

PENERAPAN SOP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA NIGHT AUDIT DI SOVRANO HOTEL BATAM

Jefry

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
jefrylee13@gmail.com

Okki Kurnia

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
okki@btp.ac.id

Andri Wibowo

Prodi Manajemen Divisi Kamar, Politeknik Pariwisata Batam
andreewibowo.pku85@gmail.com

ABSTRACT

Penelitian ini mengkaji penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam meningkatkan kualitas kinerja night audit di Sovrano Hotel Batam, sebuah hotel di pusat kota Batam yang mengandalkan layanan optimal selama 24 jam. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menilai sejauh mana SOP yang ada efektif dalam mendukung kinerja night audit dan mengidentifikasi kendala yang memengaruhi pelaksanaan tugasnya. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode wawancara dan observasi langsung terhadap hotel coordinator dan staf night audit sebagai subjek utama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan telah berperan signifikan dalam menjaga kelancaran operasional dan standar layanan. Meskipun demikian, beberapa kendala ditemukan, seperti kurangnya pelatihan yang menyeluruh untuk staf night audit dan beban kerja tambahan yang harus mereka pikul, yang berdampak pada kualitas kinerja yang tidak selalu konsisten. Selain itu, ketiadaan head of department khusus untuk night audit memperburuk situasi, mengingat tidak adanya figur pembimbing yang dapat memberikan arahan dan evaluasi langsung atas kinerja staf. Dalam jangka panjang, kurangnya konsistensi dan peningkatan kinerja dapat menghambat kualitas pelayanan di Sovrano Hotel. Kesimpulan penelitian menegaskan pentingnya SOP sebagai pedoman dasar yang baik, namun efektivitasnya dapat lebih ditingkatkan melalui pelatihan yang memadai dan penyesuaian beban kerja. Rekomendasi diberikan kepada manajemen hotel untuk mempertimbangkan penambahan anggaran bagi perekrutan head of department night audit, memberikan pelatihan berkala, dan menyeimbangkan beban kerja guna meningkatkan kualitas kinerja staf dan mempertahankan standar pelayanan yang optimal.

Keywords: SOP, Night Audit, Kinerja, Kualitas Pelayanan, Sovrano Hotel

PENDAHULUAN

Hotel adalah sebuah bangunan atau gedung yang memberikan penawaran jasa. Jasa yang ditawarkan umumnya adalah penginapan. Penginapan yang diberikan hanya digunakan sebagai tempat beristirahat dalam jangka waktu tertentu (Retnaningrum, 2016). Selain menawarkan jasa penginapan, hotel juga menyediakan makanan ataupun minuman melalui restaurant yang berada ada dihotel dan juga menyediakan tempat untuk menggelar suatu acara sehingga jasa yang ditawarkan oleh hotel juga sangat beragam bergantung terhadap tempat dan juga jenis hotel itu sendiri.

Jenis hotel yang ada tentunya sangat beragam (Purwaningrum, 2021) di wilayah Batam ini, jenis-jenis hotel dapat kita lihat melalui lokasi dan juga ciri-ciri hotel tersebut. Sovrano hotel Batam merupakan jenis city hotel karena lokasi hotel yang terletak di tengah perkotaan dan sangat mudah dijangkau oleh

masyarakat sekitar. Hotel yang mudah dijangkau dan terletak di tengah perkotaan memberikan manfaat yang sangat banyak untuk hotel itu sendiri. Manfaat yang dihasilkan dapat dari pemasaran dan juga keamanan hotel itu sendiri. Sovrano hotel adalah salah satu hotel dengan karakteristik city hotel yang terletak dipusat kota. Sovrano hotel sendiri terdiri dari 70 kamar yang dibedakan menjadi superior room, deluxe room dan juga business suite room. Kamar-kamar yang tersedia sudah mendapatkan fasilitas berupa televisi, mesin pemanas air, 2 buah air minum botolan, amenities yang lengkap dan juga safety deposit box dapat dipinjamkan jika ada tamu yang memerlukan safety deposit box. Dengan semua fasilitas yang disediakan Sovrano hotel tentunya diharapkan dapat memenuhi semua kebutuhan tamu agar dapat merasa nyaman selama menginap dihotel. Agar tamu merasa nyaman, Sovrano hotel memberikan fasilitas dan juga berinovasi agar operasional hotel dapat berjalan dengan lancar.

