

Implementasi *Standard Operating Procedure* Penitipan Barang Tamu Dalam Mendukung Kualitas Layanan *Concierge*

Yayan Sugiarto¹, Soraya Kenita Rose²

^{1,2} Program Studi D3 Perhotelan, Akademi Pariwisata NHI Bandung

*yayan@akparnhi.ac.id

Diterbitkan oleh Akademi Pariwisata NHI Bandung

Info Artikel

Diterima :

Diperbaiki :

Disetujui :

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) penitipan barang tamu dalam mendukung kualitas layanan *Concierge* di Hotel Park Hyatt Jakarta. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan kuesioner terhadap 13 karyawan *Concierge*. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif berdasarkan tiga aspek, yaitu teknis, administratif dan prosedural. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP belum dilaksanakan secara konsisten pada seluruh aspek. Ketidakkonsistenan terutama terjadi pada pelaksanaan prosedur teknis, pencatatan administrasi dan kepatuhan terhadap tahapan prosedural, khususnya pada kondisi operasional dengan tingkat aktivitas tinggi. Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas layanan *Concierge* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan SOP, tetapi juga oleh konsistensi implementasinya melalui penguatan *reliability*, *traceability* dan *service standardization* sebagai dasar peningkatan kualitas layanan.

Kata Kunci: *Concierge, kualitas layanan, perhotelan, SOP, standard operating procedure*

ABSTRACT

*This study aims to analyze the implementation of the **Standard Operating Procedure (SOP)** for guest luggage storage in supporting *Concierge* service quality at Park Hyatt Jakarta. A descriptive quantitative approach was employed using observation, interviews, documentation, and questionnaires involving 13 *Concierge* employees. Data were analyzed using descriptive statistics based on technical, administrative, and procedural aspects. The findings indicate that SOP implementation has not been consistently applied across all aspects. Inconsistencies mainly occur in technical procedures, administrative documentation, and compliance with operational procedures, particularly during high operational activity. The study concludes that *Concierge* service quality is determined not only by the availability of SOPs but also by their consistent implementation through **reliability**, **traceability**, and **service standardization**. These three elements form the foundation for improving service quality in hotel *Concierge* operations.*

Keywords: *Concierge, hotel, service quality, standard operating procedure, SOP.*

Alamat Korespondensi : Jl. Raya Lembang No. 112, Jawa Barat, Indonesia 40359

Pendahuluan

Industri hospitality menghadapi peningkatan ekspektasi tamu terhadap layanan yang berkualitas, konsisten, aman dan responsif pada setiap titik interaksi pelayanan. Pada hotel berbintang, pengalaman tamu tidak hanya dibentuk oleh kualitas fasilitas tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang andal dan seragam sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dalam perspektif pemasaran jasa, kualitas layanan menjadi faktor yang memengaruhi kepuasan, kepercayaan dan loyalitas tamu karena mencerminkan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten (Kotler et al., 2022). Sejalan dengan itu Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) menjelaskan bahwa dimensi *reliability* merupakan inti dari kualitas layanan karena menekankan kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan secara akurat, konsisten dan dapat diandalkan. Oleh karena itu, menjaga konsistensi pelayanan menjadi salah satu tantangan utama bagi industri perhotelan dalam mempertahankan kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Di antara berbagai unit operasional hotel, *Front Office Department* merupakan departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan sehingga memiliki peran strategis dalam membentuk pengalaman tamu secara keseluruhan. Salah satu bagian yang berkontribusi terhadap kualitas layanan tersebut adalah *Concierge Section* yang bertanggung jawab memberikan berbagai layanan pendukung seperti penanganan barang bawaan, penitipan barang tamu (*guest luggage storage*), penyediaan informasi, pengaturan transportasi serta pemenuhan kebutuhan tamu selama menginap. Karakteristik layanan *Concierge* menuntut ketepatan, kecepatan, keamanan dan konsistensi dalam setiap proses pelayanan karena setiap interaksi yang melibatkan tamu dapat memengaruhi persepsi terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu kemampuan *Concierge* dalam memberikan pelayanan yang profesional tidak hanya berkontribusi terhadap kelancaran operasional *Front Office*, tetapi juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan memperkuat citra hotel (Kasavana, 2024; Vallen & Vallen, 2018).

Karakteristik layanan yang diberikan oleh *Concierge Section*, khususnya pada pelayanan penitipan barang tamu (*guest luggage storage*), menuntut adanya proses kerja yang dilaksanakan secara akurat, konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Layanan tersebut tidak hanya berkaitan dengan efisiensi operasional tetapi juga menyangkut keamanan barang milik tamu, kepercayaan serta tanggung jawab hotel terhadap aset yang dititipkan. Oleh karena itu setiap tahapan pelayanan perlu dilaksanakan berdasarkan prosedur yang baku agar risiko kesalahan, kehilangan maupun ketidaksesuaian pelayanan dapat diminimalkan. Dalam sistem manajemen mutu, konsistensi pelaksanaan proses merupakan prinsip utama untuk memastikan bahwa layanan diberikan sesuai standar organisasi dan mampu memenuhi harapan pelanggan secara berkelanjutan (*International Organization for Standardization* [ISO], 2015). Dalam konteks operasional hotel, prinsip tersebut diwujudkan melalui *Standard Operating Procedure (SOP)* yang menjadi pedoman bagi setiap petugas *Front Office* dan *Concierge* dalam melaksanakan tugas secara seragam, aman dan profesional (Kasavana, 2023; Vallen & Vallen, 2017). Dengan demikian implementasi SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja tetapi juga sebagai instrumen pengendalian operasional yang mendukung terciptanya kualitas layanan yang konsisten.

