

## ANALISIS PENERAPAN STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP), KARAKTERISTIK TAMU, DAN KEUNGGULAN LAYANAN PADA HOTEL QUEST PRIME PEMUDA SEMARANG

Saptariana<sup>1</sup>, Adinda Alya Salsabila<sup>2</sup>, Inatsa Dini Arifah<sup>3</sup>, Ismi Putri Nurjanah<sup>4</sup>,  
Yayang Yastila Delia<sup>5</sup>

[saptariana@mail.unnes.ac.id](mailto:saptariana@mail.unnes.ac.id)<sup>1</sup>, [adindaalayasalsabila06@students.unnes.ac.id](mailto:adindaalayasalsabila06@students.unnes.ac.id)<sup>2</sup>,  
[inatsadini284@students.unnes.ac.id](mailto:inatsadini284@students.unnes.ac.id)<sup>3</sup>, [ismiputrinurjanah@students.unnes.ac.id](mailto:ismiputrinurjanah@students.unnes.ac.id)<sup>4</sup>,  
[yayangyastiladelia@students.unnes.ac.id](mailto:yayangyastiladelia@students.unnes.ac.id)<sup>5</sup>

Universitas Negeri Semarang

### ABSTRAK

Sektor akomodasi memegang andil besar dalam memajukan pariwisata serta aktivitas komersial di wilayah perkotaan. Dalam industri ini, mutu pelayanan menjadi tolok ukur utama yang menentukan loyalitas serta kepuasan para pengguna jasa. Studi ini dirancang untuk mengkaji pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) pada lini operasional, menganalisis bagaimana letak geografis mempengaruhi profil domestik konsumen, serta memetakan keunggulan kompetitif dari layanan yang ditawarkan oleh Hotel Quest Prime Pemuda Semarang. Pendekatan yang diterapkan adalah deskriptif kualitatif, di mana data dihimpun lewat pengamatan langsung di lapangan, penelaahan pustaka, serta pelacakan testimoni digital pengunjung (online guest reviews). Temuan lapangan mengindikasikan bahwa SOP pada divisi Front Office dan Housekeeping secara umum telah diimplementasikan dengan memadai, kendati ketepatan durasi respons pelayanan masih kerap menghadapi kendala operasional. Pada sektor Food and Beverage (F&B), keberagaman opsi menu sarapan mendapat apresiasi tinggi, namun aspek stabilitas cita rasa, regulasi suhu hidangan (holding temperature), serta estetika penyajian visual masih memerlukan pengawasan yang lebih ketat. Sementara itu, posisi hotel yang berada di jantung kota berimplikasi langsung pada profil tamu yang didominasi oleh kalangan pebisnis (business travelers) dan pelancong perkotaan (leisure travelers). Nilai jual utama dari akomodasi ini bertumpu pada ketersediaan sarana yang modern, kebijakan harga yang kompetitif, serta keramahan seluruh karyawan (service hospitality). Hasil kajian ini merekomendasikan pentingnya program pelatihan staf secara periodik demi mengikis gap kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** SOP, Pelayanan Hotel, Food and Beverage, Kepuasan Tamu.

### PENDAHULUAN

Aktivitas bisnis perhotelan di tanah air tengah mengalami akselerasi yang pesat, terutama di wilayah metropolitan yang berperan sebagai pusat roda ekonomi dan tata kelola pemerintahan, salah satunya Kota Semarang. Akomodasi komersial saat ini tidak lagi dipandang sebatas tempat singgah sementara, melainkan telah bergeser menjadi penyedia layanan menyeluruh yang mementingkan kenyamanan, nilai estetika, serta impresi mendalam bagi konsumen (guest experience). Guna menjaga standar pelayanan prima (service excellence) tetap konsisten, penerapan Prosedur Operasional Baku (SOP) menjadi pondasi krusial dalam mengontrol jalannya operasional harian sebuah hotel.

Sejumlah literatur terdahulu telah mengulas relasi antara SOP dan mutu pelayanan pada sektor ini. Standarisasi sistem kerja pada area garda depan berpengaruh langsung terhadap efektivitas durasi antrean tamu serta impresi pertama mereka terhadap kualitas hotel. Divisi housekeeping memperlihatkan bahwa kebersihan ruang inap yang konsisten sesuai regulasi internal berkorelasi linear dengan ketertarikan tamu untuk datang kembali (revisit intention). Di sektor kuliner divisi Food and Beverage (F&B) memegang peran vital dalam membangun citra hotel lewat parameter rasa, temperatur, serta higienitas makanan yang dihidangkan. Preferensi perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh tata letak geografis serta keterjangkauan properti terhadap pusat kegiatan ekonomi.

