

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
PELAYANAN OLEH MANAJEMEN *FRONT OFFICE*  
SELAMA PANDEMI *COVID-19* DI AMANDARI HOTEL  
RESORT, UBUD, BALI**

**Selvi Yana Mesak<sup>(1)</sup>, Dinar Sukma Pramesti<sup>(2)</sup>,  
Rimalinda Lukitasari<sup>(3)</sup>**

Email: selfyyana44@gmail.com<sup>(1)</sup>, dinar.pramesti@pib.ac.id<sup>(2)</sup>,  
rimatanzil@gmail.com<sup>(3)</sup>

Politeknik Internasional Bali<sup>(1, 2, 3)</sup>

***Abstract***

*In 2019 the world was faced with the Covid-19 which had a negative impact on tourist accommodations. Amandari Hotel Resort was temporarily closed on March 2020 until August 2020. This study aims to determine the changes of the SOP of services in front office management before and during the Covid-19 pandemic and the impact of the implementation of SOP of services. This research is using observation, interview, and documentary techniques. The data were analysed by descriptive analysis method with reference to the sequence of services using Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability guidelines for hotels.*

*Based on the data analysis, it was found that the SOP of services in Front office management underwent changes starting from the Registration until guest Check-out. The positive impact of the changes in the SOP of services is restoring guest trust and hotel occupancy. The negative impact is staff's inconvenience, services are not optimal due there are gaps in providing services and there is a budget for purchasing process equipment. Based on these results, hopefully this research can provide information regarding the application of SOP of services by Front office management during the Covid-19.*

***Keywords:*** *SOP of Services, Front Office, Covid-19*

***Abstrak***

Tahun 2019 dunia dihadapkan dengan pandemi virus *Covid-19* yang memberikan dampak buruk bagi akomodasi wisata harus ditutup salah satunya adalah Amandari Hotel Resort. Penutupan sementara hotel ini dilakukan pada bulan Maret 2020 sampai Agustus 2020. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perubahan SOP pelayanan oleh manajemen *front office* sebelum dan selama pandemi *Covid-19* dan dampak dari

penerapan SOP pelayanan terhadap manajemen *Front office*. Penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode observasi, wawancara dan teknik dokumenter. Data dianalisis dengan metode deskriptif analisis dengan mengacu pada teori *Sequence of service* dan panduan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* untuk hotel.

Berdasarkan analisa data diperoleh bahwa SOP pelayanan manajemen *front office* mengalami perubahan mulai dari tahap Registrasi sampai *Check-out*. Adapun dampak positif dari perubahan SOP pelayanan yaitu mengembalikan rasa percaya tamu kepada Amandari Hotel Resort dan mampu memulihkan kembali *occupancy*. Dampak negatif yaitu ketidaknyamanan staf, Pelayanan tidak maksimal karna adanya *gap* dalam memberikan pelayanan dan adanya *budget* yang harus dikeluarkan untuk pembelian peralatan proses bagi manajemen *front office*. Berdasarkan hasil tersebut maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan informasi mengenai gambaran dari penerapan standar operasional prosedur pelayanan oleh manajemen *Front office department* yang dilakukan selama masa pandemi *covid-19*.

**Kata Kunci:** SOP Pelayanan, *Front Office*, *Covid-19*

## 1. Pendahuluan

Tahun 2019 dunia dihadapkan dengan adanya pandemi yang disebabkan oleh virus *Covid-19*. Virus *Covid-19* memberikan dampak buruk bagi industri pariwisata di Indonesia, Suhariyanto selaku yang menjabat sebagai kepala Badan Pusat Statistik mengeluarkan bahwa data kunjungan wisatawan mancanegara (wisman) ke Indonesia pada bulan April 2020 menunjukkan penurunan tajam yakni sebesar 87,44 persen dengan total jumlah kunjungan 160.000 orang dibanding periode yang sama pada tahun lalu. Sementara itu, Pulau Bali yang menjadi salah satu destinasi favorit wisman juga mengalami penurunan kunjungan yaitu 99,93 persen dibandingkan bulan April 2019 (*Tribunsolotravel.com*, 2020).

Penurunan kunjungan wisatawan di Bali tersebut mengakibatkan banyak daya tarik wisata harus ditutup. Selain itu banyak juga akomodasi pariwisata dari yang berbintang satu sampai dengan lima harus ditutup untuk sementara, dikarenakan penurunan tingkat *occupancy* yang

signifikan. Salah satu akomodasi bintang lima yang sempat ditutup untuk sementara adalah Amandari Hotel Resort yang terletak di desa Kedewatan Ubud, Bali. Alasan yang melandasi penutupan sementara resort, dikarenakan tingkat kunjungan menurun bahkan hampir tidak ada tamu. Penutupan ini dilakukan pada bulan Maret 2020 dan dibuka lagi pada bulan Agustus 2020.

