali tumbuh pada tahun 2022, dengan peningkatan sebesar 4,32% dibandingkan tahun sebelumnya. Bahkan, pada tahun 2023, jumlah hotel bintang melampaui angka sebelum pandemi, menandakan kebangkitan yang signifikan di sektor ini (BeritaDaerah.co.id).

Tren baru seperti *staycation* juga turut mendorong pertumbuhan industri akomodasi, di mana wisatawan cenderung memilih hotel butik atau akomodasi berskala kecil yang menawarkan pengalaman menginap unik dan memprioritaskan penerapan protokol kesehatan. Selain itu, adopsi teknologi dalam operasional hotel, seperti fitur *check-in* tanpa kontak dan standarisasi protokol kebersihan, menjadi strategi penting untuk membangun kembali kepercayaan wisatawan (MajalahICT.com).

Kondisi ini tidak hanya terjadi di kawasan wisata utama seperti Badung atau Denpasar, tetapi juga di kawasan penyangga seperti Kabupaten Bangli. Berdasarkan data Dinas Pariwisata Kabupaten Bangli, jumlah kunjungan wisatawan tahun 2024 mencapai 1.637.819 orang, yang terdiri dari 1.175.968 wisatawan domestik dan 461.851 wisatawan mancanegara. Data ini menunjukkan bahwa Bangli memiliki potensi besar sebagai destinasi alternatif, termasuk bagi wisatawan yang mencari ketenangan, pengalaman budaya, dan konsep wisata berkelanjutan.

Dampak utama pandemi terhadap sektor akomodasi meliputi perubahan standar operasional prosedur (SOP) dalam layanan hotel, seperti penerapan protokol kesehatan, digitalisasi layanan, serta peningkatan kualitas pelayanan untuk memastikan keamanan dan kenyamanan tamu. Salah satu aspek penting yang mengalami perubahan adalah prosedur *check-in* dan *check-out*, di mana penerapan SOP yang lebih efisien dan higienis menjadi perhatian utama bagi pengelola hotel dan vila.

Layanan *check-in* dan *check-out* menjadi titik awal dan akhir pengalaman tamu, sehingga memainkan peran penting dalam membentuk kesan keseluruhan terhadap akomodasi. Kecepatan, keramahan, efisiensi, serta profesionalisme staf *front office* dalam menangani proses ini sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Kualitas pelayanan merupakan kunci dalam menjaga tingkat kepuasan wisatawan (Roncally dkk, 2024; Hermawan dkk, 2025).

Menurut Radojevic, Stanisic, dan Stanic (2018), elemen layanan seperti keandalan staf, kejelasan informasi, dan ketepatan proses administrasi secara langsung memengaruhi persepsi kualitas layanan serta kepuasan tamu di industri perhotelan. Mereka menekankan bahwa aspek interpersonal dan akurasi dalam interaksi layanan terutama pada saat *check-in* dan *check-out* berkontribusi besar terhadap pengalaman tamu secara keseluruhan dan keputusan untuk kembali menginap. Hotel harus memiliki komitmen untuk memberikan informasi yang transparan dan melakukan tindak lanjut guna memastikan kepuasan tamu (Widyadnyana & Andiani, 2025).

Persepsi tamu terhadap penerapan SOP juga menjadi indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Tamu cenderung merasa puas apabila proses *check-in* dan *check-out* dilakukan dengan sistematis, mudah dipahami, serta didukung oleh sikap resepsionis yang ramah dan informatif. Selain itu, penerapan sistem informasi hotel seperti OPERA terintegrasi saat ini sangat banyak digunakan untuk mempermudah proses operasional sehari-hari (Wirya dkk, 2023).

Sebagai salah satu akomodasi yang mengusung konsep *eco-friendly*, Vila De Umah Bali Eco Tradi Home juga mengalami tantangan dalam menyesuaikan operasionalnya dengan standar pelayanan yang profesional serta tetap menjaga keberlanjutan lingkungan.

