

Kualitas Pelayanan Check-In Dan Check-Out Tamu Hotel Kelas Melati di Palembang

by Nyayu Ully Auliana

Submission date: 25-Jul-2024 10:33AM (UTC+0700)

Submission ID: 2422099797

File name: NAWASENA_VOL_3_NO_2_AGUSTUS_2024_Hal_50-60.docx (209.79K)

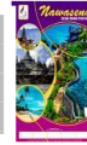
Word count: 2757

Character count: 17662



JURNAL ILMIAH PARIWISATA

Halaman Jurnal: <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php/nawasena>
Halaman UTAMA Jurnal : <https://jurnal-stiepari.ac.id/index.php>



Kualitas Pelayanan Check-In Dan Check-Out Tamu Hotel Kelas Melati di Palembang

Nyayu Uly Auliana, Dwi Hanadya

Politeknik Darussalam, Indonesia

nyayuully@gmail.com, hanadya.dwi@gmail.com

Alamat: Jalan Basuki Rahmat No.1608 E-F, Pahlawan, Kemuning, Pahlawan, Kec. Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan 30151

Korespondensi Penulis : nyayuully@gmail.com

Abstract. *This study was conducted to determine the quality of guest check-in and check-out services at Palembang jasmine class hotels. When making a reservation, check-in and check-out a receptionist will follow the hotel's Standard Operating Procedures. In this case, the Standard Operating Procedures are rules that must be carried out by all hotel employees in order to provide the desired quality of service. Jasmine class hotels in Palembang in checking in and checking out guests still have not implemented standard operational service procedures. This has an impact on the quality of service, such as allowing guests to have their needs for service not met. Therefore, a standard procedure for hotel check-in and check-out services has been prepared which is expected to improve the quality of service and meet the needs of hotel guests.*

Keywords: *Quality of Service, check-in and check-out, standard operating procedures*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan check-in dan check-out tamu di Hotel kelas melati Palembang. Saat melakukan reservasi check-in dan check-out seorang resepsionis akan mengikuti Standar Operasional Prosedur yang terdapat pada hotel. Dalam hal ini Standar Operasional Prosedur menjadi aturan yang harus dijalankan oleh semua karyawan hotel agar memberikan kualitas pelayanan yang diinginkan. Hotel kelas melati di Palembang dalam melakukan check-in dan check-out tamu masih ada yang belum menerapkan standar operasional prosedur pelayanan. Hal ini berdampak terhadap kualitas pelayanan, seperti memungkinkan tamu tidak terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan. Oleh karena itu disusunlah suatu standar prosedur pelayanan check-in dan check-out hotel yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu hotel.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, check-in dan check-out, standar operasional prosedur.

1. PENDAHULUAN

Menurut UU RI No.10 tahun 2009 Pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Indonesia memiliki banyak sekali tempat wisata untuk mendukung kemajuan tempat wisata atau objek wisata maka banyak pengusaha atau masyarakat setempat mendirikan akomodasi seperti hotel dan penginapan, restoran, dan transportasi.

Akomodasi dan transportasi sangat dibutuhkan bagi wisatawan yang ingin berkunjung kesuatu tempat. Menurut Soerjono Soekanto (2020), akomodasi ialah salah satu proses usaha manusia untuk bisa meredakan atau menghindari konflik dalam rangka mencapai kestabilan.

Received: Juni 30, 2024; Revised: Juli 13, 2024; Accepted: Juli 23, 2024; Online Available: Juli 25, 2024;

* Meilisa Sajdah, sajdahmeilisa@gmail.com

sedangkan menurut Setzer Munavizt dalam Nunuk Supraptini (2020) mengatakan bahwa akomodasi dapat berupa tempat menginap, beristirahat, makan, minum, mandi. Akomodasi biasanya disediakan oleh agen travel dan dipilih yang berdekatan dengan lokasi serta disesuaikan dengan tarif wisatanya. Berdasarkan Auliana et al. (2022), akomodasi merupakan sebuah proses dalam hubungan sosial yang mengarah kepada adaptasi sehingga antar individu atau kelompok terjadi hubungan saling menyesuaikan untuk mengatasi ketengangan. Berdasarkan uraian di atas akomodasi merupakan suatu hunian yang berbayar yang digunakan wisatawan guna memenuhi kebutuhan pada saat berwisata, seperti seperti hotel, villa, cottange, guest house dan home stay.