Keputusan untuk membuka kembali resort ditengah pandemi *Covid-19* memberikan tantangan bagi Amandari Hotel Resort. Tantangan tersebut adalah adanya perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan di manajemen *front office*. Perubahan SOP pelayanan tersebut seperti staf *front office* harus menggunakan masker selama bekerja, tidak bersalaman dengan tamu, menjaga jarak dengan tamu dan sesama staf dan lain-lainnya.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (2020) pada beberapa hotel yang ada di Indonesia menunjukkan bahwa penerapan *CHSE* pada *sequence of service* di *front office* sudah baik dan sesuai kebutuhan tamu dan pekerja. Dengan tujuan untuk semakin melengkapi penelitian di ranah penerapan *CHSE* pada *sequence of service* di hotel, maka penelitian di hotel Amandari ini dilakukan. Departemen yang dipilih adalah *front office*, karena bagian ini banyak berinteraksi dengan tamu mulai *check-in* hingga *check-out*. Penelitian ini dianggap penting karena kondisi kenormalan baru ini merupakan hal yang baru bagi semua pihak, sehingga perlu adanya banyak penelitian untuk melihat pelaksanaan dan dampak penerapan *CHSE* di berbagai sektor terutama pariwisata. Hal ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk perancangan sistem pelayanan yang lebih baik di masa kenormalan baru ini.

## **2. *Sequence of service* di *Front office* dan Panduan CHSE hotel**

### **2.1 *Sequence of service* di *Front office***

Manajemen menurut George R. Terry (dalam Affifudin, 2013:5) didefinisikan sebagai suatu proses khas yang terdiri atas tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya. Selanjutnya definisi *Front office* menurut Bagyono (2012) *Front office* berasal dari Bahasa Inggris *Front* yang artinya depan, dan *office* berarti kantor. *Front office* merupakan sebuah departement di hotel yang letaknya di bagian depan. Semua kegiatan yang dilakukan *Front office* selalu berhubungan dengan namanya pelayanan kepada tamu, sehingga menjadi *departement* yang selalu dicari oleh tamu. Jadi yang dimaksud dengan manajemen *Front office* adalah suatu organisasi di hotel yang letaknya berada di depan hotel, yang berfungsi sebagai cermin dari kualitas hotel itu sendiri. Dalam penelitian ini manajemen pelayanan yang ingin diteliti adalah *sequence of service* di *Front office* seperti: reservasi, *check-in*, pembayaran deposit, *room allocation*, *room configuration*, pemberian kunci kamar, *periode in-house*, pembayaran transaksi sampai dengan tamu *check-out*.

*Sequence of service* di *Front office* adalah susunan/ urutan bagaimana memberikan pelayanan yang benar kepada *costumer* di *Front office departement* di hotel. Urutan pelayanan *Front office* dilakukan sejak tamu sebelum datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel. Layanan ini berturut-turut adalah registrasi, *check-in*, pembayaran deposit, *room allocation*, pemberian kunci kamar, pengantaran ke kamar, *periode in house*, pembayaran transaksi dan yang terakhir adalah *check-out*. Teori *sequence of service* di *Front office* yang digunakan oleh penulis ini, diambil dari buku *Front Office Management*, Soenarno, (2006).

## **2.2 Panduan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) untuk hotel.**

Panduan *Cleanliness, Health, Safety, and Environmental Sustainability* (CHSE) atau yang disebut panduan pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan, dan kelestarian lingkungan di hotel. Buku panduan ini merupakan panduan operasional dari keputusan Menteri Nomor HK.01.07/Menkes/382/2020 tentang protokol Kesehatan bagi masyarakat di tempat dan fasilitas umum dalam rangka pencegahan dan pengendalian *Corona virus disease 2019 (Covid-19)* yang harus diterapkan selama masa pandemi *Covid-19* di Indonesia. Buku panduan ini terdiri dari dua pokok materi, yaitu panduan umum dan panduan khusus. Panduan umum meliputi manajemen atau tata kelola hotel dan restoran seperti memperhatikan informasi terkini serta imbauan dan instruksi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah terkait *Covid-19* di wilayahnya, membuat Standar Operasional Prosedur (SOP).