Salah satu aspek penting dalam operasional tersebut adalah proses *check-in* dan *check-out* yang dilakukan oleh resepsionis, yang merupakan bagian dari departemen *front office*. Departemen *front office* merupakan bagian dari operasional vila yang bertanggung jawab atas pelayanan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Resepsionis sebagai garda terdepan memiliki tugas utama dalam menangani proses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi kepada tamu, menangani reservasi, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

Di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home, staf resepsionis di vila ini berjumlah lima orang dengan satu *supervisor* dan keseluruhan staf tersebut adalah perempuan, yang mencerminkan komitmen vila terhadap pemberdayaan perempuan dalam dunia kerja. Namun, vila menerapkan kebijakan tidak menempatkan staf resepsionis pada *shift* malam, sehingga proses *check-in* tamu yang datang larut malam dialihkan kepada petugas keamanan (satpam). Meskipun kebijakan ini bertujuan untuk menjaga keamanan staf resepsionis, hal ini juga menimbulkan potensi tantangan dalam konsistensi pelayanan, terutama dalam penerapan SOP yang telah ditetapkan.

Sebagai bagian dari upaya menjaga standar layanan dan kenyamanan tamu, Vila De Umah Bali Eco Tradi Home menerapkan SOP *check-in* dan *check-out* yang disesuaikan dengan konsep *eco-friendly*. Pada penelitian ini, batasan jenis tamu yang diteliti hanya pada tamu biasa (individu) dan bukan tamu grup. Hal ini dikarenakan jumlah tamu individu yang menginap jauh lebih banyak dibandingkan dengan tamu grup, serta karakteristik dan pengalaman layanan yang diterima oleh tamu individu cenderung lebih personal dan relevan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan resepsionis. Berdasarkan data internal, jumlah tamu individu yang menginap di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home selama 3 bulan terakhir rata-rata okupansi di vila ini 40%, dengan scenario okupansi 29 kamar dikali 365 hari dan dikali 50% maka hasilnya 5.292 kamar per malam pertahunnya. Rata-rata kamar dihuni 2 orang tamu maka dikalikan dengan jumlah kamar per malam per tahun kurang lebih 10.584 tamu per tahun. Sedangkan jumlah populasi individual *check-in* dan *check-out* jumlahnya dibawah 30 orang selama rentan waktu pengumpulan sampel, maka penulis menggunakan semua sampel yang sesuai dengan kriteria penelitian sebanyak 15 orang. Karena jumlah sampel relative kecil, maka saya menggunakan teknik sampling jenuh.

Namun, kebijakan tidak adanya resepsionis pada malam hari menyebabkan tantangan tersendiri, terutama ketika tamu *check-in* larut malam dan harus berkoordinasi dengan satpam. Hal ini berpotensi mempengaruhi pengalaman tamu, terutama bagi mereka yang mengharapkan layanan resepsionis yang lebih personal dan profesional.

Dengan latar belakang ini, maka penting untuk dilakukan penelitian yang menganalisis penerapan SOP individual *check-in* dan *check-out* oleh resepsionis di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home, termasuk kendala yang dihadapi dan bagaimana tanggapan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

KAJIAN PUSTAKA

Definisi Standar Operasional Prosedur (SOP)

Menurut Handoko (2016), SOP merupakan panduan yang mendeskripsikan langkah-langkah baku dalam proses kerja untuk memastikan setiap tahapan dikerjakan dengan standar yang sama. Sementara itu, menurut Suparyanto & Ferianto (2017), SOP adalah seperangkat instruksi tertulis yang dijadikan pedoman dalam pelaksanaan tugas rutin agar pekerjaan dilakukan secara efektif, efisien, konsisten, dan aman. SOP yang baik

membantu memastikan bahwa proses pelayanan dilakukan sesuai prosedur, meminimalkan kesalahan, dan menjamin kepuasan pelanggan.

Teori Layanan *Front Office*

Menurut Kasavana & Brooks (2018), *front office* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu, reservasi, *check-in* dan *check-out*, penanganan keluhan, dan komunikasi dengan departemen lainnya. Resepsionis sebagai garda depan hotel harus mampu melaksanakan tugas-tugas ini dengan profesional, mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk memastikan kepuasan tamu.

