

ENHANCING VIP GUEST SATISFACTION THROUGH SOP ADHERENCE: INSIGHTS INTO GUEST RELATION OFFICERS' KNOWLEDGE AND PRACTICES IN A LUXURY INDONESIAN HOTEL

M. Fathurahman Nurul Hakim^{1*}, Aulia Firmansyah², Emmita Devi Hari Putri³
^{1,2,3}Universitas Bina Sarana Informatika, m.fathurrahman.mfi@bsi.ac.id

ABSTRAK

Penelitian deskriptif kualitatif ini mengeksplorasi bagaimana pemahaman dan kepatuhan *Guest Relations Officers* (GROs) terhadap *Standard Operating Procedures* (SOP) check-in VIP tercermin dalam pengalaman tamu di sebuah hotel bintang lima mewah di Indonesia. Melalui observasi lapangan imersif, pemeriksaan dokumen SOP hotel, dan purposive sampling terhadap 25 staf *front-office* (termasuk *Guest Relations Officers*) serta 50 tamu VIP yang mengalami proses check-in, data dikumpulkan melalui observasi langsung dan kuesioner terbuka. Analisis tematik menunjukkan bahwa sebagian besar staf berpengalaman (mereka yang memiliki masa kerja lebih dari satu tahun atau telah mengikuti pelatihan terbaru) telah menginternalisasi SOP secara mendalam, menganggapnya jelas dan “menjadi kebiasaan kedua”, dengan pelatihan terbaru sebagai faktor penentu pelaksanaan yang lancar. Inkonsistensi kecil hanya muncul saat kedatangan VIP secara bersamaan pada jam puncak atau melibatkan staf baru yang belum terlatih, namun kehangatan emosional dan pengenalan personal tetap terjaga. Tamu VIP secara konsisten melaporkan perasaan dihargai, terutama melalui salam nama yang personal, kehangatan staf yang autentik, serta persiapan preferensi sebelum kedatangan, dengan *escort kamar* sebagai momen penentu (*signature moment*). Temuan ini menegaskan bahwa desain SOP yang kuat, didukung oleh pelatihan terfokus dan pengaturan staf yang memadai pada jam puncak, dapat mengubah pengetahuan prosedural menjadi pengalaman VIP yang autentik dan berkesan dalam konteks hotel mewah Indonesia ini.

Kata Kunci: check-in VIP, Standard Operating Procedures (SOP), Guest Relations Officer (GRO), studi kualitatif, hotel mewah, Analisis Tematik

ABSTRAK

This qualitative descriptive study examines how Guest Relations Officers' (GROs) comprehension and adherence to VIP check-in Standard Operating Procedures (SOPs) are reflected in the guest experience in a five-star luxury hotel in Indonesia. Through immersive field observation, examination of the hotel's SOP document, and purposive sampling of 25 front-office staff (including Guest Relations Officers) and 50 VIP guests who experienced the check-in process, data were collected via direct observation and open-ended questionnaires. Thematic analysis revealed that most experienced staff (those with more than one year of tenure or recent training) have a deeply internalized the SOP, perceiving it as clear and “second nature,” with recent training being the decisive factor for seamless execution. Minor inconsistencies emerged only during peak simultaneous arrivals or when untrained newcomers were involved, yet emotional warmth and recognition remained intact. VIP guests consistently reported strong feelings of being valued, particularly through personalised greetings, authentic staff warmth, and pre-prepared preferences, with the room escort identified as the defining

“signature moment.” The findings affirm that robust SOP design, supported by targeted training and adequate peak-hour staffing, can effectively transform procedural knowledge into authentic, memorable VIP experiences within the context of this Indonesian luxury hotel.

Keywords: *VIP check-in, Standard Operating Procedures (SOP), Guest Relations Officer, qualitative study, luxury hotel, thematic analysis*

PENDAHULUAN

Dalam lanskap industri perhotelan yang sangat kompetitif, front office berfungsi sebagai antarmuka utama yang membentuk kesan awal dan kesan jangka panjang tamu, sehingga sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas secara keseluruhan (Papakonstantinou, 2024). Hal ini semakin menonjol di hotel-hotel mewah, di mana tamu *Very Important Person* (VIP) mengharapkan pelayanan yang seamless dan sangat personal selama proses check-in, yang didukung oleh *Standard Operating Procedures* (SOP) yang kuat untuk menjamin konsistensi, profesionalisme, dan kesesuaian dengan standar internasional. *Guest Relations Officers* (GROs), sebagai personel *frontline* yang terspesialisasi, memainkan peran krusial dalam mengatur interaksi tersebut, mulai dari persiapan pra-kedatangan hingga tindak lanjut pasca-check-in, yang secara langsung memengaruhi penyampaian pengalaman premium.

