

PENGEMBANGAN SOP DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAUNG ANGKLUNG UDJO

(Development of Standard Operating Procedures (SOP) to Improve Service Quality at Saung Angklung Udjo)

Jonathan Bryant Tanu Wijaya¹, Zia Kemala ✉²,

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Yapari

✉ Penulis korespondensi: kemala.zia@gmail.com

ABSTRACT

Indonesia is a country rich in natural resources and cultural heritage, with the tourism sector being one of its major contributors to foreign exchange. In West Java, particularly in Bandung City, there is a well-known cultural and educational tourism destination, Saung Angklung Udjo. This study aims to analyze the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at Saung Angklung Udjo and to identify the obstacles encountered in their application. The research employs a qualitative method with data collection techniques including interviews, observations, and literature studies. The findings indicate, first, that there are twelve types of SOP implemented at Saung Angklung Udjo, which include SOPs for Art Performances, Education, Facility Management, Cultural Preservation, Products, Employees, Tour Guides, Visitors, Guest Services and Performances, Angklung Production and Maintenance, Marketing and Promotion, and Crisis Management. However, the implementation of these SOPs has not been optimal due to reliance on old work habits, direct instructions, and situational adjustments in the field. Second, several challenges in SOP implementation were identified, including limited socialization and compliance, insufficient evaluation and procedural updates, and constraints in human resources. This study is expected to provide insights and contributions to Saung Angklung Udjo in improving service quality and operational effectiveness, thereby supporting sustainability and professionalism in managing cultural tourism destinations.

Key words: *Standard Operating Procedure, Saung Angklung Udjo, Service Quality, SOP Development, Cultural Tourism*

ABSTRAK

Indonesia merupakan negara yang kaya akan sumber daya alam dan warisan budaya, dengan sektor pariwisata sebagai salah satu penyumbang devisa terbesar. Di Jawa Barat, khususnya Kota Bandung, terdapat destinasi wisata budaya dan edukasi yang dikenal luas, yaitu Saung Angklung Udjo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Saung Angklung Udjo serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, terdapat dua belas jenis SOP yang diterapkan di Saung Angklung Udjo, meliputi SOP Pertunjukan Seni, Edukasi, Pengelolaan Fasilitas, Pelestarian Budaya, Produk, Karyawan, Pemandu Wisata, Pengunjung, Pertunjukan dan Pelayanan Tamu, Produksi dan Pemeliharaan Angklung, Pemasaran dan Promosi, serta Manajemen Krisis. Namun, penerapan SOP tersebut belum berjalan optimal karena masih dipengaruhi oleh kebiasaan lama, instruksi langsung, dan penyesuaian terhadap kondisi di lapangan. Kedua, terdapat beberapa kendala utama dalam penerapan SOP, yaitu minimnya sosialisasi dan kepatuhan terhadap SOP, kurangnya evaluasi serta pembaruan prosedur, dan keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan kontribusi bagi pihak Saung Angklung Udjo dalam

meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas operasional, sehingga dapat mendukung keberlanjutan serta profesionalisme dalam pengelolaan destinasi wisata budaya.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Saung Angklung Udjo, Kualitas Pelayanan, Pengembangan SOP, Pariwisata Budaya

PENDAHULUAN

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan warisan budaya yang sangat beragam. Kekayaan alam tersebut meliputi hasil tambang, hutan, pertanian, sumber daya laut, serta keindahan panorama alam yang memikat. Sementara itu, warisan budaya Indonesia tercermin melalui keberagaman suku bangsa, bahasa daerah, adat istiadat, seni, tradisi, dan kerajinan tangan yang tersebar di seluruh Nusantara. Beberapa di antaranya bahkan telah diakui oleh “United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization” (UNESCO) sebagai warisan budaya dunia. Kekayaan alam dan budaya tersebut menjadi daya tarik yang kuat bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, menjadikan Indonesia sebagai salah satu destinasi wisata utama di dunia.

