

# IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR BELLBOY PADA HOTEL

## ARYADUTA PEKANBARU

By :Wiwit Robiyanto

Conselor :Firdaus Yusrizal, SST., MM.Par

E-mail :respex21@rocketmail.com

Department of Administration - Tourism Studies Program

Faculty of Social and Political Science

Riau University

Bina Widya Building Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293–

Phone/Fax. 0761-63277

### ABSTRACT

#### ABSTRACT

*This research aims to know how the implementation of S.O.P and the level of S.O.P implement by bellboy in Aryaduta Hotel Pekanbaru. This research is combine research between qualitative and quantitative. The population of this research is bellboy with number 6 persons, because of 6 bellboys will be analyzed in this research, the number of sample and respondent same as the population it self. Based on the research result that has been done by the writer, that Aryaduta Hotel's management has said that implementation of S.O.P to bellboy is good enough and the level of S.O.P implement by bellboy is high.*

*Keywords : Implementation, S.O.P, Bellboy, Management.*

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Perusahaan merupakan suatu sistem yang diadakan dan dirancang untuk mencapai hal-hal yang tidak dapat dicapai individu secara sendiri-sendiri. Dalam struktur organisasi terlihat adanya tugas, wewenang dan tanggung jawab dari masing-masing individu yang berasal dari dalam suatu organisasi. Struktur organisasi menggambarkan pekerjaan yang akan dilaksanakan sebagai upaya pencapaian tujuan organisasi.

Sumber daya manusia (SDM) merupakan salah satu faktor strategis perusahaan yang memberikan nilai tambah sebagai tolak ukur keberhasilan perusahaan serta dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam organisasi. Untuk dapat menjadi tiang utama pembentuk daya saing perlu dilakukan upaya peningkatan kinerja sumber daya manusia. Demikian juga dalam mewujudkan pekerjaan yang profesional, efektif dan efisien adalah

dengan menerapkan *Standard Operasional Prosedur* (SOP).

Hal ini dinilai penting karena Standar Operasional Prosedur adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan SOP juga merupakan alat penilaian kinerja perusahaan berdasarkan indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai dengan tata kerja, prosedur dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Dengan adanya *Standard Operasional Prosedur*, penyelenggaraan pelayanan pun dapat berjalan dengan pasti. Berbagai bentuk penyimpangan dapat dihindari atau sekalipun terjadi penyimpangan di lingkungan perusahaan, hal tersebut dapat ditemukan penyebabnya dan bisa diselesaikan dengan cara yang tepat. Apabila semua kegiatan sudah sesuai dengan yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur, maka secara bertahap kualitas pelayanan publik akan lebih

profesional, cepat dan mudah (LAN RI, 2009).

Kesalahan prosedur dapat mengakibatkan hasil yang kurang baik bahkan dapat menimbulkan permasalahan dan keluhan dari tamu terhadap management yang hal ini akan dapat merugikan karyawan dan perusahaan itu sendiri. Pada *Front Office* departement di hotel Aryaduta Pekanbaru ini penulis pada saat *training* di hotel tersebut banyak menemukan ketidak sesuaian antara pekerjaan yang di lakukan dengan *standar operasional prosedur* yang ada. Hal ini terjadi karena pelaksanaan *standar operational procedure* yang tidak dijalankan secara maksimal.

#### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis uraikan di atas, permasalahan yang akan di bahas yaitu “Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy pada Hotel Aryaduta Pekanbaru”

#### B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang ada sebagai berikut :

1. Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy pada hotel Arya Duta Pekanbaru?
2. Apakah Bellboy telah bekerja sesuai Standar operasional prosedur pada pekerjaannya?

#### C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah di paparkan, untuk menghindari terjadinya pembahasaan yang terlalu luas, maka penulis memfokuskan penelitian atau pembatasan masalah. Berdasarkan hasil pra survey yang menunjukkan bahwa Bellboy tidak mengikuti *Standar Operasional*

*Prosedur* yang ada, maka peneliti membatasi masalah pada Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy pada Hotel Aryaduta pekanbaru pada Bulan April sampai dengan Bulan Mei 2016.

#### D. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Mengetahui Bagaimanakah Implementasi Standar Operasional Prosedur Bellboy pada Hotel Aryaduta Pekanbaru
2. Mengetahui apakah Bellboy telah bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur pada perkerjaannya di Hotel Aryaduta Pekanbaru

#### E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Perusahaan

Memberikan bahan pertimbangan kepada pihak perusahaan, khususnya mengenai Penerapan SOP terhadap karyawan demi perbaikan dan perkembangan perusahaan yang diteliti.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini menambah pengetahuan dan pemahaman dalam bidang penelitian mulai dari pengumpulan data, pengolahan data hingga penyajian dalam bentuk laporan penelitian.

3. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan menjadi bahan referensi pada penelitian selanjutnya yang berhubungan dengan SOP Bellboy.

## BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Sebagai kerangka pemikiran dalam penulisan proposal ini, maka perlu adanya

landasan teori yang ada mendukung penulisan tersebut. Berikut ini penulis akan mengemukakan beberapa teori yang ada hubungannya dengan masalah yang dihadapi.