Namun, efektivitas SOP sangat bergantung pada pemahaman dan kepatuhan GROs. Pemahaman yang tidak memadai dapat menyebabkan variabilitas pelayanan, penurunan persepsi tamu, dan berkurangnya loyalitas, terutama pada segmen VIP bernilai tinggi di mana nilai pengalaman seperti keunggulan pelayanan dan koneksi emosional menjadi pendorong utama *brand love* dan perilaku kewarganegaraan pelanggan (Lin & Choe, 2022). Meskipun terdapat banyak penelitian tentang operasional perhotelan secara umum dan integrasi teknologi dalam penyampaian layanan, terdapat celah yang signifikan dalam penelitian empiris mengenai implementasi SOP khusus untuk check-in VIP di pasar berkembang seperti Indonesia. Nuansa budaya dan konteks operasional di Indonesia mungkin berbeda dari norma global, yang berpotensi memperburuk inkonsistensi dalam kinerja GROs dan pengalaman tamu.

Penelitian ini mengisi kekosongan tersebut melalui studi kasus di sebuah hotel bintang lima mewah di Indonesia. Penelitian ini mengkaji SOP check-in VIP, tingkat pemahaman GROs, serta pengalaman tamu VIP yang dihasilkan untuk mengungkap wawasan yang dapat memperkaya kerangka teoritis dalam manajemen perhotelan sekaligus memberikan rekomendasi praktis bagi optimalisasi keunggulan pelayanan dan posisi kompetitif di ekonomi berkembang.

KAJIAN LITERATUR

Dalam ranah manajemen perhotelan yang dinamis, konsep hotel secara umum didefinisikan sebagai suatu lembaga komersial yang menyediakan akomodasi sementara, layanan makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung lainnya bagi para wisatawan, dengan penekanan pada operasi yang berorientasi pada tamu dan penciptaan nilai pengalaman (Septariani et al., 2020). Definisi ini menegaskan peran hotel sebagai ekosistem layanan multifaset yang mengintegrasikan akomodasi dengan kegiatan rekreasi, bisnis, dan interaksi budaya, khususnya di pasar berkembang di mana pertumbuhan ekonomi meningkatkan permintaan akan pengalaman menginap yang personal. Studi terkini semakin menyoroti hotel sebagai organisasi adaptif yang memanfaatkan inovasi digital untuk meningkatkan ketahanan operasional dan loyalitas tamu, yang membedakannya dari akomodasi non-komersial melalui struktur keuntungan dan protokol layanan yang terstandarisasi.

Dalam kerangka tersebut, departemen front office muncul sebagai pusat saraf operasional hotel, yang didefinisikan sebagai antarmuka utama yang menghadap tamu dan

bertanggung jawab atas pengaturan interaksi awal, reservasi, serta fungsi administratif yang membentuk hasil persepsi tamu (Ikhsan & Sari, 2025). Para ahli menekankan posisinya yang strategis dalam menciptakan kesan pertama, di mana efisiensi komunikasi dan penyelesaian masalah berkorelasi langsung dengan metrik kepuasan secara keseluruhan. Evolusi departemen ini, yang dipengaruhi oleh strategi pemulihan pasca-pandemi, menunjukkan integrasi teknologi seperti personalisasi berbasis AI untuk mengurangi kesenjangan layanan dan meningkatkan kualitas pengalaman.

Membangun atas sentralitas *front office*, divisi internalnya mencakup fungsi-fungsi khusus yang menjamin alur kerja yang lancar dan alokasi sumber daya. Divisi utama biasanya meliputi reservasi, resepsionis, *concierge*, meja informasi, dan layanan tamu, masing-masing disesuaikan untuk menangani fase berbeda dalam perjalanan tamu. Misalnya, bagian reservasi mengelola logistik pra-kedatangan melalui platform digital, sementara resepsionis menangani transaksi *check-in*, yang menunjukkan struktur hierarkis namun saling bergantung untuk mengoptimalkan *throughput* di lingkungan volume tinggi. Analisis empiris mengungkapkan bahwa segmentasi semacam ini meningkatkan kelincuhan operasional, terutama di *setting* mewah di mana peran *concierge* meluas ke layanan khusus yang menghubungkan efisiensi administratif dengan kurasi pengalaman. Desain modular ini tidak hanya menyederhanakan interaksi tamu, tetapi juga memfasilitasi pengambilan keputusan berbasis data, sebagaimana dibuktikan dalam studi adaptasi pasca-2020 yang memprioritaskan divisi tanpa kontak untuk memperkuat protokol kesehatan.

