

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah suatu akomodasi yang umumnya terbuka untuk umum dengan maksud menyediakan layanan penginapan, penyajian makanan dan minuman, menawarkan berbagai fasilitas kepada tamu dan pelayanan yang bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan tamu selama masa menginap di hotel. Hotel menyediakan beragam kamar atau unit akomodasi yang dapat disewa oleh tamu untuk tinggal sementara, seringkali dengan berbagai tipe kamar yang sesuai dengan kebutuhan dan preferensi tamu.

Selain menyediakan tempat tinggal sementara, hotel juga memiliki fasilitas makanan dan minuman yang dapat mencakup restoran, kafe, bar, dan layanan kamar. Ini memungkinkan tamu untuk menikmati berbagai hidangan dan minuman selama masa menginap mereka tanpa harus meninggalkan hotel.

Dengan demikian, hotel bukan hanya menjadi tempat menginap, tetapi juga destinasi yang menyediakan pengalaman lengkap bagi tamu dengan fokus pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan mereka selama masa menginap mereka. Hotel menurut **Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 65 Tahun 2011 tanggal 31 September 2001 Pasal 1** “Hotel adalah bangunan yang khusus disediakan bagi orang untuk dapat menginap atau istirahat, memperoleh pelayanan dan atau fasilitas lainnya dengan dipungut bayaran, termasuk bangunan lainnya yang menyatu dikelola dan dimiliki oleh pihak yang sama kecuali untuk pertokoan dan perkantoran” **(Indonesia, 2004)**.

Menurut definisi yang ditetapkan oleh peraturan pemerintah, Hotel yaitu penyedia akomodasi yang memanfaatkan sebagian atau seluruh bangunannya untuk menyediakan layanan penginapan, menawarkan makanan dan minuman, serta memberikan berbagai fasilitas ekstra yang tersedia untuk masyarakat umum dan beroperasi sebagai entitas bisnis komersial.

Sektor akomodasi saat ini berkembang pesat dan cepat sebagai akibat dari globalisasi, Bandung, yang termasuk dalam kategori sebagai salah satu dari kota terbesar di Indonesia, telah mengalami perkembangan pesat dalam industri perhotelan dalam beberapa tahun terakhir. Faktor-faktor seperti keindahan alam, budaya, dan kegiatan belanja yang beragam menjadikan Bandung sebagai tujuan wisata yang sangat populer di Indonesia. Seiring dengan peningkatan kunjungan wisatawan, industri perhotelan di Bandung telah tumbuh secara eksponensial, dengan puluhan bahkan ratusan hotel yang berlomba-lomba untuk menarik perhatian tamu. Menurut informasi dari **Traveloka dan Lembaga Penanaman Modal dan Layanan Terpadu Satu Pintu (BPM-LTSP)**, yang berlokasi di Kota Bandung, memiliki sekitar 2.687 penginapan seperti hotel, apartemen, dan berbagai jenis akomodasi lainnya. **(DPMPTSP)** mencatat sebanyak 488 hotel di Kota Bandung, sebagai akibat dari jumlah wisatawan yang terus meningkat (**Nkenyereye et al., 2019**).

Dengan perkembangan dan modernisasi hotel terdapat beragam jenis klasifikasi akomodasi di Kota Bandung, termasuk hotel berbintang dan hotel non bintang.

Semakin modernnya perkembangan ini ditandai dengan penyediaan berbagai fasilitas yang bertujuan untuk mendukung kenyamanan dan kebutuhan tamu dalam melaksanakan kepentingan individu/kelompok serta kemudahan dan keuntungan yang di tawarkan hotel guna menarik minat tamu secara berkelanjutan, Ini menunjukkan sejauh mana pentingnya bagi sebuah hotel untuk mengubah pendekatan mereka dengan memberikan prioritas pada kualitas pelayanan sebagai elemen yang memperkuat keunggulan daya saing hotel tersebut.