Pariwisata merupakan salah satu sektor strategis dalam perekonomian nasional karena berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB), menciptakan lapangan kerja, serta meningkatkan pendapatan devisa negara. Dalam beberapa dekade terakhir, pemerintah Indonesia telah melakukan berbagai upaya untuk mengembangkan sektor pariwisata melalui promosi destinasi, pengembangan infrastruktur, peningkatan kualitas layanan, serta pembukaan akses transportasi ke berbagai wilayah, termasuk daerah terpencil. Upaya tersebut mendorong pertumbuhan signifikan sektor pariwisata nasional.

Seiring perkembangan era digital, promosi pariwisata semakin mengandalkan teknologi informasi seperti media sosial, platform perjalanan, dan aplikasi digital. Pemanfaatan teknologi ini membuka peluang luas bagi pelaku industri pariwisata di Indonesia untuk menjangkau pasar wisatawan domestik dan internasional secara lebih efektif.

Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu wilayah dengan potensi pariwisata yang besar, baik dari aspek alam, budaya, maupun sejarah. Sebagai ibu kota provinsi, Kota Bandung telah lama dikenal sebagai destinasi wisata unggulan di Indonesia. Dikenal dengan julukan “Kota Kembang,” Bandung menawarkan berbagai daya tarik mulai dari keindahan alam pegunungan dan udara yang sejuk hingga kekayaan budaya Sunda dan bangunan berarsitektur kolonial. Peningkatan aksesibilitas melalui pembangunan Jalan Tol Cipularang dan proyek Kereta Cepat Jakarta–Bandung turut mendorong pertumbuhan kunjungan wisatawan domestik dan mancanegara (Hadi, 2020).

Pemerintah daerah juga aktif mengembangkan sektor pariwisata sebagai bagian dari strategi peningkatan ekonomi lokal melalui promosi destinasi, pelatihan sumber daya manusia, serta pengembangan desa wisata (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021). Dengan dukungan pemerintah dan masyarakat, Bandung tidak hanya berkembang sebagai kota wisata, tetapi juga sebagai pusat pertumbuhan industri kreatif dan pariwisata berkelanjutan di Jawa Barat.

Selain dikenal dengan wisata alam dan belanjanya, Kota Bandung juga memiliki beragam destinasi wisata budaya yang memberikan pengalaman edukatif bagi wisatawan. Salah satu destinasi budaya yang terkenal adalah “Saung Angklung Udjo (SAU)”, yang berlokasi di kawasan Padasuka, Bandung. Keberadaan SAU menunjukkan pentingnya pengembangan wisata berbasis budaya yang tidak hanya berorientasi pada hiburan, tetapi juga pada edukasi dan pelestarian identitas lokal. Dengan dukungan pemerintah dan komunitas, SAU menjadi contoh praktik baik pariwisata berkelanjutan yang memadukan nilai ekonomi, pendidikan, dan pelestarian budaya (Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif, 2021).

Dalam industri pariwisata, khususnya pada destinasi berbasis budaya, kualitas pelayanan dan pengalaman pengunjung merupakan faktor kunci keberhasilan suatu objek wisata. Saung Angklung Udjo, sebagai ikon pariwisata budaya di Kota Bandung, memiliki peran penting dalam pelestarian budaya Sunda melalui pertunjukan musik tradisional angklung, kegiatan edukasi, serta interaksi langsung antara wisatawan dan masyarakat lokal. Agar seluruh kegiatan di SAU dapat berlangsung secara terstruktur, konsisten, dan profesional, diperlukan penerapan ****Standar Operasional Prosedur (SOP)**** yang baik dan berkesinambungan.

SOP di Saung Angklung Udjo berfungsi sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan operasional yang mencakup penerimaan tamu, penyelenggaraan pertunjukan, pelatihan angklung, pengelolaan fasilitas, hingga penanganan keluhan pengunjung. SOP juga mencakup aspek keselamatan dan kenyamanan, terutama dalam konteks pascapandemi yang menuntut penerapan protokol kesehatan secara disiplin (Kemenparekraf, 2021). Dengan adanya SOP, setiap staf dan pelaku budaya di SAU memiliki acuan kerja yang seragam, sehingga mutu pelayanan dapat dijaga dan kepuasan pengunjung dapat ditingkatkan.