Beralih dari elemen struktural tersebut, esensi *guest relations* dalam *front office* mewujudkan paradigma relasional, yang didefinisikan sebagai pengaturan strategis interaksi personal untuk membangun loyalitas dan melampaui ekspektasi dalam konteks perhotelan (Raquel & Garcês, n.d.). *Guest relations*, yang ditegaskan kembali sebagai fondasi penyampaian layanan premium, melibatkan keterlibatan proaktif dengan tamu untuk mengantisipasi kebutuhan, menyelesaikan konflik, dan membina koneksi emosional, sehingga mengubah pertemuan transaksional menjadi narasi yang berkesan (*Chatlyn | AI Communication Hub for Hospitality*, n.d.). Dalam wacana peer-reviewed, fungsi ini digambarkan sebagai perilaku boundary-spanning yang mengintegrasikan empati dengan kecakapan operasional, terutama vital di lingkungan multikultural di mana sensitivitas budaya memperdalam hubungan (Abed et al., 2024).

Guest Relations Officers (GROs), sebagai praktisi khusus, mewujudkan fungsi ini melalui tugas-tugas seperti mediasi keluhan dan fasilitasi program loyalitas, selaras dengan model *service-dominant logic* yang memprioritaskan *co-creation of value*. Penelitian terkini menekankan peran GROs dalam mengurangi ketidakpuasan, dengan data longitudinal menunjukkan bahwa praktik relasional yang mahir berkorelasi dengan peningkatan tingkat kunjungan ulang sebesar 20-30%. Etos relasional ini secara mulus menginformasikan proses *check-in*, yang dikonseptualisasikan sebagai ritual operasional awal dalam siklus tamu, di mana verifikasi reservasi, penerbitan kunci, dan orientasi bertemu untuk membangun kepercayaan dan kedekatan (Sebova et al., 2025).

Proses *check-in*, secara lebih rinci, menunjukkan prosedur multifaset yang melibatkan autentikasi identitas, penyelesaian pembayaran, dan pengarahan fasilitas, yang sering kali didukung oleh alat digital untuk mempercepat proses sambil mempertahankan kehangatan manusiawi (Sari et al., 2020). Pemeriksaan ilmiah sejak tahun 2020 menyoroti evolusinya menuju model hybrid, yang menggabungkan kios *self-service* dengan salam personal untuk mengakomodasi preferensi beragam di era pasca-digital. Dalam paradigma mewah, *check-in* melampaui logistik semata menjadi penyambutan teatral, di mana waktu dan suasana sangat memengaruhi *trajektori* kepuasan *selanjutnya* (*SkiftX & skiftcom*, n.d.). Proses semacam ini diteorikan dalam kerangka kompleksitas, mengungkapkan pendorong psikologis seperti *perceived control* yang memediasi adopsi tamu terhadap varian *smart check-in* (Han et al., 2024).

Interaksi dasar ini semakin menonjol ketika dikontekstualisasikan dengan arketipe tamu VIP, yang didefinisikan sebagai klien bernilai tinggi yang ditandai dengan

pengeluaran tinggi, pengaruh, dan ambang ekspektasi yang elevated dalam ekosistem perhotelan mewah (Štilić et al., 2023). Literatur memosisikan VIP bukan sekadar elit demografis, melainkan sebagai *connoisseurs* pengalaman yang persepsinya terhadap keaslian dan kustomisasi mendorong efek loyalitas berantai (S & H, 2025). Secara empiris, segmentasi VIP mencakup selebriti, eksekutif perusahaan, dan individu *ultra-high-net-worth* menuntut arsitektur layanan adaptif yang memprioritaskan diskresi dan kelincihan, sebagaimana didukung oleh analisis *cross-sectional* di pasar mewah Asia (Irene Cheng Chu Chan et al., 2021). Delineasi ini menghubungkan teori relasional dan prosedural, menerangi bagaimana *check-in* VIP, yang dimediasi oleh kompetensi GRO, menghasilkan pengalaman transformatif yang memperkuat keunggulan kompetitif hotel. Secara keseluruhan, konstruk-konstruk ini yang saling terkait melalui dinamika *front office* menyediakan kerangka teoritis yang kuat untuk mengkaji dampak pemahaman SOP terhadap keterlibatan VIP, sehingga memajukan studi perhotelan menuju paradigma terintegrasi dan sensitif terhadap konteks.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan penekanan pada *immersi* di lapangan untuk mengamati dan mendokumentasikan kondisi operasional yang sebenarnya, yang dilengkapi dengan tinjauan literatur yang relevan serta pemeriksaan dokumen *Standard Operating Procedures* (SOP) *check-in* hotel untuk memberikan konteks terhadap temuan. Metode ini memungkinkan pemahaman yang mendalam tentang kepatuhan SOP dalam proses *check-in* VIP, selaras dengan paradigma kualitatif dalam penelitian perhotelan yang memprioritaskan kedalaman kontekstual dan wawasan interpretatif daripada generalisasi luas (Traynor et al., 2024).

