

## Hambatan Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Front Office Dalam Penanganan Komplain Tamu

Jesica Widi Purba<sup>1\*</sup>, Dina Octavia<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma, Indonesia

\* E-mail: jesikaiddy2002@mail.com

---

### Information Article

*History Article*

*Submission: 26-05-2026*

*Revision: 18-06-2026*

*Published: 31-07-2026*

---

### DOI Article:

10.62421/jibema.v4i1.687

---

### A B S T R A K

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Front Office sebagai departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan serta menangani berbagai komplain yang muncul selama tamu menginap. Agar proses pelayanan berjalan secara konsisten, hotel menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman kerja bagi seluruh karyawan. Namun, dalam praktiknya implementasi SOP masih menghadapi berbagai hambatan yang dapat memengaruhi efektivitas penanganan komplain tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hambatan implementasi SOP Front Office dalam penanganan komplain tamu di Hotel Grand Sakura Medan serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Penelitian menerapkan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dokumentasi, dan juga studi kepustakaan. Informan penelitian terdiri atas Supervisor Front Office dan beberapa staf Front Office yang terlibat langsung dalam penanganan komplain tamu. Analisis data ditempuh melalui reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya implementasi SOP Front Office pada dasarnya telah berjalan sesuai standar operasional hotel. Namun, pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh beberapa hambatan, antara lain tingginya beban kerja pada saat peak hour, perbedaan karakter dan ekspektasi tamu, keterbatasan kewenangan staf dalam mengambil keputusan, serta koordinasi antarbagian yang belum sepenuhnya optimal. Hambatan tersebut menyebabkan proses penyelesaian komplain memerlukan waktu lebih lama sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan tamu. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak hotel melakukan briefing sebelum operasional, pelatihan pelayanan prima, evaluasi SOP secara berkala, serta meningkatkan koordinasi antara Front Office dengan departemen terkait. Penelitian ini menarik kesimpulan bahwasanya keberhasilan penerapan SOP tidak semata-mata bergantung pada adanya panduan tertulis, namun juga dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, komunikasi yang efektif, dukungan manajemen, serta koordinasi yang baik antarbagian. Maka dari itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia dan evaluasi SOP secara berkelanjutan menjadi langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

**Kata Kunci:** Komplain tamu, Front office, Sop, Hotel

---

### Acknowledgment

---

### ABSTRACT

*The hospitality industry is a service sector that relies heavily on service quality to ensure guest satisfaction and loyalty. The Front Office, as the department that interacts directly with guests, plays a crucial role in providing service and handling various complaints that arise during a guest's stay. To ensure consistent service delivery, hotels implement Standard Operating Procedures (SOPs) as work guidelines for all employees. However, in practice, the implementation of SOPs still faces various obstacles that can affect the effectiveness of guest complaint handling. This study seeks to analyze the obstacles to the implementation of Front Office SOPs in handling guest complaints at the Grand Sakura Hotel in Medan and to identify the efforts made to overcome these obstacles. This study adopted a qualitative methodology through data collection procedures such as direct observation, in-depth interviews, documentary analysis, and a literature review. The research informants consisted of the Front Office Supervisor and several Front Office staff members directly involved in handling guest complaints. Data analysis was executed via data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The research findings reveal that the implementation of the Front Office SOP has generally been in line with the hotel's operational standards. However, its implementation is still affected by several obstacles, including a heavy workload during peak hours, differences in guest personalities and expectations, limited decision-making authority among staff, and interdepartmental coordination that is not yet fully optimized. These obstacles cause the complaint resolution process to take longer, which has the potential to affect guest satisfaction. To address these issues, the hotel conducts pre-shift briefings, provides training on excellent service, conducts periodic evaluations of the SOPs, and improves coordination between the Front Office and relevant departments. This study concludes that the successful implementation of SOPs does not depend solely on the existence of written guidelines but is also influenced by human resource competence, effective communication, management support, and good interdepartmental coordination. Therefore, improving the quality of human resources and conducting ongoing evaluations of SOPs are crucial steps in enhancing service quality and guest satisfaction.*

**Keyword:** *Standard Operating Procedure, Front Office, Guest Complaint, Hotel.*

---

©2026 Published by JIBEMA. Selection and/or peer-review under responsibility of JIBEMA

### PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang memiliki peranan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata di Indonesia. Pertumbuhan jumlah wisatawan setiap tahun mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap jasa akomodasi yang mampu memberikan pelayanan berkualitas. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan, loyalitas, serta citra hotel di mata tamu. Maka dari itu, setiap hotel dituntut dapat memberikan

layanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sesuai dengan tolok ukur pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu departemen yang memiliki peran strategis dalam operasional hotel adalah Front Office. Departemen ini menjadi pusat pelayanan karena berinteraksi langsung dengan tamu sejak proses reservasi, check-in, selama tamu menginap, hingga proses check-out. Selain memberikan informasi dan pelayanan administrasi, Front Office juga bertanggung jawab menangani berbagai komplain tamu yang muncul selama proses pelayanan berlangsung. Kemampuan Front Office dalam menangani komplain secara profesional akan sangat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Untuk menjaga konsistensi pelayanan, hotel menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang difungsikan sebagai pedoman operasional bagi seluruh karyawan. SOP bertujuan memastikan setiap pelayanan diberikan sesuai standar perusahaan sehingga mampu meningkatkan efektivitas kerja, mengurangi kesalahan operasional, dan menciptakan kualitas pelayanan yang konsisten. Namun demikian, implementasi SOP di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berbagai kondisi operasional, seperti tingginya jumlah tamu, keterbatasan sumber daya manusia, perbedaan karakter tamu, serta koordinasi antarbagian sering kali menjadi hambatan dalam penerapan SOP.

Hotel Grand Sakura Medan sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Medan juga menghadapi tantangan serupa dalam implementasi SOP Front Office, terutama dalam penanganan komplain tamu. Meninjau pada hasil observasi awal, masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan proses penanganan komplain belum berjalan secara optimal, terutama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Kondisi tersebut mengharuskan staf Front Office mampu mengambil keputusan secara cepat tanpa mengabaikan prosedur pelayanan yang berlaku. Meninjau pada permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis hambatan implementasi SOP Front Office dalam penanganan komplain tamu di Hotel Grand Sakura Medan serta menjelaskan berbagai upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut. Hasil penelitian diharapkan dapat dijadikan rujukan evaluasi bagi pihak manajemen hotel dalam mengoptimalkan efektivitas penerapan SOP serta memperbaiki kualitas pelayanan kepada tamu.

## **METODE PENELITIAN**

Metode deskriptif diterapkan untuk mengidentifikasi secara sistematis terkait hambatan yang dihadapi oleh Front Office dalam menerapkan SOP serta berbagai upaya yang dijalankan untuk mengatasi hambatan tersebut. Pendekatan ini ditargetkan mampu memaparkan gambaran yang komprehensif seputar implementasi SOP di Hotel Grand Sakura Medan.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Hotel Grand Sakura Medan, yang bertempat lokasi di Kota Medan, Sumatera Utara. Penentuan lokasi penelitian berlandaskan pada pertimbangan bahwasanya

hotel tersebut telah menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam operasional Front Office, terutama dalam penanganan komplain tamu. Waktu penelitian disesuaikan dengan jadwal pelaksanaan penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti, siawali dengan tahap observasi awal, pengumpulan data berbasis wawancara maupun dokumentasi, hingga tahap analisis data dan penyusunan laporan penelitian.

Penentuan informan pada penelitian ini dilakukan berbasis pada teknik purposive sampling, yakni pemilihan informan berdasar pada pertimbangan khusus sesuai dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2023). Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam implementasi SOP Front Office. Adapun informan penelitian terdiri atas Supervisor Front Office Hotel Grand Sakura Medan. Front Office Agent yang bertugas melayani tamu dan menangani komplain. Informan pendukung apabila diperlukan untuk memperkuat data penelitian. Pemilihan informan tersebut diharapkan mampu memberikan informasi yang lengkap terkait pelaksanaan SOP, hambatan yang dihadapi, serta upaya penyelesaiannya.