Meskipun Hotel Park Hyatt Jakarta telah menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai pedoman operasional pada layanan *Concierge*, implementasinya dalam praktik sehari-hari masih menghadapi berbagai tantangan. Hasil observasi lapangan selama Praktik Kerja Lapangan (PKL) menunjukkan bahwa pada kondisi operasional tertentu,

seperti meningkatnya tingkat hunian hotel (*high occupancy*) dan kedatangan rombongan (*group arrival*), pelaksanaan SOP belum selalu berlangsung secara konsisten. Kondisi tersebut ditunjukkan oleh masih ditemukannya keterlambatan pelayanan, ketidaksesuaian dalam proses pencatatan administrasi, kendala koordinasi antarpetugas serta belum optimalnya proses verifikasi pada saat penitipan maupun pengambilan barang tamu. Selain itu, data pendukung yang diperoleh dari hasil observasi dan telaah terhadap keluhan tamu menunjukkan bahwa beberapa permasalahan operasional tersebut berpotensi memengaruhi persepsi tamu terhadap keamanan, keandalan dan kualitas layanan Concierge. Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan SOP saja belum cukup untuk menjamin kualitas layanan apabila implementasinya belum dilakukan secara konsisten pada aspek teknis, administratif dan prosedural.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* memiliki peran penting dalam menjaga konsistensi proses pelayanan serta mendukung peningkatan kualitas layanan pada operasional hotel. Implementasi SOP yang dilakukan secara konsisten terbukti membantu mengurangi kesalahan operasional, memperkuat koordinasi antarpetugas dan meningkatkan keandalan pelayanan kepada tamu, khususnya pada unit *Front Office* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Selain itu penelitian mengenai layanan *Concierge* dan *Bell Service* juga menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur kerja berkontribusi terhadap keamanan penanganan barang tamu, ketepatan pelayanan serta terbentuknya pengalaman tamu yang lebih positif. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada implementasi SOP pada *Front Office* atau *Bell Service* secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus mengevaluasi konsistensi implementasi SOP pada layanan penitipan barang tamu (*guest luggage storage*) di *Concierge Section*, terutama berdasarkan aspek teknis, administratif dan prosedural, masih relatif terbatas. Kondisi tersebut menunjukkan masih terbukanya ruang untuk mengembangkan kajian mengenai implementasi SOP sebagai faktor yang mendukung kualitas layanan *Concierge* pada hotel berbintang.

Meskipun penelitian terdahulu telah memberikan kontribusi dalam menjelaskan pentingnya implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* terhadap kualitas layanan operasional hotel, masih terdapat beberapa keterbatasan yang membuka peluang bagi penelitian lanjutan. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada penerapan SOP di unit *Front Office* atau *Bell Service* secara umum dengan fokus pada kepatuhan terhadap prosedur kerja maupun efektivitas pelayanan. Pendekatan tersebut belum banyak mengkaji implementasi SOP secara lebih komprehensif melalui evaluasi aspek *teknis, administratif dan prosedural*, khususnya pada layanan penitipan barang tamu (*guest luggage storage*) di *Concierge Section* hotel berbintang lima. Selain itu, penelitian terdahulu umumnya belum menghubungkan secara eksplisit konsistensi implementasi SOP dengan upaya menjaga kualitas layanan Concierge yang berorientasi pada keandalan pelayanan (*service reliability*). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang tidak hanya menggambarkan tingkat penerapan SOP, tetapi juga menganalisis bagaimana konsistensi implementasi SOP pada ketiga aspek tersebut mendukung kualitas layanan Concierge dalam praktik operasional hotel.

Berdasarkan kesenjangan penelitian tersebut, studi ini menawarkan pendekatan yang berbeda dengan mengevaluasi implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* penitipan barang tamu melalui tiga aspek utama, yaitu aspek *teknis, administratif dan prosedural* serta mengaitkannya dengan kualitas layanan *Concierge Section* pada hotel berbintang lima. Pendekatan ini memungkinkan evaluasi implementasi SOP dilakukan secara lebih komprehensif karena tidak hanya menilai tingkat kepatuhan terhadap prosedur kerja tetapi juga menelaah konsistensi pelaksanaan setiap tahapan pelayanan dalam

mendukung keandalan layanan kepada tamu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai implementasi SOP pada *operasional Concierge* sekaligus memberikan masukan praktis bagi pengelola hotel dalam meningkatkan kualitas layanan melalui penerapan prosedur kerja yang konsisten, efektif dan berorientasi pada pengalaman tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* penitipan barang tamu pada *Concierge Section* di Hotel Park Hyatt Jakarta melalui aspek teknis, administratif dan prosedural serta menjelaskan keterkaitan implementasi SOP tersebut dengan kualitas layanan *Concierge*. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian operasional Front Office, khususnya mengenai implementasi SOP pada layanan penitipan barang tamu serta menjadi masukan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan konsistensi pelaksanaan prosedur kerja sebagai upaya mendukung kualitas layanan yang berorientasi pada kepuasan dan kepercayaan tamu.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode **deskriptif** dengan pendekatan **kuantitatif** untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* penitipan barang tamu pada *Concierge Section* di Hotel Park Hyatt Jakarta. Pendekatan ini dipilih karena sesuai untuk menggambarkan tingkat implementasi SOP berdasarkan kondisi operasional yang terjadi di lapangan melalui penilaian responden terhadap aspek teknis, administratif dan prosedural. Selain menghasilkan gambaran empiris mengenai pelaksanaan SOP, penelitian ini juga didukung oleh data kualitatif yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sebagai bentuk triangulasi untuk memperkuat interpretasi hasil penelitian (Creswell & Creswell, 2018).

Penelitian dilaksanakan di Hotel Park Hyatt Jakarta, dengan objek penelitian berupa implementasi SOP penitipan barang tamu (*guest luggage storage*) pada *Concierge Section*. Responden penelitian melibatkan seluruh karyawan *Concierge* yang berjumlah 13 orang. Mengingat jumlah populasi relatif kecil, penelitian ini menggunakan teknik total sampling, sehingga seluruh anggota populasi dijadikan responden. Pendekatan ini memberikan gambaran yang utuh mengenai implementasi SOP pada unit kerja yang menjadi objek penelitian tanpa melakukan pengambilan sampel (Sugiyono, 2022).