Untuk menjalankan operasional hotel, hotel tentunya sangat bergantung kepada sumber daya manusia yang ada, dimana setiap sumber daya manusia diharapkan dapat memberikan tenaga maupun pemikiran yang dapat menunjang perusahaan dalam mencapai tujuan maupun visi dalam bidang yang dikerjakan. Dengan tingginya tingkat wisatawan tentunya meningkatkan tekanan yang diberikan oleh hotel kepada sumber daya manusia yang ada. Untuk menjalankan operasional hotel, Sovrano merekrut karyawan yang sudah memiliki kemampuan dan wawasan yang luas mengenai dunia perhotelan. Dengan adanya karyawan seperti itu diharapkan dapat menjaga operasional hotel tetap lancar dan tamu yang menginap juga merasa nyaman dan aman selama menginap di Sovrano hotel.

Hotel akan selalu beroperasi selama 24 jam sehingga membutuhkan kinerja karyawan yang selalu maksimal agar dapat menunjang operasional hotel (Febryani dan Puspasari, 2017). Hotel tentunya berupaya untuk memaksimalkan seluruh kinerja dari para pekerja yang ada, agar operasional hotel selama 24 jam akan selalu optimal dan tetap memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada setiap tamu yang ada. Untuk melaksanakan operasional hotel selama 24 jam tentunya hotel memiliki beberapa divisi yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hotel pada umumnya memiliki beberapa divisi yaitu front office, back office, housekeeping, dan juga food and beverage yang diarahkan oleh seorang general manager ataupun hotel coordinator hotel itu sendiri.

Setiap divisi yang ada selalu berhubungan erat selama operasional hotel berlangsung agar tidak adanya kesalahan komunikasi yang terjadi dan operasional hotel dapat berjalan dengan baik. Back office memiliki tugas dan tanggung jawab dalam mengatur management hotel secara internal dan memiliki jam kerja hanya di pagi hari. Housekeeping memiliki tugas untuk memastikan seluruh area hotel dalam keadaan bersih dan aman terkecuali wilayah dapur, housekeeping memiliki dua shift yaitu di pagi hari dan juga siang hari. Food and beverage memiliki tugas untuk memastikan kebutuhan tamu dalam hal makanan dan minuman selama menginap di hotel, food and beverage hanya memiliki satu shift yaitu di pagi hari.

Front office adalah salah satu bagian didalam hotel yang beroperasi 24 jam, kebijakan yang dibuat oleh hotel pada umumnya adalah memberlakukan 3 shift dalam 24 jam yaitu pagi, sore, dan malam (Bagyono, 2012). Tugas front office pada umumnya adalah untuk melayani tamu dari proses reservasi sampai check out dan juga sebagai pusat informasi untuk setiap tamu maupun para pekerja yang ada (Noviardy dan Aprillia, 2019). Front office sendiri juga terdiri dari beberapa bagian yaitu reservation, reception, telephone operator dan juga night audit. Sovrano hotel menerapkan bahwa tidak ada

pembagian di front office sehingga staff front office melakukan tugas dan tanggung jawab sebagai reservation, reception, telephone operator dan juga night audit.

Night audit adalah bagian atau divisi yang bertugas dalam memeriksa semua kegiatan operasional hotel yang berhubungan dengan pengeluaran dan pendapatan hotel selama satu hari penuh (Damayanti, 2021). Pekerjaan night audit selalu dilakukan disaat malam hari, dikarenakan situasi operasional hotel yang tidak terlalu sibuk dan juga laporan pengeluaran dan pendapatan harian akan lebih valid jika sudah dikumpulkan dari pagi, siang dan juga malam. Seorang night audit juga umumnya dilakukan oleh staff laki-laki dikarenakan umumnya shift malam dalam front office hanya dilakukan oleh laki-laki. Jobdesk seorang night audit adalah untuk memastikan setiap penerimaan pendapatan dan juga pengeluaran yang dilakukan oleh hotel telah diposting sesuai dengan sistem hotel yang ada dan sudah benar, melakukan room charge sesuai dengan harga kamar setiap tamu, memeriksa setiap data diri tamu sudah benar, memastikan tidak ada transaksi yang tertinggal di shift sebelumnya, dan menyusun laporan internal yang kemudian akan diserahkan kepada pihak accounting disaat pagi hari. Sovrano hotel juga memiliki beberapa tugas tambahan untuk night audit yaitu untuk menyediakan data dan informasi setiap kamar untuk housekeeping dan food and beverage yang masing-masing bertujuan untuk membantu menyusun jobdesk dari housekeeping dan juga food and beverage itu sendiri.

