

INTISARI

Hotel Majapahit Surabaya merupakan hotel berbintang lima di Kota Surabaya yang telah berdiri sejak tahun 1910. Hotel Majapahit Surabaya pada saat ini dibawah oleh manajemen *accorhotels*. Laporan Kerja Lapangan ini bertujuan menggambarkan dan mengidentifikasi penerapan standar operasional prosedur (SOP) pada bagian *concierge* untuk mencapai layanan sesuai standar pada Hotel Majapahit Surabaya. Teori standar operasional prosedur yang digunakan terdiri dari tujuan adanya SOP, fungsi dari SOP, manfaat dari SOP, serta tahapan dalam pembuatan SOP.

Laporan Kerja Lapangan dapat disusun dengan cara melakukan praktek kerja lapangan di Hotel Majapahit Surabaya. Praktek Kerja Lapangan dilakukan selama 6 bulan pada bagian *Operator* dan *Concierge* untuk melakukan pengamatan selama kerja lapangan.

Berdasarkan pengamatan serta pengalaman selama melakukan kerja praktek lapangan, diketahui bahwa standar operasional prosedur (SOP) pada *concierge* di Hotel Majapahit Surabaya sebagian memenuhi seluruh layanan yang sesuai standar. Masalah-masalah kecil masih dapat ditemukan, tetapi dapat diselesaikan dengan solusi yang tepat

Kata Kunci : *Operator, Concierge, Service Quality*, Standar Operasional Prosedur (SOP), Hotel Majapahit Surabaya

ABSTRACT

Hotel Majapahit Surabaya is a five-star hotel in Surabaya that has been established since 1910. Majapahit Hotel Surabaya is currently under management by Accorhotels. This Field Work Report aims to describe and identify the application of standard operating procedures (SOP) in the concierge section to achieve service according to standards at Majapahit Hotel Surabaya. The standard theory of operational procedures used consist of the purpose of the SOP, the function of the SOP, the benefits of SOP, and the stages in the making of SOP.

Field Work Report can be prepared by doing field work practice at Hotel Majapahit Surabaya. The Field Work Practice is carried out for 6 months on the Operator and Concierge sections to observe during field work.

Based on the observation and experience during the field work practice, it is known that the standard operating procedures (SOP) at the concierge in Majapahit Hotel Surabaya partially meet all the services that meet the standards. Small problems can still be found, but can be solved with the right solution

Keywords: Operator, Concierge, Service Quality, Standard Operational Procedure (SOP), Hotel Majapahit Surabaya