Sedangkan, panduan khusus meliputi tiga alur pelayanan hotel dan restoran mulai dari pintu masuk hingga ruang staf, yaitu panduan bagi pengusaha dan pengelola terhadap fasilitas yang harus disediakan, panduan bagi tamu, serta panduan bagi staf. Pelaksanaan protokol Kesehatan disebutkan sangat penting untuk dilakukan dengan baik. Karena hal ini merupakan salah satu bentuk upaya untuk mendorong pergerakan sektor parekraf, serta meningkatkan kepercayaan dan produktivitas masyarakat agar merasa aman dari *Covid-19*. Buku panduan ini juga dapat menjadi acuan bagi Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/ Kota, serta asosiasi usaha dan profesi terkait hotel dan restoran untuk melakukan sosialisasi, edukasi, simulasi, uji coba, pendampingan. Selain itu juga pembinaan, pemantauan dan evaluasi dalam penerapan *Cleanliness, Health, Safety and Environmental Sustainability* (CHSE)

demi meningkatkan keyakinan para pihak, reputasi usaha, dan destinasi pariwisata.

Dengan adanya buku panduan ini, Menparekraf Wishnutama Kusubandio ([www.medcom.id](http://www.medcom.id), 2020) berharap dapat meningkatkan pemahaman para pihak terkait usaha hotel dan 17 restoran dalam mengimplementasikan protokol Kesehatan serta dapat berkontribusi dalam membangkitkan kembali industri pariwisata Indonesia yang lebih berkualitas. Panduan CHSE untuk hotel ini akan digunakan oleh peneliti sebagai bahan acuan yang akan digunakan dalam melakukan penelitian. Peneliti akan meneliti apakah SOP pelayanan di *Front office* yang berhubungan dengan *sequence of service*, sudah sesuai belum dengan panduan CHSE yang dibuat oleh Kemenparekraf.

### 3. Model

Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif, deskriptif adalah data yang telah diperoleh dianalisis, diuraikan, dijelaskan dan digambarkan secara sistematis dan objektif. Lokasi penelitian berada di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali yang terletak di Jl. Raya Kedewatan, Kecamatan Ubud, Kabupaten Gianyar, Bali 80571. Jarak dari Amandari Hotel Resort, Ubud ke bandara Internasional Ngurah Rai Bali 39,9 km, lalu 4,4 km dari pusat kota Ubud. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri yang dilengkapi dengan alat- alat bantu seperti pedoman wawancara, alat tulis dan alat dokumentasi.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kepustakaan. Metode observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan, disertai pencatatan terhadap keadaan maupun perilaku objek sasaran (Fatoni, 2011). Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan pengamatan langsung di Amandari Hotel Resort, Ubud. Wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses

tanya jawab lisan dari yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai. Informan yang diwawancarai yaitu *Front Office Manager (FOM)* dan *Assistant FOM, Supervisor* dan Staf *Front office*. Studi dokumentasi dan kepustakaan dilakukan dengan cara mencari dan mengumpulkan informasi dari dokumen, buku/ artikel. Analisis menggunakan reduksi data, triangulasi data, analisa data dan penarikan kesimpulan.

#### **4. Hasil dan Pembahasan**

Dalam pembahasan dibahas dua hal yaitu membahas mengenai identifikasi perubahan SOP sebelum dan selama pandemi *Covid-19* dan membahas mengenai dampak dari penerapan SOP pelayanan oleh manajemen *Front office* selama pandemi *Covid-19* di Amandari Hotel Resort.

##### **4.1 Identifikasi Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Oleh Manajemen *Front Office* Sebelum Dan Selama Pandemi *Covid-19***

Berdasarkan teori *Sequence of service* di *Front office* (Soenarno, 2006). urutan pelayanan *Front office* dilakukan sejak tamu sebelum datang sampai dengan tamu meninggalkan hotel yaitu registrasi, *check-in*, pembayaran deposit, *room allocation*, pemberian kunci kamar, pengantaran ke kamar, *periode in house*, pembayaran transaksi dan yang terakhir adalah *check-out*. Berdasarkan hasil wawancara dengan Ni Ketut Suci selaku *assistant FOM*, staf *front Office*, dan hasil observasi didapatkan identifikasi perubahan standar operasional prosedur pelayanan di *front office* di Amandari Hotel Resort sebagai berikut:

1) Registrasi

a) SOP Registrasi Sebelum Pandemi

Proses ini adalah proses awal yang dilakukan tamu sebelum datang ke hotel yaitu melakukan pemesanan ke bagian reservasi. Tamu akan mengirim email, tim reservasi akan melayani tahap awal ini dari memasukan pemesanan ke sistem OPERA, lalu membuat *confirmation letter* dan juga *collect one-night deposit* sebagai garansi untuk reservasi tersebut.

b) SOP Registrasi Selama Pandemi

Proses awalnya masih sama namun disini tim reservasi mengurangi membuat dokumen- dokumen tamu dalam bentuk *offline*. Tamu bisa diberikan *file* dalam bentuk *online* sehingga tamu hanya perlu menunjukannya kepada *guest assistant*.