Selain itu, keberadaan SOP membantu SAU menjaga keberlanjutan operasionalnya sebagai destinasi budaya yang mengedepankan nilai edukasi dan konservasi. SOP juga menjadi dasar evaluasi dan peningkatan kinerja secara berkala, sehingga SAU tetap relevan dan mampu beradaptasi dengan perkembangan pariwisata yang dinamis (Yuliani & Ramdhani, 2022). Namun demikian, penerapan SOP di SAU belum sepenuhnya optimal karena masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian berjudul “Pengembangan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Saung Angklung Udjo.”

Berdasarkan latar belakang penulis di atas, maka penulis merumuskan pertanyaan terkait masalah yang ada :

- 1) Bagaimana implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) di Saung Angklung Udjo saat ini?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur?

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena secara mendalam dalam konteks yang alami serta menekankan makna dan proses di balik

tindakan sosial (Creswell, 2014). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Saung Angklung Udjo (SAU) serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Menurut Sugiyono (2018), metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya dengan memanfaatkan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

Penelitian ini dilaksanakan di Saung Angklung Udjo, yang berlokasi di Jalan Padasuka No. 118, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasi ini dipilih secara purposif karena SAU merupakan salah satu destinasi wisata budaya dan edukasi yang berperan aktif dalam pelestarian kesenian tradisional Sunda melalui pertunjukan dan kegiatan interaktif. Penelitian dilakukan selama periode Oktober hingga Desember 2024.

Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder.

1. Data primer diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi langsung di lapangan. Menurut Moleong (2017), data primer dalam penelitian kualitatif berfungsi untuk memahami makna yang terdapat dalam tindakan atau interaksi sosial secara mendalam.
2. Data sekunder diperoleh melalui dokumen internal SAU, laporan kegiatan, pedoman SOP, serta literatur akademik seperti buku, jurnal, dan dokumen resmi dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif yang relevan dengan pengembangan SOP dan manajemen pelayanan wisata.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara, yaitu:

1. Wawancara mendalam (in-depth interview) dengan manajemen, karyawan, dan pemandu wisata Saung Angklung Udjo untuk memperoleh informasi terkait penerapan SOP dan hambatan yang dihadapi. Metode wawancara ini memungkinkan peneliti menggali informasi yang lebih luas dan mendalam (Esterberg, 2002).
2. Observasi langsung terhadap aktivitas operasional di lapangan, termasuk penerimaan tamu, pelaksanaan pertunjukan, dan interaksi antara staf dengan pengunjung. Menurut Spradley (2007), observasi merupakan teknik penting untuk memahami perilaku dan praktik sosial secara kontekstual.
3. Studi pustaka yaitu pengumpulan data dari berbagai sumber literatur ilmiah guna memperkuat landasan teori dan membandingkan hasil penelitian dengan penelitian sebelumnya (Nazir, 2013).

Teknik Analisis Data: Analisis data dilakukan dengan model analisis interaktif Miles dan Huberman (1994) yang meliputi tiga tahap:

1. Reduksi data, yaitu proses pemilihan, penyederhanaan, dan pengorganisasian data mentah agar fokus pada aspek yang relevan.
2. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi dan tabel untuk memberikan gambaran yang jelas tentang hasil temuan di lapangan.
3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi yaitu proses interpretasi terhadap pola dan hubungan antar-temuan yang digunakan untuk menjawab fokus penelitian.

