

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan observasi yang penulis lakukan secara langsung di hotel Gora Hanaougi Madoka No Mori, berikut ini merupakan kesimpulan yang dapat diambil:

1. Madoka No Mori merupakan salah satu hotel dari *Hanaougi Group* yang memiliki konsep *Ryokan Executive Luxury Hotel*. Madoka No Mori adalah hotel tradisional Jepang yang berada di daerah Hakone, memiliki 20 kamar yang dilengkapi dengan pemandian air panas (*onsen*) di setiap kamarnya.
2. Sebagian besar pelayanan dilakukan oleh *Nakaisan (waitress)*. Tamu akan dilayani dari mulai *check-in* sampai dengan *check-out* oleh *Nakaisan (waitress)* yang sama. Setiap *Nakaisan (waitress)* menangani 3 (tiga) tamu dalam sehari, meskipun begitu setiap *Nakaisan (waitress)* bisa saling membantu satu sama lain.
3. Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan tamu tidak dijabarkan secara tertulis, hanya dijelaskan dan disimulasikan pada saat penerimaan karyawan. *Nakaisan (waitress)* baru akan dilatih langsung oleh *Okamisan (Pemilik Hotel)*. Dengan begitu *Okamisan* menjamin bahwa *Nakaisan (waitress)* yang menangani tamu sudah pasti menjalankan alur kerja sesuai dengan ketentuan karna diawasi langsung oleh *Okamisan* selama kurang lebih 1 (satu) sampai 6 (enam) bulan.

4. Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjalankan proses yaitu menyambut tamu, melengkapi data dan menyajikan *welcome drink* serta camilan, menghantarkan tamu ke kamar. Alur tersebut sudah dijalankan dengan baik dan benar, kecuali jika ada tamu yang membawa bayi maupun tamu yang sudah pernah menginjak akan dihantarkan langsung ke kamar.
5. Untuk meminimalisir kesalahan dalam menangani tamu asing, *Nakaisan* (*waitress*) yang memiliki keterbatasan bahasa asing akan didampingi atau dibantu oleh karyawan lain yang lebih menguasai bahasa asing agar tidak terjadi kesalahan dalam komunikasi dengan tamu.
6. Madoka No Mori memberikan asuransi kesehatan untuk karyawan maupun *trainee*. Jika terjadi kecelakaan kerja, pihak hotel akan bertanggungjawab untuk membantu menangani secara penuh. Selain itu, pihak hotel juga memberikan fasilitas asrama dan antar jemput *Nakaisan* (*waitress*) sehingga karyawan akan merasa aman meskipun pulang larut malam.
7. Perihal menangani dan menyelesaikan konflik, Madoka No Mori memerlukan waktu dan membuat pekerjaan sedikit tertunda karena penyelesaian masalah tidak boleh dilakukan oleh karyawan itu sendiri. Misalnya jika terjadi komplain pada saat tamu sedang makan, *Nakaisan* (*waitress*) harus bertanya kepada *chef* terlebih dahulu sebagai pihak yang mengetahui tentang makanan yang disajikan. Jika masalah tidak dapat diselesaikan oleh *chef*, maka *Nakaisan* (*waitress*) perlu melaporkan

kepada kepala bagian personalia untuk membantu menyelesaikan masalahnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan tamu terbukti sudah dijalankan dengan baik, maka peneliti memberi saran sebagai berikut:

1. Pihak hotel mulai memperhatikan dan mengapresiasi kinerja karyawannya agar karyawan merasa dihargai atas setiap pekerjaannya. Hal tersebut juga akan berpengaruh terhadap loyalitas kerja yang diberikan, supaya menjadi lebih baik lagi.
2. Pihak hotel memberikan pelatihan bahasa Inggris bagi *Nakaisan* dan/atau karyawan lainnya, agar memudahkan karyawan dalam menangani tamu asing.
3. *Nakaisan (waitress)* terus konsisten dalam menjalankan alur kerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan sejak awal, agar kualitas pelayanan hotel tetap terjaga.