Kendati kajian seputar SOP perhotelan sudah marak dijumpai, masih terdapat kekosongan akademis (research gap). Mayoritas riset terdahulu cenderung meneliti tiap divisi secara parsial atau terpisah (misalnya hanya mengulas front office atau housekeeping saja). Sangat jarang ditemukan penelitian terintegrasi yang memadukan analisis SOP lintas sektor dengan karakteristik spasial konsumen serta mutu tata boga pada hotel klasifikasi bintang tiga plus di area pusat bisnis.

Oleh karena itu, urgensi penelitian ini berakar pada kebutuhan untuk menguji stabilitas mutu pelayanan di Hotel Quest Prime Pemuda Semarang. Berada di koridor komersial utama Kota Semarang (Jalan Pemuda) membuat hotel ini harus berhadapan dengan persaingan pasar yang sangat ketat. Sisi kebaruan (novelty) dari riset ini terletak pada sinkronisasi antara evaluasi SOP kerja dengan karakteristik preferensi konsumen urban serta tinjauan organoleptik makro pada kualitas sajian makanan. Adapun sasaran utama studi ini adalah membedah efektivitas realisasi SOP kerja (Front Office dan Housekeeping), mengukur mutu produk kuliner Food and Beverage, memetakan dampak lokasi terhadap segmentasi pengunjung, serta memformulasikan keunggulan layanan yang menjadi modal utama dalam memenangkan persaingan bagi Quest Prime Pemuda Semarang.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dirancang dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Opsi ini diambil karena dinilai paling akurat untuk memaparkan, menggali, dan menjelaskan realitas empiris terkait proses pelayanan serta hambatan logistik harian di lapangan secara komprehensif dan faktual.

Proses pengambilan data dipusatkan di Hotel Quest Prime Pemuda Semarang yang berlokasi di Jl. Pemuda No.169, Sekayu, Kecamatan Semarang Tengah, Kota Semarang, Jawa Tengah. Tahapan pengumpulan data di lapangan berlangsung dari bulan Maret sampai Mei 2026.

Guna menghimpun data yang valid, peneliti menerapkan tiga teknik pengumpulan informasi:

- Pengamatan Langsung (Direct Observation): Mengamati secara natural mekanisme pelayanan check-in dan check-out pada bagian Front Office, tingkat kebersihan ruang inap yang disiapkan oleh divisi Housekeeping, hingga tata cara penyajian prasmanan pagi (breakfast buffet) di restoran.
- Penelaahan Pustaka (Literature Review): Mempelajari berbagai regulasi standar perhotelan, artikel ilmiah bidang manajemen akomodasi, serta buku teks perihal ilmu tata boga dan pelayanan prima.
- Analisis Testimoni Digital (Online Guest Reviews Analysis): Mengompilasi dan mengkaji data sekunder berupa ulasan dari para konsumen Quest Prime Pemuda Semarang melalui aplikasi Traveloka, Agoda, dan Google Reviews dalam kurun waktu setengah tahun terakhir untuk memvalidasi performa pelayanan secara objektif.

Proses pengolahan data merujuk pada teknik analisis interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana. Tahapan ini diawali dengan reduksi data (merangkum dan mengklasifikasikan poin esensial dari observasi dan ulasan digital), penyajian data secara deskriptif kronologis, serta penarikan kesimpulan guna menjawab rumusan masalah yang diajukan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) Operasional**

Berdasarkan temuan di lapangan dan pencocokan data ulasan konsumen, eksekusi SOP di Quest Prime Pemuda Semarang secara umum telah berjalan selaras dengan koridor manajemen hotel berbintang. Evaluasi ini berfokus pada dua lini krusial, yakni Front Office

dan Housekeeping.

Pada area Front Office, para petugas telah mengimplementasikan tata cara penyambutan secara ramah, komunikatif, serta menggunakan bahasa resmi yang profesional. Durasi pengerjaan administrasi check-in rata-rata berkisar di bawah 5 menit per orang dalam situasi normal, yang menandakan performa sistem teknologi informasi berjalan optimal. Proses pemulangan tamu (check-out) pun berlangsung cepat tanpa kendala keuangan yang berarti. Meski demikian, kompilasi ulasan konsumen mengindikasikan adanya kendala pelayanan tatkalala musim liburan (peak season). Pada momen tersebut, kerap terjadi penumpukan antrean karena keterlambatan kesiapan unit kamar yang belum selesai dibersihkan oleh staf kebersihan.