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik untuk memperoleh informasi yang komprehensif. Data utama diperoleh melalui penyebaran kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan indikator implementasi SOP pada aspek teknis, administratif dan prosedural. Data pendukung diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan penitipan barang tamu, wawancara semi terstruktur dengan *Chief Concierge* serta telaah dokumen berupa SOP *Concierge*, formulir penitipan barang, *luggage tag* dan dokumen operasional lainnya. Kombinasi beberapa teknik pengumpulan data tersebut digunakan untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian melalui triangulasi sumber data (Creswell & Creswell, 2018).

Data kuantitatif dianalisis menggunakan *statistik deskriptif* melalui perhitungan skor rata-rata (*mean*) pada setiap indikator penelitian. Nilai rata-rata kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian yang telah ditetapkan untuk menggambarkan tingkat implementasi SOP pada masing-masing aspek yang diteliti. Selanjutnya, hasil analisis kuantitatif diinterpretasikan bersama temuan observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi SOP

penitipan barang tamu serta keterkaitannya dengan kualitas layanan Concierge di Hotel Park Hyatt Jakarta.

Tabel 1. Ringkasan Desain Penelitian

Komponen	Uraian
Jenis penelitian	Penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang didukung data kualitatif melalui observasi, wawancara dan dokumentasi.
Lokasi penelitian	<i>Concierge Section</i> , Hotel Park Hyatt Jakarta.
Objek penelitian	Implementasi <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) penitipan barang tamu (<i>guest luggage storage</i>).
Fokus penelitian	Evaluasi konsistensi implementasi SOP dalam mendukung kualitas layanan Concierge.
Aspek yang dianalisis	Aspek teknis, administratif dan prosedural.
Responden	Seluruh karyawan Concierge Hotel Park Hyatt Jakarta sebanyak 13 orang.
Teknik penentuan responden	Total sampling.
Teknik pengumpulan data	Kuesioner, observasi, wawancara semi terstruktur dengan Chief Concierge dan dokumentasi.
Instrumen penelitian	Kuesioner dengan skala Likert lima tingkat yang disusun berdasarkan indikator implementasi SOP pada aspek teknis, administratif dan prosedural.
Teknik analisis data	Statistik deskriptif menggunakan skor rata-rata (<i>mean</i>), kemudian diinterpretasikan berdasarkan kategori penilaian serta diperkuat melalui hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Sumber: Diolah oleh penulis (2026).

Hasil dan Pembahasan

1. Gambaran Umum Implementasi Standard Operating Procedure Penitipan Barang Tamu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) penitipan barang tamu pada *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta belum sepenuhnya terlaksana secara konsisten pada seluruh aspek yang diteliti. Evaluasi terhadap aspek teknis, administratif dan prosedural menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa tahapan operasional yang belum dilaksanakan sesuai standar yang ditetapkan. Kondisi tersebut tercermin dari dominasi tanggapan responden yang menyatakan ketidaksesuaian terhadap sejumlah indikator, terutama yang berkaitan dengan kecepatan pelayanan, kelengkapan administrasi serta kepatuhan terhadap prosedur pengembalian barang. Hasil observasi dan wawancara juga menguatkan bahwa inkonsistensi implementasi SOP lebih sering terjadi ketika operasional hotel berada pada kondisi dengan tingkat hunian tinggi (*high occupancy*) atau saat melayani kedatangan dan keberangkatan tamu dalam jumlah besar (*group arrival* dan *group departure*).

Secara umum, temuan penelitian mengindikasikan bahwa permasalahan utama bukan terletak pada ketersediaan SOP, melainkan pada konsistensi implementasinya dalam aktivitas operasional sehari-hari. SOP yang telah disusun oleh manajemen pada dasarnya telah mengatur proses penitipan barang secara sistematis, mulai dari pemeriksaan barang, pencatatan administrasi, penyimpanan hingga verifikasi pada saat penyerahan kembali. Namun, pelaksanaan di lapangan belum selalu mengikuti prosedur tersebut secara utuh sehingga berpotensi memengaruhi keandalan layanan *Concierge*. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan tidak hanya bergantung pada keberadaan SOP sebagai dokumen operasional, tetapi juga pada kepatuhan personel dalam menerapkan setiap tahapan prosedur secara konsisten sesuai standar pelayanan hotel berbintang lima.

Tabel 2. Gambaran Umum Implementasi SOP Penitipan Barang Tamu pada Concierge Section Hotel Park Hyatt Jakarta

Aspek	Temuan Utama	Implikasi terhadap Kualitas Layanan
Teknis	Implementasi SOP belum konsisten, terutama pada kecepatan pelayanan, pemeriksaan barang dan penggunaan <i>luggage tag</i> .	Berpotensi mengurangi efisiensi pelayanan dan meningkatkan waktu tunggu tamu.
Administratif	Pencatatan, dokumentasi dan pengarsipan data penitipan belum dilakukan secara konsisten.	Mengurangi akuntabilitas administrasi serta menyulitkan proses penelusuran data apabila terjadi komplain.
Prosedural	Kepatuhan terhadap tahapan SOP, verifikasi identitas dan prosedur pengembalian barang belum sepenuhnya dilaksanakan.	Meningkatkan risiko kesalahan operasional dan memengaruhi kepercayaan tamu terhadap layanan Concierge.

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, observasi dan wawancara penelitian (2026)

Berdasarkan gambaran umum tersebut, pembahasan selanjutnya difokuskan pada analisis implementasi SOP pada setiap aspek penelitian, dimulai dari aspek teknis sebagai bagian yang berhubungan langsung dengan proses operasional layanan penitipan barang tamu.

2 Implementasi SOP pada Aspek Teknis

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada aspek teknis layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta **belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten**. Kondisi tersebut terlihat dari masih adanya beberapa indikator teknis yang memperoleh tanggapan kurang positif dari responden, terutama yang berkaitan dengan ketepatan pelaksanaan prosedur pelayanan, pemeriksaan kondisi barang dan kecepatan pelayanan. Di sisi lain indikator yang berkaitan dengan penggunaan *luggage tag* serta keamanan penyimpanan barang menunjukkan hasil yang relatif lebih baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa prosedur teknis yang didukung oleh fasilitas dan sistem kerja telah berjalan dengan baik, namun pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kondisi operasional tertentu sehingga konsistensi implementasi SOP belum dapat dipertahankan pada setiap situasi pelayanan.