## **A.Manajemen**

Manajemen berasal dari kata “manage” yang artinya mengatur, mengurus atau mengelola. Manajemen dapat diartikan sebagai:

- Manajemen sebagai suatu proses
- Manajemen sebagai kolektivitas orang-orang yang melakukan aktivitas manajemen
- Manajemen sebagai suatu seni (art) dan sebagai suatu ilmu pengetahuan

Menurut George Robert Terry:

“Manajemen adalah pencapaian tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu dengan menggunakan kegiatan orang lain yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan (planning), pengorganisasian (organizing), penggerakan (actuating), dan pengendalian (controlling).

## **B.Sumber Daya Manusia**

Manajemen sebagai ilmu dan seni mengatur proses pendayagunaan sumber daya manusia dan sumber daya lainnya, secara efisien, efektif, dan produktif merupakan hal yang paling penting untuk mencapai tujuan tertentu. Selain itu, manajemen manajemen untuk mencapai suatu tujuan melalui kegiatan orang lain, artinya tujuan dapat dicapai bila dilakukan oleh satu orang atau lebih (Hasibuan, 1996:95).

Pelaksanaan Pengelolaan SDM:

1. Latihan dan Pendidikan Macam-macam latihan dan pendidikan:

- Latihan industri (industrion training)
- Latihan tugas (job training)
- Latihan supervisor (supervisor training).
- Latihan manajemen (management training)
- Latihan pengembangan pimpinan (executive development).

2.Mutasi

Adalah kegiatan dari pimpinan perusahaan untuk memindahkan karyawan dari suatu pekerjaan ke pekerjaan lain yang dianggap setingkat atau sejajar.

## **3.Promosi**

Adalah: kenaikan jabatan yang lebih tinggi, baik kekuasaan maupun tanggungjawab seorang pegawai/karyawan dalam suatu struktur organisasi di perusahaan

Pada dasarnya, aktivitas dan perilaku karyawan dalam perusahaan diatur dalam aturan internal perusahaan, baik dalam bentuk Peraturan Perusahaan, Kebijakan, SOP, Kode Etik dan sebagainya. Hal ini diperlukan agar karyawan tidak melakukan perbuatan yang dapat menimbulkan risiko-risiko yang dapat berdampak juga pada perusahaan maupun rekan kerja (risiko fisik maupun non-fisik; seperti reputasi, kedisiplinan, dan lain-lain).

## **C. Pengertian Standar Operasional Prosedur**

Menurut Tjipto Atmoko, Standar Operasional Prosedur merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja suatu instansi berdasarkan indikator, indicator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Standar Operasional Prosedur merupakan bagian dari peraturan tertulis yang membentuk untuk mengontrol perilaku karyawan. Standar Operasional Prosedur mengatur cara pekerja untuk melakukan pekerjaannya secara terus menerus dalam pelaksanaan dan tanggung jawab pelaksanaan tugas. Secara umum, Standar Operasional Prosedur merupakan Gambaran Langkah-langkah kerja ( sistem

mekanisme dan tata kerja internal) yang di perlukan dalam pelaksanaan suatu tugas untuk mencapai tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya oleh perusahaan.

## **D. Departemen Kantor Depan**

### **1. Pengertian Hotel**

Menurut Agustinus Darsono dalam bukunya Kantor Depan Hotel (1999) “Kantor depan hotel adalah salah satu departemen di hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu. Kantor depan terletak pada bagian depan hotel dengan bagian informasi Ini dimaksudkan agar mudah diketahui tamu. Umumnya kantor depan ini ditempatkan di loby.”

### **2. Peranan Fungsi Kantor Depan**

#### **a. Peranan Kantor Depan**

Departemen kantor depan merupakan departemen yang memiliki peranan dan fungsi yang sangat vital dalam sebuah hotel. Sugiarto (2002:24) menyatakan bahwa Kantor Depan memiliki peranan penting bagi sebuah hotel sebagai berikut:

- 1) Sebagai wakil dari manajemen
- 2) Sebagai orang-orang yang mampu menjual
- 3) Sebagai pemberi informasi
- 4) Sebagai koordinator kegiatan pelayanan

#### **b. Fungsi Kantor Depan**

Menurut Sugiarto (2000:5) menerangkan bahwa fungsi dari departemen kantor depan dalam kegiatan sehari-hari meliputi hal-hal sebagai berikut :

- 1) Menjual akomodasi hotel.
- 2) Menyambut dan mendaftar tamu-tamu yang akan check-in.
- 3) Melayani pemesanan kamar.
- 4) Memantau perkembangan situasi kamar (*room status*) secara akurat.

- 5) Menyiapkan berkas-berkas pembayaran tamu (*guest bill*).