DAFTAR PUSTAKA

- Andi, Prastowo. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Perspektif Rancangan Penelitian*. Yogyakarta: Ar-ruzzmedia.
- Anonim. (2019). *Panduan Lengkap Ryokan*. Tersedia <https://matcha-jp.com/id/2553> Diakses Pada 10 Desember 2022
- Arjana, I Gusti Bagus. (2016). *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada. Tersedia <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Armstrong dan Kotler, Philip. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia. Tersedia https://repository.uin-suska.ac.id/14779/8/8.%20BAB%20III__2018410EI.pdf Diakses Pada 02 Desember 2022
- Barkah, Maora Rizki. (2022). *Analisis SOP Pemeriksaan Kualitas Terhadap Produk Paper Bag Di PT. Glory Offset Press*. Tersedia <https://repository.pnj.ac.id/eprints/6288/1/TA%20MAORA%20AWAL.pdf> Diakses pada 17 November 2022
- Bungin, Burhan. (2012). *Analisa Data Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Drasono Prawironegoro; Dewi Utari. (2016). *Manajemen SDM Abad 21 (Sumber Daya Manusia)*, Jakarta: Mitra Wacana Media. <http://eprints.polsri.ac.id/9614/3/BAB%20II.pdf> Diakses Pada 17 November 2022
- Freddy, Rangkuti. (2017). *Customer Care Excellent Meningkatkan Kinerja Perusahaan melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/271257/File_10-Bab-II-Landasan-Teori.pdf Diakses pada 17 November 2022
- Gunawan, Imam. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif. Teori dan Praktik*, Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kurniawan. (2016). *Jenis Penginapan Murah di Jepang*. Tersedia <https://www.sakuratour.co.id/jenis-jenis-penginapan-di-jepang/> Diakses pada 10 Desember 2022
- Lase, Kenita. (2021). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Penerimaan Tamu di Kawana Hotel Padang Pada Masa New Normal*. Tersedia <http://repository.unp.ac.id/30907/>

- Marini ,Sri dan Trinajaya, Jessica. (2020). *Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check-In di Hotel De Paviljoen Bandung*. Tersedia https://www.researchgate.net/publication/348389138_Pelaksanaan_Standar_Operasional_Prosedur_Check_In_Di_Kantor_Depan_Hotel_De_Paviljoen_Bandung
- Miles B. Mathew dan Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru*, Jakarta: UIP. <https://eprints.uny.ac.id/18100/5/BAB%20III%2009.10.033%20Aji%20p.pdf> Diakses Pada 17 Desember 2022
- Muri, Yusuf. (2013). *Metodologi Penelitian*, Padang: UNP press.
- Prakoso, Prasetyo Aji. (2017). *Front Office Praktis Administrasi dan Prosedur Kerja*, Yogyakarta: Gava Media. <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Rizqi, M. Fajar dan Achmad, H. Suryana. (2015). *Standar Operasional Prosedur Check-In di Hotel Verona Palace Bandung*. Tersedia <https://repository.telkomuniversity.ac.id/pustaka/104231/standar-operasional-prosedur-check-in-di-verona-palace-hotel.html>
- Roslina, Lina. (2016). *Wisata Budaya Sebagai Alat Penguat Ekonomi Negara Di Jepang*. Tersedia <https://ejournal.undip.ac.id/index.php.kiryoku/article/download/15448/11644> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Sailendra, Annie. (2015). *Langkah-langkah Praktis Membuat SOP*, Yogyakarta: Trans Idea Publishing. Tersedia <https://accounting.binus.ac.id/2021/12/01/mengenal-manfaat-dan-cara-pembuatan-sop-yang-baik/> Diakses Pada 17 Desember 2022
- Santoso, Joko Dwi. (2014). *Lebih Memahami SOP*, Surabaya: Kata Pena. https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/10855-Full_Text.pdf Diakses Pada 02 Desember 2022
- Sedarmayanti. (2009). *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*, Bandung: CV. Mandar Maju. [https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/286613/File_10-Bab-II-Landasan-Teori-\(1\).pdf](https://repository.bsi.ac.id/index.php/unduh/item/286613/File_10-Bab-II-Landasan-Teori-(1).pdf) Diakses pada 02 Desember 2022
- Semara, I Made Trisna. (2018). *Perencanaan dan Perancangan Hotel*, Yogyakarta: Deepublish. <https://digilib.ars.ac.id/index.php?p=fstream-pdf&fid=6128&bid=5893> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Sinaga, H. Marjuang. (2019). *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyambutan Tamu oleh Resepsionis Terhadap tanggapan Tamu di Hotel Niagara Parapat*.

- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- _____. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- _____. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, Bandung: CV Alfabeta.
- _____. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*, Bandung: Alfabeta. Tersedia https://repository.ump.ac.id/4638/3/BAB%20II_RURI%20INDRA%20IRWANSYAH_MANAJEMEN%2717.pdf Diakses pada 02 Desember 2022
- Sutopo, H. B. (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Univ. Sebelas Maret Press. Tersedia http://eprints.ums.ac.id/12891/6/BAB_III_bner.pdf Diakses Pada 17 Desember 2022
- Tambunan, M Rudi. (2013). *Pedoman penyusunan Standard Operating Prosedur*, Jakarta: Maiesta. Tersedia <https://digilib.polban.ac.id/files/disk1/161/jbptppolban-gdl-nurhidayah-8031-3-bab2--9.pdf> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Tjiptono, Fandy. (2002). *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi. <https://eprints.umm.ac.id/20360/3/jiptummpp-gdl-widhiyamah-36613-3-babii.pdf> Diakses Pada 02 Desember 2022
- Widhiarini, Ayu Natih. (2021). *Ryoukan Penginapan Tradisional Modern ala Negeri Sakura*. Tersedia <https://natih.net/mengenal-ryoukan-khas-jepang/> Diakses Pada 10 Desember 2022

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Persetujuan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksa Adisucipto Km 6 (Tempel, Calurunggal, Depok, Sleman) Yogyakarta 55281
Tel/p / fax : (0274) 485115 - 489514 Website : www.ampta.ac.id Email : info@ampta.ac.id, ampta@yahoo.co.id

第 : 1038/Q.AMPTA/VII/2022号
件 : 研究依頼

2022年12月28日

ホテル強羅花扇[円かの社]
人事部様へ

拝啓

下記のホテル経営学科の学生は、ホテル強羅花扇のフロントオフィスで4週間（2023年1月5日から2023年2月5日まで）研究を行う許可をお願い申し上げます。

名前 : Audrie Yoanita Adnan
学生番号 : 319101457
学期 : VII (4年生)

研究のタイトルは『強羅花扇ホテル [円かの社] における中井様による日本旅館のお客様の受入標準業務手順書 (SOP) の分析』で、上記の学生は提案書を提出いたします。

ご協力ありがとうございます。

強羅花扇 円かの社



Dr. Prihatno, M.M.

Lampiran 2 Hasil Wawancara

Narasumber : Megumi Shinohara
Tempat : Gora Hanaougi Madoka No Mori
Tanggal : 06 Maret 2023
Jabatan : *Nakaisan (Waitress)*