2) Check-in

a) SOP Check-In Sebelum Pandemi

Saat tamu tiba di *lobby* hotel, tamu akan disambut oleh *General Manager*, *Guest assistants* dan juga *Welcoming girl*. Selanjutnya tamu akan diantarkan langsung ke kamar yang sudah di dibersihkan oleh *House keeping* untuk melakukan proses *check-in* yang akan dibantu oleh *guest assistant*.

b) SOP Check-In Selama Pandemi

Tamu disambut oleh *Guest assistant*, FOM atau *Supervisor Guest Assistant*, kadang disambut juga oleh GM, namun bukan GM dari Amandari melainkan GM AMAN Indonesia area. Tamu diantarkan ke kamar yang sudah di *disinfectant* oleh *House keeping* untuk *check-in*, *guest assistant* memakai masker, *bellboy* juga menggunakan masker, sarung tangan dan harus *disinfectant* semua *luggages* tamu. Pihak Amandari juga memberikan *pouch* berisi masker, *hand sanitizer*,



dan *wet wipes* gratis untuk tamu, ini diberikan saat penjemputan di *Airport* atau bisa juga diberikan saat proses *check-in* dikamar.

### 3) Pembayaran Deposit

#### a) SOP Pembayaran Deposit Sebelum Pandemi

Pembayaran deposit biasanya bisa dilakukan melalui *bank transfer* atau akan dilakukan *charge* langsung ke kartu kredit tamu saat tamu melakukan *booking*. Untuk tamu *walk-in* bisa membayar menggunakan *cash*.

#### b) SOP Pembayaran Deposit Selama Pandemi

Hal ini masih sama seperti sebelum adanya pandemi ini. Pembayaran *cash* tidak berlaku di Amandari. Hal ini dikarenakan tamu-tamu Amandari sering menggunakan kartu kredit.

### 4) *Room Allocation*

#### a) SOP *Room Allocation* Sebelum Pandemi

Tamu bebas memilih jenis kamar atau lokasi kamar mereka sesuai keinginan mereka, namun ini tergantung dari ketersediaan kamar yang ada.

#### b) SOP *Room Allocation* Selama Pandemi

Secara garis besar masih sama namun dimasa pandemi ini tamu cenderung untuk tidak terlalu mau dialokasikan *room* nya berdekatan dengan tamu lain.

### 5) *Room Configuration*

#### a) SOP *Room Configuration* Sebelum Pandemi

*Room configuration* nya di buat sesuai dengan kebutuhan dan tentunya untuk kenyamanan tamu selama dihotel.

#### b) SOP *Room Configuration* Selama Pandemi

Masih sama seperti sebelum pandemi, namun hanya ada sedikit penambahan seperti penambahan *amenities* yang sesuai dengan protokol Kesehatan selama pandemi.

6) Pemberian Kunci Kamar

a) SOP Pemberian Kunci Kamar Sebelum Pandemi

Kunci kamar tamu akan diberikan kepada tamu setelah proses *check-in* dikamar.

b) SOP Pemberian Kunci Kamar Selama Pandemi

Masuk keluarnya kunci kamar akan dilakukan *disinfectant* terlebih dahulu guna meningkatkan kenyamanan tamu.

7) Pengantaran Ke Kamar

a) SOP Pengantaran Ke Kamar Sebelum Pandemi

Tamu akan diantarkan oleh *guest assistant* atau *bellboy*

b) SOP Pengantaran Ke Kamar Selama Pandemi

Pengantaran seperti biasa namun *guest assistant* atau *bellboy* harus menggunakan masker dan mengurangi kontak fisik dengan tamu.

8) *Periode In-House*

a) SOP *Periode In-House* Sebelum Pandemi

Tamu bebas melakukan apa saja tanpa ada rasa takut, semua tamu akan diperlakukan seperti raja dan ratu. Semua staf akan memberikan pelayanan yang membuat tamu seperti di rumah mereka meskipun mereka sedang liburan.

b) SOP *Periode In-House* Selama Pandemi

Selama tamu menginap tamu segala sesuatu yang berhubungan dengan kontak fisik akan diminimalisir, tamu juga bisa menggunakan *room dining* agar tidak bertemu banyak orang, fasilitas hotel dan kamar tamu akan sering di lakukan *disinfektant*.