Di kota Palembang ada banyak hotel, seperti bintang satu sampai hotel bintang lima. Hotel kelas melati juga tersedia di kota Palembang seperti hotel kelas melati yang berada di kota Palembang yang berada di bilangan kec Kalidoni, kota Palembang. Jika hotel berbintang telah menerapkan prosedur dalam menjalankan operasionalnya agar semua tugas sesuai dengan aturan dan ketentuan hotel, namun berbeda dengan hotel kelas melati yang masih ada yang belum menerapkan prosedur dalam menjalankan operasionalnya.

Pada saat akan menginap di hotel tamu harus melakukan pemesanan kamar pada hotel yang dituju. Menurut Setyawan dan Wijayanti (2014) reservasi adalah suatu pemesanan kamar yang dilakukan beberapa waktu sebelumnya melalui berbagai sumber dengan menggunakan berbagai cara pemesanan untuk memastikan bahwa tamu akan memperoleh kamar tersebut pada waktu kedatangannya (check-in), Hanadya et al. (2023), check-in hotel merupakan proses ketika tamu yang telah memesan kamar di hotel tiba untuk mulai menginap. Check-out adalah fase dimana tamu meninggalkan hotel (Marsinah Marsinah et al., 2024).

Pelayanan hotel sangat penting dilakukan oleh karyawan hotel agar tamu merasa nyaman pada saat akan melakukan aktifitas seperti, menginap, melakukan check-in dan check-out atau aktivitas lainnya. Menurut Kotler (2014) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Gronroos (2014) dalam Ramadaniaa, (2020) pelayanan sebagai suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang terjadi sebagai suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal yang disediakan organisasi pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan masyarakat yang dilayani. Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat disimpulkan pelayanan adalah suatu aktivitas kejadian interaksi antara konsumen dan karyawan disuatu hotel yang dapat dirasakan dan dapat memberikan kesan.

Check-in hotel adalah kegiatan yang dilakukan tamu saat datang ke hotel untuk menginap. Menurut yang penulis kutip dari jurnal milik I Gede Agus Mahendra (2022), check-in adalah kedatangan tamu yang akan menginap di hotel dimana proses ini diawali dengan penyambutan tamu dari pintu utama hingga menggantarkannya ke kamar yang telah dipesan. Sedangkan menurut Bagyono dan Sambodo (2006) check in adalah suatu proses yang dilalui ketika tamu hendak menginap di hotel dimulai dari kedatangan tamu di pintu utama, disambut oleh doorman, dibawakan barangnya oleh bellboy, diterima oleh receptionist, proses registrasi sampai tahap akhir tamu diantar ke kamar dan prosedur penanganan tamu check-in adalah sebagai berikut:

1. Beri salam, ucapkan selamat datang dan beri bantuan.
2. Setelah tamu mengucapkan maksudnya, petugas resepsionis yang bertanya apakah tamu telah memesan kamar.
3. Baca kembali pesanan kamar. Hal ini termasuk jumlah, jenis dan harga kamar, lama tamu akan tinggal, cara pembayaran dan permintaan khusus.
4. Pengisian kartu registrasi. Jika kartu registrasi diisi oleh tamu, periksa dan lengkapi data yang belum diisi. Bila kartu diisi oleh petugas, mintalah tanda tangan tamu, pinjam KTP/Passport, kembalikan segera. Tanyakan data yang tidak ada dalam tanda pengenal tersebut.
5. Menyiapkan guest card dan kunci kamar sambil menerangkan waktu check-out dan beberapa fasilitas penting lainnya.
6. Petugas resepsionis menyerahkan kupon sarapan dan kupon lain sekaligus menerangkan cara pemakaiannya.
7. Beritahu nomor kamar kepada tamu. Berikan guest card dan kunci kamar kepada bellboy.
8. Petugas resepsionis mengucapkan selamat beristirahat.
9. Memberikan intruksi kepada bellboy untuk mengantarkan tamu ke kamar.