## **E. Bellboy**

### **1. Pengertian Bellboy**

Bellboy merupakan bagian yang sangat penting dalam penanganan barang bawaan tamu. Menurut:

Mendeskrripsikan *bellboy* sebagai petugas yang bertanggung jawab terhadap penanganan barang bawaan tamu serta menjalankan tugas-tugas dari atasannya. (Darsono, 1992:35)

### **2. Tugas dan Tanggung Jawab Bellboy**

Setiap departemen yang berada di hotel tentunya memiliki tugas dan tanggung jawab. Begitu juga dengan seksi Pelayanan Barang dalam hal ini salah satunya adalah *Bellboy*. Darsono (2001: 74) menyatakan bahwa tugas dan tanggung jawab *Bellboy* adalah sebagai berikut :

- 1) Menangani barang, koper tamu yang dibawa pada saat *check-in*, *check-out*, dan titipan barang di *porter room*.
  - 2) Mencatat semua barang, koper yang dititipkan baik yang sementara maupun yang dititipkan lebih dari 24 jam.
  - 3) Titipan koper atau barang ini dicatat pada *Logbook*
  - 4) Mengirim pesan tamu koran.
- Sedangkan Bagyono (2007:8), mencoba menguraikan tugas dan tanggung jawab seorang *Bellboy* adalah sebagai berikut:

- 1) Mengisi daftar hadir.
- 2) Membaca *Logbook* untuk mengetahui hal-hal atau masalah yang perlu diselesaikan.
- 3) Menangani barang bawaan tamu perorangan pada saat kedatangan.

- 4) Menangani barang bawaan tamu perorangan pada saat keberangkatan.

### 3. **Job Description** Seksi Pelayanan Barang Bellboy

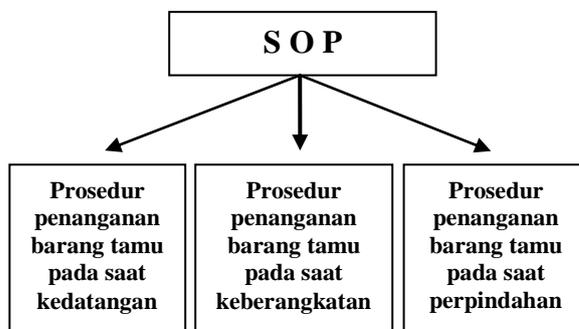
*Job Description* seorang *bellboy* menurut Shite (2000:22-23), adalah sebagai berikut :

- 1) Memperllihatkan sikap yang ramah dan selalu memberikan perhatian kepada tamu yang membutuhkan bantuannya.
- 2) Menawarkan bantuan pada tamu untuk membawa barang-barangnya.
- 3) Mengantar surat, pesanan-pesanan ke kamar tamu dan manajemen hotel.

### 4. **Prosedur Penanganan Barang Tamu**

- a. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Perorangan Pada Saat Kedatangan (*Individual Guest Arrival*).
- b. Prosedur Penanganan Barang Bawaan Tamu Perorangan Pada Saat Keberangkatan (*Individual Guest Departure*)
- c. Prosedur Penanganan Barang Bawaan tamu Pada Saat Pindah Kamar (*room change*)

## F. Kerangka Pemikiran



Sumber :Hasil olahan penelitian berdasarkan Bagyo, 2007

## BAB III METODE PENELITIAN

Menurut Dr.Suharsimi Arikunto yang dimaksud dengan Metode penelitian yaitu cara atau langkah yang digunakan oleh peneliti dalam pengumpulan data penelitian (1996:150)

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dan kuantitatif deskriptif. Penelitian deskriptif menurut Zulganef (2008) adalah “penelitian yang bertujuan menggambarkan suatu kondisi atau fenomena tertentu, tidak memilah-milah atau mencari faktor-faktor atau variabel tertentu.” “Riset yang bersifat paparan ini ditujukan untuk mendeskripsikan hal-hal yang ditanyakan dalam riset, seperti: siapa, yang mana, kapan, di mana dan mengapa” (Husein, 2002:40). Desain penelitian deskriptif ini umumnya dapat menggunakan metode studi kasus, tindak lanjut, analisis isi, kecenderungan atau korelasional (Husein, 2002).

Agar dapat memahami secara lebih mendalam serta menemukan pola, hipotesis dan teori maka metode kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Melalui metode kualitatif data yang diperoleh akan lebih lengkap, mendalam dan mendetail sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Data-data yang tidak tampak oleh indera, yang dapat diperoleh melalui metode kualitatif , akan sulit diungkapkan melalui metode kuantitatif yang bersifat empirik, terukur dan kaku (Sugiyono, 2005).

### A. Waktu Dan Tempat Penelitian

Untuk memperoleh data yang diperlukan, waktu yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian dimulai dari bulan Juli s/d Juni 2016,yang menjadi objek penelitian adalah Hotel Aryaduta Pekanbaru yang beralamat Jl. Diponegoro No. 34 Pekanbaru, Riau.

### B. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis data

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Jenis data kualitatif jika data tidak dalam bentuk numerik tetapi lebih dapat berupa kata-kata, teks, foto, video, rekaman suara dan sebagainya. Data Kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data. Misalnya, wawancara, analisis dokumen, diskusi terfokus, atau observasi yang telah dituangkan dalam catatan lapangan (transkrip). Sedangkan data berbentuk gambar dapat diperoleh melalui pemotretan atau rekaman video.

## 2. Sumber Data

- a. Data Primer
- b. Data Sekunder

## C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Sugiyono (2013:224)

### 1. Metode observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Sutrisno hadi dalam Sugiyono (2013:145). Dapat di artikan Metode observasi adalah bentuk alat pengumpul data yang dilakukan dengan cara observasi/pengamatan. Metode ini digunakan untuk Melakukan pengamatan secara langsung mengenai bagaimanakah pelaksanaan *SOP Bellboy pada front office Department* di Hotel Aryaduta Pekanbaru.