9) Pembayaran Transaksi

a) SOP Pembayaran Transaksi Sebelum Pandemi

Segala transaksi yang dilakukan oleh tamu bisa lewat *bank transfer*, kartu kredit dan *cash* baik itu di restoran, butik dan di *Spa*.

b) SOP Pembayaran Transaksi Selama Pandemi

Transaksi menggunakan *cash* sudah tidak bisa dilakukan lagi.

10) *Check-Out*

a) SOP *Check-Out* Sebelum Pandemi

*Guest assistant* akan memberikan informasi kepada semua *department* bahwa tamu akan *check-out* lalu *bellboy* akan mengambil barang tamu, dan dibawa ke *lobby*. Tamu akan melunasi semua *payment* nya di *lobby* lalu GM akan bertemu tamu untuk menanyakan apakah tamu tersebut puas dengan pelayanan hotel selama *stay*. Kemudian tamu akan diantar oleh *driver* ke bandara.

b) SOP *Check-Out* Yang Dilakukan Selama Pandemi

Proses nya masih sama namun bedanya *guest assistant* dan *bellboy* harus menerapkan protokol Kesehatan.

#### 4.2 Dampak Dari Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Oleh Manajemen *Front Office* Pasca Pandemi *Covid-19*

Adapun dampak positif dari penerapan SOP Pelayanan pasca pandemi *Covid-19* terhadap manajemen *Front office* di Amandari Hotel Resort, yang didapatkan dari hasil wawancara di lapangan dengan Ni Ketut Suci selaku *Assistant FOM* sebagai berikut.

### 1) Mengembalikan Rasa Percaya Tamu Kepada Amandari Hotel Resort

Penerapan SOP Pelayanan yang dilakukan di *Front office* yang mengikuti panduan CHSE dari Kemenparekraf membuat para tamu yang sebelumnya kurang percaya dengan kenyamanan mereka ditengah masa pandemi *Covid-19* menjadi lebih percaya.

“Di masa pandemi seperti ini membuat banyak tamu yang kurang percaya dengan kenyamanan mereka saat tinggal di hotel, apalagi *market* tamu resort bintang lima seperti tamu Amandari sendiri. Awal pembukaan kembali resort mereka kadang masih ragu, namun setelah kami jelaskan bahwa kami sudah menerapkan *protocol* kesehatan sesuai CHSE dan mereka juga sudah melihat sendiri saat mereka tinggal, mereka pun akhirnya percaya” (Suci, wawancara Juni 2021).

### 2) Memulihkan Kembali *Occupancy* Amandari Hotel Resort

Dengan adanya rasa percaya dari tamu terhadap Amandari Hotel Resort membantu memulihkan sedikit *occupancy* yang sempat menurun drastis karna tidak ada tamu yang menginap. Sejak pembukaan kembali, berdasarkan keterangan FOM dan dokumen *occupancy* yang sempat 0% menjadi 20% sampai dengan 50% dikarenakan banyak selebriti tanah air yang mulai datang ke Amandari Hotel Resort.

Selain adanya dampak positif dari penerapan SOP Pelayanan pasca pandemi *Covid-19* terhadap manajemen *Front office* di Amandari Hotel Resort, ada juga dampak negatifnya yaitu.

#### a) Ketidaknyamanan Staf Ketika Melakukan Pekerjaan

Penerapan SOP Pelayanan yang mengacu kepada CHSE ini membuat staf di *Front office* merasa tidak nyaman dikarenakan staf harus selalu menggunakan masker saat bekerja, selalu mencuci tangan dan harus menjaga jarak saat bekerja, seperti yang dikatakan salah seorang staf *front office* berikut:

“Sebelum pandemi tidak memakai masker, kita lebih leluasa tersenyum kepada tamu. Disamping itu kita juga bisa lebih dekat dengan tamu apalagi dengan tamu *repeater*. Hal ini tentunya membuat

kami tidak nyaman dan merasa ada yang kurang” (Ratih, wawancara Juni 2021).

b) Pelayanan Tidak Maksimal Seperti Sebelum Adanya Pandemi

Rasa ketidaknyamanan staf *Front office* ketika bekerja mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu menjadi tidak semaksimal seperti sebelum adanya pandemi *Covid-19* ini. Staf *Front office* harus mengurangi kontak fisik dengan sesama staf begitu juga dengan tamu. Pemberian pelayanan pun berkurang karna adanya *gap* yang tercipta dalam memberikan pelayanan.