Check-out hotel adalah kegiatan yang dilakukan tamu pada saat akan meninggalkan hotel. Menurut Soenarno dikutip I Gede Agus Mahendra (2022) check out adalah bagian akhir dari masa tinggal tamu di hotel, pada saat check-out, tamu mengembalikan kunci kamar dan membayar semua transaksi, termasuk makanan dan minuman yang dikonsumsinya selama tinggal di hotel. Dan menurut yang penulis kutip dari jurnal milik I Gede Agus Mahendra (2022) check-out adalah proses tamu meninggalkan hotel setelah membayar semua transaksi selama tinggal di hotel.

**KUALITAS PELAYANAN CHECK-IN DAN CHECK-OUT TAMU HOTEL KELAS MELATI DI
PALEMBANG**

Menurut I Gede Agus Mahendra (2022) prosedur penanganan tamu check-out sebagai berikut:

1. Kebanyakan tamu yang akan check-out menelfon front desk untuk menyatakan bahwa ia sudah siap untuk check-out.
2. Resepsionis mencatat nomor kamar dan memeriksanya ke sistem komputer. Ia kemudian menelfon bellboy memintanya untuk ke kamar tamu yang sudah siap untuk check-out tersebut. Ia juga memberitahu front office cashier untuk menyiapkan bill dari tamu tersebut.
3. Pada saat tamu tiba di counter front office cashier, petugas mengucapkan salam dan memastikan dengan menyebut nomor kamar dan nama tamu tersebut.
4. Front office cashier akan membuat bill tamu dengan memposting didalam sistem pencetakan bill dan kemudian menyerahkan tanda lunas pembayaran untuk diteliti oleh tamu.
5. Tamu akan memeriksa bill itu terlebih dahulu bila sesuai dengan transaksi yang telah dilakukannya maka tamu akan membayarnya.
6. Setelah menyelesaikan pembayaran di front office cashier, tamu menuju ke resepsionis desk untuk menyerahkan kunci kamar.
7. Petugas resepsionis menanyakan apakah ada barang yang tertinggal atau tidak.
8. Petugas resepsionis mengucapkan terima kasih atas kunjungan tamu tersebut dan menyampaikan harapannya bahwa dilain waktu tamu tersebut berkenan datang kembali ke hotel, resepsionis kemudian mengucapkan selamat jalan.

Penelitian sebelumnya milik Nyanyu Uly Auliana (2022) yang berjudul Standar Prosedur Check-in Dan Check-out Pada Hotel Duta Syari'ah Palembang, penelitian ini tentang front office adalah suatu departement di perhotelan yang sangat berperan dalam berjalannya suatu hotel, salah satu contoh yang ada pada penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan dalam menangani check-in dan check-out tamu yang akan menginap di hotel. Check-in dan check-out bukan hanya sebagai fasilitas dalam hotel tetapi juga suatu pelayanan bagi para tamu (Purwanto, 2021), sehingga perlu untuk meningkatkan dan menerapkan standar pelayanan dan kualitas pelayanan saat menangani check-in dan check-out yang benar (Purwanto, 2022).

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik untuk meneliti dan menuangkan dalam bentuk tulisan guna mengetahui penerapan kualitas pelayanan hotel kelas melati di Palembang dengan judul **“Kualitas Pelayanan Check-in dan Check-out Tamu di Hotel kelas melati di Palembang”**.

2. METODOLOGI

Kegiatan penelitian Kualitas Pelayanan *Check-in* dan *Check-out* Tamu Hotel di lakukan di salah satu hotel kelas melati di kec Kalidoni, kota Palembang. Kegiatan ini dilaksanakan di akhir dan awal tahun 2023, yaitu Desember 2023 sampai dengan Januari 2024. Hotel kelas melati ini hanya memiliki 4 posisi dalam struktur organisasi hotelnya, yaitu HRD, Pengurus, Resepsionis dan Housekeeping.