Analisis data dijalankan berdasar pada model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña, yang memuat atas tiga tahapan, yaitu Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, dan Keabsahan Data

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **HASIL**

Hotel Grand Sakura Medan merupakan salah satu akomodasi hotel berbintang yang berlokasi di Kota Medan, Sumatera Utara. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas akomodasi dan layanan penunjang yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Hotel Grand Sakura Medan menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman kerja bagi setiap departemen, termasuk Front Office. Penerapan SOP bertujuan untuk menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja, serta memastikan bahwasanya setiap tamu memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar hotel. Departemen Front Office memiliki peran sebagai pusat pelayanan tamu. Tugas utama departemen ini meliputi proses reservasi, check-in, check-out, pemberian informasi, penanganan permintaan tamu, serta penyelesaian komplain yang disampaikan selama tamu menginap. Maka dari itu, kemampuan Front Office dalam menerapkan SOP menjadi salah satu faktor krusial yang memengaruhi kualitas pelayanan hotel.

Pemilihan informan pada penelitian ini berdasar pada teknik purposive sampling, yakni berpatokan pada pertimbangan bahwasanya informan memiliki pengalaman dan pengetahuan terkait implementasi SOP Front Office dalam penanganan komplain tamu. Informan penelitian terdiri atas seorang Supervisor Front Office dan beberapa Front Office Agent yang terlibat secara langsung dalam

pelayanan tamu. Seluruh informan telah memiliki pengalaman kerja di bidang Front Office sehingga memahami prosedur operasional hotel, proses penanganan komplain, serta berbagai kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan SOP.

Meninjau pada hasil observasi dan wawancara, implementasi SOP Front Office di Hotel Grand Sakura Medan telah terlaksana mengacu pada ketentuan yang digariskan oleh pimpinan hotel. Setiap komplain yang diterima diawali dengan mendengarkan keluhan tamu secara sopan, mengidentifikasi permasalahan, memberikan penjelasan yang jelas, serta menawarkan solusi sesuai dengan ketentuan hotel. Apabila komplain dapat diselesaikan oleh petugas Front Office, maka penyelesaian dijalankan secara langsung sesuai kewenangan yang dimiliki. Namun, apabila permasalahan memerlukan keputusan lebih lanjut, petugas akan berkoordinasi dengan Supervisor Front Office atau departemen terkait agar solusi yang diberikan sesuai dengan kebijakan hotel. Hasil wawancara memperlihatkan bahwasanya sebagian besar informan memahami isi SOP dan berupaya menerapkannya dalam setiap pelayanan kepada tamu. Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya SOP telah menjadi pedoman utama dalam pelaksanaan tugas sehari-hari.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya terdapat sejumlah hambatan yang memengaruhi implementasi SOP Front Office dalam penanganan komplain tamu. Hambatan pertama adalah tingginya beban kerja pada saat jam operasional sibuk (peak hour). Pada kondisi tersebut, petugas Front Office harus melayani proses check-in, check-out, menerima panggilan telepon, menjawab pertanyaan tamu, sekaligus menangani komplain dalam waktu yang bersamaan. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang optimal. Hambatan kedua adalah perbedaan karakter dan ekspektasi tamu. Setiap tamu memiliki latar belakang, kebutuhan, dan cara menyampaikan komplain yang berbeda sehingga petugas Front Office harus mampu menyesuaikan teknik komunikasi dan pelayanan sesuai dengan kondisi yang dihadapi. Hambatan berikutnya adalah keterbatasan kewenangan petugas Front Office dalam mengambil keputusan. Beberapa jenis komplain memerlukan persetujuan supervisor atau manajemen sehingga proses penyelesaiannya membutuhkan waktu yang lebih relatif panjang. Tidak hanya itu, penelitian turut mengungkapkan bahwasanya koordinasi antar departemen masih menjadi kendala dalam beberapa situasi. Penanganan komplain yang berkaitan dengan fasilitas kamar, kebersihan, maupun kerusakan peralatan memerlukan kerja sama antara Front Office dengan Housekeeping dan Engineering. Apabila koordinasi berjalan kurang efektif, penyelesaian komplain menjadi terlambat.