Desain penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yang berfokus pada observasi langsung di sebuah hotel bintang lima mewah di Indonesia, dengan penekanan khusus pada bagian *guest relations* di departemen *front office*. Peneliti terjun langsung ke lapangan untuk mengalami, mengamati, dan menginterpretasikan proses *check-in*, mengikuti urutan terstruktur yang mencakup perencanaan pra-observasi, pengumpulan data di lokasi, serta analisis reflektif. Desain ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap interaksi *real-time* dan pelaksanaan prosedur, sesuai dengan metodologi deskriptif kualitatif yang diterapkan dalam konteks perhotelan untuk mengungkap dinamika operasional dan perspektif pemangku kepentingan. Pendekatan ini menjamin kesetiaan terhadap fenomena yang diteliti sekaligus mengakomodasi tema-tema yang muncul dalam analisis (Doyle et al., 2019).

Partisipan dipilih melalui *purposive* sampling untuk menangkap perspektif dari mereka yang secara langsung terlibat dalam operasi *check-in* VIP. Sampel terdiri dari 25 staf departemen *front office*, termasuk *Guest Relations Officers* yang bertugas melaksanakan prosedur *check-in*, serta 50 tamu VIP yang menyelesaikan proses *check-in* selama periode observasi. Pemilihan bertarget ini memprioritaskan relevansi, keahlian, dan keragaman pengalaman, sehingga meningkatkan kemampuan penelitian untuk menghasilkan wawasan yang spesifik konteks, sebagaimana dianjurkan dalam penelitian kualitatif perhotelan. Pertimbangan etika, termasuk *informed consent* dan anonimitas, dijaga sepanjang penelitian untuk melindungi kerahasiaan partisipan (Lawrence A Palinkas et al., 2015).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan melalui Google Forms, yang dirancang untuk memperoleh respons mendalam mengenai pemahaman staf terhadap SOP *check-in* VIP dan pengalaman tamu selama proses tersebut. Kuesioner untuk staf *front office* dan *guest relations* terdiri dari item-item yang menyelidiki pengetahuan, penerapan, serta tantangan yang dirasakan terhadap SOP, sedangkan kuesioner untuk tamu menilai kepuasan terhadap elemen-elemen seperti personalisasi, efisiensi, dan profesionalisme. Teknik ini melengkapi observasi lapangan dengan menyediakan data laporan diri, strategi yang memperkaya penyelidikan kualitatif di sektor berorientasi layanan melalui alat digital

yang mudah diakses. Semua instrumen telah diuji coba sebelumnya untuk kejelasan dan relevansi, sehingga selaras dengan tujuan penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif untuk mengidentifikasi pola dalam pemahaman SOP staf dan kepuasan tamu. Respons dievaluasi dengan menggunakan skala Likert lima poin (Sangat Tidak Puas, Tidak Puas, Cukup Puas, Puas, Sangat Puas), dengan respons dominan untuk setiap item ditentukan melalui penghitungan frekuensi untuk menyoroti tren utama dan ketidaksesuaian. Kerangka analisis ini, yang mengintegrasikan respons berskala dalam lensa kualitatif, memfasilitasi interpretasi data yang komprehensif, dengan mengacu pada praktik yang telah mapan untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan dalam *setting* perhotelan (Ayvaz-Çavdaroglu et al., 2024).

PEMBAHASAN

Temuan dari penelitian deskriptif kualitatif ini, yang dilakukan melalui observasi lapangan *immersif* di sebuah hotel bintang lima mewah di Indonesia, menunjukkan adanya internalisasi yang kuat terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) *check-in* VIP di kalangan sebagian besar staf *front-office*. *Guest Relations Officers* (GROs) berpengalaman, *Supervisor*, *Receptionist*, dan *Duty Manager* secara konsisten menggambarkan SOP sebagai prosedur yang jelas, logis, dan telah menjadi “kebiasaan kedua”, yang sering kali dikaitkan dengan praktik harian yang berulang. Misalnya, staf dengan masa kerja lebih dari satu tahun dapat dengan mudah menguraikan urutan prosedur mencakup salam nama, penyediaan amenity selamat datang, verifikasi personal, *escort* kamar, dan orientasi di dalam kamar yang menunjukkan kelancaran operasional yang tertanam. Daftar periksa VIP satu halaman yang dilaminasi di meja *concierge* muncul sebagai alat bantu memori yang sering dipuji, karena memungkinkan referensi cepat tanpa mengganggu alur pelayanan. Persepsi ini selaras dengan penelitian sebelumnya mengenai efektivitas SOP dalam perhotelan, di mana kejelasan prosedur dan integrasi rutinitas terbukti meminimalkan kesalahan dan meningkatkan konsistensi layanan.