Teori Manajemen Operasional

Stevenson (2014) dalam buku *Operations Management* menyatakan bahwa manajemen operasional adalah aktivitas yang berkaitan dengan perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan proses produksi atau penyediaan layanan untuk memastikan efisiensi operasional.

Teori Kualitas Layanan

Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian untuk memenuhi harapan pelanggan. Jika layanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka kualitas dinilai baik. Namun, jika layanan melebihi harapan, kualitas dianggap luar biasa.

Teori Kepuasan Tamu

Menurut Kotler & Keller (2016), kepuasan tamu merupakan salah satu kunci keberhasilan dalam industri perhotelan. Tamu yang puas dengan 16 layanan yang diberikan cenderung akan kembali menginap di hotel tersebut, bahkan memberikan rekomendasi kepada orang lain.

Teori *Eco Friendly*

Menurut Mensah (2019), penerapan praktik ramah lingkungan (*eco-friendly practices*) dalam industri perhotelan mencakup manajemen energi, konservasi air, daur ulang limbah, serta penggunaan produk ramah lingkungan. Praktik ini tidak hanya berkontribusi pada kelestarian lingkungan, tetapi juga meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan. Hotel yang menerapkan prinsip keberlanjutan cenderung memiliki keunggulan kompetitif karena meningkatnya kesadaran tamu terhadap isu lingkungan.

Resepsionis

Menurut Siregar dan Handayani (2019), resepsionis merupakan ujung tombak layanan hotel yang memiliki tanggung jawab untuk menyambut tamu, memproses *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi, serta menangani permintaan dan keluhan tamu. Peran ini sangat krusial karena berhubungan langsung dengan kepuasan dan kenyamanan tamu selama menginap. Seorang resepsionis tidak hanya dituntut menguasai tugas administratif, tetapi juga harus memiliki keterampilan komunikasi yang baik, empati, serta kemampuan menyelesaikan masalah secara efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, dengan teknik penentuan sampel menggunakan sampling jenuh, yaitu teknik di mana seluruh anggota

populasi dijadikan sebagai sampel karena jumlahnya relatif kecil dan masih dapat dijangkau secara keseluruhan. Adapun sampel dalam penelitian ini adalah seluruh tamu individu yang menginap di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home selama tiga bulan terakhir dan sesuai dengan kriteria penelitian. Total sampel sebanyak 15 orang tamu individu, yang seluruhnya dijadikan responden untuk memperoleh data mengenai pengalaman mereka dalam proses check-in dan check-out. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik sampling jenuh untuk pengambilan sampel tamu yang dijadikan responden kuesioner terkait pelayanan check-in dan check-out di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home. Meskipun vila memiliki kapasitas 29 kamar, jumlah tamu yang dijadikan sampel dibatasi pada 15 orang tamu yang pernah menginap dan bersedia mengisi kuesioner selama periode penelitian berlangsung. Karena seluruh populasi tamu yang tersedia dan relevan saat penelitian dilakukan berjumlah 15 orang, maka seluruhnya dijadikan sampel.

Penelitian ini dilaksanakan di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home, yang berlokasi di Banjar Dinas Undisan Kaja, Desa Undisan, Kecamatan Tembuku, Kabupaten Bangli, Bali, Indonesia. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada ketidak adanya resepsionis yang bertugas malam. Penelitian dilakukan dan berlangsung mulai dari tanggal 11 januari 2025 hingga 27 mei 2025. Periode ini mencakup seluruh tahapan kegiatan penelitian, termasuk pengumpulan data, analisis, serta penyusunan laporan akhir. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan studi dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, analisis data kualitatif, analisis kuantitatif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Proses Individual *Check-In* dan *Check-Out* Oleh Resepsionis di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home

Untuk memahami kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf resepsionis di vila De Umah Bali Eco Tradi Home, penting untuk meninjau bagaimana standar operasional prosedur (SOP) diterapkan dalam kegiatan sehari-hari, khususnya dalam proses *check-in* dan *check-out* yang menjadi titik awal dan akhir pengalaman tamu. Oleh karena itu, pada bagian ini akan dibahas mengenai gambaran umum penerapan SOP individual *check-in* dan *check-out* oleh resepsionis di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home. Pembahasan ini bertujuan untuk melihat sejauh mana pelaksanaan prosedur tersebut dijalankan.