Divisi night audit memiliki prosedur yang sudah ditetapkan oleh hotel agar seluruh kegiatan ataupun operasional hotel dapat berjalan secara efektif dan beroperasi sesuai standar dari hotel tersebut. Prosedur yang diterapkan di Sovrano hotel Batam adalah setiap night audit harus mengutamakan pelayanan tamu agar tamu tetap merasa nyaman dan puas serta seluruh operasional dapat berjalan dengan baik, menyelesaikan keluhan tamu yang timbul karena pelayanan dan fasilitas hotel, melakukan proses pengecekan untuk setiap tamu yang akan melakukan check out sebelum morning shift. Untuk memaksimalkan operasional hotel, Sovrano hotel memiliki beberapa SOP (Armina, 2016) yang menjadi panduan untuk setiap night auditor dalam menjalankan tugas dan kewajibannya seperti menjaga kualitas pelayanan tamu selama shift malam berlangsung agar tamu merasa nyaman dan operasional dapat berjalan dengan baik, mengecek dan memastikan tidak adanya kerusakan fasilitas hotel dan jika ditemukan adanya kerusakan dapat langsung diberitahukan kepada engineering, dan membuat laporan internal untuk perusahaan dan juga laporan kejadian selama shift malam berlangsung.

Berdasarkan hasil interview yang dilakukan oleh peneliti dengan hotel coordinator Sovrano hotel

Batam, apa yang menjadi standard operational procedure belum dijalankan secara efektif oleh staff night audit, seperti penyelesaian keluhan tamu yang masih terlalu lama dan juga proses pengecekan setiap tamu yang akan check out seperti pengembalian deposit masih sering terhambat dikarenakan kwitansi tamu yang hilang sehingga mempersulit proses pengembalian deposit dari night audit.

Permasalahan SOP night audit yang timbul didapatkan dari keluhan management dan beberapa tamu yang menyampaikan secara langsung di antaranya:

- a. Laporan internal hotel yang sulit dipahami.
- b. Kesalahan dalam melakukan room charge.
- c. Data laporan internal yang terlalu mengandalkan system hotel.

Permasalahan yang timbul didapatkan dari keluhan hotel coordinator, staff ataupun owner dari Sovrano hotel. Kendala seperti ini tentunya mempengaruhi operasional hotel dan juga mempengaruhi kinerja seorang night audit di Sovrano hotel Batam. Oleh sebab itu, inilah alasan mengapa peneliti melaksanakan penelitian dengan judul

METODE

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif memiliki artian bahwa penelitian tersebut diuraikan dalam bentuk kalimat atau kata-kata untuk mengungkapkan hipotesis dan latar belakang dari suatu penelitian tersebut. Sifat yang kualitatif itu mengacu kepada segi empirik, yaitu kehidupan nyata manusia, termasuk segala apa yang berada di belakang pola sikap dan tindakannya sebagai manusia biososial. Apabila mengamati objek kajian dalam ilmu-ilmu sosial, terutama antropologi dan sosiologi, maka perhatian pokok tentang manusia juga adalah sasaran pendekatan kualitatif (Sugiyono, 2018)

Metode kualitatif yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Kualitatif deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang ada. Tujuan kualitatif deskriptif adalah untuk menjelaskan suatu permasalahan secara akurat dan tepat. Peneliti hanya melakukan proses observasi, wawancara, dan mencari solusi dari permasalahan yang ada. Pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi lengkap tentang "Penerapan SOP Night Audit pada Manajemen Internal di Sovrano Hotel Batam". Pendekatan kualitatif adalah pendekatan yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya, perilaku, persepsi, minat, motivasi, tindakan, dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. (Saleh, 2021)

Waktu, dan Subjek Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mendapat informasi dan jawaban yang akurat, tepat dan jelas serta mempermudah peneliti dalam melakukan observasi. Maka penulis menetapkan lokasi tempat dilakukannya penelitian akan dilaksanakan di Sovrano hotel.

Subjek penelitian adalah individu ataupun sekelompok individu yang menjadi sumber observasi untuk mendapatkan data untuk keperluan penelitian dan pemecahan masalah. Jadi, subjek penelitian dalam metode kualitatif adalah pihak yang menjadi sumber jawaban atas permasalahan di dalam penelitian yang diteliti. Subjek dalam penelitian ini berjumlah 1 orang hotel coordinator dan 1 staff night audit.