### 2. Wawancara

Wawancara merupakan pertemuan dua orang yang bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Esterberg dalam Sugiyono (2013:231).

### 3. Dokumentasi

Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya

minimantal dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Sugiyono (2013:240) dapat di artikan Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data melalui dokumen-dokumen tertulis, buku, bulletin, ataupun gambar yang menyinggung tentang *Standar Operasional Prosedure Bellboy*.

## D. Teknik Analisa Data

Untuk menjawab tujuan nomor satu, penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan perusahaan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, dengan membandingkan antara hasil wawancara dengan pekerjaan yang di lakukan oleh Bellboy.

Untuk menjawab tujuan nomor dua, penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif Yaitu data yang diperoleh dalam bentuk angka – angka yang dapat dihitung, yang diperoleh dari kuesioner yang dibagikan dan berhubungan dengan masalah yang diteliti dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

Rumus yang di gunakan (menurut Artiko, 1996: 245) adalah

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

- n = Skor observasi yang dicapai  
 N = Skor ideal  
 % = tingkat persentase yang diperoleh

Untuk mencari rata-rata dari keseluruhan SOP, penulis menggunakan rumus dibawah ini:

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

Keterangan:

- M = Mean/Rata-rata  
 $\sum fx$  = Total keseluruhan nilai

reponden/totalkeseluruhanpersenta  
se aspek yang di teliti  
N = Jumlah responden/jumlah  
variable yang diteliti  
Sumber: Arikunto, 1996

Presentase jawaban yang diperoleh selanjutnya diinterpretasi memlalui interval yang dibuat menjadi 5 (lima ) kriteria yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah, dihitung dari presentase maksimum yang dipapat yaitu 100% kemudian presentase tersebut dibagi lima bagian besar yaitu sebagai berikut:

Tabel 3.5 Kriteria Penafsiran Prosentase Data

Persentase %	Keterangan
81% - 100%	Sangat tinggi
61% - 80%	Tinggi
41% - 60%	Sedang
21% - 40%	Rendah
Kurang dari 21%	Sangat rendah

Sumber:Arikunto, 1996. 354

## BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

### A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

#### 1. Sejarah Singkat Perusahaan

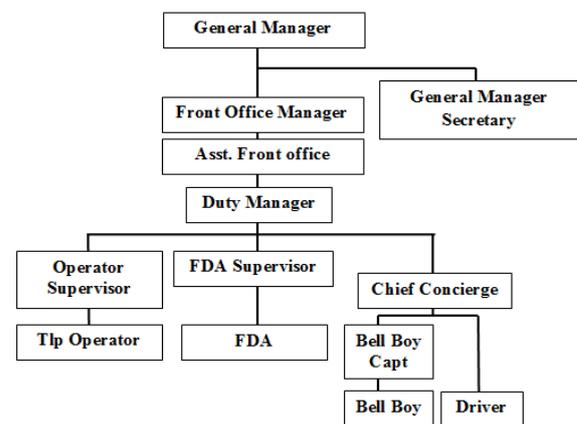
Hotel Aryaduta pekanbaru didirikan pada tanggal 7 Agustus 1997. Setahun setelah itu yakni tahun 1998 ditambah lagi kamar sebanyak 7 kamar. Lalu pada tahun 2001 diadakan *Grand Opening* sekaligus diresmikan oleh Gubernur Riau saat itu yaitu Bapak Saleh Djasit. Pada saat itu 81 kamar tersedia dan selang beberapa tahun kemudian bertambah lagi menjadi 100 kamar juga pada saat itu lantai 8 dan lantai 9 sedang tahap penyelesaian. Berdasarkan keputusan PHRI (Persatuan Hotel dan Restoran Indonesia) Hotel Aryaduta digolongkan hotel berbintang lima (\*\*\*\*\*).

Nama Hotel : Hotel Aryaduta  
Pekanbaru  
Chain Clasification : PT. Lippo Karawaci  
Alamat : Jl. Diponegoro No.  
34, Pekanbaru kota  
Kota : Pekanbaru  
Negara : Indonesia  
Phone : +62761 44200  
Fax : +62761 44210  
Tahun Berdiri : 07 Agustus 1997  
Pemilik : James Ryadi

## 2. Lokasi Perusahaan

Hotel Aryaduta Berlokasi di Jl. Diponegoro No. 34 Pekanbaru

## 3. Struktur Organisasi



Sumber; Room Division Manager Hotel Arya Duta Pekanbaru, 2016

General Manager merupakan pimpinan tertinggi yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru. Seluruh pimpinan departmen yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru bertanggung jawab kepada General Manager, termasuk pimpinan department Front Office yaitu *Front Office Manager*. Lalu yang bertanggung jawab kepada *Front Office Manager* adalah *Front Office Supervisor*. Di hotel Aryaduta Pekanbaru *Front Office Supervisor* berjumlah 3 orang. Tugas dari *supervisor* adalah bertanggung jawab mengontrol, mengawasi dan membimbing bawahan mereka agar tugas operasionalnya dapat berjalan sesuai dengan SOP yang ada. Yang menjadi bawahan supervisor yaitu

Front Desk Agent yang bertugas melayani tamu *check-in* dan *check-out*, Reservation Agen yang menangani pemesanan kamar, dan Concierge atau Bellboy yang bertugas memberikan pelayanan penanganan barang bawaan tamu dan kendaraan tamu.