Dapat di artikan hal ini tentunya dapat membuat persaingan bisnis pada bidang Perhotelan yang semakin beraneka ragam, ketika produk yang sama ditawarkan di berbagai pasar dengan pesaing yang beragam, persaingan muncul melalui berbagai faktor seperti fasilitas, harga, promosi, mutu pelayanan, kenyamanan, keamanan, dan lain sebagainya. Dalam konteks persaingan bisnis saat ini, pelayanan menjadi elemen yang sangat krusial bagi hotel dalam upaya menarik perhatian dan mengimplementasikan strategi perbedaan. mereka menjual suatu produk yang sama. Menurut **Atmadjati (2018)** Pelayanan adalah proses atau serangkaian tindakan fisik yang terjadi dalam konteks interaksi manusia atau perangkat mekanis. Setelah tamu puas dengan pengalaman menginap mereka, mereka lebih cenderung untuk kembali dan merekomendasikan hotel kepada teman dan keluarga mereka.

Oleh karena itu, penting bagi setiap hotel untuk berkembang dan meningkatkan pelayanannya. Dapat di simpulkan bahwa hotel harus memberikan pelayanan yang terbaik dari mulai produk sampai dengan

pelayanan pegawai/ *staff* yang berkualitas, kemampuan untuk menggunakan teknologi tinggi dan inovasi, bersama dengan tingkat mutu pelayanan yang tinggi, menjadi kunci dalam meraih kemenangan dalam persaingan. Dengan demikian para tamu dapat menempatkan pilihannya untuk kebutuhan tertentu dari mulai lokasi, harga, fasilitas dan pelayanan yang dimana dapat menjadi faktor pertimbangan tamu dalam memilih suatu hotel guna menunjang kebutuhan contohnya pertemuan bisnis dan penggunaan fasilitas.

Dalam upaya meningkatkan mutu layanan di hotel, diperlukan berbagai metode, terutama di departemen yang memiliki kontak langsung dengan tamu. salah satunya yaitu *Front Office* / Kantor Depan yang berperan sebagai kunci dalam menciptakan pengalaman tamu baik positif/negatif, yang berinteraksi langsung dengan tamu sekaligus penilaian awal tamu sebelum melakukan kegiatan di hotel, serta sebagai pusat informasi yang bertanggung jawab atas seluruh proses penerimaan tamu, mulai dari saat tamu melakukan proses *check-in* hingga proses *check-out*.

Sebagai *Guest Service Agent* di seksi *reception* sangat berperan penting dalam penciptaan pengalaman yang baik bagi tamu khususnya dalam menangani proses *Check-In*, staf harus mampu berkomunikasi dengan baik, sehingga dapat mengerti apa maksud dan tujuan tamu dalam memenuhi kebutuhan tamu. Tentunya dengan pelayanan yang berkualitas memerlukan standar operasional prosedur yang mempunyai untuk menunjang interaksi langsung dengan tamu.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sebuah dokumen atau serangkaian petunjuk yang merincikan langkah-langkah atau prosedur yang harus dijalankan, dalam pelaksanaan tugas atau aktivitas tertentu dalam suatu identitas organisasi. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memastikan bahwa pelaksanaan tugas-tugas tersebut dilaksanakan secara konsisten, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat relevan dalam konteks industri pelayanan, khususnya dalam hal proses *check-in* di hotel, tentunya kita dapat melihat bagaimana SOP berperan dalam meningkatkan pengalaman tamu, efisiensi operasional, dan koordinasi antara berbagai departemen. SOP yang baik dalam proses *check-in* hotel akan memberikan panduan yang jelas kepada staf penerima tamu tentang bagaimana melayani tamu dengan baik. Hal ini termasuk cara menyambut tamu, prosedur verifikasi identitas, proses pembayaran, dan memberikan informasi penting tentang fasilitas dan layanan hotel. Dengan SOP yang konsisten, staf dapat memberikan pengalaman yang positif kepada setiap tamu, yang akan meningkatkan kepuasan tamu dan meningkatkan citra hotel.