Tabel 3 Implementasi SOP pada Aspek Teknis

Indikator	Temuan	Interpretasi
Pelaksanaan SOP	Belum konsisten	Beberapa tahapan pelayanan belum selalu dilaksanakan sesuai SOP pada kondisi operasional tertentu.
Pemeriksaan kondisi barang	Belum optimal	Pemeriksaan awal belum selalu dilakukan secara menyeluruh.
Kecepatan pelayanan	Terendah	Beban kerja tinggi memengaruhi ketepatan waktu pelayanan.
Penggunaan <i>luggage tag</i>	Relatif baik	Penggunaan identitas barang telah diterapkan, namun belum konsisten pada seluruh kondisi pelayanan.
Keamanan penyimpanan barang	Baik	Area penyimpanan dan sistem pengamanan telah mendukung perlindungan barang tamu.

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, observasi dan wawancara penelitian (2026)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa konsistensi implementasi SOP pada aspek teknis sangat dipengaruhi oleh dinamika operasional di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta. Berdasarkan hasil observasi, beberapa tahapan pelayanan tidak selalu dapat dilaksanakan secara optimal ketika hotel menghadapi tingkat hunian yang tinggi (*high occupancy*) maupun kedatangan dan keberangkatan tamu dalam jumlah besar (*group arrival* dan *group departure*). Pada kondisi tersebut, petugas *Concierge* dituntut untuk

melayani banyak tamu dalam waktu yang relatif bersamaan sehingga prioritas pelayanan lebih diarahkan pada percepatan proses operasional. Akibatnya, beberapa prosedur teknis, seperti pemeriksaan kondisi barang secara menyeluruh, verifikasi ulang sebelum penyimpanan, maupun pelaksanaan tahapan pelayanan sesuai urutan SOP, tidak selalu dilakukan secara konsisten. Selain itu keterbatasan fasilitas pendukung pada waktu-waktu tertentu serta tingginya beban kerja juga memengaruhi efektivitas pelaksanaan prosedur teknis dalam layanan penitipan barang tamu.

Interpretasi tersebut diperkuat oleh hasil wawancara dengan *Chief Concierge*, yang menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP pada layanan penitipan barang tamu pada dasarnya telah menjadi standar operasional yang wajib diterapkan oleh seluruh petugas Concierge. Namun dalam kondisi operasional tertentu, seperti saat tingkat hunian hotel tinggi atau ketika terjadi kedatangan dan keberangkatan tamu secara bersamaan, peningkatan volume pekerjaan sering kali menuntut petugas untuk mempercepat proses pelayanan agar waktu tunggu tamu tetap terjaga. Kondisi tersebut dapat memengaruhi konsistensi pelaksanaan beberapa tahapan teknis, terutama pada proses pemeriksaan barang, verifikasi ulang dan pencatatan administrasi. Hasil observasi selama penelitian juga menunjukkan adanya kendala operasional seperti keterbatasan trolley pada jam-jam sibuk, koordinasi antar petugas pada pergantian shift serta penggunaan elevator yang harus berbagi dengan aktivitas operasional hotel lainnya. Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP pada aspek teknis tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman petugas terhadap prosedur kerja, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya dan situasi operasional yang dihadapi pada saat pelayanan berlangsung.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi implementasi SOP pada aspek teknis merupakan faktor yang berperan penting dalam menjaga keandalan (*reliability*) layanan *Concierge*. Menurut Parasuraman et al. (1988), *reliability* merupakan kemampuan organisasi untuk memberikan layanan secara akurat, konsisten dan sesuai dengan yang dijanjikan kepada pelanggan. Dalam konteks layanan penitipan barang tamu, keandalan tersebut tercermin melalui ketepatan pelaksanaan prosedur sejak proses penerimaan, pemeriksaan, penyimpanan hingga penyerahan kembali barang kepada tamu. Oleh karena itu setiap penyimpangan terhadap tahapan SOP berpotensi mengurangi konsistensi pelayanan dan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan yang diterima. Temuan ini juga sejalan dengan Kasavana (2023) yang menegaskan bahwa kepatuhan terhadap prosedur operasional pada unit *Front Office* dan *Concierge* merupakan bagian penting dalam menjaga standar pelayanan, keamanan barang tamu serta kelancaran operasional hotel. Sejalan dengan itu, Vallen dan Vallen (2017) menjelaskan bahwa konsistensi pelaksanaan prosedur kerja menjadi salah satu unsur utama dalam menciptakan pelayanan hotel yang profesional terutama pada layanan yang memiliki risiko operasional tinggi seperti penanganan dan penyimpanan barang tamu. Hasil penelitian ini juga memperkuat temuan beberapa penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa implementasi SOP yang konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan *Front Office*. Namun demikian penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik dengan menunjukkan bahwa tantangan utama bukan terletak pada keberadaan SOP, melainkan pada konsistensi implementasinya ketika unit Concierge menghadapi tekanan operasional yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada aspek teknis layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Ketidakkonsistenan tersebut terutama terlihat pada pelaksanaan prosedur pelayanan, pemeriksaan kondisi barang dan kecepatan pelayanan ketika operasional hotel berada pada kondisi dengan tingkat aktivitas yang

tinggi. Meskipun demikian penerapan prosedur yang berkaitan dengan penggunaan *luggage tag* dan keamanan penyimpanan barang telah menunjukkan praktik yang relatif baik. Temuan ini mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas layanan Concierge tidak hanya memerlukan SOP yang terdokumentasi dengan baik tetapi juga konsistensi implementasi pada setiap tahapan operasional agar keandalan pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Selanjutnya pembahasan difokuskan pada implementasi SOP pada aspek administratif untuk mengidentifikasi sejauh mana proses pencatatan, dokumentasi dan pengelolaan administrasi mendukung efektivitas layanan penitipan barang tamu.