Sumber Data

Data primer adalah data pokok atau utama yang digunakan dalam penelitian. Data primer adalah jenis data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber utamanya seperti melalui wawancara, survei, eksperimen, dan sebagainya. Data primer biasanya selalu bersifat akurat karena disesuaikan oleh kebutuhan peneliti. Data primer biasanya berbentuk data pokok yang belum diolah, karena data tersebut langsung dihasilkan dari narasumber dan belum adanya penyempurnaan yang dilakukan. Data primer bersifat selalu berkembang setiap waktu, sehingga dalam upaya mengumpulkan data primer, peneliti wajib berpartisipasi secara aktif di lapangan. Sumber data primer didapatkan melalui wawancara dengan subjek penelitian yang langsung di observasi atau pengamatan di lapangan yang dilaksanakan oleh peneliti di Sovrano hotel Batam. Sumber data tersebut diperoleh dari ibu Nanda Vitaloka sebagai hotel coordinator dan bapak Sandra Kelana sebagai staff night audit.

Data sekunder merupakan data yang berbentuk informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. Data sekunder tergolong lebih mudah didapatkan karena sudah dibuat terlebih dahulu oleh perusahaan tersebut sebagai acuan dan dapat diambil oleh peneliti sebagai bukti akuratnya sebuah penelitian. Sumber data sekunder didapatkan melalui pengumpulan dokumen-dokumen yang berada di hotel seperti peraturan-peraturan yang ada di hotel untuk guest maupun karyawan selama berada dilingkungan hotel.

Metode Pengumpulan Data

Tujuan dilakukannya penelitian adalah untuk mendapatkan data maka metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam melakukan penelitian. Keberhasilan dalam pengumpulan data banyak ditentukan oleh kemampuan peneliti menghayati situasi sosial yang dijadikan fokus penelitian. Peneliti dapat melakukan wawancara dengan subjek yang diteliti, mampu mengamati situasi sosial yang terjadi dalam konteks yang sesungguhnya. Peneliti tidak akan mengakhiri

fase pengumpulan data sebelum peneliti yakin bahwa data yang terkumpul dari berbagai sumber yang berbeda dan terfokus pada situasi sosial yang diteliti mampu menjawab rumusan masalah dari penelitian, sehingga ketepatan dan kredibilitas tidak diragukan oleh siapapun. (Sugiyono, 2018)

Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan mengajukan beberapa pertanyaan kepada narasumber topik penelitian secara langsung. Wawancara merupakan komunikasi dua arah untuk memperoleh informasi dari informan yang terkait. Wawancara digunakan ketika peneliti ingin mengetahui pengalaman atau pendapat narasumber mengenai sesuatu secara mendalam. Wawancara juga bisa dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.

Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti. Peneliti langsung melakukan wawancara secara tatap muka dengan hotel coordinator dan staff night audit yang berada di Sovrano hotel Batam. Pertanyaan yang diajukan berhubungan dengan judul peneliti ini di Sovrano hotel Batam. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang relevan dengan penelitian.

Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dipakai untuk mengumpulkan data penelitian lewat pengamatan secara langsung. Peneliti kemudian membuat laporan berdasarkan apa yang dilihat, didengar, dan dirasakan selama observasi di lapangan. Observasi dilakukan untuk mendapatkan gambaran yang lebih nyata dan detail mengenai suatu peristiwa atau kejadian. Peneliti dapat mengamati komunitas tertentu untuk memahami kebiasaan atau cara kerja mereka. Observasi dapat berupa observasi partisipasi, tidak terstruktur, dan kelompok.

Observasi partisipasi dilakukan ketika peneliti turut bergabung ke dalam peristiwa atau komunitas yang diteliti. Observasi tidak terstruktur adalah pengamatan yang dilakukan tanpa pedoman dan penulis secara bebas mengembangkannya berdasarkan kondisi di lapangan. Terakhir, observasi kelompok dilakukan ketika tim peneliti mengamati objek penelitian secara berkelompok. Peneliti langsung melakukan pengamatan dan pencatatan yang dilakukan di lapangan dengan mengikuti kegiatan operasional. Dengan bertujuan untuk memahami subjek dan juga kondisi yang sebenarnya.

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain. (Sugiyono, 2018)

Teknis Analisis Data

Tujuan dari penggunaan teknik analisis data adalah untuk menentukan serta mendapatkan kesimpulan dari data penelitian yang telah dikumpulkan. Selain itu, teknik analisis data dapat digunakan untuk mendeskripsikan mengenai hasil penelitian sehingga dapat lebih mudah dipahami oleh orang lain. Teknik analisis data juga diperlukan agar bisa mendapatkan solusi dari permasalahan yang menjadi topik penelitian. Ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun dapat disimpulkan bahwa sumber informasi yang berbeda akan memberikan informasi yang berbeda pula. Menganalisis data memerlukan usaha pemusatan perhatian dan pengerahan tenaga fisik dan pikiran sendiri.