Meninjau pada hasil wawancara, Hotel Grand Sakura Medan telah melakukan berbagai upaya untuk mengatasi hambatan implementasi SOP Front Office. Upaya pertama adalah melaksanakan briefing sebelum operasional dimulai. Briefing bertujuan menyampaikan informasi terkait kondisi operasional hotel, pembagian tugas, serta evaluasi pelayanan yang telah diberikan pada hari

sebelumnya. Upaya kedua adalah memberikan pelatihan pelayanan prima (service excellence) secara berkala. Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan kepada tamu, penyelesaian masalah (problem solving), dan pemahaman terhadap SOP. Tidak hanya itu, pihak hotel juga melakukan evaluasi SOP secara berkala untuk menyesuaikan prosedur kerja dengan perkembangan kebutuhan tamu dan kondisi operasional hotel. Evaluasi dijalankan melalui rapat internal serta masukan dari supervisor maupun karyawan Front Office. Upaya lainnya adalah meningkatkan koordinasi antar departemen melalui komunikasi yang lebih intensif sehingga setiap komplain tamu dapat ditindaklanjuti dengan lebih cepat dan tepat. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas implementasi SOP serta memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada tamu.

## **PEMBAHASAN**

### **Hambatan Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Front Office dalam Penanganan Komplain Tamu**

Meninjau pada hasil penelitian, implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Front Office dalam penanganan komplain tamu di Hotel Grand Sakura Medan secara prinsipil telah berjalan sejalan dengan acuan kerja yang ditetapkan oleh jajaran manajemen hotel. Seluruh informan menyatakan bahwasanya SOP menjadi pedoman utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga setiap proses pelayanan dijalankan secara sistematis, mulai dari menerima keluhan, mengidentifikasi penyebab permasalahan, memberikan solusi, hingga melakukan tindak lanjut (follow up). Hal tersebut memperlihatkan bahwasanya keberadaan SOP memberikan orientasi yang pasti bagi para karyawan dalam menyelesaikan tugasnya serta membantu menjaga kesinambungan kualitas pelayanan (Atmoko & Widyaningsih, 2023).

Walaupun demikian, data penelitian membuktikan bahwasanya implementasi SOP belum sepenuhnya berlangsung secara optimal dikarenakan masih terdapat berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Hambatan pertama yang ditemukan adalah tingginya beban kerja pada saat peak hour, terutama ketika proses check-in dan check-out berlangsung. Pada kondisi tersebut, petugas Front Office harus melayani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan, menerima panggilan telepon, memberikan informasi, menyelesaikan administrasi, serta menangani komplain tamu. Akibatnya, waktu yang tersedia untuk menangani setiap komplain menjadi lebih terbatas sehingga penyelesaian masalah tidak selalu dapat dijalankan secepat yang diharapkan tamu.

Temuan ini dibenarkan oleh teori SERVQUAL yang dirumuskan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), terutama pada dimensi responsiveness. Dimensi ini menjelaskan bahwasanya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan tepat terhadap kebutuhan pelanggan. Apabila kecepatan pelayanan menurun akibat tingginya beban kerja, maka persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan juga dapat menurun meskipun prosedur

pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan SOP. Hambatan kedua adalah adanya perbedaan karakter, kebutuhan, dan ekspektasi tamu. Meninjau pada hasil wawancara, setiap tamu memiliki cara yang berbeda dalam menyampaikan komplain. Sebagian tamu dapat menerima penjelasan dengan baik, sementara sebagian lainnya mengharapkan penyelesaian masalah secara langsung. Kondisi tersebut menuntut petugas Front Office memiliki kemampuan komunikasi interpersonal, pengendalian emosi, serta empati yang tinggi agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standar hotel. Hasil penelitian ini juga mendukung dimensi empathy dalam teori SERVQUAL yang menekankan pentingnya perhatian, kepedulian, dan kemampuan memahami kebutuhan setiap pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Dalam praktiknya, kemampuan memperlihatkan empati menjadi faktor penting dalam mengurangi ketegangan ketika menghadapi tamu yang menyampaikan komplain. Dengan demikian, keberhasilan implementasi SOP tidak sekadar ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur tertulis, namun juga dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi dan sikap profesional karyawan. Hambatan berikutnya adalah keterbatasan kewenangan petugas Front Office dalam mengambil keputusan. Meninjau pada hasil penelitian, beberapa jenis komplain tidak dapat diselesaikan secara langsung oleh petugas Front Office karena memerlukan persetujuan supervisor atau manajemen hotel. Kondisi tersebut menyebabkan proses penyelesaian komplain menjadi lebih lama, terutama apabila pejabat yang berwenang sedang tidak berada di tempat. Meskipun prosedur tersebut bertujuan menjaga konsistensi kebijakan hotel, proses pengambilan keputusan yang terlalu panjang dapat memengaruhi kepuasan tamu atas bentuk pelayanan yang disediakan.