Ada 3 tahapan dalam penelitian dan penyusunan jurnal ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tahap Persiapan

pada tahap ini penulis memilih hotel kelas melati yang cukup aktif, yaitu memiliki tamu yang cukup banyak atau tidak pernah sepi setiap harinya. Penulis meminta izin secara tatap muka untuk melakukan pengamatan atau observasi pada operasional hotel tersebut terutama dibagian Resepsionis dan area Lobby. Hasil observasi menunjukkan bahwa ditemukan potensi permasalahan dalam kualitas pelayanan. Dalam tahap observasi ini juga dilakukan proses komunikasi kepada pihak hotel dan tamu hotel.

2. Tahap Penerapan

pada tahap ini penulis melakukan observasi dan komunikasi dalam proses check-in dan check-out hotel yang dilaksakan oleh petugas Resepsionis hotel. Observasi menunjukkan bahwa petugas Resepsionis Hotel telah mengetahui dan melaksanakan tugasnya dalam melayani proses check-in dan check-out hotel dengan baik, namun tanpa menggunakan standar operasional sehingga pelayanan dilaksanakan hanya berdasarkan intruksi langsung dan spontanitas jika ada sesuatu yang terjadi diluar bisanya. Dalam tahap observasi ini juga dilakukan pengamatan bagaimana petugas Resepsionil menyelesaikan tugasnya setiap hari.

3. Evaluation Phase

Pada tahap ini yang merupakan tahap akhir, penulis membandingkan antara standar pelayanan proses pelayanan check-in dan check-out terhadap penerapan pelayanan proses pelayanan check-in dan check-out oleh petugas Resepsionis hotel kelas melati di kota Palembang, termasuk penyampaian kepada petugas terkait standar yang seharusnya ada dalm proses pelayanan. Pada akhir tahap ini, petugas Resepsionis menerima masukan dan mengetahui hambatan dalam penerapan standar pelayanan proses pelayanan check-in dan check-out di hotel kelas melati tersebut.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel kelas melati Palembang ini termasuk dalam hotel kelas melati, hotel ini pernah bergabung pada online travel untuk pemesanan kamar tetapi saat terjadi pandemi maka hotel tersebut mengalami penurunan jumlah pemesanan kamar dan harga yang diberikan pada online travel tidak sama dengan harga jika tamu memesan kamar secara langsung ke hotel. Untuk standar operasional prosedur *check-in* ada beberapa prosedur yang telah dimasukkan kedalam table sebagai berikut :

Tabel 1 Standar Operasional Prosedur *Check-in*

No.	Check-in	Check list	
		TD	BD
1.	Menyatukan kedua tangan pada saat tamu datang		<input type="checkbox"/>
2.	Memberikan salam kepada tamu yang datang	<input type="checkbox"/>	
3.	Meminta bukti reservasi tamu untuk memastikan tamu mana yang akan <i>check-in</i>		<input type="checkbox"/>
4.	Meminta data diri tamu seperti : KTP atau SIM	<input type="checkbox"/>	
5.	Mempersilakan tamu untuk duduk di <i>lobby lounge</i> untuk proses registrasi		<input type="checkbox"/>
6.	Menghubungi bagian <i>food and baverage</i> untuk menyajikan <i>welcome drink</i> kepada tamu sesuai dengan jumlah tamu yang datang		<input type="checkbox"/>
7.	Mengembalikan data diri tamu dan memintanya untuk melengkapi kertas registrasi	<input type="checkbox"/>	
8.	Meminta deposit kepada tamu	<input type="checkbox"/>	
9.	Menjelaskan kepada tamu tentang <i>package inclusion</i> yang tamu dapatkan selama menginap termasuk fasilitas yang dimiliki hotel		<input type="checkbox"/>
10.	Menanyakan kebutuhan tamu yang lain sebelum mengantarkan tamu ke kamar	<input type="checkbox"/>	
11.	Mengucapkan terima kasih kepada tamu sebelum tamu meninggalkan lobby	<input type="checkbox"/>	
	Jumlah	6	5
	Persentase	50%	40%

Keterangan : TD : Telah Diterapkan dan BD : Belum Diterapkan

Berdasarkan hasil pengamatan proses pelayanan *check-in*, sebagian standar prosedur pelayanan telah diterapkan oleh hotel kelas melati Palembang, maka disusunlah suatu standar operasional pelayanan check-in hotel sebagai berikut guna memudahkan petugas dalam pelaksanaan penerapan pelayanan check-in hotel.