3 Implementasi SOP pada Aspek Administratif

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada aspek administratif layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta masih memerlukan penguatan pada beberapa tahapan administrasi. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa proses pencatatan data penitipan, kelengkapan dokumen, kesesuaian informasi serta pengarsipan belum selalu dilaksanakan secara konsisten oleh seluruh petugas. Kondisi tersebut tercermin dari masih dominannya tanggapan responden yang menunjukkan ketidaksesuaian terhadap beberapa indikator administrasi, khususnya yang berkaitan dengan kelengkapan pencatatan dan dokumentasi barang tamu. Meskipun prosedur administrasi telah diatur dalam SOP Concierge, implementasinya di lapangan belum sepenuhnya berjalan sesuai standar yang ditetapkan. Temuan ini menunjukkan bahwa aspek administratif merupakan salah satu bagian yang masih memerlukan perhatian untuk mendukung konsistensi pelaksanaan SOP secara menyeluruh.

Tabel 4 Implementasi SOP pada Aspek Administratif

Indikator	Temuan	Interpretasi
Kelengkapan pencatatan	Belum konsisten	Masih terdapat pencatatan yang belum dilakukan secara lengkap.
Bukti penitipan	Belum optimal	Dokumen penitipan belum selalu dimanfaatkan secara konsisten.
Kesesuaian data	Belum konsisten	Verifikasi data masih berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian.
Pengarsipan	Terendah	Sistem dokumentasi memerlukan penguatan agar data mudah ditelusuri.

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, observasi dan wawancara penelitian (2026)

Temuan tersebut mengindikasikan bahwa kelemahan pada aspek administratif tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan pencatatan tetapi juga berpengaruh terhadap efektivitas pengendalian proses pelayanan penitipan barang tamu. Dalam operasional hotel berbintang lima, setiap barang yang dititipkan harus memiliki informasi yang terdokumentasi secara lengkap sehingga dapat ditelusuri kembali dengan cepat dan akurat pada saat pengambilan oleh tamu. Oleh karena itu ketidakkonsistenan dalam pencatatan, penggunaan dokumen penitipan, maupun pengarsipan data berpotensi mengurangi ketertelusuran (*traceability*) proses pelayanan serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan identifikasi barang. Kondisi tersebut juga dapat menghambat proses verifikasi apabila terjadi komplain atau permintaan klarifikasi dari tamu. Dengan demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa penguatan implementasi SOP pada aspek administratif perlu diarahkan tidak hanya pada kepatuhan terhadap prosedur pencatatan, tetapi juga pada upaya membangun sistem administrasi yang mampu mendukung akuntabilitas, ketepatan informasi dan keamanan pelayanan secara berkelanjutan.

Hasil observasi dan wawancara mendukung temuan kuantitatif bahwa pelaksanaan aspek administratif belum selalu berjalan secara konsisten pada setiap proses pelayanan

penitipan barang tamu. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari *Chief Concierge*, proses administrasi pada dasarnya telah mengikuti ketentuan yang tercantum dalam SOP, meliputi pencatatan identitas barang, penggunaan *luggage tag* serta pengisian dokumen penitipan. Namun pada kondisi operasional dengan tingkat hunian yang tinggi (*high occupancy*) atau ketika terjadi kedatangan dan keberangkatan tamu dalam jumlah besar (*group arrival* dan *group departure*), petugas lebih memprioritaskan kelancaran pelayanan sehingga beberapa tahapan administrasi tidak selalu dilaksanakan secara lengkap. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kondisi tersebut dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, keterbatasan waktu pelayanan serta kebutuhan untuk memberikan respons yang cepat terhadap permintaan tamu. Akibatnya, konsistensi pencatatan dan dokumentasi belum selalu dapat dipertahankan pada setiap transaksi penitipan barang. Temuan ini memperlihatkan bahwa efektivitas implementasi SOP pada aspek administratif tidak hanya bergantung pada keberadaan prosedur kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan pengelolaan operasional dalam menghadapi fluktuasi aktivitas pelayanan.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi implementasi SOP pada aspek administratif merupakan prasyarat penting dalam menjaga pengendalian mutu layanan penitipan barang tamu. Dalam perspektif ISO 9001:2015, informasi yang terdokumentasi (*documented information*) berfungsi sebagai dasar untuk memastikan setiap proses dapat dilaksanakan secara konsisten, ditelusuri (*traceability*) dan dipertanggungjawabkan. Dengan demikian, pencatatan identitas barang, penggunaan *luggage tag* serta pengarsipan dokumen penitipan bukan sekadar kegiatan administratif, tetapi merupakan mekanisme pengendalian yang mendukung keamanan barang dan keakuratan pelayanan. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa ketika proses dokumentasi tidak dilaksanakan secara konsisten, kemampuan petugas dalam menelusuri riwayat penitipan barang menjadi berkurang, sehingga berpotensi meningkatkan risiko kesalahan operasional maupun keluhan dari tamu. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan Kasavana (2023) yang menjelaskan bahwa dokumentasi operasional pada unit *Front Office* merupakan bagian integral dari sistem pelayanan hotel karena mendukung koordinasi antarpetugas dan menjaga kesinambungan pelayanan kepada tamu. Selain itu, penelitian terdahulu mengenai implementasi SOP pada layanan *Front Office* menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur administrasi berkontribusi terhadap peningkatan akuntabilitas pelayanan dan mengurangi potensi kesalahan operasional. Namun demikian, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih spesifik dengan menunjukkan bahwa efektivitas administrasi pada layanan penitipan barang tidak hanya ditentukan oleh keberadaan formulir atau dokumen, tetapi terutama oleh konsistensi implementasi SOP dalam setiap transaksi pelayanan, khususnya pada kondisi operasional dengan tingkat aktivitas yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada aspek administratif layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta belum terlaksana secara konsisten pada seluruh tahapan administrasi. Ketidakkonsistenan tersebut terutama terlihat pada proses pencatatan, dokumentasi dan pengarsipan data yang berfungsi sebagai dasar ketertelusuran (*traceability*) serta akuntabilitas pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas administrasi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan formulir atau dokumen operasional, tetapi juga oleh kepatuhan petugas dalam melaksanakan setiap prosedur administrasi secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penguatan implementasi SOP pada aspek administratif menjadi penting untuk mendukung keamanan barang tamu, mempermudah proses verifikasi serta menjaga keandalan layanan *Concierge*. Selanjutnya, pembahasan diarahkan pada implementasi SOP pada aspek prosedural untuk mengkaji sejauh mana kepatuhan terhadap urutan prosedur kerja mendukung konsistensi pelayanan penitipan barang tamu.