Pengumpulan Data

Pengertian pengumpulan data adalah mencari, mencatat, dan mengumpulkan semua data secara objektif dan apa adanya sesuai dengan hasil observasi dan wawancara di lapangan yaitu kumpulan catatan data dan berbagai bentuk data yang diperoleh dari lapangan (Sugiyono, 2010). Teknik pengumpulan data merupakan salah satu metode yang ada di dalam pengumpulan data dengan menggunakan teknik atau cara yang digunakan oleh para peneliti untuk mengumpulkan data (Sugiyono, 2018).

Reduksi Data

Pengertian reduksi data adalah meringkas atau merangkum data menjadi hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah dirangkum akan menjadi lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya. Reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting yang sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi data akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya. Reduksi data juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan kedalaman wawasan yang tinggi (Sugiyono, 2018).

Penyajian Data

Penyajian data adalah langkah yang bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flow chart, dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami (Sugiyono, 2018).

Pengambilan kesimpulan

Kesimpulan adalah langkah terakhir dalam suatu penelitian yang berupa jawaban terhadap rumusan masalah. Pada bagian ini peneliti mengutarakan kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dokumentasi sehingga menjadi penelitian yang isi datanya menjawab permasalahan yang ada (Sugiyono, 2018). Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

Deskripsi Narasumber

Narasumber dari penelitian ini adalah hotel coordinator dan juga staff night audit 1 orang. Narasumber ini dinilai memiliki pengalaman dan juga memiliki skill yang mumpuni dalam bidangnya. Data yang didapatkan dari kedua narasumber berikut merupakan data primer yang diperoleh melalui wawancara langsung dan juga observasi secara langsung terhadap kegiatan night audit dan juga permasalahan yang disajikan didalam bentuk penjelasan. Narasumber dalam penelitian ini terbatas karena efisiensi karyawan yang dilakukan oleh owner hotel tersebut sehingga membatasi karyawan yang terlibat ke dalam proses night audit seperti front office manager dan juga income audit.

HASIL

Temuan Data

Berdasarkan rumusan masalah dan juga tujuan penelitian yang sudah ditulis, berikut akan disajikan hasil data penelitian yang telah dilakukan penulis yakni wawancara, observasi dan juga dokumentasi secara langsung. Data yang disajikan dalam ini adalah prosedur SOP kerja night audit di Sovrano Hotel Batam.

Daily Income / Night Audit Check List

Date:

Income / Night Auditor: _____

- In house guest control – spot check on 30% of the guest in house
- Rate Check Reports (checked and final)
- Exceeded Credit Limit report
- PMPX Accounts report
- Complimentary and House Use Rooms reconciliation - No of rooms _____
- No Show Report – No of rooms _____
- Front Office Adjustments and Cancelled payments (reconciliation of all corrections, rebates and refunds)
- Front Office Paid Outs reconciliation
- Rooms Reconciliation
- Food & Beverage Complimentary and other Discounts- F&B Manager reviews
- Food & Beverage Voids- F&B Manager reviews
- Credit Card Reconciliation
- Epay reconciliation (Epay versus PMS)
- IT Backup Report

Night Audit are required to audit the above reports nightly with supporting documents. These reports and supporting documents should be attached to this cover sheet. The cover sheet must be signed off by the Night Manager to indicate that each report is present and then forwarded to the FOM daily. All reports are also to be signed off individually by the Night Manager, Front Office Manager/ F&B Manager and General Manager to indicate that the each report has been reviewed.

Gambar 1. List Tugas dan Tanggung Jawab Night Audit Sovrano Hotel Batam

Sumber: *Human Resources Manager*

Tugas seorang night auditor sudah diatur dalam sebuah SOP yang dibuat oleh manajemen Sovrano hotel dalam sebuah bentuk dokumen. Langkah paling pertama yang harus dilakukan seorang night auditor adalah mengecek berapa kamar yang sudah terjual sampai saat itu. Setelah mengetahui berapa kamar yang terjual dilanjutkan dengan mengecek semua harga kamar tamu agar sesuai dengan voucher dan juga harga kamar yang dijual. Jika ada tamu yang dari company harus dilakukan pengecekan mengenai credit limit agar tidak melebihi batas dari guarantee letter. Dilanjutkan dengan mengecek semua bill yang masih mengantung ataupun masih ada deposit yang belum terpakai habis oleh tamu atau travel agent maupun company. Setelah mengecek bill dilanjutkan dengan mengecek di sistem hotel apakah ada complimentary ataupun no show di hari itu juga. Setelah pengecekan selesai dapat dilakukan closingan shift dan dikumpulkan dengan semua outlet yang ada di Sovrano. Setelah closingan semua outlet dikumpulkan dilakukan dengan pengecekan apakah sudah balance atau tidak dengan sistem dan actualnya. Dilanjutkan dengan melakukan settlement EDC yang ada. Jika setelah selesai dapat dilakukan proses running system sehingga berganti hari dan dilanjutkan dengan melakukan backup data internal ke dalam folder yang ada.