Proses Penerapan SOP *Check-in* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home

Proses *check-in* merupakan salah satu tahapan krusial dalam pelayanan tamu di industri perhotelan, karena menjadi titik awal interaksi langsung antara tamu dengan pihak akomodasi yang sangat memengaruhi kesan pertama serta kepuasan tamu secara keseluruhan.

Menurut Walker (2017), proses *check-in* tidak hanya mencakup aktivitas administratif seperti verifikasi reservasi dan registrasi tamu, tetapi juga melibatkan aspek layanan interpersonal, seperti penyambutan dengan sikap profesional, penjelasan fasilitas secara informatif, serta kesiapan dalam menangani kebutuhan awal tamu.

Hal ini sejalan dengan pendapat Siregar & Handayani (2019) yang menyatakan bahwa resepsionis sebagai ujung tombak pelayanan harus mampu menjalankan seluruh tahapan *check-in*, mulai dari penyambutan, pengisian formulir registrasi, penjelasan layanan, penyerahan kunci kamar, hingga koordinasi untuk penanganan bagasi dengan profesionalisme tinggi. Proses ini menjadi dasar penting dalam membentuk pengalaman tamu selama menginap.

Di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home, standar operasional prosedur (SOP) *check-in* untuk tamu individu telah dirancang dengan menyesuaikan prinsip efisiensi dan keberlanjutan lingkungan. Berdasarkan hasil observasi langsung, sebagian besar tahapan dalam SOP *check-in* telah diterapkan oleh staf resepsionis secara konsisten.

Pertama, dalam tahap penyambutan tamu, resepsionis telah menyambut tamu dengan ramah dan profesional pada jam operasional. Untuk tamu yang datang setelah pukul 22.00, vila tidak memiliki resepsionis yang bertugas malam hari. Oleh karena itu, resepsionis melakukan koordinasi sebelumnya dengan petugas keamanan (satpam) dan meninggalkan catatan daftar tamu yang akan datang. Satpam bertugas mencocokkan nama tamu dengan catatan tersebut, lalu membantu proses awal *check-in* sesuai instruksi yang diberikan oleh staf *front office*.

Kedua, pada tahap verifikasi reservasi, vila menerapkan sistem efisien tanpa dokumen cetak. Tamu cukup menunjukkan bukti reservasi digital melalui email atau aplikasi pemesanan, dan informasi tersebut dicocokkan dengan data di sistem vila.

Ketiga, tahap pengisian formulir registrasi tidak dilakukan secara manual, melainkan melalui sistem digital atau telah tercatat otomatis pada saat tamu melakukan reservasi *online*. Sistem ini mendukung kebijakan *paperless* yang menjadi bagian dari identitas operasional vila.

Keempat, resepsionis memberikan penjelasan mengenai fasilitas vila, kebijakan *eco-friendly*, serta layanan yang tersedia. Informasi ini diberikan secara langsung saat *check-in* siang hari, dan bagi tamu yang datang malam hari, akan dijelaskan lebih lanjut oleh staf resepsionis keesokan paginya atau melalui brosur digital yang tersedia di unit kamar.

Kelima, setelah proses administrasi selesai, tamu diberikan kunci vila dan diarahkan menuju unit akomodasi yang telah disiapkan. Staf atau petugas keamanan membantu mengantar tamu ke vila masing-masing, sekaligus menjelaskan penggunaan fasilitas dasar.

Secara umum, SOP *check-in* di De Umah Bali Eco Tradi Home telah dijalankan dengan baik oleh staf, dengan adanya penyesuaian terhadap karakteristik operasional vila dan keterbatasan sumber daya. Koordinasi antara resepsionis dan petugas keamanan terbukti menjadi faktor penting untuk memastikan proses *check-in* malam hari tetap berjalan lancar meskipun tanpa kehadiran langsung staf *front office*. Hal ini menunjukkan adanya sinergi yang baik dalam menjaga kelangsungan pelayanan tamu secara berkelanjutan.