Pendekatan ini memberikan pemahaman komprehensif mengenai penerapan SOP di Saung Angklung Udjo serta mengidentifikasi kendala dan peluang pengembangannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan wisata budaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian di tempat yakni Saung Angklung Udjo ditemukan bahwa SOP di Saung Angklung Udjo adalah sebagai berikut :

Banyaknya pengunjung yang datang ke Saung Angklung Udjo baik dalam negeri maupun luar negeri masing-masing datang dengan tujuan yang berbeda-beda sehingga Saung Angklung Udjo harus menjalankan beberapa Standar Operasional Prosedur baik SOP untuk karyawan, pengunjung, dan juga talent. Sebenarnya adapula SOP tentang pengembangan perusahaan namun SOP ini bersifat internal dan tidak dapat dipublikasikan. Hanya garis keturunannya saja yang mengetahuinya mengingat Saung Angklung Udjo merupakan perusahaan keluarga yang diwariskan oleh bapak Udjo Ngalagena dan ibu Uum Sumiati kepada anak-anaknya.

Saung Angklung Udjo merupakan perusahaan keluarga yang saat ini dikelola oleh ke sepuluh anak pasangan dari Udjo Ngalagena dan Uum Sumiati dan bahkan cucu cicitnya pun turut serta mengembangkan Saung Angklung Udjo yang tersebar di berbagai divisi. Namun saat ini kedudukan penguasa tertinggi di Saung Angklung Udjo dipegang oleh bapak Taufik Hidayat yang merupakan anak bungsu dari kedua pasangan pendiri tersebut.

Menurut pemegang Saung Angklung Udjo saat ini keanekaragaman tamu yang berjunjung dan jumlah wisatawan yang selalu bertambah tentunya diperlukan adanya Standar Operasional Prosedur yang komprehensif yang harus diimplementasikan oleh perusahaan untuk memastikan kelancaran operasional Saung Angklung Udjo. Implementasi Standar Operasional Prosedur tersebut meliputi :

1. SOP Pertunjukan Seni

- **Jadwal pertunjukan:** Ketentuan jam terkait pertunjukan seni termasuk permainan angklung, tarian tradisional dan wayang golek dijadwal secara rutin di hari dan jam tertentu yang telah ditentukan oleh manajemen.
- **Kualitas Pertunjukan:** Setiap pertunjukan harus memberikan kualitas yang tinggi, menampilkan keahlian setiap pemain angklung dan juga penari tradisional serta tetap menjaga keaslian budaya Sunda.
- **Interaksi dengan Penonton:** Setiap penonton diberikan kesempatan untuk berinteraksi secara langsung seperti tanya jawab, maupun bermain angklung bersama untuk meningkatkan pengalaman kunjungan mereka.
- **Peralatan:** Standar Operasional Prosedur harus memastikan kesediaan dan juga kondisi peralatan yang akan digunakan baik alat musik, kostum, dan properti lainnya yang akan di gunakan dalam pertunjukan.

2. SOP Edukasi

- **Pelatihan Angklung:** Saung Angklung Udjo menyediakan sarana pelatihan angklung untuk berbagai kelompok usia termasuk anak – anak yang beraneka ragam latar belakang (termasuk anak – anak yang kurang mampu).

- **Pendidikan Budaya:** Program edukasi tidak hanya berfokus kepada keterampilan bermain angklung tetapi juga memperkenalkan nilai – nilai budaya sunda secara keseluruhan.
- **Pemanfaatan Hasil :** Pendapatan dari hasil pertunjukan dan juga penjualan produk, sebagian disisihkan untuk mendukung operasional dan juga pendidikan siswa lokal.
- **Pengembangan Inovasi:** Saung Angklung Udjo mendorong inovasi dan kreativitas kepada seluruh yang terlibat untuk pengembangan seni dan ekonomi kreatif yang berbasis budaya.