Hasil Wawancara Ibu Nanda Vitaloka

Berikut adalah hasil wawancara yang dilakukan penulis dengan narasumber pertama yaitu Ibu Nanda Vitaloka.

a. Bagaimana kualitas kinerja staff night audit dan sejauh mana penerapan SOP night audit dijalankan di Sovrano hotel menurut Ibu Nanda Vitaloka?

Ibu Nanda menyadari bahwa kualitas kinerja night audit yang ada di Sovrano masih belum sesuai apa yang menjadi standard dari Sovrano itu sendiri. Standard yang ditetapkan oleh Sovrano itu sendiri merupakan standard yang biasa digunakan di city hotel yang berada di Batam.

b. Apa saja yang menjadi tugas dan tanggung jawab pokok sebagai night audit?

Tugas night audit dimulai dari pengumpulan semua report outlet yang berada di Sovrano. Setelah semua report dicek dari uang tunai yang masuk, bank transfer, mesin EDC dan qris. Jika semua sudah balance maka akan dilanjutkan dengan pengecekan harga setiap kamar yang menginap dihari itu juga. Pengecekan harga dipercayakan kepada seorang Night Auditor karena di Sovrano tidak terdapat Duty Manager ataupun Night Manager. Setelah pengecekan harga dilakukan maka akan dilanjutkan dengan melakukan Room Charge pada sistem hotel sehingga tanggal di sistem akan berganti hari. Room Charge merupakan hal yang sangat penting dalam proses Night Audit karena hal ini akan mempengaruhi semua report yang akan dikirimkan dan mempengaruhi semua pendapatan dan pencatatan hotel. Setelah semua proses dilakukan maka akan dilanjutkan dengan menyiapkan semua report harian yang diperlakukan oleh internal hotel.

c. Apa yang menjadi permasalahan penting manajemen terhadap night audit yang menyebabkan penurunan kualitas kinerja seorang night audit?

Proses Night Audit merupakan hal yang sangat diperhatikan oleh manajemen Sovrano dikarenakan report dan juga tugas yang dikerjakan masih ditemukan berbagai kesalahan yang sering timbul didalam hasil kerja atau hasil dari report night audit tersebut. Kesalahan yang sering timbul adalah kesalahan pengecekan harga sehingga saat melakukan room charge harga yang di running-kan berbeda dengan harga asli atau voucher-nya. Sehingga akan menimbulkan pertanyaan mengenai salah satu tujuan adanya seorang Night Audit yaitu memberikan informasi yang akurat terkait penjualan

kamar, harga rata-rata kamar dan juga pendapatan per kamar yang didapatkan oleh hotel di hari tersebut.

d. Apa itu definisi seorang night audit menurut ibu Nanda Vitaloka?

Night Audit merupakan salah satu peran yang paling penting dalam membuat laporan harian yang berhubungan dengan income di Sovrano Hotel. Dan orang yang memegang tanggung jawab penuh atas laporan harian hotel selama satu hari penuh dan bertugas sebagai pengambil keputusan operasional di malam hari. Dan jobdesk seorang night audit di Sovrano hotel telah dibuat sesuai dengan apa yang menjadi standard yang dibutuhkan oleh owner, accounting, dan juga hotel coordinator.

Hasil Wawancara Bapak Sandra Kelana (Night Auditor)

a. Pengalaman apa yang dimiliki Bapak Sandra Kelana yang berhubungan dengan night audit sebelum di Sovrano hotel?

Bapak Sandra memiliki pengalaman dibidang night audit sebelum bekerja di Sovrano Hotel, seperti menjadi night audit di Formosa hotel, Vanilla dan beberapa city hotel lainnya. Sehingga sudah cukup memahami tugas dan tanggung jawab dari seorang night audit.

b. Apa tugas dan tanggung jawab pokok yang harus dilaksanakan oleh seorang night audit dan bagaimana pelaksanaan SOP night audit di Sovrano hotel?

Menurut bapak Sandra Kelana tugas dan tanggung jawab pokok seorang night audit adalah mengurus semua data transaksi satu hari penuh yang terjadi di hotel dan memastikan semua data valid dan bisa digunakan sebaik-baiknya oleh manajemen internal hotel. Bapak Sandra Kelana menyadari bahwa cukup banyak kesalahan dalam pelaksanaan SOP yang timbul selama melakukan tugas night audit di Sovrano Hotel.

c. Apa yang menjadi penyebab penurunan kualitas kinerja night audit di Sovrano hotel?