“Kadang itu kami merasa pelayanan yang kami berikan kepada tamu khususnya di *front office* itu tidak maksimal seperti dulu, sekarang itu semua nya harus diperhatikan misalnya saat kita menyambut tamu, dulu kita bisa saja lebih dekat namun sekarang harus menjaga jarak dengan tamu, kadang itu kami sedih, tamu juga kadang ada yang merasa seperti itu” (Awik, wawancara Juni 2021).

c) Adanya *budget* pembelian peralatan protokol Kesehatan.

Dampak negatif yang terakhir dari penerapan SOP Pelayanan pasca pandemi *Covid-19* ini adalah pihak manajemen *Front office* harus mengeluarkan biaya lagi untuk pembelian peralatan protokol Kesehatan bagi staf FO. Peralatan protokol kesehatan tersebut seperti: Masker, sarung tangan, *disinfektant*, *face shield*, *hand sanitizer*, alat pengecek suhu dan lain-lainnya.

## 5. Simpulan dan Rekomendasi

### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara dan teknik dokumenter yang dilaksanakan di *Front office department* di Amandari Hotel Resort tentang penerapan standar operasional prosedur pelayanan oleh manajemen *front office* selama pandemi *Covid-19* di Amandari Hotel Resort, Ubud, Bali dapat diambil

beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut.

- 1) Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan oleh manajemen *Front office* sebelum dan selama pandemi *Covid-19* di Amandari Hotel Resort yaitu sebagai berikut:

Tabel 5.1 Perubahan SOP *Sequence Of Service*

Keterangan	Sebelum	Selama	Perubahan
Registrasi	Tamu mengisi <i>form</i> registrasi saat tiba di hotel	Pengisian <i>form</i> registrasi dilakukan secara <i>online</i>	√
<i>Check-In</i>	Proses <i>check-in</i> dilakukan dikamar yang sudah disiapkan oleh tim <i>House keeping</i>	Proses <i>check-in</i> dilakukan di kamar yang sudah di <i>disendectant</i> oleh tim <i>House keeping</i> dan staf harus mengikuti protokol Kesehatan	√
Pembayaran Deposit	Tamu dapat membayar dengan <i>cash</i>	Tamu tidak diijinkan untuk membayar dengan <i>cash</i> , namun menggunakan <i>virtual money</i>	√
<i>Room Allocation</i>	Penempatan langsung ke kamar yang diinginkan tamu	Penempatan langsung ke kamar yang diinginkan tamu sesuai dengan protokol Kesehatan	√
<i>Room Configuration</i>	Konfigurasi kamar dilakukan sesuai SOP yang sudah ada	Konfigurasi kamar dilakukan sesuai SOP selama	√

		pandemi dengan mengikuti protokol Kesehatan	
Pemberian Kunci Kamar	Kunci langsung diibagikan kepada tamu	Keluar masuknya kunci akan dilakukan <i>disinfektant</i> terlebih dahulu	√
Pengantaran Ke Kamar	Tamu diantarkan ke kamar oleh <i>guest assistant</i> dan <i>bell boy</i>	Tamu diantarkan ke kamar oleh <i>guest assistant</i> dan <i>bell boy</i> dengan mengikuti protokol Kesehatan	√
<i>Periode In-House</i>	Tamu dapat melakukan kegiatan dengan bebas tanpa harus mengikuti protokol Kesehatan	Tamu dapat melakukan kegiatan dengan bebas tetapi harus mengikuti protokol Kesehatan	√
Pembayaran Transaksi	Pembayaran di <i>Front office</i> bisa menerima <i>cash</i>	Semua pembayaran harus menggunakan <i>virtual money</i>	√
<i>Check-Out</i>	Proses <i>check-out</i> dilakukan sesuai dengan SOP <i>Front office</i>	Proses <i>check-out</i> dilakukan sesuai dengan SOP <i>Front office</i> yang sesuai dengan protokol Kesehatan	√

2) Dampak Perubahan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan oleh manajemen *Front office* sebelum dan sesudah pandemi *Covid-19* di Amandari Hotel Resort dapat dilihat secara positif dan negatif. Adapun dampak positif dari penerapan SOP pelayanan pasca pandemi *Covid-19* terhadap manajemen *Front office* di Amandari Hotel Resort yaitu:

a) Mengembalikan kepercayaan tamu Amandari Hotel Resort.