## B. Implementasi S.O.P Bellboy

Dalam Implementasi SOP pada Bellboy di Hotel Aryaduta Pekanbaru. Penulis dapat mengamati dari standar yang telah disusun dan hasil dari wawancara, dalam implementasinya untuk pelaksanaan implementasi telah di jalankan secara maksimal oleh bellboy. Hal tersebut diperkuat dengan dari hasil wawancara dengan Front Office Manager Hotel Aryaduta Pekanbaru . Berikut petikan wawancara dengan Front Office Manager :

.....”*ya sampai sekarang SOP yang ada masih menjadi pedoman bagi para bellboy, dan tetap di ikuti menurut saya sudah sesuai.....*”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

Pada lingkungan kerjanya seperti pengantaran barang bawaan tamu, penjemputan barang bawaan tamu dan perpindahan barang bawaan tamu bellboy dapat melaksanakan dengan sesuai standar SOP dan saling bekerja sama. Dan SOP yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru Sudah sesuai dengan keadaan di lapangan. Hal tersebut diperkuat dengan dari hasil wawancara dengan Front Office Manager Hotel Aryaduta Pekanbaru . Berikut petikan wawancara dengan Front Office Manager :

.....”*kita sih karena chain hotel ya jadi lebih kepada mengikuti standar pusat. Jadi SOP yang ada itu di semua hotel aryaduta sama, lebih menjaga kualitas ya. Jadi yg di lapangan lebih mengikuti standar yang telah di susun oleh pusat.....*”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

Penyusunan SOP Bellboy yang ada di Hotel Aryaduta Pekanbaru di lakukan Oleh Pusat yaitu di Jakarta, Sehingga seluruh Hotel Aryaduta yang ada mengikuti Standar Operasional Prosedur Pusat. Untuk meningkatkan skill keahlian bellboy tentunya di butuhkan sertifikasi Keahlian unruk Profesi Dan dari hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....”*Sampai sekarang sih belum ada ya, itu lebih kepada ke HRD nya bagaimana memberikan Program Kepada karyawan atau Bellboy itu sendiri.....*”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

Hasil wawancara terhadap Front Office Manager menunjukkan bahwasanya belum ada Bellboy yang memiliki Sertifikasi keahlian. Untuk jumlah staff bellboy yang ada di hotel aryaduta sudah memadai dengan pekerjaannya Dan dari hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....”*Memadai ya, cukup memadai la sampai sekarang, karna kan masih low season. Kalau setiap shifnya sekarang kita ada 4shift yang pertama Morning shift itu jam 7 pagi yang bertugas 1 orang, terus afternoon itu jam 3 itu 2 orang sore, shift middle itu jam 10 pagi itu 1 orang dan yang terakhir jam 5 pagi itu 1 orang juga.....*”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)Dilihat dari wawancara terhadap jumlah staff Bellboy yang ada cukup memadai di situasi low season, dan dengan di hilangkannya shift malam yang cenderung melakukan sedikit pekerjaan, maka Front Office Manager mengambil keputusan untuk mengubah shift malam menjadi jam 5 subuh sehingga bias melaksanakan pekerjaan morning shift, sehingga lebih efisien dalam melaksanakan pekerjaan. Penulis juga mewawancarai antisipasi jika ada seorang bellboy yang tidak masuk. hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....”Ya kita panggil bellboy yang sedang off, kita suruh masuk dulu, kan kalo gak masuk pasti ada info kenapa, jadi yg off kita suruh masuk dulu, atau ya saya sendiri juga bantu untuk standby di depan.....”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

Front Office Manager langsung mengambil keputusan jika sewaktu-waktu ada bellboy yang tidak masuk maka bellboy yang Off di hari itu menggantikan, dengan mendapatkan pengganti off di hari lain. Hal tersebut dilakukan agar jumlah staff bellboy yang bertugas pada setiap shiftnya dapat menghandle pekerjaannya. Tentu dalam menerapkan implementasi terdapat beberapa point penting yaitu Reward, Controlling dan Punishment penulis mewawancarai tentang bagaimana system penerapan reward yang ada di hotel aryaduta pekanbaru, hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....” Ya tentu itu pasti sebagai penghargaan atas kerjanya lah ya. Kalau tahapannya sendiri itu HOD nya yang yang menseleksi nanti kita ajukan ke HRD bagaimana, ya yang di lihat attitudnya, disiplinnya dengan pekerjaannya bertanggung jawab tidak dengan pekerjaannya.....”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

Dalam melaksanakan controlling terhadap pekerjaan bellboy hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....”Kita ada melaksanakan controlling 3 bulan sekali, itu saya langsung yang mengontrol masing- masing karyawan melalui job appraisal namanya jadi saya yang menilai karyawan tersebut bagaimana cara ia bekerja, mulai disiplin, keramahan terhadap tamu, penanganan barang, bekerja dalam team dll yang berhubungan dengan pekerjaannya.....”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel

**Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)**

Setiap pekerjaannya tentunya memiliki peraturan terhadap Punishment yang berlaku, sehingga karyawan tidak melakukan hal yang dapat merugikan dirinya sendiri maupun perusahaan hasil wawancara dengan Front Office Manager :