Penyebab penurunan kualitas kinerja night audit dikarenakan kurang fokus dan juga kurangnya pelatihan cara mengerjakan night audit sesuai dengan standard dari Sovrano Hotel itu sendiri. Bapak Sandra Kelana juga memaparkan bahwa kurangnya staff shift malam juga mempengaruhi kinerjanya selama

bekerja di Sovrano Hotel. Kurangnya staff mempengaruhi kinerja night audit dikarenakan staff night audit juga harus melakukan tugas sebagai housekeeping dikarenakan kurangnya staff dibagian housekeeping.

Pembahasan Hasil Wawancara

Berdasarkan data yang sudah dikumpulkan dari wawancara dan juga observasi secara langsung, Selanjutnya akan dilakukan pembahasan mengenai kualitas kinerja night audit di Sovrano Hotel. Night audit merupakan bagian penting dalam merangkum seluruh kegiatan yang terjadi didalam hotel yang berhubungan dengan keuangan. Jika terjadi kesalahan saat proses night audit tentunya akan mempengaruhi laporan harian hotel juga karena laporan harian hotel didapatkan setelah semua proses night audit selesai dikerjakan. Jika terjadi sebuah kesalahan selama proses Night Audit maka akan menimbulkan pertanyaan mengenai bagaimana seorang Night Audit dalam menjalankan tugasnya dan bagaimana penerapan SOP didalam hotel tersebut sehingga masih adanya kesalahan yang timbul. Setelah mengetahui alur kerja seorang Night Auditor di Sovrano maka sudah terdapat gambaran bahwa ada beberapa permasalahan yang ditimbulkan bukan berasal dari kesulitan report dan juga SOP yang ada di Sovrano, melainkan adanya beban kerja yang berlebihan selama melakukan proses Night Audit. Kualitas kinerja night audit tidak konsisten dikarenakan adanya beberapa faktor yang mempengaruhi night auditor. Faktor yang paling mempengaruhi adalah dikarenakan kurangnya pelatihan yang diberikan kepada staff night auditor sebelum mulai bekerja di Sovrano Hotel sehingga menyebabkan perbedaan standard dari staff night auditor dan juga Sovrano Hotel. Faktor lainnya adalah terganggunya fokus night auditor disaat mengerjakan tugasnya karena harus merangkap bagian housekeeping dikarenakan kurangnya tenaga kerja yang ada di Sovrano Hotel. Pembagian fokus yang terjadi di Sovrano hotel merupakan kendala utama yang dirasakan oleh staff Night Auditor di Sovrano. Karena saat fokus mengerjakan report dan mengalami sedikit gangguan tentunya akan langsung mengganggu proses pengerjaan dan mengganggu hasil kerjaan Night Auditor tersebut. Konsistensi night auditor juga akan sulit tercapai dikarenakan adanya beban kerja yang cukup berat. SOP yang ada di Sovrano hotel sudah dijalankan sangat baik dalam mengatur semua operasional night audit di Sovrano hotel. SOP yang ada sangat membantu para night audit dikarenakan

dengan adanya SOP, jobdesk seorang night audit menjadi jelas dan tanggung jawab apa saja yang dimiliki seorang night audit juga menjadi jelas. Manajemen internal Sovrano hotel juga menyadari bahwa fungsi dan tujuan dari SOP itu sudah terlaksanakan dan dilakukan dengan baik untuk meningkatkan kualitas kinerja setiap night audit akan tetapi ada beberapa permasalahan yang timbul diluar dari SOP yang mempengaruhi kualitas kinerja dari night audit, dan night audit juga menyadari bahwa SOP yang diterapkan di Sovrano hotel sudah sangat membantu akan tetapi adanya beban kerja yang cukup berat yang mengganggu konsistensi dari hasil night audit yang dikerjakan.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian kualitatif dengan teknik observasi dan juga wawancara secara langsung di Sovrano hotel tentang penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas kinerja night audit dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SOP merupakan suatu pedoman dan juga standard yang diberlakukan suatu perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan juga menjaga kualitas dari hasil pekerjaan suatu karyawan. SOP yang diterapkan oleh Sovrano hotel telah mencakup semua aspek standard yang diperlukan dalam membuat sebuah SOP karena telah menjalankan semua tujuan dari adanya SOP. Upaya manajemen dalam menjalankan SOP night audit juga sudah maksimal dimana setiap sebelum menjalankan proses night audit sudah ada langkah-langkah ataupun prosedur yang sudah terstruktur agar kualitas kinerja tetap dapat terjaga maupun konsisten.
2. Night audit di Sovrano hotel memiliki tugas dan tanggung jawab yang hampir sama pada hotel umumnya. Fungsi dan tujuan dari adanya night audit juga sudah sesuai dengan apa yang diberlakukan di Sovrano hotel. Dimulai dari langkah-langkah night audit yang sudah mencakup semua dasar-dasar dari jobdesk night auditor sampai tugas dan juga tanggung jawab tambahan yang diberikan diluar dari tugas pokok night auditor. Akan tetapi tugas dan tanggung jawab tambahan yang diberikan juga memberikan dampak yang kurang baik untuk night auditor dikarenakan beban kerja yang terlalu berat sehingga membuat kualitas kinerja night auditor menjadi tidak konsisten.
3. Kualitas kinerja yang tidak konsisten dari night auditor juga ditimbulkan dari kurangnya pelatihan yang diberikan mengenai tugas dan tanggung jawab pokok seorang night audit. Tidak adanya head of department sangat mempengaruhi kualitas kinerja night audit karena tidak adanya orang yang