Penerapan SOP Pelayanan yang dilakukan di *Front office* yang mengikuti panduan CHSE dari Kemenparekraf membuat para tamu yang sebelumnya kurang percaya dengan kenyamanan mereka ditengah masa pandemi *Covid-19* menjadi lebih percaya. Di masa pandemi seperti ini membuat banyak tamu yang kurang percaya dengan kenyamanan mereka saat tinggal di hotel, apalagi *market* tamu resort bintang lima seperti tamu Amandari sendiri. Awal pembukaan kembali resort tamu masih ragu, namun setelah dijelaskan bahwa Amandari sudah menerapkan protokol Kesehatan sesuai CHSE sehingga dapat mengembalikan kepercayaan tamu.

b) Memulihkan kembali *occupancy* Amandari Hotel Resort.

Dengan adanya rasa percaya dari tamu terhadap Amandari Hotel Resort membantu memulihkan sedikit *occupancy* yang sempat menurun drastis karna tidak ada tamu yang menginap. Sejak pembukaan kembali, *occupancy* yang sempat 0% menjadi 20% sampai dengan 50% dikarenakan banyak selebriti tanah air yang mulai datang ke Amandari Hotel Resort.

Selain adanya dampak positif, ada juga dampak negatifnya yaitu sebagai berikut:

- Ketidaknyamanan Staf Ketika Melakukan Pekerjaan

Penerapan SOP Pelayanan yang mengacu kepada CHSE ini



membuat staf di *Front Office* merasa tidak nyaman dikarenakan staf harus selalu menggunakan masker saat bekerja, selalu mencuci tangan dan juga harus menjaga jarak saat bekerja.

- Pelayanan Tidak Maksimal Seperti Sebelum Adanya Pandemi  
Rasa ketidaknyamanan staf *Front office* ketika bekerja mengakibatkan pelayanan yang diberikan kepada tamu menjadi tidak semaksimal seperti sebelum adanya pandemi *Covid-19* ini. Staf *Front office* harus mengurangi kontak fisik dengan sesama staf begitu juga dengan tamu. Pemberian pelayanan pun berkurang karna adanya *gap* yang tercipta dalam memberikan pelayanan.
- Adanya *Budget* Untuk Pembelian Protokol Kesehatan  
Dampak negatif yang terakhir dari penerapan SOP Pelayanan pasca pandemi *Covid-19* ini adalah pihak manajemen *Front office* harus mengeluarkan biaya lagi untuk pembelian peralatan protokol Kesehatan bagi staf FO. Peralatan protokol Kesehatan tersebut seperti: Masker, sarung tangan, *disenfektant*, *face shield*, *hand sanitizer*, alat pengecek suhu dan lain-lainnya.

## 5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan kepada pihak manajemen *Front-office* di Amandari Hotel Resort adalah harus lebih disiplin lagi dalam menerapkan protokol Kesehatan, dikarenakan masih ada beberapa staf yang melepas masker saat tamu sedang berada di hotel. Hal ini dilakukan bukan karna staf tidak mau mengikuti prokes, dikarenakan penggunaan maskernya terlalu lama mengakibatkan rasa pengap sehingga mereka membuka maskernya sementara. Hal ini pun memicu tamu

menjadi takut dengan keamanan dan kenyamanan dalam situasi pandemi *Covid-19*.

Bagi penelitian selanjutnya. Penelitian Penerapan standar Operasional Prosedur Pelayanan oleh Manajemen *Front office* selama Pandemi *Covid-19* di Amandari Hotel Resort ini masih jauh dari sempurna. Standar operasional pelayanan *front office* di hotel sangat perlu diperhatikan dalam situasi pandemi *Covid-19*, oleh karenanya diharapkan kedepannya dapat dilakukan penelitian penelitian yang lebih komprehensif mengenai standar operasional pelayanan manajemen *Front office* selama pandemi *Covid-19* yang dapat dilakukan untuk memberikan gambaran seperti apa SOP yang digunakan. Dan juga diharapkan kedepannya akan ada penelitian yang dapat menemukan metode yang tepat yang bisa mengurangi dampak negatif dari penerapan SOP dalam pemberian pelayanan di *Front office* selama pandemi *Covid-19*.