Selain itu, pengawasan menjadi hal yang sangat penting dalam operasi hotel. Melalui SOP yang jelas, manajer dapat memastikan bahwa staf mengikuti prosedur dengan benar dan menghindari kesalahan yang dapat berdampak negatif pada tamu. SOP dapat digunakan sebagai alat pemantauan kinerja *staff*, dan jika ada ketidaksesuaian atau masalah yang muncul, tindakan korektif dapat diambil segera untuk memastikan kualitas layanan yang tinggi.

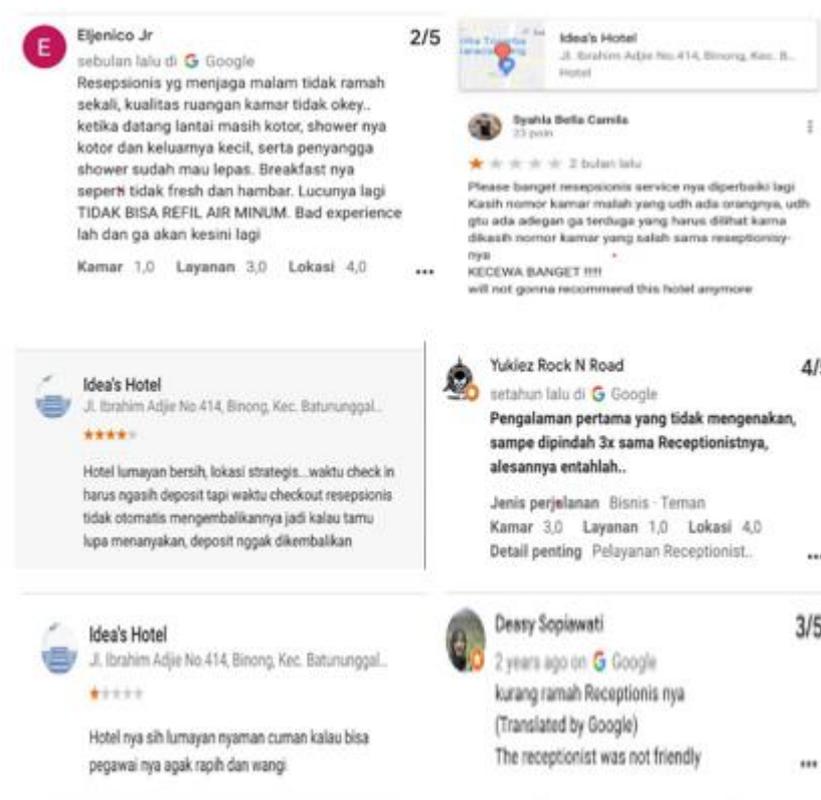
Hal ini sangat diperlukan demi keberlangsungan hotel dalam menangani tamu dalam mencapai kepuasan tamu, tentunya dengan memberikan pelayanan secara efektif, efisien dan kenyamanan ketika melakukan proses *Check-In*.

Proses *check-in* di hotel merupakan tahap kritis yang dapat mempengaruhi pengalaman tamu dan menciptakan kesan awal yang kuat. *Check-in* yang efisien sangat penting bagi tamu untuk dapat segera merasakan kenyamanan dan pelayanan yang disediakan untuk memulai menginap di hotel. Maka dari itu, Penulis melakukan penelitian pengembangan prosedur *check-in* di IDEA's HOTEL, Bandung dengan penekanan khusus pada SOP untuk meningkatkan sentuhan interaksi antara hotel dan staff sejalan dengan prioritas kecepatan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