Berdasarkan proses yang telah dibuat, penerapan SOP *check-in* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home menunjukkan kebaruan dalam bentuk adaptasi teknologi, penerapan nilai *eco-friendly*, dan fleksibilitas operasional yang disesuaikan dengan karakteristik vila. Hal ini menandakan bahwa SOP tidak bersifat kaku, tetapi dapat dikembangkan berdasarkan konteks lokal, keterbatasan sumber daya, dan nilai keberlanjutan.

Proses Penerapan SOP *Check-out* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home

Proses *check-out* merupakan tahap akhir dari siklus pelayanan tamu di suatu akomodasi dan berperan penting dalam membentuk kesan terakhir terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut artikel “Prosedur *Check Out* Hotel Secara Langsung (Penanganan Tamu)” oleh Hotel (2024), prosedur *check-out* secara umum mencakup beberapa langkah penting, mulai dari pemberitahuan tamu, verifikasi identitas, penyelesaian tagihan, pengembalian kunci, hingga ucapan perpisahan oleh staf hotel.

Setiap langkah dirancang untuk memastikan kelancaran proses, akurasi administrasi, serta pengalaman yang positif bagi tamu.

Berdasarkan hasil observasi langsung di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home, penerapan SOP *check-out* untuk tamu individu telah dilakukan dengan cukup efisien dan berorientasi pada prinsip keberlanjutan (*eco-friendly*), selaras dengan konsep operasional vila secara keseluruhan. Meski terdapat perbedaan teknis dibandingkan hotel konvensional, sebagian besar prinsip dalam prosedur *check-out* tetap dijalankan secara konsisten.

Pertama, proses dimulai dengan pemberitahuan *check-out*, di mana tamu memberitahu pihak resepsionis mengenai rencana kepulangan mereka. Dalam banyak kasus, proses ini dilakukan secara langsung saat pagi hari saat staf sudah mulai bertugas karena resepsionis hanya tersedia di jam operasional. Jika tamu berencana *check-out* sebelum jam operasional, mereka akan memberi tahu lebih awal, dan proses administrasi disesuaikan agar tetap berjalan lancar.

Selanjutnya, verifikasi identitas dilakukan oleh resepsionis dengan mencocokkan nama dan nomor vila tamu berdasarkan data reservasi digital. Vila ini mengedepankan sistem *paperless*, sehingga pencocokan informasi dilakukan langsung melalui sistem digital tanpa penggunaan dokumen cetak. Setelah data diverifikasi, resepsionis akan mengecek kemungkinan adanya tagihan tambahan, karena adanya kemungkinan tamu menggunakan layanan tambahan.

Setelah memastikan semua biaya telah diselesaikan, tamu menerima tagihan akhir dan bukti pembayaran, baik secara digital maupun dicatat secara sederhana untuk keperluan dokumentasi internal. Setelah itu, kunci vila diserahkan kembali kepada resepsionis.

Dalam hal pengembalian kunci, tamu diminta untuk menyerahkan kembali kunci vila kepada resepsionis. Resepsionis kemudian memastikan bahwa vila telah dikosongkan dan semua fasilitas telah digunakan sesuai aturan. Berdasarkan observasi, resepsionis memastikan bahwa tamu dibantu oleh staf housekeeping atau petugas keamanan. Bantuan ini disesuaikan dengan ketersediaan dan kesibukan staf, hal ini dikarenakan tidak seperti hotel besar yang memiliki *bellboy*, proses pemeriksaan vila secara fisik dilakukan oleh staf kebersihan setelah tamu meninggalkan unit.