Faktor penting yang memengaruhi pemahaman SOP adalah paparan pelatihan, dengan perbedaan yang jelas antara staf yang telah mengikuti sesi penyegaran SOP VIP formal hotel dalam 12 bulan terakhir dengan mereka yang belum. Kelompok yang telah dilatih menunjukkan pelaksanaan yang percaya diri dan lancar, sering kali menyatakan bahwa proses tersebut “hanya terjadi” tanpa pemikiran sadar. Sebaliknya, individu yang belum terlatih terutama mahasiswa *On-the-Job Training* (OJT) dan resepsionis baru menunjukkan sedikit keraguan dalam hal tingkatan amenity dan protokol *upgrade*, meskipun mereka mengakui pembelajaran yang cepat melalui *shadowing* staf senior. Dikotomi ini menegaskan peran krusial pelatihan terstruktur dalam membangun penguasaan prosedur, sesuai dengan studi empiris tentang dampak pelatihan *front-office* terhadap penyampaian layanan (Neog et al., 2022). Meskipun selaras dengan temuan bahwa pelatihan dapat mengurangi kesenjangan pengetahuan, penelitian ini berbeda dari konteks pasar maju dengan menyoroti efektivitas *shadowing* informal di lingkungan dengan sumber daya terbatas seperti Indonesia, yang mengimplikasikan bahwa model pelatihan *hybrid* dapat mengoptimalkan hasil tanpa program formal yang ekstensif.

Meskipun terdapat internalisasi yang kuat secara keseluruhan, koordinasi pada jam puncak menjadi satu-satunya tantangan yang berulang, terutama selama kedatangan VIP secara bersamaan antara pukul 15:00 hingga 16:30, di mana *escort* kamar pribadi kadang-kadang tidak dapat dilakukan. Staf memandang hal ini bukan sebagai kekurangan pengetahuan, melainkan sebagai keterbatasan staf, dengan menekankan prioritas pada kecepatan sambil tetap mempertahankan kehangatan. Wawasan ini memperluas literatur yang ada tentang hambatan operasional di perhotelan mewah, di mana periode volume tinggi memperburuk variabilitas prosedur, dengan menempatkannya dalam studi kasus Indonesia dan menganjurkan penyesuaian staf yang adaptif daripada revisi SOP. Implikasinya signifikan bagi hotel di pasar berkembang, yang menunjukkan bahwa

peningkatan ketahanan selama jam puncak dapat meningkatkan posisi kompetitif tanpa mempersulit prosedur yang telah mapan.

Beralih ke pengalaman hidup tamu, proses *check-in* VIP membangkitkan rasa pengakuan dan penghargaan yang mendalam di semua tingkat loyalitas. Tamu secara berulang menekankan resonansi emosional dari salam nama yang langsung diberikan saat kedatangan, dengan ungkapan seperti “Saya merasa seperti selebriti” atau “Ini adalah hotel pertama di Indonesia yang membuat saya merasa benar-benar istimewa” yang menggarisbawahi kekuatan transformatif personalisasi. Temuan ini mendukung studi tentang perhotelan berbasis pengalaman, di mana interaksi awal membentuk persepsi yang bertahan lama, namun penelitian ini memajukannya dengan mengilustrasikan dampak nuansa budaya di Asia Tenggara, di mana kehangatan relasional memperkuat loyalitas dibandingkan model transaksional ala Barat.

Keaslian dan kehangatan interaksi staf semakin meningkatkan kepuasan tamu, dengan hampir semua pujian terhadap senyuman tulus dan kontak mata yang melampaui sekadar penyediaan *amenity*. Komentar seperti “Minuman selamat datangnya enak, tetapi perbedaan sebenarnya adalah kebahagiaan tulus di mata mereka” menyoroti bagaimana keaslian emosional dapat meningkatkan prosedur rutin. Hal ini selaras dengan penelitian tentang sikap pelayanan dalam operasi *front-office*, tetapi berbeda dari studi yang berfokus pada teknologi dengan menekankan elemen manusiawi daripada alat digital dalam konteks mewah, yang mengimplikasikan bahwa investasi pada pelatihan sikap memberikan hasil yang substansial terhadap keterlibatan emosional tamu.

Persiapan preferensi pribadi yang *seamless*, seperti jenis bantal, lokasi kamar, dan akomodasi diet, sangat dihargai oleh tamu Platinum dan VVIP, yang mencatat ketiadaan permintaan berulang sebagai ciri keunggulan. Integrasi *seamless* ini mencerminkan penerapan SOP yang efektif dan selaras dengan penyelidikan tentang penyampaian layanan yang dikustomisasi, memajukan wacana dengan menunjukkan kelayakannya di pasar berkembang dengan sumber daya yang variabel. *Escort* kamar muncul sebagai “momen penentu”, dengan tamu menggambarkannya sebagai faktor yang membedakan pengalaman luar biasa dari pengalaman standar ketika dilakukan, meskipun mereka secara sopan mengkritik penghilangannya selama jam puncak. Perspektif ganda ini memperkaya studi kasus tentang protokol VIP dengan menyoroti *trade-off* operasional dan menyarankan intervensi yang ditargetkan untuk mempertahankan dampak elemen tersebut.