Tidak hanya itu, penelitian ini menemukan bahwasanya koordinasi antar departemen masih menjadi salah satu hambatan dalam implementasi SOP. Penanganan komplain yang berkaitan dengan kebersihan kamar, kerusakan fasilitas, maupun pelayanan restoran memerlukan kerja sama antara Front Office dengan Housekeeping, Engineering, dan Food and Beverage Department. Apabila komunikasi antar departemen berjalan kurang efektif, maka penyelesaian komplain akan mengalami keterlambatan. Maka dari itu, koordinasi yang baik menjadi faktor penentu dalam mendukung keberhasilan implementasi SOP. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Harwindito dan Khairulizza (2021) yang menerangkan bahwasanya keberhasilan implementasi SOP dipengaruhi oleh kompetensi sumber daya manusia, komunikasi organisasi, serta koordinasi antarbagian. Penelitian Antari et al. (2024) juga memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan Front Office akan meningkat apabila seluruh departemen mampu bekerja sama dalam memberikan solusi terhadap setiap komplain tamu. Secara menyeluruh, hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya hambatan implementasi SOP Front Office di Hotel Grand Sakura Medan tidak disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap SOP, melainkan lebih dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel, tingginya beban kerja, keterbatasan kewenangan dalam pengambilan keputusan, serta koordinasi antar departemen yang belum optimal. Maka dari itu, dibutuhkan upaya perbaikan yang berjalan secara berkelanjutan agar implementasi SOP

dapat berjalan lebih efektif dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

### **Upaya Mengatasi Hambatan Implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Front Office dalam Penanganan Komplain Tamu**

Meninjau pada hasil penelitian, Hotel Grand Sakura Medan telah menjalankan berbagai upaya guna menanggulangi hambatan dalam implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) Front Office pada saat menangani komplain tamu. Upaya tersebut bertujuan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP, mempercepat penyelesaian komplain, serta mempertahankan kualitas pelayanan yang selaras dengan tolok ukur yang telah ditentukan oleh pihak pengelola hotel. Upaya pertama yang dilakukan adalah pelaksanaan briefing sebelum operasional dimulai. Briefing dilaksanakan setiap pergantian shift sebagai sarana penyampaian informasi terkait tingkat hunian hotel, kondisi operasional, pembagian tugas, serta evaluasi pelayanan pada hari sebelumnya. Tidak hanya itu, briefing juga dimanfaatkan untuk mengingatkan kembali karyawan terkait prosedur pelayanan dan langkah-langkah penanganan komplain sesuai SOP. Kegiatan ini berperan penting dalam meningkatkan kesiapan kerja karyawan sehingga pelayanan kepada tamu dapat diberikan dengan tingkat efektivitas dan konsistensi yang lebih tinggi.

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya briefing rutin membantu meningkatkan komunikasi antar karyawan Front Office. Informasi terkait tamu yang memiliki permintaan khusus maupun komplain yang belum terselesaikan dapat diteruskan kepada petugas pada shift berikutnya. Dengan demikian, kesinambungan pelayanan tetap terjaga dan risiko terjadinya kesalahan komunikasi dapat diminimalkan. Temuan tersebut berkesesuaian dengan penelitian Harwindito dan Khairulizza (2021) yang menguraikan bahwasanya komunikasi internal yang baik menjadi sebuah faktor yang mendukung keberhasilan implementasi SOP dalam organisasi jasa. Upaya kedua adalah pelaksanaan pelatihan (training) dan pengembangan kompetensi karyawan. Meninjau pada hasil wawancara, pihak hotel secara berkala memberikan pelatihan terkait pelayanan prima (service excellence), komunikasi interpersonal, penanganan komplain (complaint handling), serta teknik penyelesaian masalah (problem solving). Pelatihan tersebut bertujuan meningkatkan kemampuan teknis maupun kemampuan interpersonal karyawan sehingga mereka mampu memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam implementasi SOP. Menurut O'Fallon dan Rutherford (2022), kualitas pelayanan hotel tidak sekadar bergantung pada ketersediaan fasilitas, namun juga oleh kompetensi dan profesionalisme karyawan dalam melayani tamu. Maka dari itu, pelatihan yang berkelanjutan akan membantu karyawan memahami SOP secara lebih baik sekaligus meningkatkan kemampuan mereka dalam menghadapi berbagai karakter tamu dan situasi pelayanan yang berbeda.