No.	Pertanyaan	Narasumber
1.	Apakah <i>Nakaisan</i> memiliki Standar Operasional Prosedur?	Tentu, tetapi kami tidak memiliki SOP tersebut secara tertulis untuk menjaga kualitas hotel kami.
2.	Apakah <i>Nakaisan</i> memiliki struktur organisasi?	Kami tidak memiliki struktur organisasi, hanya saja ada karyawan senior yang menjadi pemimpin di antara kami untuk mengatur jalannya operasional. Namun untuk pekerjaan kami biasa melakukannya bersama-sama.
3.	Ada berapa bagian/divisi untuk departemen <i>Nakaisan</i> ?	Ada 6 (enam) bagian. Mulai dari penyambutan, minuman selamat datang, memberikan informasi hotel dan kamar tamu, makan malam, sarapan pagi dan terakhir memandu sebelum <i>check-out</i> .
4.	Bagaimana alur kerja <i>Nakaisan</i> dalam penerimaan tamu?	Kami akan menyambut mulai pada saat tamu berada di parkiran, kemudian menuju <i>lounge</i> untuk menawarkan minuman selamat datang. Setelah selesai minum,

		kami akan memanggil dan memandu tamu untuk ke kamar.
5.	Bagaimana meminimalisir kesalahan saat berkomunikasi dengan tamu asing?	Kami akan mencoba memahami apa yang mereka katakan. Namun, jika kami tidak mengerti, kami akan meminta seorang karyawan lain yang mahir dalam bahasa Inggris untuk menggantikan kami agar tidak terjadi kesalahan.
6.	Bagaimana jika tamu komplain pada saat makan?	Mengenai makanan, saat tamu melakukan reservasi kami menanyakan mengenai alergi bahan/makanan mereka terlebih dahulu supaya tidak terjadi komplain saat makan. Namun, jika hal tersebut tetap terjadi, <i>Nakaisan</i> akan melapor kepada <i>chef</i> terlebih dahulu, jika tidak bisa diselesaikan kami akan melapor kepada atasan untuk mencari solusi.

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Narasumber : Masayuki Takeshima
Tempat : Gora Hanaougi Madoka No Mori
Tanggal : 02 Maret 2023
Jabatan : Kepala Bagian Departemen Umum

No.	Pertanyaan	Narasumber
1.	Apakah setiap Nakaisan sudah mengetahui SOP kerjanya masing-masing?	Ya, pasti tahu karena sebelum mulai melakukan pekerjaan kami mengadakan pelatihan terlebih dahulu
2.	Berapa lama pelatihan diadakan dan apakah berpengaruh terhadap kinerja karyawan?	Pelatihan dilakukan selama 1 (satu) sampai 3 (tiga) bulan, disana karyawan akan diberitahu mengenai prosedur kerja juga akan dilakukan simulasi kerja yang dipimpin oleh pemilik hotel. Dengan ilmu yang didapatkan selama masa pelatihan, akan mempengaruhi kinerja karyawan kedepannya dan diharapkan menjadi pedoman saat mereka bekerja.
3.	Apakah Standar Operasional Prosedur (SOP) penerimaan tamu sudah dijalankan oleh Nakaisan?	Sudah. Nakaisan sudah menjalankan setiap pekerjaannya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan.

4.	Bagaimana mengetahui SOP tersebut sudah dijalankan atau belum?	Sebelum terjun ke lapangan dan menangani tamu, Nakaisan diberi pelatihan, simulasi kemudian training dengan didampingi Nakaisan senior. Pada tahap-tahap tersebut, yang memimpin adalah pemilik hotel langsung, sehingga prosedur yang baik dan benar dapat dipahami pada masa training tersebut serta dalam pengawasan pemilik hotel. Jadi saat Nakaisan sudah menangani tamu, mereka pasti menjalankan prosedur
5.	Bagaimana jika ada Nakaisan yang tidak menjalankan SOP?	Kami semua adalah satu tim. Tidak harus atasan yang menilai pekerjaan bawahan. Kami selalu memperhatikan dan membantu satu sama lain, jadi jika satu di antara kami tidak melaksanakan prosedur, pada hari yang sama juga kami akan memberi teguran.

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Dengan Narasumber



Lampiran 5 Dokumentasi Penyajian *Welcome Drink*



Lampiran 6 Dokumentasi Penyajian *Oshibori* (*handuk basah*)