.....”Ya tentu ada setiap pekerjaan tentu ada reward dan ada punishmentnya, System atau tahapannya ya kita berikan surat peringatan 1 itu dalam tempu 6 bulan tidak ada inidiatif untuk berubah maka kita keluarkan sp2 selama 6 juga, jika dalam waktu 6 bulan itu masih melaksanakan kesalahan maka kita keluarkan sp3 yaitu pemecatan terhadap karyawan yang bersangkutan.....”(Hasil wawancara dengan Front Office manager Hotel Aryaduta Pekanbaru, Tanggal 21 Juli 2015)

### **C. S.O.P Pada Pekerjaan Bellboy**

Analisa statistic dimaksudkan untuk mengetahui Persentase dari tindakan yang dilakukan oleh responden terhadap pekerjaannya. Hasil dari lembar engket tersebut meliputi variable pengantaran barang tamu, penjemputan barang tamu dan perpindahan barang tamu.

#### **1. Pengantaran Barang Bawaan Tamu**

Berdasarkan data yang terkumpulan dari lembar rekam observasi tentang Standar Pengantaran Barang bawaan tamu, terlihat bahwa frekuensi dari item-item variable tersebut tampak pada table di bawah ini.

Tabel 4.6 Variabel SOP pengantaran barang bawaan tamu.

No. Res	SOP Pengantaran Barang															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	4	4	3	4	3	4	4	5	3	3	4	3	4	4	3	55
2	3	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	5	4	57
3	4	5	3	5	5	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	56
4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	5	4	3	54
5	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	4	3	58
6	4	5	3	3	3	3	5	3	4	4	5	3	5	4	3	57
Jumlah	24	24	21	23	22	22	23	23	20	21	24	20	26	25	19	337

*Sumber ; Hasil Observasi Penelitian 2016*

Berdasarkan table di atas dapat di jelaskan bahwa responden melaksanakan S.O.P berdasarkan item-item pengantaran barang bawaan tamu sebagai berikut:

1. Responden pertama mendapatkan 55 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{55}{75} \times 100\% = 73,33\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 73,33%

2. Responden Kedua mendapatkan 57 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{57}{75} \times 100\% = 76,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 76,00%

3. Responden Ketiga mendapatkan 56 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{56}{75} \times 100\%$$

$$= 74,66\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui Persentase sebesar 74,66 %

4. Responden keempat mendapatkan 54 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{54}{75} \times 100\%$$

$$= 72,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 72,00%

5. Responden Kelima mendapatkan 58 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{58}{75} \times 100\%$$

$$= 77,33\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 77,33%

6. Responden Keenam mendapatkan 52 point dari 15 urutan kerja SOP pengantaran barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 75, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{52}{75} \times 100\%$$

$$= 69,33\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 69,33%

Dari keenam responden yang telah melakukan urutan kerja SOP pengantaran barang bawaan tamu yang berjumlah 15 tahapan maka di dapatkan responden dengan point tertinggi adalah responden no 5 dengan persentase 77,33% dan terendah adalah responden 6 dengan persentase 69,33%. Tahapan yang paling memiliki nilai tinggi adalah tahapan ke 14 yaitu pada saat responden meninggalkan tamu yaitu 25 point

dengan persentase 83,33%, sedangkan tahapan yang memiliki nilai terendah pada tahapan ke 12 yaitu menjelaskan fasilitas kamar mendapat 17 point dengan persentase 56,66%.

Rata-rata persentase dari keseluruhan responden diketahui dibawah ini :

$$M = \frac{\sum fx}{N}$$

$$= \frac{442.5}{6}$$

$$= 73.75\%$$

## 2. Penjemputan Barang Bawaan Tamu

Berdasarkan data yang terkumpulan dari lembar rekam observasi tentang Standar Penjemputan Barang bawaan tamu, terlihat bahwa frekuensi dari item-item variable tersebut tampak pada table di bawah ini

Tabel 4.7 Variabel SOP Penjemputan barang bawaan tamu.

No. Res	SOP Penjemputan Barang								Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	
1	4	5	3	3	5	4	3	4	31
2	3	4	5	5	4	4	3	4	32
3	3	4	4	4	3	5	3	4	30
4	4	4	5	3	5	4	3	4	32
5	4	5	5	4	3	5	5	3	34
6	3	3	4	5	5	4	3	3	30
	21	25	26	24	25	26	20	22	189

Sumber ; Hasil Observasi Penelitian 2016

Berdasarkan table di atas dapat di jelaskan bahwa responden melaksanakan SOP berdasarkan item-item Penjemputan barang bawaan tamu sebagai berikut:

1. Responden pertama mendapatkan 31 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{31}{40} \times 100\%$$

$$= 77,50\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 77,50 %

2. Responden Kedua mendapatkan 32 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{32}{40} \times 100\%$$

$$= 80,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 80,00 %

3. Responden Ketiga mendapatkan 30 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{30}{40} \times 100\%$$

$$= 75,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 75,00 %

4. Responden Keempat mendapatkan 32 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{32}{40} \times 100\%$$

$$= 80,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 80,00 %

5. Responden kelima mendapatkan 34 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{34}{40} \times 100\%$$

$$= 85,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 85,00 %

6. Responden Keenam mendapatkan 30 point dari 8 urutan kerja SOP Penjemputan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 40, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{30}{40} \times 100\% = 75,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 75,00 %

Dari keenam responden yang telah melakukan urutan kerja SOP penjemputan barang bawaan tamu yang berjumlah 8 tahapan maka di dapatkan responden dengan point tertinggi adalah responden nomor 5 dengan persentase 85,00% dan terendah adalah responden 3 dan 6 dengan persentase 75,00%. Tahapan yang paling memiliki nilai tinggi adalah tahapan ke 5 yaitu pada saat responden menempelkan stiker hotel dan mengambil barang di kamar dengan 26 point dengan persentase 86,66%, sedangkan tahapan yang memiliki nilai terendah pada tahapan ke 7 yaitu menggantungkan kartu barang mendapatkan 20 point dengan persentase 50,00%.