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-IN HOTEL

DIVISION : Front Office
DEPARTMENT : Front Desk Agent
SUBJECT : Check-in

Objective

- Untuk karyawan yang berkerja di front desk agent hotel Melati Palembang.

Standard

- Reservasi pada saat melakukan check-in

Procedures

- Memberikan Salam.
- Menawarkan Bantuan.
- Meminta data diri tamu untuk proses reservasi.
- Mempersilakan tamu untuk menunggu di ruang tunggu.
- Menanyakan waktu menginap kepada tamu.
- Mengembalikan data diri tamu.
- Meminta deposit kepada tamu.
- Menanyakan tentang sistem pembayaran.
- Memberikan informasi fasilitas hotel kepada tamu.
- Menanyakan kembali kebutuhan yang diperlukan tamu
- Memberikan kunci kamar kepada tamu.
- Memberikan salam.

Mengetahui,

HRD

Berikut terdapat standar operasional prosedur *check-out* ada beberapa prosedur yang telah dimasukan kedalam table sebagai berikut:

Tabel 2. Standar Operasional Prosedur *Check-out*

No.	Check-out	Check list	
		TD	BD
1.	Memastikan semua tagihan tamu telah dimasukkan ke dalam sistem sebelum diproses lebih lanjut.	<input type="checkbox"/>	
2.	Menyiapkan <i>supporting bill</i> sebagai bukti bahwa tamu memang benar melakukan transaksi.	<input type="checkbox"/>	
3.	Menyiapkan kendaraan jika tamu menginginkan <i>transfer to airport</i>		<input type="checkbox"/>
4.	Mengucapkan salam kepada tamu ketika tamu tiba di <i>lobby</i> .	<input type="checkbox"/>	
5.	Meminta <i>housekeeping</i> untuk mengecek kamar tamu yang <i>check-out</i>		<input type="checkbox"/>
6.	Mencetak tagihan tamu dan melampirkan <i>supporting bill</i>	<input type="checkbox"/>	
7.	Memperlihatkan semua tagihan tamu beserta <i>supporting bill</i> , dan meminta tamu untuk mengecek ulang apakah semua tagihan tersebut benar	<input type="checkbox"/>	
8.	Menanyakan kepada tamu bagaimana tamu akan membayar tagihannya.	<input type="checkbox"/>	
9.	Membuatkan bukti tamu telah melunasi tagihannya	<input type="checkbox"/>	
10.	Menanyakan kembali kepada tamu apakah ada barang yang tertinggal atau tidak	<input type="checkbox"/>	
11.	Mengucapkan terima kasih kepada tamu dan berikan salam perpisahan dan undang kembali tamu untuk menginap di Hotel Melati	<input type="checkbox"/>	
	Jumlah	9	2
	Persentase	80%	20%

Keterangan : TD : Telah Diterapkan dan BD : Belum Diterapkan

Berdasarkan hasil pengamatan proses pelayanan *check-out*, sebagian besar standar prosedur pelayanan telah diterapkan oleh hotel kelas melati Palembang, namun tetap disusun suatu standar operasional pelayanan *check-out* hotel sebagai berikut guna memudahkan petugas dan meningkatkan pelaksanaan penerapan pelayanan *check-out* hotel (R.A Rodia Fitri Indriani et al., 2024).

STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK-OUT HOTEL

DIVISION : Front Office

DEPARTMENT : Front Desk Agent

SUBJECT : Check-out

Objective

- Untuk karyawan yang berkerja di front desk agent hotel Melati Palembang.