Pada lini Housekeeping, kualitas kebersihan area kamar tidur berada pada level yang sangat memuaskan. Kerapian penataan kasur (making bed), kesegaran aroma ruangan, serta higienitas kamar mandi telah memenangi indikator sanitasi perhotelan. Hambatan yang dijumpai di lapangan adalah keterlambatan durasi dalam merespons permintaan dispensasi dari tamu, seperti permohonan handuk tambahan atau kelengkapan mandi (amenities). Kondisi ini dipicu oleh kurangnya jumlah pekerja pada jam kerja tertentu serta menipisnya rasio ketersediaan stok kain penunjang (linen par stock) saat tingkat hunian sedang tinggi (high occupancy). Kegagalan kepatuhan waktu respons SOP sering kali berakar pada ketidakseimbangan antara volume tugas operasional dengan kuantitas sumber daya manusia yang bertugas.

## **2. Analisis Kualitas Kulinari pada Food and Beverage (F&B) Department**

Mengingat riset ini diinisiasi dari ranah Pendidikan Tata Boga, perhatian mendalam dicurahkan pada sektor penyajian makanan dan minuman di restoran, khususnya pada layanan sarapan pagi prasmanan (breakfast buffet). Hotel Quest Prime Pemuda Semarang menyuguhkan keragaman menu yang impresif dengan memadukan cita rasa lokal tradisional (seperti Soto Semarang dan Jamu) dengan menu ala barat (western breakfast). Langkah ini mencerminkan taktik diversifikasi produk yang jitu dalam mengakomodasi preferensi tamu yang majemuk.

Kendati demikian, ditinjau dari prinsip ilmu tata boga, terdapat tiga parameter kritikal kualitas makanan yang wajib dibenahi dan diperketat standardisasinya:

- **Stabilitas Cita Rasa (Taste Consistency):** Ditemukan fluktuasi rasa pada menu utama prasmanan di hari yang berbeda, di mana masakan adakalanya terlalu asin atau justru hambar. Hal ini berpotensi menurunkan kepuasan gastronomi para tamu. Solusi yang disarankan adalah mewajibkan seluruh tim dapur (kitchen brigade) mematuhi lembar panduan resep baku (standard recipe sheet).
- **Suhu Penyajian (Holding Temperature):** Menu berkuah dan lauk pauk berbasis protein beberapa kali disajikan dalam keadaan dingin atau kurang panas akibat kelalaian dalam memperbarui bahan bakar pemanas (chafing dish). Dampak buruknya adalah meningkatnya potensi kontaminasi bakteri serta rusaknya kelezatan alami masakan hangat. Solusinya adalah melakukan pengecekan berkala setiap setengah jam pada alat pemanas untuk memastikan suhu bertahan pada batas minimal 60°C.
- **Estetika & Presentasi (Plating/Garnishing):** Penataan hidangan pada wadah saji terkesan monoton, dan kesegaran hiasan (garnish) jarang diperbarui saat waktu sarapan hampir habis. Hal ini mengurangi daya tarik visual dari makanan tersebut. Langkah perbaikannya adalah menyelenggarakan pelatihan teknik menata makanan modern (modern plating) bagi para asisten juru masak dan steward.

Aspek organoleptik makanan (rasa, suhu, estetika) merupakan moment of truth yang sangat fundamental bagi tamu. Kegagalan dalam menjaga suhu ideal tidak sekadar merusak rasa, namun juga mengancam proteksi keamanan pangan (food safety).

### **3. Pengaruh Faktor Geografis (Lokasi) terhadap Karakteristik Tamu**

Hotel Quest Prime Pemuda Semarang bertempat di pusat distrik bisnis (Central Business District) Kota Semarang. Letaknya yang dekat dengan Stasiun Semarang Tawang, Balai Kota, pusat perbelanjaan (Paragon Mall), dan situs bersejarah Kota Lama memberikan pengaruh ekonomi dan sosial yang masif bagi terbentuknya profil tamu hotel (guest profiling). Melalui reduksi data, teridentifikasi dua kelompok konsumen dominan:

- Pelaku Bisnis (Business Travelers): Segmentasi ini mendominasi keterisian hotel pada hari kerja biasa (Senin sampai Jumat). Karakteristik kelompok ini meliputi tingkat mobilitas yang tinggi, menuntut kecepatan waktu, sangat bergantung pada kestabilan koneksi internet (Wi-Fi), serta intens menggunakan ruang pertemuan.
- Wisatawan Urban (Leisure Travelers): Kelompok ini meramaikan hotel pada akhir pekan (Sabtu dan Minggu) serta musim liburan. Mereka umumnya bepergian bersama keluarga, berfokus pada sarana rekreasi (seperti kolam renang anak dan variasi makanan), serta menjadikan hotel sebagai basis transit untuk bertamasya di Semarang.

Pemahaman komprehensif terhadap pergeseran profil tamu ini menuntut manajemen untuk menerapkan pola pelayanan yang adaptif (customized service), misalnya memberikan kelonggaran waktu early check-in bagi pebisnis atau menyuguhkan pojok menu khusus anak-anak (kids corner) pada akhir pekan.