menjadi atasan ataupun contoh seorang night audit dalam menjalankan tugasnya.

4. Head of department berfungsi sebagai orang yang membimbing dan mengawasi setiap pekerjaan dari anggotanya. Tidak adanya bagian ini tentu memberikan dampak atas konsistensi dan juga hasil dari setiap pekerjaan night audit dan juga kualitas kinerja night audit akan sulit meningkat diatas standard biasa yang diberikan oleh manajemen hotel.

Saran

Adapun saran dari peneliti, adalah sebagai berikut:

- a. Bagi pihak manajemen hotel agar dapat mempertimbangkan untuk menambah budget untuk mencari head of department agar dapat menjaga kualitas kinerja night audit dan juga dapat berupaya dalam meningkatkan kualitas kerjanya melalui pelatihan yang diberikan.
- b. Bagi night audit agar dapat lebih fokus dalam menjalankan tugas pokok terlebih dahulu meskipun memiliki beberapa tugas tambahan. Agar tugas pokok yang diberikan dapat dikerjakan secara maksimal dan memperoleh hasil yang maksimal juga dari hasil pekerjaannya.
- c. Bagi pihak manajemen hotel agar lebih memperhatikan beban kerja setiap karyawan yang ada sehingga dapat mencapai kualitas kinerja yang sesuai standard yang diinginkan agar seluruh operasional hotel dapat berjalan dengan lancar.

Daftar Pustaka

- Arnina, P. 2016. Langkah-Langkah Efektif Menyusun SOP. Depok : Huta Publisher. Dipetik Juli 13, 2021, dari <http://digilib.polban.ac.id/download.php?id=19694>
- Bagyono. (2012). Teori dan Praktek Hotel Front Office. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://media.neliti.com/media/publications/209019-none.pdf>
- Damayanti, I. A. K. W., Solihin, Made Suardani. 2021. Pengantar Hotel dan. Restoran. Eureka Media Aksara.
- Febryani, Lusya Dan Durinda Puspasari, S.Pd., M.Pd. (2017). Analisis Kinerja Resepsionis Dalam Layanan Tamu Di Front Office Department Hotel Sahid Surabaya. V (1), 1-11. Dipetik Juli 13, 2021, dari <https://docplayer.info73068652-Analisis-kinerja-resepsionis-dalam-layanan-tamu-di-front-officedepartment-hotel-sahid-surabaya.html>
- Noviardy, Andrian Dan Ellana Nur Aprillia. (2019). Evaluasi Penerapan Standar Operasional Prosedur

Receptionist Dalam Menangani Tamu Check-In Di Azza Hotel Palembang . Seminar Hasil Penelitian Vokasi (Semhavok) , 38-45. Dipetik Juni 13, 2021, dari <http://repository.binadarma.ac.id/id/eprint/47>.

Purwaningrum, Hesti dan Moch Nur Syamsu. 2021. Hospitality Industry. Solok: CV Insan Cendekia Mandiri.

Retnaningrum, M. 2016. "Beach Resort Hotel di Pantai Jungwok Gunungkidul". Skripsi, Fakultas Teknik, Program Studi Arsitektur, Universitas Atma Jaya, Indonesia.

Saleh, Muhammad Yusuf, and Miah Said. 2019. Konsep Dan Strategi Pemasaran. Vol. 3. edited by Sobirin. Makassar: CV Sah Media.

Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, penerbit. Alfabeta, Bandung.