Rata-rata persentase dari keseluruhan responden diketahui dibawah ini :

$$M = \frac{\sum fx}{N} = \frac{472.5}{6} = 78.75\%$$

### 3. Perpindahan Barang Bawaan Tamu

Berdasarkan data yang terkumpulan dari lembar rekam observasi tentang Standar Perpindahan Barang bawaan tamu, terlihat bahwa frekuensi dari item-item variable tersebut tampak pada table di bawah ini.

Tabel 4.7 Variabel SOP Perpindahan barang bawaan tamu

Berdasarkan table di atas dapat di jelaskan bahwa responden melaksanakan sop

No. Res	SOP Perpindahan Barang									Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	
1	4	5	4	3	3	5	4	3	3	34
2	3	4	4	4	5	3	4	3	3	33
3	4	3	3	3	4	3	5	5	2	32
4	4	3	3	4	5	5	4	3	2	33
5	4	5	5	4	4	3	5	4	3	37
6	3	3	4	5	3	3	3	4	3	31
	22	23	23	23	24	22	25	22	16	200

berdasarkan item-item Perpindahan barang bawaan tamu sebagai berikut:

1. Responden Pertama mendapatkan 34 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{34}{45} \times 100\% = 75,00\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 75,00 %

2. Responden kedua mendapatkan 33 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{33}{45} \times 100\% = 73,33\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 73,33%

3. Responden Ketiga mendapatkan 32 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\% = \frac{32}{45} \times 100\% = 71,11\%$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 71,11 %

4. Responden Keempat mendapatkan 33 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \% &= \frac{33}{45} \times 100\% \\ &= 73,33\% \end{aligned}$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 73,33 %

5. Responden Kelima mendapatkan 37 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di hotel aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \% &= \frac{37}{45} \times 100\% \\ &= 82,22\% \end{aligned}$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 82,22 %

6. Responden Keenam mendapatkan 31 point dari 9 urutan kerja SOP Perpindahan barang yang ada di Hotel Aryaduta dari jumlah total keseluruhan poin adalah 45, dengan persentase sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \% &= \frac{31}{45} \times 100\% \\ &= 68,88\% \end{aligned}$$

Dari rumus diatas maka diketahui persentase sebesar 68,88 %

Dari keenam responden yang telah melakukan urutan kerja SOP perpindahan barang bawaan tamu yang berjumlah 9 tahapan maka di dapatkan responden dengan point tertinggi adalah responden nomor 5 dengan persentase 82,22% dan terendah adalah responden 6 dengan persentase

68,88%. Tahapan yang paling memiliki nilai tinggi adalah tahapan ke 7 yaitu pada saat responden meletakkan barang di kamar yang baru dengan 25 point dengan persentase 83,33%, sedangkan tahapan yang memiliki nilai terendah pada tahapan ke 9 yaitu melapor kepada bell captain mendapat 16 point dengan persentase 53,33%.

Rata-rata persentase dari keseluruhan responden diketahui dibawah ini :

$$\begin{aligned} M &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{389,7\%}{6} \\ &= 64,95\% \end{aligned}$$

Maka diketahui rata-rata persentase dari keseluruhan SOP yang dilakukan oleh bellboy dibawah ini:

$$\begin{aligned} M &= \frac{\sum fx}{N} \\ &= \frac{217,45\%}{3} \\ &= 72,48\% \end{aligned}$$

Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa rata-rata dari SOP pengantaran barang yang dilakukan bellboy di hotel Aryaduta adalah 71.48% dengan tingkatan Tinggi.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis melakukan pembahasan dalam penelitian ini, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil wawancara penulis dengan Front Office Manager dapat di simpulkan bahwasanya bellboy sudah melaksanakan pekerjaannya sesuai standar operasonal prosedur yang ada, namun di lapangan masih terjadi beberapa kendala dalam menerapkan standar operasional prosedur yang ada, di karenakan yang membuat SOP tersebut adalah pusat di Jakarta, padahal di lapangan jelas kondisi di

Jakarta dan pekanbaru jelas berbeda. Hal tersebut yang kadang mengakibatkan bellboy melakukan kesalahan-kesalahan kecil. Dalam tahap controlling, punishment dan reward sudah terlihat tersusun sebagai planning jangka panjang dan pendek ketiga aspek tersebut sangat di perhatikan oleh pihak management demi lebih baik lagi staff bellboy kedepannya. Dalam hal training terlihat jelas masih kurang belum ada training yang di khusukan terhadap pekerjaan bellboy padahal bellboy merupakan salah satu wajah dari sebuah hotel yang langsung bersentuhan dengan tamu. Dan dalam tahap jumlah staff di rasa masih kurang dengan jumlah beban kerja yang ada pada hotel Aryaduta Pekanbaru.