IDEA's HOTEL, Bandung dikenal sebagai hotel yang berfokus pada efisiensi operasionalnya, di mana kecepatan menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pengalaman yang distingtif bagi tamu. Dalam konteks ini, perusahaan mengedepankan standar pelayanan yang tinggi dengan tingkat akurasi dan efisiensi yang cukup baik dalam setiap layanan yang diberikan. Namun, kemajuan dan perkembangan industri perhotelan telah menciptakan peluang untuk merancang dan mengimplementasikan SOP *check-in* yang lebih baik untuk mempercepat pekerjaan dan memastikan efisiensi layanan yang diinginkan dan adanya sentuhan intim antara tamu dan staff yang membuat kenyamanan pada saat proses *check-in*. Tujuan utama penelitian ini adalah untuk mengembangkan SOP *check-in* yang mendorong kecepatan dalam pelayanan tanpa mengesampingkan pentingnya, sentuhan interaksi yang

hangat dan personal antara hotel dan *staff* di Ideas Hotel Bandung. Melalui pengembangan SOP yang tepercaya dan efisien, selain mencapai prioritas kecepatan dalam pelayanan, hotel juga diharapkan dapat memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu dengan meningkatkan kualitas interaksi, merasa diperhatikan, dan mendapatkan bantuan yang lebih personal dari *staff* hotel. Maka dari itu untuk peningkatan pelayanan dibutuhkan standar operasional yang mempunyai dan jelas sehingga tercapainya kepuasan tamu ketika berkegiatan di hotel. Terlepas dari SOP yang jelas dan mempunyai, berikut faktor masalah yang seringkali di hadapi oleh hotel sehingga perlunya pengembangan suatu SOP yaitu tidak berhasil hotel dalam mencapai tujuan contohnya target bisnis, kualitas produk atau layanan yang menurun, tingkat kesalahan atau kegagalan yang sering terjadi dan berkelanjutan yang dapat merugikan hotel sebagai contoh adalah data dari *review* yang telah penulis dapatkan dari lokasi khusus yang penulis gunakan untuk melakukan eksperimen.

GAMBAR 1. 1 KOMENTAR BURUK IDEA's HOTEL, BANDUNG



Sumber: https://www.tiket.com/review?product_type=TIXHOTEL&searchType=INVENTORY&inventory_id=ideas-hotel-bandung-001534490330380&reviewSubmitColumn=RATING_SUMMARY

Berdasarkan Data yang telah penulis paparkan, di temukannya masalah dalam pelayanan IDEA's HOTEL, Bandung sehingga penulis perlu melakukan Pengembangan Prosedur dalam menangani prosedur *Check-In* yang dimana akan berpengaruh kepada kenyamanan tamu di hotel dengan cara melakukan peningkatan kualitas layanan, konsep kejelasan dan interaksi intim dengan tamu berdasarkan SOP yang telah dibuat oleh hotel dan dikembangkan oleh penulis dalam menangani tamu *Check-In* guna memperoleh *first impression* yang baik terhadap hotel yang dimana diharapkan berdampak positif kepada hotel, dengan judul "Pengembangan Prosedur *Check-In* di IDEA's HOTEL".

B. Rumusan Masalah

Dari peninjauan dan analisis yang telah diuraikan sebelumnya, penulis mengidentifikasi sejumlah permasalahan yang perlu ditingkatkan, sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan prosedur *Check-In* oleh Guest Service Agent di IDEA's HOTEL, Bandung?
2. Bagaimana Pengembangan Prosedur *Check-In* IDEA's HOTEL, Bandung?
3. Bagaimana tanggapan dan penilaian panelis terhadap Pengembangan Prosedur *Check-In* di IDEA's HOTEL, Bandung?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Tugas Akhir yang dimana sebagai suatu komponen yang wajib dipenuhi oleh mahasiswa/mahasiswi Diploma III Program Studi Divisi Kamar untuk mencapai syarat kelulusan di Politeknik Pariwisata NHI Bandung. Melalui penelitian ini penulis dapat memiliki kesempatan untuk memberikan kontribusi pada pengetahuan dalam bidang yang telah di ampu Penulis di Program Studi Divisi Kamar yang di harapkan dapat membantu dalam memecahkan suatu masalah.