Sebagai bagian dari bentuk pelayanan tamu, resepsionis memberikan kesempatan bagi tamu untuk menyampaikan umpan balik mengenai pengalaman menginap mereka. Hal ini menjadi langkah penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Umpan balik dapat disampaikan secara langsung atau melalui platform digital yang disediakan. Terakhir, tamu diberikan ucapan terima kasih atas kunjungan mereka. Meskipun vila tidak memiliki staf *bellboy*, staf keamanan atau petugas lainnya akan membantu jika tamu memerlukan bantuan membawa barang menuju kendaraan.

Proses penerapan SOP *check-out* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home telah dijalankan dengan baik, meskipun terdapat perbedaan struktural dengan hotel-hotel konvensional. Pendekatan yang efisien, minim penggunaan kertas, serta pelayanan yang ramah dan komunikatif mencerminkan upaya vila dalam memberikan pengalaman *check-out* yang praktis namun tetap berkesan. Tantangan utama terletak pada keterbatasan staf saat malam hari, sehingga koordinasi yang baik antar staf menjadi krusial agar proses *check-out* tetap berjalan lancar tanpa mengurangi kenyamanan tamu.

Penerapan SOP *check-out* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home mengandung kebaruan berupa integrasi teknologi digital (*paperless*), fleksibilitas dalam struktur operasional, dan penerapan prinsip *eco-friendly* yang tidak ditemukan dalam teori

prosedur *check-out* konvensional. SOP yang diterapkan disesuaikan dengan kondisi nyata vila, seperti keterbatasan staf, tidak adanya *bellboy*, dan jam operasional terbatas, namun tetap mampu menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu secara optimal.

Kendala yang Dihadapi Oleh Resepsionis Dalam Penerapan SOP *Check-in* dan *Check-out* di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil kuesioner yang dibagikan kepada staf dan supervisor resepsionis:

Tabel 1.
Hasil Kuesioner Staf dan Supervisor Resepsionis

No	Pertanyaan	Jumlah Responden
1	Pemahaman SOP <i>check-in</i> (Sangat Paham)	4
2	Pemahaman SOP <i>check-in</i> (Paham)	2
3	SOP <i>check-in</i> dapat diterapkan (Selalu)	6
4	Kendala <i>check-in</i> : tamu datang di luar jam operasional	6
5	Kendala <i>check-in</i> : komunikasi kurang jelas	1
6	Koordinasi dengan satpam: Sering	4
7	Koordinasi dengan satpam: Kadang-kadang	1
8	Koordinasi dengan satpam: Jarang	1
9	SOP <i>check-out</i> : Sangat mudah	4
10	SOP <i>check-out</i> : Mudah	2
11	Kendala <i>check-out</i> : Tidak ada <i>bellboy</i>	4
12	Kendala <i>check-out</i> : Tamu <i>check-out</i> pagi sebelum resepsionis bertugas	2
13	Komplain tamu: Tidak Pernah	6
14	Pengaruh keterbatasan staf: Cukup berpengaruh	5
15	Pengaruh keterbatasan staf: Sangat berpengaruh	1
16	Sistem kerja mendukung: Sangat mendukung	4
17	Sistem kerja mendukung: Cukup mendukung	2
18	Kebutuhan: Pelatihan SOP lebih lanjut	5

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner yang dibagikan kepada enam responden (lima staf resepsionis dan satu *supervisor*) dan hasil wawancara kepada dua staf resepsionis, diperoleh sejumlah temuan penting yang mengungkap kendala dalam penerapan SOP *check-in* dan *check-out* di lapangan.