4 Implementasi SOP pada Aspek Prosedural

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada aspek prosedural layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten. Beberapa tahapan prosedur operasional, khususnya yang berkaitan dengan verifikasi identitas tamu, pelaksanaan urutan pelayanan sesuai SOP serta proses penyerahan kembali barang, masih menunjukkan tingkat kepatuhan yang belum optimal. Meskipun sebagian besar petugas telah memahami prosedur kerja yang berlaku, pelaksanaannya dalam kondisi operasional tertentu belum selalu mengikuti tahapan yang telah ditetapkan. Temuan ini mengindikasikan bahwa konsistensi terhadap prosedur operasional masih menjadi tantangan dalam menjaga keseragaman pelayanan penitipan barang tamu.

Tabel 5 Implementasi SOP pada Aspek Prosedural

Indikator	Temuan	Interpretasi
Pelaksanaan urutan SOP	Belum konsisten	Tahapan pelayanan belum selalu dilakukan sesuai urutan SOP.
Verifikasi identitas	Belum optimal	Verifikasi belum selalu dilaksanakan pada setiap transaksi.
Penyerahan barang	Belum konsisten	Masih terdapat potensi ketidaksesuaian pada proses serah terima barang.
Kepatuhan terhadap SOP	Cukup baik	Pemahaman petugas telah baik, tetapi implementasinya dipengaruhi kondisi operasional.
Tanggung jawab pelayanan	Baik	Petugas menunjukkan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Sumber: Diolah dari hasil kuesioner, observasi dan wawancara penelitian (2026)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama pada aspek prosedural bukan terletak pada pemahaman petugas terhadap isi SOP, melainkan pada kemampuan untuk mempertahankan konsistensi pelaksanaannya dalam berbagai kondisi operasional. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa beberapa tahapan prosedur, seperti verifikasi identitas tamu, pelaksanaan urutan pelayanan dan proses penyerahan kembali barang, tidak selalu dilaksanakan secara lengkap ketika volume pelayanan meningkat. Kondisi ini menunjukkan adanya kecenderungan petugas untuk mempersingkat beberapa tahapan kerja agar pelayanan tetap berlangsung cepat dan responsif terhadap kebutuhan tamu. Meskipun langkah tersebut dilakukan untuk menjaga kelancaran operasional, penyederhanaan prosedur berpotensi mengurangi standardisasi pelayanan yang telah ditetapkan dalam SOP. Dalam layanan *Concierge*, konsistensi terhadap setiap tahapan prosedur merupakan bagian penting dari pengendalian risiko operasional karena setiap proses saling berkaitan dalam menjamin keamanan barang tamu, ketepatan identifikasi serta keakuratan penyerahan kembali kepada pemiliknya. Oleh karena itu, implementasi SOP pada aspek prosedural perlu dipahami sebagai upaya menjaga keseragaman standar pelayanan, bukan sekadar memenuhi ketentuan administrasi atau menyelesaikan pekerjaan secara lebih cepat.

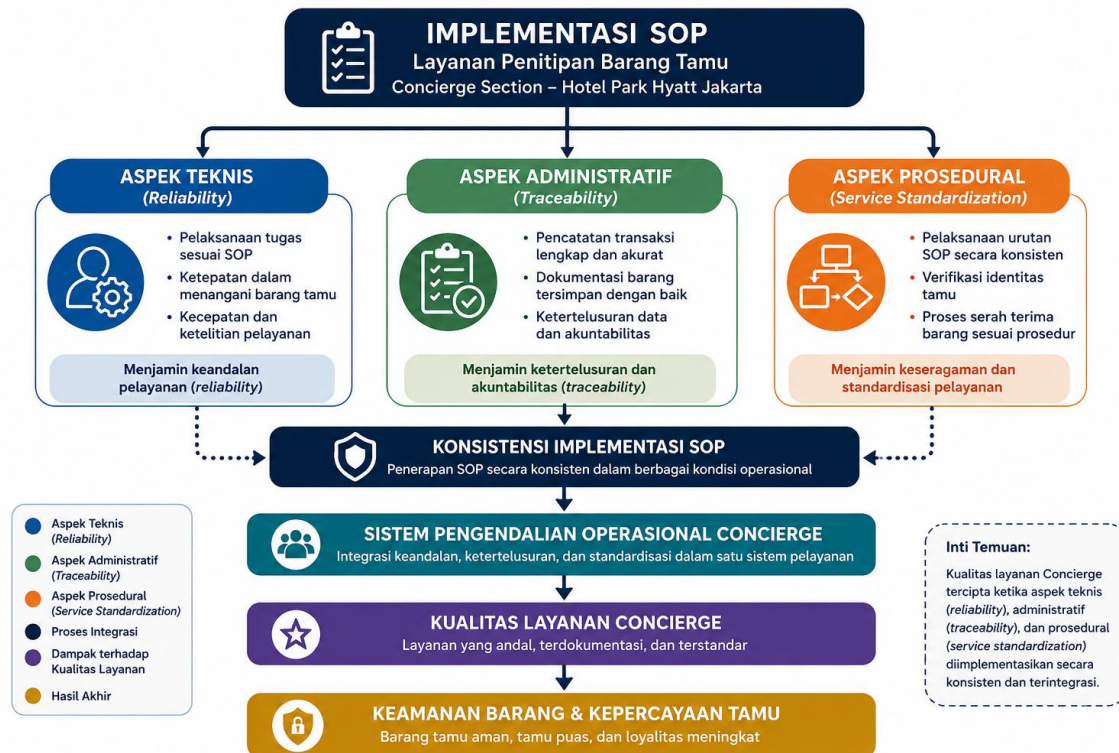
Hasil observasi dan wawancara memperkuat temuan bahwa implementasi SOP pada aspek prosedural dipengaruhi oleh dinamika operasional yang berlangsung di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta. Berdasarkan keterangan *Chief Concierge*, seluruh petugas telah memperoleh pemahaman mengenai prosedur pelayanan penitipan barang sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pada periode dengan tingkat hunian tinggi (*high occupancy*) maupun saat melayani kedatangan dan keberangkatan tamu dalam jumlah besar (*group arrival* dan *group departure*), petugas dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat tanpa mengurangi kenyamanan tamu. Dalam kondisi tersebut, beberapa tahapan prosedural, seperti verifikasi ulang identitas tamu atau pemeriksaan kembali