2. Tujuan Operasional

Tujuan operasional yang akan dilaksanakan oleh penulis dengan judul "Pengembangan Prosedur *Check-In* di IDEA's HOTEL, Bandung" adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui SOP dalam menangani Check-In pada resepsionis IDEA's HOTEL, Bandung.
- b. Penelitian ini bertujuan untuk menciptakan SOP check-in di IDEA's HOTEL, Bandung yang fokus pada efisiensi pelayanan tanpa mengabaikan pentingnya menjalin hubungan hangat dan personal antara hotel dan tamu.
- c. Untuk mengetahui penilaian dan pendapat panelis terhadap eksperimen dari Pengembangan Prosedur Check-In resepsionis di departemen Front Office yang penulis kembangkan di IDEA's HOTEL, Bandung.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Penulis

Eksperimen yang akan di kembangkan oleh penulis ini diharapkan dapat membantu untuk mengembangkan prosedur *Check-In* pada industri perhotelan serta sebagai penambah wawasan baru dari hasil penelitian dan observasi yang penulis lakukan mengenai Pengembangan Prosedur *Check-in* pada resepsionis IDEA's HOTEL, Bandung. Maka dari itu penulis sangat bersemangat untuk melakukan penelitian ini. Dengan melakukannya, penulis akan dapat meningkatkan kemampuannya untuk berkomunikasi secara langsung dan tertulis serta dapat menyampaikan hasilnya secara sistematis, jelas, dan logis.

2. Manfaat Bagi Masyarakat

Eksperimen ini bermanfaat bagi masyarakat dikarenakan sebagai penambah wawasan dan pengetahuan baru yang dapat meningkatkan kualitas hidup dan pemahaman masyarakat di bidang perhotelan / jasa serta dapat memberikan preferensi dan kebutuhan masyarakat dalam memilih produk pelayanan berdasarkan kenyamanan dan keamanan masyarakat pada saat *Check-In*.

3. Manfaat Bagi Institusi

Eksperimen yang di lakukan oleh Penulis berdasarkan observasi dalam penyusunan tugas akhir ini sangat membantu mahasiswa Politeknik Pariwisata NHI Bandung untuk dapat belajar lebih banyak tentang eksperimen pengembangan prosedur *Check-In* di departemen *Front Office* di bidang pehotelan guna mencapai kepuasan tamu dan hospitaliti industri serta menjadikan suatu referensi dalam pembuatan Proposal Tugas Akhir di kemudian hari.

E. Metode Eksperimen

1. Metode Penelitian

Sebagaimana dinyatakan oleh **Priyono (2016)** Metode penelitian bertujuan untuk menggali berbagai teknik pengamatan dengan kerangka berpikir yang tepat, yang diatur dalam rangkaian tahapan yang telah dirancang secara sistematis untuk mencapai sasaran khusus. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian adalah disiplin ilmu yang mengupayakan pencarian suatu informasi melalui pengamatan dan proses

berpikir yang didasarkan pada logika ilmiah. Metode yang akan penulis gunakan selama penelitian pengembangan prosedur dalam eksperimen yaitu penulis akan melakukan observasi tentang Standar Operasional Prosedur yang sudah ada untuk diteliti, ditelaah, dipelajari dan di pahami untuk mengasilkan inovasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang dibutuhkan oleh tamu terhadap departemen *Front Office* pada resepsionis IDEA's HOTEL, Bandung, lalu akan dilakukannya uji coba penyempurnaan SOP dengan cara menambahkan atau memangkas prosedur *Check-In* guna meningkatkan kualias layanan tamu dan efektifitas berdasarkan Standar Operasional Prosedur IDEA's HOTEL, Bandung.