Selain pelatihan, evaluasi SOP secara berkala juga menjadi satu di antara upaya yang dilakukan oleh Hotel Grand Sakura Medan. Evaluasi dijalankan untuk mengetahui apakah prosedur yang diterapkan masih sesuai dengan kondisi operasional hotel dan kebutuhan tamu. Melalui evaluasi tersebut, manajemen dapat mengidentifikasi hambatan yang muncul selama pelaksanaan SOP, kemudian melakukan penyempurnaan terhadap prosedur apabila diperlukan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya evaluasi SOP memberikan dampak positif dalam meningkatkan efektivitas pelayanan karena prosedur yang diterapkan menjadi lebih relevan dengan kondisi operasional hotel. Temuan tersebut divalidasi oleh Swastika et al. (2025) yang menegaskan bahwasanya evaluasi SOP secara berkala mampu meningkatkan konsistensi pelayanan dan mengurangi kesalahan operasional yang terjadi selama proses pelayanan kepada tamu. Upaya berikutnya adalah meningkatkan koordinasi antar departemen. Penanganan komplain tamu tidak semata-mata menjadi tugas Front Office, namun juga merangkul departemen lain yang berkaitan dengan jenis komplain yang disampaikan tamu. Maka dari itu, komunikasi dan koordinasi yang baik antar departemen menjadi faktor penting dalam mempercepat penyelesaian komplain.

Meninjau pada hasil wawancara, koordinasi dijalankan melalui komunikasi langsung, penggunaan sistem informasi internal hotel, serta pelaporan kepada supervisor apabila komplain memerlukan tindakan dari departemen lain. Dengan adanya koordinasi yang baik, proses penyelesaian komplain menjadi lebih cepat sehingga kepuasan tamu dapat dipertahankan. Hasil ini berkesesuaian dengan penelitian Antari et al. (2024) yang mengungkapkan bahwasanya kolaborasi antar departemen merupakan salah satu indikator keberhasilan implementasi SOP dalam industri perhotelan. Tidak hanya itu, penelitian ini memperlihatkan bahwasanya pihak hotel berupaya menanamkan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu. Seluruh staf diimbau untuk memberikan pelayanan yang komunikatif, beretika, responsif, dan mencerminkan perhatian terhadap para tamu yang menyampaikan komplain. Pendekatan tersebut sesuai dengan dimensi responsiveness dan empathy dalam teori SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Kedua dimensi tersebut menekankan pentingnya kemampuan karyawan dalam menyikapi keperluan konsumen secara tanggap serta memperlihatkan perhatian terhadap permasalahan yang dihadapi tamu. Secara keseluruhan, hasil penelitian mengungkapkan bahwasanya berbagai strategi yang direalisasikan oleh Hotel Grand Sakura Medan telah memberikan kontribusi positif terhadap implementasi SOP Front Office dalam penanganan komplain tamu. Meskipun masih terdapat beberapa hambatan operasional, komitmen manajemen dalam meningkatkan kompetensi karyawan, melakukan evaluasi SOP, memperkuat koordinasi antar departemen, dan membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu menjadi langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

### Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini membawa implikasi dari sisi praktis dan juga akademis. Secara praktis, penelitian ini memberikan masukan kepada manajemen Hotel Grand Sakura Medan terkait pentingnya evaluasi SOP, peningkatan kompetensi karyawan, serta penguatan koordinasi antar departemen sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Temuan penelitian ini turut dapat difungsikan sebagai masukan dalam pembuat aturan operasional yang lebih tepat guna untuk penanganan komplain tamu. Secara akademis, Penelitian ini ditujukan untuk dapat memperkaya kepustakaan terkait implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam industri perhotelan, terutama pada departemen Front Office. Tidak hanya itu, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi peneliti selanjutnya yang berencana memperluas ranah terkait kualitas pelayanan, implementasi SOP, maupun strategi penanganan komplain tamu pada berbagai jenis hotel atau sektor jasa lainnya.