kelengkapan dokumen sebelum penyerahan barang, terkadang diselesaikan secara lebih ringkas agar alur pelayanan tetap berjalan lancar. Hasil observasi juga menunjukkan bahwa koordinasi antarpetugas pada pergantian *shift*, mobilitas barang yang tinggi serta keterbatasan waktu pelayanan menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi pelaksanaan SOP. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur operasional tidak hanya dipengaruhi oleh pemahaman petugas terhadap SOP, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam mengelola beban kerja, koordinasi operasional dan ketersediaan sumber daya sehingga standar pelayanan dapat dipertahankan pada setiap kondisi operasional.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa konsistensi implementasi SOP pada aspek prosedural merupakan elemen penting dalam menjaga standardisasi layanan Concierge. Parasuraman, Zeithaml dan Berry (1988) menjelaskan bahwa dimensi *reliability* tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memberikan layanan secara benar, tetapi juga dengan kemampuan organisasi untuk menyampaikan pelayanan yang konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan. Dalam konteks layanan penitipan barang tamu, konsistensi pelaksanaan setiap tahapan prosedur, mulai dari verifikasi identitas, penyimpanan, hingga penyerahan kembali barang, menjadi faktor yang menentukan keandalan pelayanan sekaligus mengurangi risiko kesalahan operasional. Pandangan tersebut diperkuat oleh Kasavana (2023) yang menegaskan bahwa standardisasi prosedur pada unit Front Office dan Concierge merupakan fondasi dalam menjaga kualitas pelayanan, koordinasi antarpetugas dan keamanan barang tamu. Sejalan dengan itu, Vallen dan Vallen (2017) menyatakan bahwa kepatuhan terhadap prosedur operasional tidak hanya menciptakan keseragaman pelayanan, tetapi juga meningkatkan kepercayaan tamu karena setiap proses dilakukan secara sistematis dan dapat dipertanggungjawabkan. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa implementasi SOP yang konsisten berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan Front Office. Namun demikian, penelitian ini memberikan temuan yang lebih spesifik, yaitu bahwa tantangan utama implementasi SOP pada layanan penitipan barang bukan terletak pada kurangnya pemahaman terhadap prosedur, melainkan pada kemampuan mempertahankan konsistensi pelaksanaan SOP ketika operasional hotel menghadapi peningkatan beban kerja dan dinamika pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan hasil analisis, implementasi *Standard Operating Procedure (SOP)* pada aspek prosedural layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta belum sepenuhnya dilaksanakan secara konsisten pada seluruh tahapan pelayanan. Ketidakkonsistenan tersebut terutama terlihat pada pelaksanaan urutan prosedur, verifikasi identitas tamu dan proses penyerahan kembali barang yang dalam kondisi operasional tertentu masih mengalami penyederhanaan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai mekanisme untuk menjaga standardisasi pelayanan, meminimalkan risiko operasional serta memastikan setiap proses pelayanan berlangsung secara aman, akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Oleh karena itu, penguatan implementasi SOP pada aspek prosedural perlu diarahkan pada peningkatan konsistensi pelaksanaan prosedur dalam setiap kondisi operasional sehingga standar pelayanan Concierge tetap terjaga. Selanjutnya, hasil pembahasan pada aspek teknis, administratif dan prosedural akan disintesis untuk menjelaskan bagaimana ketiga aspek tersebut secara bersama-sama membentuk kualitas layanan Concierge di Hotel Park Hyatt Jakarta.

5 Sintesis Temuan Penelitian



Gambar 1 Model Konseptual Implementasi Standard Operating Procedure dalam Mendukung Kualitas Layanan Concierge

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) pada layanan penitipan barang tamu di *Concierge Section* Hotel Park Hyatt Jakarta tidak hanya sebagai kepatuhan terhadap prosedur kerja, tetapi sebagai suatu sistem operasional yang dibangun oleh keterpaduan aspek teknis, administratif dan prosedural. Ketiga aspek tersebut saling berkaitan dalam membentuk kualitas layanan Concierge. Aspek teknis memastikan bahwa setiap tahapan pelayanan dilaksanakan secara akurat dan tepat waktu, aspek administratif menjamin ketertelusuran (*traceability*) dan akuntabilitas melalui pencatatan serta dokumentasi yang lengkap, sedangkan aspek prosedural menjaga konsistensi pelaksanaan SOP sehingga setiap tamu memperoleh standar pelayanan yang sama. Dengan demikian, efektivitas implementasi SOP tidak ditentukan oleh keberadaan dokumen prosedur semata, tetapi oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan ketiga aspek tersebut secara terpadu dan berkesinambungan.

