

**IMPLEMENTASI S.O.P DI DEPARTEMEN KANTOR
DEPAN ARYADUTA MANADO HOTEL**

TUGAS AKHIR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Lulusan

Pada Program Studi D3 Perhotelan

Oleh

RICKY EVANDNO EFRAIM TUDUS

NIM : 21061024



POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI D3 – PERHOTELAN

2024

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vii
BIOGRAFI	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Rumusan Masalah	3

1.5. Tujuan Tugas Akhir	4
1.6. Manfaat Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1. Definisi Hotel	5
2.1.1 Pengertian Hotel	5
2.1.2 Jenis Jenis Hotel	6
2.1.3 Departemen di Aryaduta Manado Hotel	7
2.2. Kantor Depan	9
2.2.1 Pengertian Kantor Depan	9
2.2.2 Fungsi Dan Peran Kantor Depan	10
2.3. Standar Operasional Prosedur	11
2.3.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur	11
2.3.2 Tujuan Standar Operasional Prosedur	12
2.3.3 S.O.P Kantor Depan Aryaduta Manado Hotel	13
2.4. Pengertian Implementasi	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1. Waktu dan Tempat	17
3.2. Sumber Data	17

3.3. Metode Pengumpulan Data	18
------------------------------------	----

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 19

4.1. Gambaran Umum Hotel	19
--------------------------------	----

4.1.1. Departemen Kantor Depan	21
--------------------------------------	----

4.1.2. Fasilitas Kamar Hotel	25
------------------------------------	----

4.1.3. <i>Food & Beverage</i>	30
---	----

4.1.4. <i>Function Room</i>	33
-----------------------------------	----

4.1.5. Visi Dan Misi Hotel	37
----------------------------------	----

4.1.6. Kedudukan Dan Koordinasi	38
---------------------------------------	----

4.1.7. Jenis Usaha Dan Kegiatan	38
---------------------------------------	----

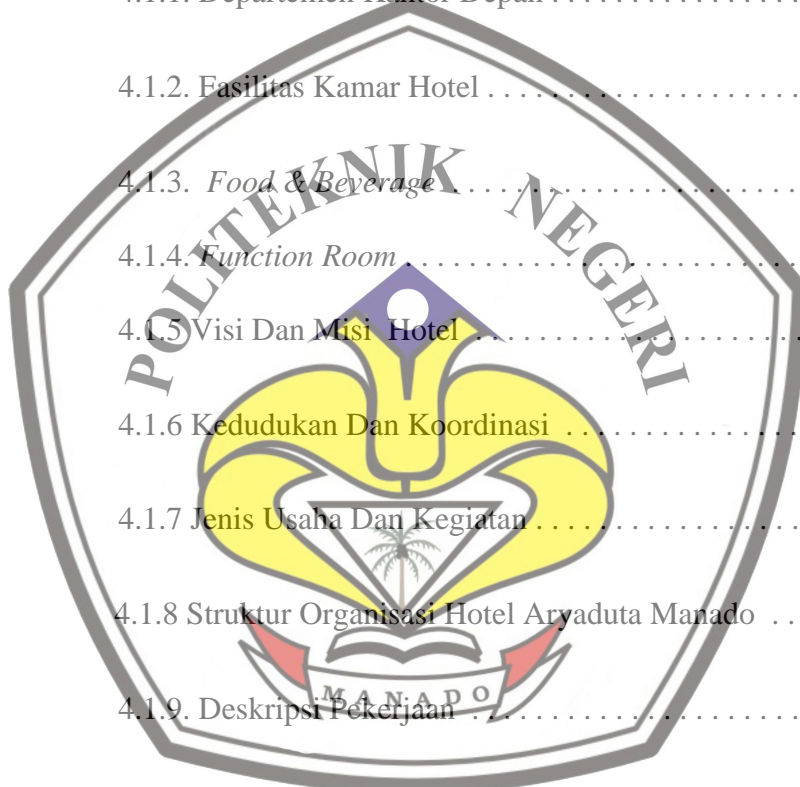
4.1.8. Struktur Organisasi Hotel Aryaduta Manado	39
--	----

4.1.9. Deskripsi Pekerjaan	39
----------------------------------	----

4.1.10. Jam Operasional kerja	41
-------------------------------------	----

4.2. Analisis S.O.P Kantor Depan Hotel	42
--	----

4.3. Pembahasan	44
-----------------------	----



BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	48
5.1. Kesimpulan	48
5.2. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan, dengan segala dinamika dan tuntutan, sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang konsisten dan memuaskan. Di Aryaduta Manado Hotel, salah satu hotel terkemuka di wilayah manado, Departemen Kantor Depan memainkan peran sentral dalam menciptakan pengalaman pertama yang positif bagi tamu dan memastikan kelancaran operasi sehari-hari. Sebagai garda terdepan dalam interaksi dengan tamu, staf kantor depan harus memiliki keterampilan dan pengetahuan yang sesuai untuk menghadapi berbagai situasi yang mungkin muncul.