3. SOP Pengelolaan Fasilitas

- **Kebersihan dan Kerapihan:** Seluruh Fasilitas yang ada di Saung Angklung Udjo harus terjaga kebersihan dan kerapihannya. Baik dari fasilitas Arena Pertunjukan, Pusat Kerajinan dan juga area lainnya.
- **Keamanan:** Standar Operasional Prosedur harus diterapkan untuk memastikan keselamatan dan kenyamanan pengunjung dan juga staff.
- **Fasilitas Pendukung:** Tersedia fasilitas pendukung lainnya seperti lahan parkir, toilet, musholla, dan juga restoran untuk kenyamanan pengunjung.
- **Pelayanan:** Staff harus memberikan pelayanan yang ramah dan informatif kepada setiap pengunjung

4. SOP Pelestarian Budaya

- **Promosi Budaya:** Saung Angklung Udjo berperan aktif dalam mempromosikan dan melestarikan seni dan budaya sunda melalui berbagai kegiatan.
- **Pengembangan Produk:** Produk kerajinan tangan dan alat musik berbahan bambu berkualitas dikembangkan dan dipasarkan untuk memperkenalkan kekayaan budaya sunda.
- **Kerja Sama:** Saung angklung Udjo selalu menjalin kerja sama dengan berbagai pihak untuk mendukung pelestarian budaya dan pengembangan pariwisata diranah Sunda.
- **Adaptasi:** Saung Angklung Udjo juga harus beradaptasi dengan perkembangan teknologi seperti mengadakan pertunjukan Virtual untuk menjangkau penonton atau wisatawan yang lebih luas.

5. SOP Produk

- **Kualitas Produk:** Prduk yang dihasilkan baik kerajinan tangan maupun alat musik harus memenuhi standar dan kualitas yang tinggi
- **Pemasaran:** Produk harus dipasarkan secara efektif untuk menjangkau konsumen domestik dan internasional
- **Pengelolaan Persediaan:** Persediaan produk harus dikelola dengan baik agar dapat memenuhi permintaan pasar

Implementasi SOP diatas merupakan SOP inti perusahaan yang mana harus dijadikan sebagai pedoman agar perusahaan berjalan dengan baik sesuai visi dan

misi. Selain SOP inti adapula pengembangan SOP lainnya yaitu :

6. SOP Karyawan Saung Angklung Udjo

- **Sikap ramah dan sopan:** Karyawan harus bersikap ramah, sopan, dan membantu dalam melayani pengunjung.
- **Pengetahuan Produk dan Budaya:** Karyawan harus memahami dengan baik perihal produk yang dijual termasuk pertunjukan angklung, kerajinan bambu, dan mengetahui informasi tentang budaya sunda.
- **Penanganan Keluhan:** Karyawan harus bisa menangani keluhan pengunjung dengan baik dan memberikan solusi yang memuaskan.
- **Menjaga Kebersihan:** Karyawan bertanggung jawab menjaga kebersihan area kerja dan area publik di Saung Angklung Udjo.
- **Penggunaan Bahasa:** Karyawan dianjurkan untuk menggunakan Bahasa Indonesia yang baik dan benar serta dapat berkomunikasi dengan baik. Beberapa posisi harus menguasai Bahasa Inggris sebagai penunjang komunikasi bagi wisatawan mancanegara.
- **Kerapihan Pakaian:** Karyawan berpakaian rapih dan sopan sesuai standar dan jadwal yang ditetapkan.
- **Tepat Waktu:** Karyawan harus datang tepat waktu dan mengikuti jadwal kerja yang ditentukan.
- **Kerja Sama Tim:** Karyawan harus bekerja sama dengan baik antar tim untuk mencapai tujuan bersama

7. SOP Pemandu Wisata di Saung Angklung Udjo

- **Panyambutan:** Pemandu menyambut pengunjung dengan ramah dan senyum sambil memperkenalkan diri dan memberikan ucapan selamat datang.
- **Menjelaskan Informasi Umum**
 - a) Menjelaskan sejarah Saung Angklung Udjo sebagai pusat pelestarian seni dan budaya sunda khususnya angklung.
 - b) Menyampaikan informasi tentang berbagai pertunjukan seni yang akan ditampilkan seperti pertunjukan angklung, tari tradisional, dan wayang golek.
 - c) Memberikan gambaran tentang kegiatan lainnya yang bisa dilakukan oleh wisatawan seperti belajar membuat angklung dan kerajinan bambu.
- **Penjelasan Rute:** Pemandu menjelaskan rute tour yang ada di dalam termasuk area pertunjukan, workshop, area kerajinan, dan fasilitas lainnya.
- **Peraturan dan Tata Tertib**
 - a) Menginformasikan kepada wisatawan terkait peraturan yang berlaku di dalam area Saung Angklung Udjo seperti larangan merokok, menjaga kebersihan, dan menghormati pertunjukan.
 - b) Mengingatkan para pengunjung untuk menjaga barang bawaannya masing-masing.