Standard

- Reservasi pada saat melakukan check-out

Procedures

- Memberikan Salam.
- Menanyakan nomor kamar tamu.
- Menanyakan kembali tentang nama tamu yang akan chek-out.
- Mengecek kembali kamar tamu yang akan check-out.
- Memberitahu tamu untuk mengecek kembali barang bawaan milik tamu.
- Memberikan tagihan kepada tamu.
- meminta tamu untuk mengecek kembali tagihannya.
- Menanyakan pembayaran yang akan dilakukan tamu.
- Memberikan bukti pembayaran kepada tamu.
- Mengucapkan terima kasih kepada tamu.
- tawarkan kembali kepada tamu untuk menginap di hotel.
- Mengucapkan salam perpisahan seperti “selamat jalan, semoga sampai ditujuan” dan memberikan senyuman.

Mengetahui,

HRD

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis temukan pada Hotel kelas melati di kota Palembang, dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengamatan proses pelayanan check-in, sebagian standar prosedur pelayanan telah diterapkan oleh hotel kelas melati Palembang, maka diperlukan Penerapan pelayanan check-in hotel yang sesuai standar operasional.
2. Berdasarkan hasil pengamatan proses pelayanan check-out, sebagian besar standar prosedur pelayanan telah diterapkan oleh hotel kelas melati Palembang, namun masih diperlukan Penerapan pelayanan check-out hotel yang sesuai standar operasional.
3. Penerapan pelayanan check-in dan check-out hotel yang sesuai standar operasional yang telah disusun oleh penulis diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu hotel.
4. Penerapan pelayanan check-in hotel yang sesuai standar operasional diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan tamu hotel.
5. Tidak diterapkannya standar operasional pelayanan check-in hotel memungkinkan tamu tidak terpenuhi kebutuhannya terhadap pelayanan.
6. Jumlah karyawan atau petugas yang tersedia belum mencukupi untuk melaksanakan semua proses dalam standar prosedur pelayanan check-in dan check-out hotel. Seperti pengangkatan dan pengantaran barang bawaan tamu.
7. Fasilitas yang tersedia tersedia belum mencukupi untuk melaksanakan semua proses dalam standar prosedur pelayanan check-in dan check-out hotel, seperti bukti resevasi yang sesuai standar.

DAFTAR PUSKATA

Agustina, Rara Marinda. 2023. *Kualitas Pelayanan Check-In dan Check-Out Tamu di Hotel Central Palembang*

Auliana, N. U., Hanadya, D., & Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Objek Wisata Kambang Iwak Park Sebagai Paru-Paru Kota Palembang. *NAWASENA: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 1(3), 20–31. <https://doi.org/10.56910/nawasena.v1i3.375>

Auliana, Nyanyu Uilly. 2022. *standar prosedur check-in dan check-out pada hotel Duta Syari'ah Palembang*

Bagyono, Agus Sambodo. 2006. *Dasar-dasar kantor depan hotel*. Cv Andi Offset. Yogyakarta

⁹ Hanadya, D., Auliana, N. U., & Purwanto, M. B. (2023). Promosi Pulau Kemaro Sebagai Wisata Sejarah Kota Palembang Dalam Acara Rapat Kerja Nasional Jaringan Kota Pusaka Indonesia (JKPI) Ke-IX 2022. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 3(1), 197–210. <https://doi.org/10.36908/jimpa.v3i1.168>

Gronroos, Christian, 2000, “*Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach Second Edition*”, Chichester: John Wiley & Sons, Ltd

Kotler, Philip. 2014. *Manajemen Pemasaran*

²⁰ Mahendra, I Gede Agus. 2022. *Implementasi standar operasional prosedur dalam menanggapi tamu check in dan check out di the trans resort bali*