Untuk mencapai standar pelayanan yang tinggi, Aryaduta Manado Hotel mengandalkan Standar Operasional Prosedur (S.O.P) sebagai panduan untuk menjalankan operasional Departemen Kantor Depan. S.O.P ini bertujuan untuk memastikan bahwa semua staf mengikuti prosedur yang sama, yang pada gilirannya membantu menjaga konsistensi pelayanan dan efisiensi operasional. Namun, keberhasilan implementasi S.O.P tidak hanya bergantung pada adanya prosedur tertulis, tetapi juga pada penerapan yang konsisten di lapangan.

Pelatihan yang efektif memainkan peran krusial dalam memastikan bahwa staf Front Office memahami dan mampu melaksanakan S.O.P dengan baik. Pelatihan yang dirancang secara menyeluruh membantu staf untuk menguasai standar pelayanan yang ditetapkan, memahami prosedur operasional, serta mengatasi berbagai tantangan yang mungkin mereka hadapi. Pengalaman pelatihan

yang baik tidak hanya memperkenalkan staf pada teori dan praktik S.O.P tetapi juga mempersiapkan mereka untuk mengaplikasikan prosedur tersebut dalam situasi nyata.

Namun, penting untuk mengevaluasi apakah S.O.P Departemen Kantor Depan Aryaduta Manado Hotel telah diterapkan dengan efektif. Hal ini memerlukan identifikasi dan penilaian mengenai bagaimana prosedur ini diterjemahkan dalam praktik sehari-hari. Apakah staf benar-benar mengikuti S.O.P yang telah ditetapkan? Apakah ada kesenjangan antara prosedur yang tertulis dengan implementasinya di lapangan? Menjawab pertanyaan-pertanyaan ini adalah kunci untuk memastikan bahwa pelatihan yang diberikan relevan dan efektif.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis memutuskan untuk membuat tugas akhir dengan judul "Implementasi S.O.P di Departemen Kantor Depan Aryaduta Manado Hotel." Tugas akhir ini bertujuan untuk mengeksplorasi pentingnya pengalaman pelatihan dalam konteks implementasi S.O.P di Departemen Kantor Depan. Dengan fokus pada identifikasi S.O.P dan evaluasi penerapannya di Aryaduta Manado Hotel, penulisan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai penerapan prosedur operasional kerja yang ditetapkan dan Standar Operasional Prosedur yang dilakukan dibagian kantor depan hotel Aryaduta Manado Hotel.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka identifikasi masalah yang dijadikan bahan penelitian yaitu sebagai berikut:

1. Belum sepenuhnya dapat mengidentifikasi S.O.P departemen kantor depan di Hotel Aryaduta Manado.
2. Belum sepenuhnya mampu menerapkan S.O.P kantor depan yang ditetapkan di Hotel Aryaduta Manado.
3. Belum memiliki semua skill yang dibutuhkan di departemen kantor depan seperti kemampuan berbahasa inggris yang baik dan kemampuan menggunakan sistem HMS kantor depan Aryaduta Manado Hotel dengan baik.

1.3. Batasan Masalah

Dengan memperhatikan identifikasi masalah diatas serta mengingat keterbatasan waktu, kemampuan, dan prasarana pendukung serta luasnya permasalahan yang ada, maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Mengidentifikasi S.O.P departemen kantor depan Aryaduta Manado Hotel.
2. Apakah S.O.P departemen kantor depan sudah dilaksanakan di Aryaduta Manado Hotel?

1.4. Rumusan Masalah

Berikut adalah rumusan masalah yang dapat dibuat berdasarkan batasan masalah yang telah diberikan:

Analisa S.O.P di departemen kantor depan Hotel Aryaduta Manado

1.5. Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari laporan tugas akhir ini adalah :

Menganalisa S.O.P departemen kantor depan di Aryaduta Manado Hotel yang dilakukan.

1.6. Manfaat Penulisan

1) Untuk Institusi Sebagai bahan referensi perkuliahan di Politeknik Negeri Manado, khususnya bagi jurusan Pariwisata.

2) Untuk Industri Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi pihak hotel agar dapat lebih meningkatkan kinerja karyawan kantor depan.

3) Untuk Penulis Sebagai prasyarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan Program Diploma (III) Program Studi Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado.