Observasi langsung menegaskan akun-akun tersebut, yang mengonfirmasi bahwa staf terlatih secara konsisten melaksanakan seluruh urutan SOP, sehingga menghasilkan tamu yang terlihat senang. Kasus yang melibatkan personel yang belum terlatih menyederhanakan elemen-elemen kecil tanpa mengorbankan kehangatan, sehingga menghindari dampak negatif. Konvergensi ini berujung pada kesimpulan utama penelitian: sebagian besar personel *front-office* telah menginternalisasi SOP *check-in* VIP secara mendalam, yang diterjemahkan menjadi pelayanan autentik yang menumbuhkan rasa pengakuan di kalangan tamu. Inkonsistensi kecil, yang terkait dengan jam puncak atau staf baru, menegaskan ketahanan SOP sekaligus menunjukkan peluang pada *onboarding* dan pengaturan staf. Wawasan ini menawarkan panduan yang dapat ditindaklanjuti bagi hotel mewah di pasar berkembang, dengan memprioritaskan penyempurnaan pelatihan daripada perluasan prosedur untuk mempertahankan keunggulan kompetitif.

PENUTUP

Penelitian deskriptif kualitatif ini telah mengungkapkan interaksi penting antara pemahaman *Guest Relations Officers* (GROs) terhadap *Standard Operating Procedures* (SOP) *check-in* VIP dengan pengalaman tamu yang dihasilkan di sebuah hotel bintang lima mewah di Indonesia. Berdasarkan tujuan utama penelitian yaitu mengkaji SOP *check-in* VIP, menilai tingkat pemahaman GROs, serta mengeksplorasi pengalaman tamu VIP selama proses *check-in*, penelitian ini menggunakan pendekatan *imersif* lapangan yang mengintegrasikan observasi langsung, tinjauan literatur, dan analisis SOP untuk

menghasilkan wawasan yang kaya secara kontekstual. Melalui *purposive* sampling terhadap 25 staf *front-office* dan 50 tamu VIP, data dikumpulkan melalui kuesioner yang telah diuji coba sebelumnya yang menyelidiki pengetahuan, penerapan, tantangan, serta kepuasan, dengan analisis deskriptif yang mengungkap pola-pola yang muncul melalui tren skala Likert.

Temuan menunjukkan bahwa sebagian besar staf berpengalaman memandang SOP sebagai prosedur yang jelas dan telah terinternalisasi sebagai “kebiasaan kedua”, yang difasilitasi oleh alat bantu seperti daftar periksa laminasi dan praktik rutin, sementara paparan pelatihan muncul sebagai faktor pembeda utama dalam kepercayaan diri pelaksanaan. Tantangan pada jam puncak, namun, menyoroti keterbatasan staf daripada kesenjangan pengetahuan. Di sisi lain, narasi tamu VIP menekankan perasaan pengakuan yang tulus, kehangatan staf, pemenuhan preferensi yang *seamless*, serta *escort* kamar sebagai momen yang menentukan, meskipun penyederhanaan sesekali selama jam puncak sedikit mengurangi kesempurnaan. Observasi langsung menegaskan akun-akun tersebut, yang mengonfirmasi bahwa staf terlatih melaksanakan SOP secara *seamless* sehingga menghasilkan tamu yang senang, sementara personel yang belum terlatih tetap mempertahankan integritas emosional meskipun terdapat penyesuaian prosedur kecil.

Konvergensi berbagai elemen ini menghasilkan wawasan utama penelitian: sebagian besar personel *front-office* telah menginternalisasi SOP *check-in* VIP secara mendalam, sehingga mengubahnya menjadi pelayanan autentik yang menumbuhkan penghargaan dan pengakuan yang mendalam pada tamu. Hal ini tidak hanya mengisi celah penelitian yang telah diidentifikasi mengenai implementasi SOP untuk protokol VIP di pasar berkembang seperti Indonesia di mana nuansa budaya berbeda dari norma global tetapi juga memajukan teori manajemen perhotelan dengan menekankan keaslian relasional daripada kekakuan prosedural. Kebaruan penelitian terletak pada kekhasan kontekstualnya, yang menjembatani kerangka teoritis keunggulan pelayanan dengan operasional praktis di ekonomi berkembang, sehingga memberikan bukti yang dapat ditindaklanjuti untuk meningkatkan posisi kompetitif dan loyalitas di sektor mewah. Implikasi ini melampaui studi kasus, yang menunjukkan bahwa efektivitas SOP bergantung pada pelatihan yang berpusat pada manusia, dengan relevansi yang lebih luas bagi perhotelan global di tengah pemulihan pasca-pandemi.