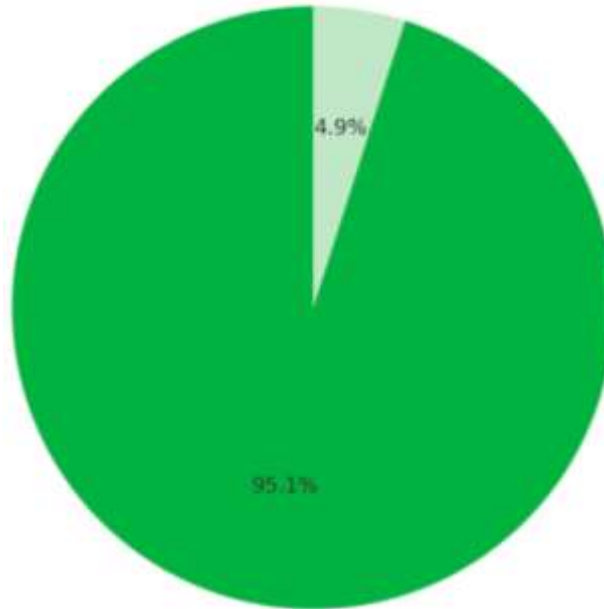
Tanggapan Tamu yang Menginap di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home atas Perlakuan dari Staf Hotel Saat Melakukan Individual *Check-In* dan *Check-Out*.

Berikut ini adalah rekapitulasi hasil kuesioner yang dibuat berdasarkan SOP yang ditetapkan di vila De Umah Bali Eco Tradi Home, teori kualitas layanan, dihubungkan dengan standar operasional prosedur dalam proses *check-in* dan *check-out* di *front office* khususnya pada peran resepsionis.

Untuk menjawab rumusan masalah ini, peneliti menyebarkan kuesioner kepada 15 responden yang pernah menginap di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home dan telah

dirangkum sesuai dengan tabel di atas. Perhitungan skor maksimal berdasarkan skala likert dihitung dengan hasil jawaban responden, penilaian dengan kategori skor maksimal 5 pada setiap poin pertanyaan maka hasilnya adalah skor maksimal dikali jumlah responden dikali 17 poin pertanyaan pada kuesioner maka didapatkan skor maksimal sebanyak 1.275. Seluruh responden merupakan tamu pertama kali, sehingga tanggapan yang diberikan benar-benar mencerminkan kesan awal terhadap pelayanan staf, khususnya dalam proses *check-in* dan *check-out*.

Berdasarkan hasil rekapitulasi kuesioner dari 15 responden, diperoleh total skor sebesar 1.212 dari skor maksimal 1.275.



Gambar 1. Tingkat Kepuasan Tamu Terhadap Pelayanan Check-in dan Check-out di Vila De Umah Bali Eco Tradi Home

Sumber: Hasil Penelitian, 2025

Hasil ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan resepsionis dalam proses *check-in* dan *check-out* berada pada kategori sangat tinggi, yang secara umum dapat diinterpretasikan sebagai “Sangat Puas”.

Persentase ini mencerminkan keberhasilan penerapan SOP oleh staf *front office* dalam memberikan layanan yang cepat, ramah, efisien, dan profesional. Tingginya tingkat kepuasan juga memperkuat temuan sebelumnya bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi bahkan melampaui harapan tamu, sebagaimana ditekankan dalam teori kepuasan pelanggan oleh Zeithaml dkk. (2018) dan Lovelock & Wirtz (2016), yang menyoroti pentingnya kesesuaian antara ekspektasi pelanggan dan pengalaman aktual dalam interaksi layanan.

SIMPULAN DAN SARAN

Vila De Umah Bali Eco Tradi Home telah menerapkan SOP *check-in* dan *check-out* yang mengacu pada prinsip efisiensi dan keberlanjutan lingkungan (*eco-friendly*). Proses *check-in* dilakukan secara digital dan paperless, dengan penyambutan yang ramah dan informatif dari staf resepsionis. Proses *check-out* juga dilaksanakan dengan efisien dan ramah lingkungan, dengan verifikasi data digital dan penyampaian tagihan tanpa

dokumen fisik. Namun, keterbatasan jam operasional resepsionis menyebabkan petugas keamanan berperan dalam proses *check-in* malam hari. Beberapa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SOP meliputi: kedatangan tamu di luar jam operasional resepsionis, tidak tersedianya *bellboy*, dan tamu yang *check-out* sebelum staf bertugas. Meskipun demikian, staf menunjukkan pemahaman yang baik terhadap SOP, dan tetap mampu menjaga kualitas pelayanan tanpa menimbulkan keluhan dari tamu. Koordinasi antarstaf, khususnya dengan petugas keamanan, menjadi kunci dalam menjaga kelancaran operasional. Berdasarkan hasil kuesioner dari 15 responden tamu, diperoleh tingkat kepuasan sebesar 95,06%, yang termasuk dalam kategori “Sangat Puas”. Hal ini menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan telah memenuhi bahkan melampaui ekspektasi tamu. Tanggapan tamu sangat positif, terutama terhadap keramahan staf, efisiensi administrasi, kejelasan informasi, dan kemudahan proses *check-in* dan *check-out*.

