

ABSTRAK

Name : Audrey Karenina
Study Program : Hotel Business Program
Title : Maintaining the Standard Operating Procedure of Concierge
to Enhancement of Service Quality in Four Seasons Hotel
Jakarta

Standard Operating Procedure merupakan salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan operasional di industri perhotelan agar tetap terjaga *Service Quality* yang akan disampaikan staf hotel kepada tamu-tamu saat menjalankan operasi hotel. Permasalahan yang ada dalam hotel mencakup pemakaian prosedur yang belum terimplementasikan dengan baik dan benar. Penelitian ini dilakukan di Four Seasons Hotel Jakarta khususnya pada bagian *Concierge* di department *Front Office* dimana terjadi penerapan SOP yang belum berjalan secara efektif. Oleh karena itu, makalah ini bertujuan untuk mengetahui seberapa efektifnya mempertahankan *Standard Operating Procedure* dalam operasi sehari-hari untuk peningkatan kualitas servis. Dengan ini, penulis bertujuan untuk mendalami lagi kepentingan standar operasi prosedur dan pengaruh yang diberikan terhadap kualitas servis di hotel. Adapun, metode penelitian yang dilakukan adalah kualitatif deskriptif menggunakan teknik wawancara dan observasi. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa *Service Quality* dapat dipertahankan dengan baik menggunakan dengan penerapan SOP yang sesuai dan lebih rinci.

Kata Kunci: Standard Operating Procedure, Service Quality, Maintaining SOP, Hotel Industry