Berdasarkan temuan tersebut, beberapa rekomendasi diajukan untuk aplikasi praktis dan penyelidikan di masa depan. Manajer hotel sebaiknya memprioritaskan program *onboarding* yang lebih intensif, dengan memasukkan pelatihan penyegaran wajib dan *shadowing* staf senior bagi mahasiswa OJT dan karyawan baru, untuk meminimalkan keraguan dalam tingkatan *amenity* dan protokol *upgrade*. Hal ini dapat dilaksanakan melalui model *hybrid* yang menggabungkan sesi formal dengan alat digital untuk aksesibilitas yang berkelanjutan. Selain itu, untuk mengatasi inkonsistensi pada jam puncak, penyesuaian staf strategis seperti jalur VIP khusus atau penguatan *shift* fleksibel selama pukul 15:00–16:30 akan memastikan konsistensi *escort* kamar tanpa mengorbankan kehangatan, yang berpotensi meningkatkan persepsi tamu dari kuat menjadi luar biasa. Bagi hotel mewah di pasar berkembang, penggunaan alat bantu sederhana seperti daftar periksa dapat mendemokratisasi kepatuhan SOP, sehingga meningkatkan ketahanan operasional.

Penelitian mendatang dapat memperluas lensa kualitatif ini ke studi komparatif multi-lokasi di Asia Tenggara, dengan memasukkan pelacakan longitudinal dampak pelatihan terhadap metrik loyalitas, atau mengeksplorasi integrasi digital seperti personalisasi berbasis AI untuk lebih menyempurnakan protokol VIP. Upaya semacam itu akan memperkaya wacana, selaras dengan tujuan penelitian ini untuk dipublikasikan di jurnal terkemuka seperti Sinta atau jurnal terindeks Scopus, yang pada akhirnya memajukan keunggulan berkelanjutan dalam manajemen perhotelan.

REFERENSI

- Abed, M., Salim, A., Fayyad, S., & Elsayed, S. (2024). Employment Stability, Guest Satisfaction, and Guest Loyalty in Tourism and Hospitality Establishments: the Role of the Customer Oriented Boundary Spanning Behaviors and Deep-Acting. *The International Journal of Tourism and Hospitality Studies*, 7, 110–135. <https://doi.org/10.21608/ijthsx.2024.309457.1111>
- Ayvaz-Çavdaroglu, N., Iyanna, S., & Foster, M. (2024). Smart service quality in hospitality – A quantitative assessment using MCDM and clustering methods. *International Journal of Hospitality Management*, 123, 103931. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2024.103931>
- chatlyn | AI Communication Hub for Hospitality. (n.d.). Retrieved April 9, 2026, from <https://chatlyn.com/>
- Doyle, Louise., McCabe, Catherine., Keogh, B., Brady, Annemarie., & McCann, Margaret. (2019). An overview of the qualitative descriptive design within nursing research. *SAGE Publications*, 25(5).
- Han, H., Kim, S. (Sam), Badu-Baiden, F., Al-Ansi, A., & Kim, J. J. (2024). Drivers of hotel guests' choice of smart products: Applying a complexity theory involving TAM, technology readiness, TPB, and emotion factors. *International Journal of Hospitality Management*, 120, 103755. <https://doi.org/10.1016/J.IJHM.2024.103755>
- Ikhsan, M., & Sari, S. N. (2025). The Concierge's Role in Improving the Quality of Front Office Department Services at Manhattan Hotel Jakarta. In *Hospitality: Journal of Tourism, Recreation and Hospitality Management* (Vol. 1, Number 1).
- Irene Cheng Chu Chan, Jing Ma, Huiyue Ye, & Rob Law. (2021). *A Comparison of Hotel Guest Experience Before and During Pandemic Evidence from Online Reviews*. <https://doi.org/10.1007/978-3-030-65785-7-52>
- Lawrence A Palinkas, Sarah M Horwitz, Carla A Green, Jennifer P Wisdom, Naihua Duan, & Kimberly Hoagwood. (2015). Purposeful sampling for qualitative data collection and analysis in mixed method implementation research. *National Library of Medicine*, 42(5). <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC4012002/>
- Lin, Y., & Choe, Y. (2022). Impact of Luxury Hotel Customer Experience on Brand Love and Customer Citizenship Behavior. *Sustainability (Switzerland)*, 14(21). <https://doi.org/10.3390/su142113899>
- Neog, R., Roy, S., & Baa, S. (2022). *Impact of Front Office Guest Cycle, on Guest Satisfaction & Staff Attitude*. <https://doi.org/10.55041/IJSREM16168>
- Papakonstantinou, E. M. (2024). Luxury Tourism and Hospitality Employees. *Athens Journal of Tourism*, 11(4), 307–322. <https://doi.org/10.30958/ajt.11-4-4>
- Raquel, A., & Garcês, M. (n.d.). *GUEST RELATIONS POSITION IN THE HOSPITALITY INDUSTRY-THE GUESTS' POINT OF VIEW*.
- S, Mahalakshmi., & H, Bharath. (2025). *Chapter 5 From Check-In to Check-Out AI Innovations in the Hospitality Sector* (Park. Thaichon, Pushan. Kumar, & A. K. H. S. D. Dutta, Eds.). Emerald Publishing Limited. <https://www.emerald.com/books/edited-volume/17062/chapter-abstract/94062952/From-Check-In-to-Check-Out-AI-Innovations-in-the?redirectedFrom=fulltext>
- Sari, N., Susyarini, N., Suarja, I., & Sudiarta, M. (2020). Check-in Handling by Receptionist to Improve Service Quality. *International Journal of Glocal Tourism*, 1, 99–108. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i2.34>
- Sebova, L., Svec, A., & Chovanova, K. (2025). The Role of Business Process Management in Hotel Innovation and Competitiveness. *Tourism and Hospitality*, 6(3). <https://doi.org/10.3390/tourhosp6030122>
- Septariani, M., Sutarma, I., Sudiarta, M., & Sudarmini, N. (2020). The Front Office Strategy on Service Quality Improvement. *International Journal of Glocal Tourism*, 1, 88–98. <https://doi.org/10.58982/injogt.v1i2.33>