### **Daftar Pustaka**

- Ardika, I Wayan. 2007. *Pusaka Budaya dan Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Alvianto (dkk). 2019. *Personaliti Resepsionis Di Kantor Depan Hotel Harris Hotel Batam Center*. Surabaya: Penerbit Andi.
- Burhan, Bungin. 2005. *Metode Kualitatif Kounikasi Ekonomi dan Ilmu-ilmu Sosial lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Bagyono, Hendrawan. 2006. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Bagyono, Andi. 2006. *Teori dan Praktek Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Bardi, James A. 2007. *Hotel Front Office Management*. John Willey & Sons Inc. Canada: Hokoben, New Jersey.
- Bambang, A. 2008. *Department Front Office Operations Secret Skills for Five Stars Hotels*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Carolyn, B. 2010. “*Analisa Kualitas Pelayanan Receptionist Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pasific Palace Hotel*”.
- Endar, Sugiarto. 2007. *Hotel Front Office Administration*, Jakarta: PT Gramedia.
- James, A. 2007. *Hotel Front Office Management*. John Willey & Sons Inc.

- Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo Kusmayadi.
- Kemenparekraf. 2020. “*Panduan Cleanlines, Health, Safety, and Environmental Sustainability (CHSE) untuk hotel dan restoran. Jakarta*”. Edisi Juli 2020.
- Nawar, Agus. 2002. *Pengantar Operasional Kantor Depan Hotel*. Jakarta: PT. Perco.
- Pendit, I.N.R dan Tata Sudarta. 2004. *Psychology of Service (Sebuah Pengantar dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna)*. Cetakan 1. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Purwanto, Ndaru. 2009. *Front Office*. Yogyakarta: Grafindo Sambodo.
- Rosyid, E. 2017. “*Pengaruh Pelayanan Front-office staff Terhadap Keluhan Tamu Pandaran Hotel Semarang*”.
- Sugiarto, E. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno. 2006. *Front Office Management*. Yogyakarta: Penerbit Andi Sujatno.
- Setiawati, Antari. 2009. *Studi kepuasan Pelanggan Untuk Mencapai Loyalitas Pelanggan*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Wirawan, Arief. 2005. *Pengantar dan penerapan Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu Bardi.

#### **Internet:**

- Luxina.2020. “tiga dekade amandari resor ubud”, sumber URL: <https://luxina.id/2019/10/30/tiga-dekade-amandari-resor-ubud>. Diakses 20 Desember 2020.
- Travel Kompas. 2020. “kemenparekraf terbitkan buku protokol Kesehatan hotel dan restoran”, Sumber URL: <https://travel.kompas.com/read/2020/07/14/kemenparekraf-terbitkan-buku-protokol-kesehatan-hotel-dan-restoran>. Diakses 1 Agustus 2020.
- Wirawan, Budi. 2016. “pengertian pelayanan menurut para ahli”, Sumber URL:<https://www.seputarpengertian.co.id/2016/10/pengertian-menurut-para-ahli>. Diakses 30 November 2020.

#### **Website:**

- [www.Amandari.com](http://www.Amandari.com)  
[www.Covid19.go.id](http://www.Covid19.go.id)

#### **Profil Penulis 1**

Selvi Yana Mesak lahir di Rote (NTT), 27 Agustus 1999. Menempuh pendidikan D4 Manajemen Perhotelan di Politeknik Internasional Bali.

### **Profil Penulis 2**

Dinar Sukma Pramesti, S.T., M.T. adalah Dosen prodi DIV Manajemen Perhotelan di Politeknik Internasional Bali. Lahir di Denpasar 12 September 1988. Menamatkan Sarjana Teknik Arsitektur di Universitas Udayana pada tahun 2010. Melanjutkan Pendidikan Magister di bidang arsitektur dengan mengambil konsentrasi Arsitektur Kajian Lingkungan Binaan Etnik di Pascasarjana Universitas Udayana yang diselesaikan tahun 2013.

### **Profil Penulis 3**

Rimalinda Lukitasari menempuh pendidikan strata satu Sastra Inggris dan strata dua Kajian Pariwisata di Universitas Udayana. Sejak tahun 2019, penulis menjadi dosen di Politeknik Internasional Bali pada prodi D-IV Manajemen Perhotelan. Beberapa riset yang dilakukan berada pada ranah komunikasi pemasaran dan pemanfaatan *storytelling* dalam promosi pariwisata. Beberapa penelitian tersebut mengangkat aspek-aspek promosi pariwisata pada film *Eat Pray Love*, penguatan reputasi masakan Padang pada film *Tabula Rasa*, resepsi penonton terhadap unggahan *Youtube* yang mengulas Hotel Tugu Malang, serta Potensi Novel *Cintaku* di Lembata karya Sari Narulita sebagai Media Promosi Lembata – NTT.