Marsinah Marsinah, R.A Rodia Fitri Indriani, Hatidah Hatidah, & M Bambang Purwanto. (2024). Pelestarian Kearifan Lokal Kain Tradisional Gambo: Upaya Meningkatkan Kualitas Hidup Dan Kebudayaan Masyarakat . *Jurnal Kabar Masyarakat*, 2(2 SE-Articles), 277–285. <https://doi.org/10.54066/jkb.v2i2.1985>

⁸ Purwanto, M. B. (2021). Makanan Khas Jawa (Bebek Goreng) Sebagai Salah Satu Daya Tarik Wisata Kuliner di Kota Palembang pada RM Bebek Gendut. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(1), 22–28. <https://ojs.politeknikdarussalam.ac.id/index.php/jpd/article/view/jpd4>

⁹ Purwanto, M. B. (2022). Pengembangan Kain Khas Kabupaten Musi Banyuasin Sebagai Upaya untuk Meningkatkan Ekonomi Lokal. *Jurnal Pariwisata Darussalam*, 1(2).

R.A Rodia Fitri Indriani, Marsinah Marsinah, Dwi Hanadya, Nyayu Uly Auliana, & M. Bambang Purwanto. (2024). Perjalanan Songket: Transformasi Menghidupkan UMKM di Kota Palembang. *Cakrawala: Jurnal Pengabdian Masyarakat Global*, 3(2 SE-Articles), 209–216. <https://doi.org/10.30640/cakrawala.v3i2.2643>

²² Ramadania, Candra, Carolina dan Afifaha, Nur. 2020, *Model Kualitas Layanan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Pendidikan*

⁶ Setyawan, Hery dan Wijayanti. 2014. Standar Operasional Reservation Section Di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. *E-journal BSI* Vol. 5, 2014. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/505>

Setzer Munavizt 2009, *Pengertian Akomodasi*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.

Soerjono Soekanto. 2010, *Pengantar Penelitian Hukum*, UI Press, Jakarta

Supraptini, Nunuk. 2020. Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Kabupaten Semarang *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara* Vol 3 no 2, Juli 2020 dapat diakses pada <http://ejournal.stiedewantara.ac.id/index.php/JMD/issue/view/51>

Undang-undang Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisataaan.

Kualitas Pelayanan Check-In Dan Check-Out Tamu Hotel Kelas Melati di Palembang

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

11%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 eprints.ung.ac.id Internet Source 1%

2 aileeweb.wordpress.com Internet Source 1%

3 text.123dok.com Internet Source 1%

4 journal.stekom.ac.id Internet Source 1%

5 docslide.us Internet Source 1%

6 mapindo.ejurnal.info Internet Source 1%

7 Submitted to Konsorsium 4 Perguruan Tinggi Swasta Student Paper 1%

8 ejurnal.politeknikpratama.ac.id Internet Source 1%

journal.literasisains.id

9	Internet Source	1 %
10	repositories.ukdc.ac.id Internet Source	1 %
11	www.slideshare.net Internet Source	1 %
12	Submitted to UIN Walisongo Student Paper	1 %
13	Submitted to stipram Student Paper	1 %
14	Sukri Sukri. "PENGARUH WI-FI TERHADAP MOTIVASI MAHASISWA MENEYELESAIKAN TUGAS AKHIR", Rabit : Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Univrab, 2017 Publication	1 %
15	Vera Lidia Siahaan, Liza Alvia. "Pengaruh Modal Intelektual Dan Pengungkapan Modal Intelektual Terhadap Profitabilitas Perusahaan Perbankan Yang Terdaftar Di Bei Periode 2019-2022", Journal on Education, 2024 Publication	1 %
16	roboguru.ruangguru.com Internet Source	1 %
17	Submitted to Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II Student Paper	1 %

18	journal.sinov.id Internet Source	1 %
19	seputarilmu.com Internet Source	1 %
20	paris.ipb-intl.ac.id Internet Source	1 %
21	www.traveloka.com Internet Source	1 %
22	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	1 %
23	kumparan.com Internet Source	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

Kualitas Pelayanan Check-In Dan Check-Out Tamu Hotel Kelas Melati di Palembang

GRADEMARK REPORT

FINAL GRADE

GENERAL COMMENTS

/0

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11
