

INTISARI

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan kerja yang dimiliki oleh perusahaan untuk mengatur kinerja pegawai agar dapat bekerja secara efisien dan efektif. SOP terkait usaha perjalanan wisata juga diatur oleh Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2014. PT Atmajaya Sentosa Trans sebagai perusahaan biro perjalanan wisata masih belum memiliki SOP. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk menyusun standar operasional prosedur khususnya pada aspek pelayanan saat pelanggan melakukan pemesanan jasa dan layanan wisata di PT Atmajaya Sentosa Trans. Aspek pelayanan berkaitan dengan erat dengan *customer service* sebagai pintu utama saat berkomunikasi dengan pelanggan. Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan metode observasi partisipasi dan wawancara tidak terstruktur. SOP pemesanan jasa dan layanan wisata disusun dengan memperhatikan prinsip, unsur, dan tahapan-tahapan SOP yang baik. Penyusunan SOP dimuat sedetail mungkin dengan menyesuaikan sistematika prosedur pemesanan yang terjadi di perusahaan. Terdapat 3 SOP yang telah disusun yaitu SOP pemesanan dengan sistem *walk in guest*, SOP pemesanan secara *online whatsapp*, dan SOP pemesanan *online telepon*. Namun, SOP yang telah disusun masih belum dapat dilakukan pengujian karena keterbatasan sumber daya manusia di perusahaan yang berkaitan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Biro Perjalanan Wisata, *Customer Service*, Pelayanan Pemesanan, Pelanggan

ABSTRACT

Standard Operating Procedure (SOP) are an work guideline or reference that owned by company to regulate the employee performance so that they can work with efficiently and effectively. SOP that related to travel business are also regulated by Ministry of Tourism and Creative Economy of Republik Indonesia Number 4, 2014. PT Atmajaya Sentosa Trans as a travel agency company still doesn't have an SOP. Therefore, the aim of this research is to drafting Standard Operating Procedures especially in the service aspect when customer book tourist services at PT Atmajaya Sentosa Trans. The service aspect is closely related to customer service as the main gate when communicating with customer. The data collection method that used in this research is participant observation and unstructured interview. SOP for booking tourist services drafted by taking into account the principles, elements, and stages of a good SOP. The SOP is drafted as much detail as possible by adapting the systematic booking procedures that occur at the company. There are 3 SOP's that have been drafted, SOP for booking with walk in guest system, SOP for booking by whatsapp, and SOP for booking by telephone. However, the SOP that has been created cannot be tested due to limited human resources at the company concerned.

Keywords: Standard Operating Procedure (SOP), Travel Agency, Customer Service, Booking Services, Customer