2. Rata-rata dalam tahapan SOP, bellboy telah melaksanakannya dengan cukup baik, terlihat dari hasil keseluruhan SOP pada penelitian ini, penulis mendapatkan rata-rata SOP dalam cakupan sedang, namun hanya saja ada beberapa tahapan yang belum sesuai dengan SOP yang ada, seperti pada SOP pengantaran barang bawaan tamu, bellboy cenderung sedikit melakukan kesalahan terhadap peraturan yang ada, pada SOP penjemputan barang lebih terlihat bahwasanya mereka mengerti dan menerapkan SOP, dan pada SOP perpindahan barang bawaan tamu, karena pekerjaan ini tidak terlalu sering sehingga bellboy bekerja hanya sesuai dengan pengetahuan dan pengalaman saja. Secara rata-rata bellboy telah menerapkan SOP dalam kegiatannya namun ada factor lain yang menyebabkan tidak maksimalnya kinerja bellboy antara lain :

- a. Jumlah staff yang ada pada hotel Aryaduta masih minim.

- b. Adanya tambahan beban kerja pada bellboy sehingga bellboy bekerja kurang maksimal.
- c. Beberapa bellboy lalai dalam kedisiplinan pada jam istirahat, sehingga mengakibatkan bellboy lainnya ikut terganggu pada jam istirahatnya masing-masing.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas pada kesempatan ini penulis ingin mengemukakan beberapa saran kepada pihak Manajemen Hotel Aryaduta Pekanbaru:

1. Dalam hal menerapkan SOP sebaiknya manajemen sendiri yang membuat SOP tersebut dengan melihat situasi dan kondisi di lapangan agar SOP berjalan dengan maksimal, Sebaiknya di adakan training terhadap bellboy agar bellboy karena bellboy menjadi wajah sebuah hotel. Jumlah tenaga kerja pada setiap bidang sangatlah mempengaruhi dari hasil kerja atau pelayanan. Jika jumlah perkerja tidak sesuai dengan jumlah beban kerja yang ada, akan mengakibatkan suatu pekerjaan tidak terselesaikan dengan maksimal dan juga akan mengakibatkan permasalahan internal antara sesama bellboy itu sendiri. Oleh karena itu diharapkan pihak manajemen menyesuaikan jumlah perkerja dengan beban kerja yang ada pada hotel Aryaduta.
2. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pada *SOP bellboy* penting untuk memenuhi kenyamanan tamu dalam mengunjungi hotel, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan

pelanggan. Jika pelaksanaan tugas tidak terlaksana dengan baik dikarenakan beban kerja yang berlebihan, maka pelayanan yang dilakukan oleh bellboy akan kurang maksimal. Hal ini juga dapat menimbulkan masalah yang tidak diinginkan, serta dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh tamu yang tidak mendapatkan pelayanan secara maksimal. Manajemen juga harus cepat tanggap dalam melihat permasalahan yang ada dengan menindak lanjuti permasalahan tersebut.

3. Alternatif lain juga bisa dilakukan dengan melakukan pelatihan. Pelatihan-pelatihan tersebut berguna untuk menambah kemampuan dan pengalaman dari setiap bellboy yang ada.

#### Daftar Pustaka

- Anomi. 2000. *Front Office*. Mataram, Yayasan Kerta Wisata.
- Bagyono, Agus Sambodo. 2005. *Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel*. Yogyakarta. Andi Offset
- I Gusti Bagus Rai Utama & Ni made Eka Mahadewi. 2012. *Metodelogi penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta, Andi Offset.
- Kusmayadi & Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Nyoman S. 1981. *Dasar-Dasar pariwisata*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Ni Wayan Suwithi. 2008. *Akomodasi Perhotelan untuk SMK Jilid 1*. Jakarta : Direktorat Pembinaan Sekolah Menengah Kejuruan, Direktorat Jenderal Manajemen Pendidikan Dasar dan Menengah, Departemen Pendidikan Nasional.
- Rivai Veithzal. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Murai kencana
- Sihit, Richard. 2000. *Job Description*. Jakarta. SIC
- Sangadji, Etta Mamang & Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Sugiarto Endar. 2004. *Operasional kantor Depan Hotel*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2006. *Manajemen penyelenggaraan Hotel*. Bandung. Alfabeta
- Tarmoezi dan Manurung Heldin. 2000. *Hotel Front Office Professional Hotel Front Liner*. Jakarta: Visipro
- Tohirin. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Utama, I Gusti Bagus Rai & Ni Made Eka Mahadewi. 2012. *Metodologi Penelitian Pariwisata & Perhotelan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardiyanta. 2010. *Metode penelitian Pariwisata*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ariefraf, : *Pengertian-Sop*, [Online], (<http://Ariefraf.wordpress.com/category/pengertian-sop/>).
- Atmoko, Tjipto : **STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP)**, [ONLINE], ([http://resources.unpad.ac.id/unpad-content/uploads/publikasi\\_dosen/STANDAR%20operasional%20prosedur](http://resources.unpad.ac.id/unpad-content/uploads/publikasi_dosen/STANDAR%20operasional%20prosedur))