2. Prosedur Penelitian

Langkah-langkah atau tahapan penelitian yang akan diterapkan. Oleh penulis untuk mendukung observasi eksperimen di IDEA's HOTEL sebagai berikut:

- a. Melakukan observasi langsung kepada lokasi khusus untuk mengetahui, memperdalam serta mempelajari terlebih dahulu tentang Standar Operasional Prosedur dalam penanganan *Check-In* yang telah digunakan di IDEA's HOTEL, Bandung.
- b. Mengidentifikasi Standar Operasional Prosedur yang telah digunakan dengan cara mengkaji, menelaah dan mencari apa yang menjadi kekurangan dalam Standar Operasional Prosedur.

- c. Melakukan observasi dengan membaca referensi buku dan jurnal dari sumber terpercaya untuk mengumpulkan informasi dan menyesuaikan dengan pengalaman *Job Training* penulis guna mendapatkan langkah yang efektif dan efisien serta berkomunikasi dengan para petinggi dari beberapa hotel di Bandung untuk mempelajari prosedur *check-in* yang baik yang dapat mempermudah penulis dalam melakukan eksperimen Pengembangan Prosedur *Check-In* terhadap IDEA's HOTEL, Bandung.
 - d. Melakukan pengembangan terhadap Prosedur *Check-In* resepsionis pada IDEA's HOTEL, Bandung guna memberikan *first impression* yang baik terhadap hotel yang di harapkan berdampak positif kepada IDEA's HOTEL.
 - e. Melakukan uji coba eksperimen yang telah penulis kembangkan kepada resepsionis IDEA's HOTEL, Bandung serta mengawasi efektifitas uji coba yang telah dikembangkan oleh penulis.
 - f. Mengevaluasi eksperimen yang dikembangkan oleh penulis pada SOP check-in IDEA's HOTEL, Bandung oleh panelis untuk mengidentifikasi kekurangan dan keunggulan untuk perbaikan untuk kedepannya.
3. Teknik Pengumpulan Data
 - a. Studi Pustaka

Sugiyono (2018) Studi pustaka merujuk pada penelitian yang melibatkan pengkajian teoritis, referensi, dan kajian literatur ilmiah lain yang terkait dengan aspek budaya, nilai, dan praktik yang tumbuh

dan berkembang dalam lingkungan sosial yang menjadi objek penelitian. Maka dari itu sangat penting untuk penulis melakukan studi pustaka untuk memperbanyak ilmu dan mengumpulkan informasi yang valid serta terpercaya untuk memudahkan penulis dalam melakukan penelitian.

b. Observasi

Menurut **Sujawerni (2014)** Observasi adalah tindakan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam rangka memberikan gambaran nyata tentang suatu peristiwa atau situasi tertentu sebagai bagian dari upaya menjawab pertanyaan penelitian. Observasi juga membantu dalam pemahaman tingkah laku manusia dan melibatkan proses penilaian, yang melibatkan pengukuran suatu aspek dan memberikan respons terhadap hasil pengukuran tersebut. Dalam pengembangan Prosedur *Check-In*, penulis harus melakukan observasi terlebih dahulu sehingga penulis dapat mengetahui keunggulan dan kekurangan dari Prosedur yang telah di observasi dengan tujuan untuk mendapatkan informasi sesuai fakta yang terpercaya dan akurat serta sudah terbukti.

c. Eksperimen

Menurut **Hamdayana (2017)** Metode eksperimen merupakan suatu pendekatan yang memberi kesempatan bagi siswa, baik dalam bentuk perorangan ataupun kelompok, untuk melakukan tindakan uji coba tertentu dengan mengikuti pelatihan dalam menjalankan suatu

proses atau percobaan. Oleh karena itu setelah penulis mengumpulkan dan mendapatkan semua informasi yang diperlukan, percobaan akan dilakukan. Diawali dengan melakukan observasi lalu di lakukannya proses uji coba eksperimen lalu penulis dapat membandingkan tingkat kepuasan tamu dan efektifitas berdasarkan SOP *Check-In* yang sudah ada dan penulis kembangkan berdasarkan SOP yang telah ada, Dengan demikian penulis dapat menyimpulkan tingkat efektifitas dan kepuasan tamu dari pengembangan prosedur yang telah penulis kembangkan.

