

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PADA BAGIAN *RECEIVING* DI FAVEHOTEL RUNGKUT SURABAYA

Sharon Yohana Putri Sentosa
Manajemen Jejaring Bisnis

Siti Rahayu
Fitri Novika Widjaja

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu, akan semakin banyak adanya akomodasi maupun hotel baik yang berbintang maupun tidak dan setiap hotel tersebut harus berjuang untuk dapat tetap bertahan dan bersaing. Favehotel Rungkut Surabaya merupakan salah satu hotel bintang tiga yang terletak Surabaya Selatan memiliki *department* dan bagian yang lengkap termasuk *receiving*. Bagian *receiving* bertugas untuk menerima (jalan masuk) seluruh barang yang akan masuk ke hotel maupun keluar dari hotel. Bagian *receiving* ini memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) atau disebut dengan *golden rules* yang harus ditaati pada saat pelaksanaan pekerjaannya agar terhindar dari hal yang tidak diinginkan.

Laporan ini dilakukan untuk memahami implementasi *golden rules* bagian *receiving* yang digunakan oleh Favehotel Rungkut Surabaya. Laporan ini mencakup penjelasan mengenai prinsip, manfaat dan penggunaan dari *golden rules*. Dalam implementasinya, diketahui bahwa prinsip dari *golden rules* tidak terealisasi dengan baik dan benar. Tidak terealisasinya prinsip tersebut akan mengurangi manfaat yang diterima oleh hotel dari *golden rules* tersebut tidak seoptimal jika prinsip tersebut direalisasikan dengan baik.

Kata kunci : hotel, departemen, *receiving*, standar operasional prosedur

***STANDARD OPERATING PROCEDURE IMPLEMENTATION ON
RECEIVING SECTION AT FAVEHOTEL RUNGKUT SURABAYA***

Sharon Yohana Putri Sentosa
Manajemen Jejaring Bisnis

Siti Rahayu
Fitri Novika Widjaja

ABSTRACT

As time goes by, there will be more and more accommodation and hotels, both star-rated and non-starred, and each hotel must struggle to survive and compete. Favehotel Rungkut Surabaya is a three star hotel located in South Surabaya which has complete departments and sections including receiving. The receiving section is tasked with receiving (entrance) all goods that will enter the hotel or leave the hotel. This receiving section has Standard Operating Procedure that are called as golden rules that must be obeyed when carrying out its work to avoid unwanted things.

This report was conducted to understand the implementation of the golden rules for the receiving section used by Favehotel Rungkut Surabaya. This report includes an explanation of the principles, benefits and use of the golden rules. In its implementation, it was discovered that the principles of the golden rules were not realized properly and correctly. Failure to realize these principles will reduce the benefits received by hotels from these golden rules, which are not as optimal as if these principles were realized properly.

Keywords : hotel, department, receiving, standard operating procedure