Temuan penelitian juga memperlihatkan bahwa tantangan utama implementasi SOP bukan berasal dari kurangnya pemahaman petugas terhadap prosedur operasional, melainkan dari kemampuan organisasi dalam mempertahankan konsistensi pelaksanaan SOP ketika menghadapi dinamika operasional, seperti peningkatan tingkat hunian (*high occupancy*), kedatangan dan keberangkatan tamu dalam jumlah besar (*group arrival* dan *group departure*) serta tingginya intensitas pelayanan pada waktu tertentu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP merupakan proses yang dinamis dan dipengaruhi oleh interaksi antara sumber daya manusia, koordinasi operasional, beban kerja dan ketersediaan fasilitas pendukung. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan Concierge memerlukan pendekatan yang tidak hanya berorientasi pada penyusunan SOP, tetapi juga pada penguatan pengawasan, koordinasi kerja, evaluasi kepatuhan serta

pengelolaan sumber daya yang mampu menjaga konsistensi implementasi SOP dalam berbagai kondisi operasional.

Berdasarkan sintesis hasil penelitian, dapat dipahami bahwa ***konsistensi implementasi SOP pada aspek teknis, administratif dan prosedural merupakan prasyarat utama dalam mewujudkan layanan Concierge yang andal, terdokumentasi dan terstandar***. Ketiga aspek tersebut membentuk satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dalam mendukung keamanan barang tamu, mengurangi risiko kesalahan operasional serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan hotel. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi konseptual bahwa implementasi SOP dalam layanan Concierge sebaiknya dipandang sebagai suatu sistem pengendalian operasional yang mengintegrasikan *reliability*, *traceability* dan *service standardization* sebagai tiga pilar utama dalam mendukung kualitas layanan di industri perhotelan.

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Concierge* pada layanan penitipan barang tamu di Hotel Park Hyatt Jakarta tidak hanya ditentukan oleh *keberadaan Standard Operating Procedure (SOP)*, tetapi terutama oleh konsistensi implementasinya dalam setiap tahapan operasional. Hasil penelitian membuktikan bahwa implementasi SOP pada aspek teknis, administratif dan prosedural masih menghadapi tantangan dalam mempertahankan konsistensi pelaksanaan, terutama pada kondisi operasional dengan tingkat aktivitas yang tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas SOP tidak cukup diukur dari tersedianya prosedur kerja atau tingkat pemahaman petugas terhadap SOP, tetapi dari kemampuan organisasi dalam memastikan setiap prosedur diterapkan secara konsisten untuk menjaga kualitas layanan, keamanan barang tamu dan kepercayaan tamu terhadap layanan *Concierge*.

Penelitian ini memberikan kontribusi konseptual dengan menunjukkan bahwa implementasi SOP pada layanan *Concierge* merupakan suatu sistem operasional yang dibangun oleh tiga pilar utama, yaitu *reliability*, *traceability* dan *service standardization*. Ketiga pilar tersebut saling melengkapi dalam mendukung keandalan pelayanan, ketertelusuran proses serta standarisasi operasional sehingga membentuk sistem pelayanan yang aman, terdokumentasi dan konsisten. Dengan demikian, penelitian ini memperluas pemahaman mengenai implementasi SOP di industri perhotelan, yaitu bahwa kualitas layanan tidak hanya dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan organisasi mengintegrasikan aspek teknis, administratif dan prosedural secara berkelanjutan dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi manajemen Hotel Park Hyatt Jakarta untuk memperkuat implementasi SOP melalui peningkatan pengawasan operasional, evaluasi kepatuhan terhadap prosedur, penguatan koordinasi antarpetugas serta pengelolaan beban kerja yang lebih adaptif pada periode dengan tingkat hunian dan volume pelayanan yang tinggi. Penelitian ini juga memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu hotel dengan jumlah responden yang relatif terbatas sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi pada seluruh industri perhotelan. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan melibatkan lebih banyak hotel dengan karakteristik yang berbeda serta menggunakan pendekatan *mixed methods* agar mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai implementasi SOP dan pengaruhnya terhadap kualitas layanan *Concierge*.

Referensi

- Bardi, J. A. (2017). *Hotel Front Office Management* (6th ed.). Wiley.
- Buhalis, D., & Sinarta, Y. (2019). Real-time co-creation and nowness service: Lessons from tourism and hospitality. *Journal of Travel & Tourism Marketing*, 36(5), 563-582.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). SAGE Publications.
- Hayes, D. K., & Ninemeier, J. D. (2021). *Human Resources Management in the Hospitality Industry* (3rd ed.). Wiley.
- Hayes, D. K., Ninemeier, J. D., & Hanson, B. (2025). *Hotel Operations Management* (4th ed.). Pearson.
- Hotel Park Hyatt Jakarta. (2025). *Standard Operating Procedure (SOP) Concierge: Guest Luggage Storage*. Dokumen internal.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department melalui tugas dan tanggung jawab Concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1).
- International Organization for Standardization. (2015). *ISO 9001:2015 Quality management systems: Requirements*.
- Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Conceptual framework of the use of robots, artificial intelligence, and service automation in travel, tourism, and hospitality companies. *Tourism Management Perspectives*, 31, 386-396.
- Kandampully, J., Zhang, T., & Bilgihan, A. (2015). Customer loyalty: A review and future directions with a hospitality perspective. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 27(3), 379-414.
- Kasavana, M. L. (2024). *Managing Front Office Operations* (11th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Line, N. D., Hanks, L., & Kim, W. G. (2020). The effects of service quality on customer loyalty in luxury hotels. *International Journal of Hospitality Management*.
- Nugraha, R., & Hidayat, A. (2022). Implementasi Standard Operating Procedure terhadap kualitas pelayanan Front Office pada hotel berbintang di Indonesia. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*.
- 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.
- Prasetyo, D., & Kurniawan, A. (2023). Pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan hotel. *Jurnal Pariwisata Terapan*.
- Putra, I. M. A., & Dewi, N. M. A. (2019). Analisis implementasi SOP dalam peningkatan kualitas pelayanan Front Office di hotel berbintang. *Jurnal Ilmiah Hospitality*.
- Setiawan, A., & Lestari, D. (2021). Evaluasi penerapan SOP pada layanan Front Office hotel berbintang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.

Vallen, G. K., & Vallen, J. J. (2017). *Check-in Check-out: Managing Hotel Operations* (9th ed.). Pearson.

Walker, J. R. (2021). *Introduction to Hospitality* (8th ed.). Pearson.