Vila disarankan untuk mempertimbangkan skema pelayanan terbatas pada malam hari, misalnya dengan menyiapkan *shift* resepsionis secara bergilir atau menyediakan pelatihan lebih lanjut bagi petugas keamanan agar dapat menjelaskan informasi dasar kepada tamu dengan lebih baik. Perlu adanya sistem koordinasi yang lebih terstruktur antara resepsionis dan petugas keamanan, terutama untuk memastikan informasi tamu yang *check-in* di malam hari dapat segera diteruskan secara akurat dan efisien pada hari berikutnya. Mengingat adanya permintaan pelatihan SOP oleh sebagian besar staf, pihak manajemen vila diharapkan dapat mengadakan pelatihan rutin terkait prosedur operasional dan pelayanan tamu untuk menjaga konsistensi dan kualitas layanan. Sistem pengumpulan umpan balik dari tamu dapat ditingkatkan, misalnya melalui platform digital atau kode QR, agar data mengenai kepuasan tamu terus diperbarui dan menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan layanan. Mengingat keterbatasan jumlah staf dan tidak adanya *bellboy*, penggunaan teknologi dan sistem kerja semi mandiri perlu terus dioptimalkan untuk menunjang efektivitas operasional tanpa mengurangi kenyamanan tamu. Penulis berharap hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Vila De Umah Bali Eco Tradi Home dalam meningkatkan kualitas layanan dan mendukung pengembangan praktik perhotelan yang ramah lingkungan.

DAFTAR PUSTAKA

- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen: Pengantar, Dasar-Dasar, dan Proses*. Penerbit Gadjah Mada University Press.
- Handoko, T. H. (2016). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hermawan, I. M. A., Putra, P. G. P., & Yuda, I. N. K. P. (2025). Analyzing the Impact of Service Quality and Pricing on Customer Satisfaction: A Study at Eat Home Culinary Tabanan, Indonesia. *Tourism and Hospitality Insights*, 1(1), 30-35.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *Front Office Management*. Pearson.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2018). *Managing Front Office Operations* (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2016). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (8th ed.). Pearson Education.
- Mensah, I. (2019). Environmental management and sustainable tourism development in hotels in Accra, Ghana. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(7), 970–986.

- Radojevic, T., Stanistic, N., & Stanic, N. (2018). The effects of traveling motivations on perceived service quality in hotel industry. *European Journal of Tourism Research*, 18, 103–121.
- Roncally, F. M. D., Susila, I. M. G. D., & Wulandari, P. P. (2024). Strategic Approaches for Elevating Room Service Quality at Hotel Asa Larantuka, East Flores Regency. *Bali Journal of Hospitality, Tourism and Culture Research*, 2(1), 67-85.
- Siregar, A., & Handayani, F. (2019). *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Prenada Media.
- Stevenson, W. J. (2014). *Operations Management* (12th ed.). New York: McGraw- Hill Education.
- Suparyanto, & Ferianto. (2017). *Manajemen Operasional Hotel*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Walker, J. R., & Walker, J. T. (2017). *Introduction to Hospitality Management* (5th ed.). Pearson Education.
- Widyadnyana, I. N. A., & Andiani, N. D. (2025). Strategi Penanganan Guest Complaint Oleh Call Center di Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 7(1), 37-49.
- Wirya, I. M. S., Widianegara, I. G. A. B., & Susila, I. M. G. D. (2023). Application of The OPERA Information System in Hotel Reservations to Increase The Productivity of The Front Office Department (Case Study at the Grand Hyatt Hotel Bali). *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 7(2), 744-774.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.