### **4. Analisis Keunggulan Kompetitif Layanan Hotel**

Agar dapat bertahan di tengah ketatnya persaingan akomodasi di Kota Semarang, Hotel Quest Prime Pemuda Semarang mengombinasikan sejumlah nilai keunggulan kompetitif yang terbagi dalam empat pilar utama:

- Pertama, Posisi Strategis: Keterjangkauan akses dari berbagai gerbang transportasi utama kota menjadikannya opsi terdepan bagi konsumen yang mementingkan efisiensi mobilitas perjalanan.
- Kedua, Integrasi Fasilitas: Tersedianya sarana kebugaran dan rekreasi yang memadai, seperti kolam renang outdoor berpemandangan lanskap kota, pusat kebugaran, serta ruang rapat berteknologi multimedia modern untuk mendukung aktivitas MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition).
- Ketiga, Keseimbangan Harga dan Kualitas (Value for Money): Hotel menawarkan tarif yang sangat kompetitif di kelasnya, di mana pengunjung dapat menikmati kualitas tidur dan fasilitas standar bintang empat dengan harga setara bintang tiga.
- Keempat, Hospitality Karyawan: Karakter staf garda depan yang ramah, tulus, dan sigap menjadi kunci kenyamanan psikologis pengunjung selama menginap, terbukti dari banyaknya testimoni positif dalam ulasan digital.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan seluruh rangkaian analisis deskriptif kualitatif yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Hotel Quest Prime Pemuda Semarang secara kompeten telah berhasil mengimplementasikan Standard Operating Procedure (SOP) operasional pada departemen Front Office dan Housekeeping dengan baik. Kendala-kendala minor yang muncul seperti fluktuasi waktu respons permintaan pelayanan kamar bersumber pada manajemen beban kerja pada periode puncak (peak season) dan keterbatasan kapasitas logistik internal.

Pada lini Food and Beverage Department, hotel ini sukses menyajikan variasi menu sarapan yang mencerminkan kekayaan kuliner lokal, namun memiliki tantangan besar pada aspek konsistensi kualitas rasa, ketepatan suhu saji, dan sentuhan estetika presentasi makanan. Faktor spasial geografis hotel di pusat kota secara fungsional membentuk segmentasi tamu yang dinamis, terbagi antara business travelers di hari kerja dan leisure

travelers di akhir pekan. Sinergi antara keunggulan lokasi, harga kompetitif, fasilitas lengkap, dan kultur pelayanan staf yang ramah menjadi jangkar utama daya saing hotel ini di pasar perhotelan regional.

### **Saran dan Implikasi**

Sebagai implikasi praktis bagi manajemen hotel, disarankan untuk melakukan pelatihan (refresher training) berkala bagi staf dapur mengenai kepatuhan penggunaan resep standar guna menjaga kualitas masakan. Selain itu, investasi pada peremajaan alat penghangat makanan (chafing dish heater) dan penambahan jumlah persediaan linen par stock sangat direkomendasikan untuk meminimalkan keluhan tamu di masa mendatang.

### **Pernyataan Konflik Kepentingan**

Para penulis menyatakan bahwa tidak terdapat konflik kepentingan (no conflict of interest) baik secara personal, finansial, institusional, maupun profesional dalam pelaksanaan penelitian, analisis data, hingga penulisan dan publikasi naskah artikel ilmiah ini.

### **Pendanaan**

Kegiatan penelitian, proses pengumpulan data lapangan, studi literatur, serta penyusunan naskah artikel ilmiah ini didanai secara mandiri (self-funded) melalui kontribusi kolektif swadaya dari seluruh anggota tim penulis tanpa melibatkan pendanaan dari pihak sponsor atau instansi komersial mana pun.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Ajusta, A. A., Helling, S., Hasanudin, H., & Wahyudi, E. (2021). Membangun standar operasional prosedur (SOP) bisnis kuliner. *Akrab Juara: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 6(2), 196–209.
- Farapti, Furqonia, A. W., Unjiati, R. D. P., & Universitas Airlangga. (2025). Pedoman standar operasional prosedur (SOP) penyelenggaraan makan institusi: Suatu paparan komprehensif. Universitas Airlangga.
- Putri, A. P. (2025). Studi tentang standar operasional prosedur (SOP) dapur di hotel di departemen Food & Beverage Product Gallery Prawirotaman Hotel Yogyakarta. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Sudaryantiningih, C., & Pambudi, Y. S. (2022). Analisa pelaksanaan prinsip Good Manufacturing Practice (GMP) di pabrik tahu Dele Emas Krajan Mojosoong Surakarta guna penyusunan standard operasional prosedur (SOP). *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3), 4562–4570.