### SIMPULAN

Hasil penelitian memperlihatkan bahwasanya implementasi SOP masih menghadapi beberapa hambatan, yakni tingginya beban kerja pada saat peak hour, perbedaan karakter dan ekspektasi tamu, keterbatasan kewenangan Front Office dalam mengambil keputusan, serta koordinasi antar departemen yang belum optimal. Hambatan-hambatan tersebut menyebabkan proses penanganan komplain pada kondisi tertentu belum dapat dijalankan secara maksimal dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Untuk mengatasi hambatan tersebut, Hotel Grand Sakura Medan telah menerapkan berbagai strategi, antara lain melaksanakan briefing sebelum operasional, menyelenggarakan pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), melakukan evaluasi SOP secara berkala, serta meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar departemen. Upaya tersebut memberikan dampak positif terhadap peningkatan kemampuan karyawan dalam menerapkan SOP dan mempercepat penyelesaian komplain tamu.

Dengan demikian, Tercapainya keberhasilan implementasi SOP tidak sekadar dipengaruhi oleh ketersediaan prosedur tertulis, namun juga ditentukan oleh kompetensi sumber daya manusia, komunikasi yang efektif, koordinasi antar departemen, serta dukungan manajemen dalam melakukan evaluasi dan pengembangan SOP secara berkelanjutan. Apabila seluruh aspek tersebut dapat berjalan secara optimal, maka kualitas pelayanan hotel akan meningkat dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

### DAFTAR PUSTAKA

- A Bhalla, P., & Dawra, J. (2020). Hospitality industry and hotel management. *Journal of Hospitality Studies*.
- Aisyah, N., & Pasaribu, R. (2024). Implementasi *Standard Operating Procedure* dalam operasional hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(1), 45–56.

- Antari, N. P., Putra, I. G., & Dewi, N. M. (2024). Pengaruh implementasi SOP terhadap kualitas pelayanan front office hotel. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 12(2), 78–91.
- Badjri, M., & Ekawati, R. (2023). Implementasi SOP room service dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(2), 66–77.
- Diayudha, L. (2020). Industri perhotelan sebagai pendukung sektor pariwisata. *Jurnal Pariwisata Nusantara*, 5(2), 55–67.
- Insani, Y. D., & Setiyariski. (2020). Peran front office dalam pelayanan tamu hotel. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 5(1), 15–24.
- Juliana, J., et al. (2021). Kualitas pelayanan hotel dan kepuasan tamu. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 8(2), 90–101.
- Lestari, D., et al. (2024). Penelitian kualitatif dan pengumpulan data. *Jurnal Pendidikan dan Penelitian*, 9(1), 50–62.
- Maulina, S. (2023). Kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 7(1), 21–31.
- O'Fallon, M. J., & Rutherford, D. G. (2022). *Hotel management and operations* (7th ed.). Wiley.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pramudia, R., & Semara, I. M. T. (2023). Analisis komplain tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 34–45.
- Prawiyogi, A. G., et al. (2021). Metode wawancara dalam penelitian pendidikan. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 2(2), 120–128.
- Putri, N., et al. (2024). Peran front office dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 10(1), 66–78.
- Saleh, A., et al. (2021). Manajemen sumber daya manusia pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 6(2), 80–91.
- Saputra, R., et al. (2024). Implementasi SOP room service dalam meningkatkan kepuasan tamu hotel. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 10(2), 90–101.
- Swastika, P., et al. (2025). Implementasi *Standard Operating Procedure* pada departemen front office hotel. *Jurnal Hospitality Indonesia*, 11(1), 12–26.
- Syahrizal, & Jailani. (2023). Penelitian kualitatif dalam ilmu sosial. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 8(1), 1–15.
- Yosefin, N. W. H., & Widhiastuty, N. L. P. S. (2022). Peran front office dalam operasional hotel. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*, 17(2), 101–112