8. SOP Untuk Pengunjung

- **Menjaga kebersihan:** Para pengunjung diharapkan untuk tidak membuang sampah sembarangan dan turut serta dalam menjaga kebersihan di Saung Angklung Udjo
- **Tidak merusak fasilitas:** Pengunjung tidak diperkenankan merusak fasilitas yang ada di Saung Angklung Udjo, termasuk bangunan, tanaman dan peralatan yang digunakan untuk pertunjukan
- **Mengikuti arahan pemandu:** Saat pertunjukan berlangsung pengunjung diharapkan untuk mengikuti arahan dari pemandu atau dari petugas yang ada
- **Menghormati Budaya:** Saung Angklung Udjo adalah tempat yang mempromosikan dan melestarikan budaya Sunda, oleh karena itu pengunjung diharapkan untuk menghormati budaya tersebut dan tidak melakukan tindakan yang dapat menyinggung atau merendahkan budaya Sunda.

9. SOP Pertunjukan Angklung dan Pelayanan Tamu

Dalam hal ini harus memastikan wisatawan memiliki pengalaman yang berkualitas, edukatif, menghibur bagi pengunjung, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional.

Ruang Lingkup : Meliputi persiapan pertunjukan, interaksi dengan penonton, sesi belajar angklung bersama, hingga penutupan acara dan pelayanan pasca-pertunjukan.

Prosedur Kedatangan Tamu :

- Menyambut tamu dengan ramah (*greeting*) dengan senyum dan sapaan khas.
- Memberi informasi tiket dan tiket masuk berupa kalung serta memberitahu jam pertunjukan dengan jelas.
- Memberikan informasi terkait fasilitas yang tersedia.
- Staf bertugas siap sedia memberikan arahan dan menjawab pertanyaan.
- Tamu diarahkan menuju area pertunjukan atau ruang tunggu sesuai jadwal kunjungan tamu.

Prosedur Pertunjukan:

- **Pembukaan :** Pembawa acara memulai pertunjukan sesuai jadwal, memperkenalkan Saung Angklung Udjo, angklung dan tarian-tarian. MC dan staf yang bertugas mengenakan pakaian yang sesuai diberikan. Contohnya untuk MC dan pemandu mengenakan kebaya dan rambutnya dicepol).
- **Sesi Edukasi dan Interaktif :**
 - a) Pembagian angklung kepada wisatawan dengan tertib.
 - b) Pemandu atau instruktur memberikan panduan bermain angklung dengan isyarat tangan yang jelas.
 - c) Memastikan semua penonton dapat berpartisipasi dan memahami instruksi,

- Penampilan Seni Lain : Memastikan transisi antar segmen pertunjukan (misalnya, tari, wayang golek) berjalan lancar.
- Penutupan : Mengajak penonton menari bersama anak didik Saung Angklung Udjo sebagai bagian dari interaksi.
- Ucapan Terima Kasih : MC mengucapkan terimakasih kepada tamu saat mereka meninggalkan area pertunjukan (contohnya, “haturnuhun” dan “good bye”).

Penanganan Insiden : Prosedur standar untuk mengatasi kondisi darurat keluhan tamu, atau masalah teknis selama pertunjukan.

10. SOP Produksi dan Pemeliharaan Angklung

Memastikan kualitas angklung yang dihasilkan sesuai standar Saung Angklung Udjo dan melestarikan proses pembuatan angklung tradisional.

Ruang Lingkup : Meliputi pemilihan bahan baku, proses pembuatan, penyeteman, hingga pemeliharaan angklung.