d. Dokumentasi

Menurut **Sugiyono (2018)** Dokumentasi adalah proses menghimpun informasi dan data dalam bentuk format seperti: buku, catatan arsip, berkas dokumen, tulisan numerik, ilustrasi, laporan, dan penjelasan yang dimana dapat mendukung proses penelitian. Dapat diartikan bahwa dokumentasi sebagai bukti akurat mengenai sejumlah data contohnya photo/video yang dapat mendukung uji coba penulis dalam melakukan penelitian.

e. Penilaian Panelis

Penilaian panelis merupakan hal yang sangat penting dalam pengembangan prosedur Check-In yang dilakukan oleh penulis karena dengan adanya penilaian panelis, penulis dapat mengetahui tanggapan negatif/positif pengembangan prosedur penulis serta mengetahui keunggulan/kekurangan penulis dalam pengembangan prosedur

Check- In. Untuk panelis menjadi 3 yaitu (*General Manager, Front Office Leader dan Guest Service Agent*) untuk penilaian SOP yang akan penulis kembangkan diperlukan panelis yang betul-betul berpengalaman dan sesuai di bidangnya.

4. Lokasi dan Waktu Penelitian

a. Lokasi

Jl. Ibrahim Adjie No.414, Binong, Kec Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40275

GAMBAR 1. 2 LOKASI IDEA's HOTEL BANDUNG



Sumber : <https://maps.app.goo.gl/UAvt6gMYPC4TmKX98>

b. Waktu Kegiatan

Penulis melakukan observasi dan eksperimen selama periode mulai dari bulan September hingga bulan Desember 2023:

1) 17 September 2023:

Penulis melakukan pengajuan dan meminta izin kepada IDEA's HOTEL, Bandung dan penulis mendapatkan

persetujuan melakukan penelitian “Pengembangan Prosedur *Check-in*”

2) 18 September 2023 :

Penulis melakukan observasi dan penelitian pertama dengan cara mengamati proses *Check-In* pada Hotel yang telah di gunakan sebelumnya.

3) 20 September 2023 :

Penulis melakukan observasi dan penelitian ke dua dengan cara mengamati dan penulis mengusulkan Standar Operasional Prosedur yang telah penulis kembangkan dari Standar Operasional Prosedur yang sudah ada.

4) 27 Oktober 2023 :

Penulis menjalankan observasi pelaksanaan dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ada yang dimana berfokus pada kecepatan dan menghasilkan waktu 2.59 Menit.

5) 24 November 2023 :

Penulis melakukan eksperimen Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dirancang dan di perbaharui berdasarkan hasil percobaan pada tanggal 27 Oktober 2023, Eksperimen ini berfokus pada kecepatan, kejelasan, interaksi intim serta konsep SOP yang mampu meningkatkan kualitas

pelayanan hotel terhadap penanganan tamu *check-in*, dan waktu yang dihasilkan adalah 4.12 menit ini dikarenakan penyesuaian SOP perpindahan dari SOP yang sudah ada dan yang dikembangkan oleh penulis.

6) 20 Desember 2023 :

Penulis melakukan eksperimen Standar Operasional Prosedur (SOP) berdasarkan percobaan pada tanggal 24 November 2023, yang dimana berfokus pada kecepatan, kejelasan, interaksi intim serta konsep SOP yang mampu meningkatkan kualitas hotel terhadap penanganan tamu *check-in*, dan waktu yang dihasilkan adalah 3.12 menit yang dapat disimpulkan bahwa *staff* sudah terbiasa dan menerapkan SOP yang telah di kembangkan oleh penulis.