SkiftX, & skiftcom. (n.d.). *Hospitality in 2025 Report* | Oracle.

Štilić, A., Nicić, M., & Puška, A. (2023). Check-In to the Future: Exploring the Impact of Contemporary Information Technologies and Artificial Intelligence on the Hotel Industry. *Turisticko Poslovanje*, 31, 5–17. <https://doi.org/10.5937/turpos0-43739>

Traynor, M., Owens, E., O’Neill, S., & Rahman, I. (2024). Restaurant resilience: A qualitative study of resilience, adaptability, and innovation of the Alabama restaurant industry during the COVID-19 pandemic. *Journal of Innovation & Knowledge*, 9(4), 100583. <https://doi.org/10.1016/J.JIK.2024.100583>

BIODATA PENULIS

M. Fathurahman Nurul Hakim merupakan dosen pada Program Studi Perhotelan, Universitas Bina Sarana Informatika. Bidang kajian yang ditekuni meliputi pariwisata, kuliner, dan pengembangan destinasi wisata. Beberapa publikasi ilmiah yang telah dihasilkan antara lain “Kopi dan Pariwisata: Menggali Potensi Barista sebagai Duta Kuliner Lokal” (*Jurnal Cendekia Ilmiah*, 2025), “Integrasi Kuliner dalam Meningkatkan Daya Tarik Pariwisata Kota Surakarta” (*Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 2024), serta “Wisatawan Perbatasan serta Gambaran Masyarakat Perbatasan di Kabupaten Bintan dan Karimun di Kepulauan Riau” (*Journal of Tourism and Economic*, 2023).

Aulia Firmansyah merupakan dosen pada Program Studi Perhotelan, Universitas Bina Sarana Informatika. Fokus keilmuan yang ditekuni mencakup manajemen perhotelan, tata boga, serta standar operasional industri hospitality. Selain aktif menulis artikel ilmiah, juga telah menghasilkan beberapa buku, di antaranya “Panduan Kerja di Dapur Hotel dan Restoran” (2024), “Meningkatkan Mutu Makanan di Hotel Berbintang dengan HACCP: Standar Emas untuk Kepuasan Tamu” (2024), dan “Keajaiban dalam Mangkok” (2024). Karya ilmiahnya juga dipublikasikan dalam berbagai jurnal, seperti terkait implementasi SOP, kualitas layanan restoran, serta peran kuliner dalam pariwisata.

Emmita Devi Hari Putri merupakan dosen pada Program Studi Perhotelan, Universitas Bina Sarana Informatika. Bidang penelitian yang diminati meliputi pariwisata berbasis masyarakat, pemasaran destinasi, serta manajemen perhotelan. Beberapa karya ilmiah yang telah dipublikasikan antara lain “Dampak Ekonomi, Sosial dan Lingkungan terhadap Ekowisata Berbasis Masyarakat” (2022), “Efektivitas Instagram Media Dinas Pariwisata Bantul dalam Meningkatkan Minat Kunjungan Wisatawan Nusantara ke Pantai Goa Cemara” (2024), serta “Pendampingan Penyusunan Paket Wisata Tematik di Desa Wisata Banaran, Kulonprogo” (2024). Selain itu, juga merupakan penulis buku “Pengantar Akomodasi dan Restoran” (2018).