- Pemilihan Bahan Baku : Bambu pilihan (misalnya, bambu hitam/wulung) yang memenuhi kriteria kualitas dan usia tertentu.
- Proses Pembuatan : Tahapan pemotongan, penjemuran, perakitan, dan penyematan angklung yang dilakukan oleh ahli perajin.
- Kontrol Kualitas : Pemeriksaan rutin terhadap kualitas suara dan fisik angklung.
- Pemeliharaan : Prosedur perawatan angklung agar tetap awet dan menghasilkan suara yang baik.

11. SOP Pemasaran dan Promosi

Dalam SOP ini Saung Angklung Udjo meningkatkan kunjungan wisatawan dan memperkenalkan budaya angklung kepada khalayak yang lebih luas.

Ruang Lingkup : Meliputi strategi pemasaran, penggunaan media, dan Kerjasama dengan pihak lain.

- Pemasaran Pertunjukan Dalam : Fokus pada menarik pengunjung langsung ke Saung Angklung Udjo melalui promosi lokal dan pengalaman langsung.
- Pemasaran Pertunjukan Luar : Melakukan promosi dan petrunjukan di luar Saung Angklung Udjo, termasuk dengan agen perjalanan atau Lembaga Pendidikan.
- Pemanfaatan Media Sosial dan Diggital : Penggunaan platform digital untuk promosi, penjualan tiket daring, dan interaksi dengan audiens.
- Hubungan Masyarakat (humas) : Menjalin hubungan baik dengan media, influencer, dan tokoh Masyarakat untuk publikasi dan promosi.

12. SOP Manajemen Krisis

Dalam SOP ini Saung Angklung udjo Bersiap siaga menghadapi situasi krisis yang

dapat mempengaruhi operasional dan keberlangsungan Saung Angklung Udjo. Ruang lingkupnya meliputi :

- Identifikasi Krisis : Menganalisis situasi yang terjadi seperti penurunan kunjungan dan kebijakan pemerintah yang berlaku.
- Pengembangan Produk Digital : Menemukan ide-ide atau inovasi seperti pertunjukan digital untuk tetap menjangkau audiens.
- Kerjasama dan Rebranding : Bekerjasama dengan pihak lain dan menjaga citra tetap baik
- Komunikasi Internal dan Eksternal : Menjalin komunikasi yang baik dengan staf dan publik.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Penerapan SOP di Saung Angklung Udjo

Saat mengembangkan Standar Operasional Prosedur di Saung Angklung Udjo tentunya tidak semuanya berjalan secara mulus. Dalam wawancara terdapat beberapa hambatan yang muncul, baik dari internal maupun eksternal dalam pelaksanaannya di lapangan. Adapun beberapa kendalanya yakni :

1) Minimnya Sosialisasi dan Kepatuhan terhadap SOP

Dalam pelaksanaan sosialisasi dan pelatihan SOP masih banyak karyawan yang belum sepenuhnya sadar akan SOP yang ada. Hal ini terjadi karena belum ada pelatihan dan sosialisasi yang benar-benar menyeluruh. Alhasil, mereka bekerja sesuai kebiasaan bukan berdasarkan standar yang sama dan implementasinya pun di lapangan belum konsisten. Selain itu, meskipun sudah terdapat SOP yang sudah dibuat tetapi dalam pelaksanaannya tidak dijalankan sepenuhnya. Beberapa karyawan merasa bahwa SOP terlalu kaku dan kurang sesuai yang membuat hasil pelayanan tidak seragam.

2) Kurangnya Evaluasi dan Pembaruan SOP Secara Berkala

SOP yang sudah diterapkan di Saung Angklung Udjo belum mendapatkan evaluasi dan pembaruan secara rutin, sehingga beberapa prosedur menjadi tidak relevan dengan perubahan situasi maupun kebutuhan wisatawan.

3) Keterbatasan Sumber Daya Manusia dan Waktu

Proses pengembangan SOP menjadi terhambat karena sibuknya dan padatnya kegiatan harian sering kali membuat manajemen dan staf kesulitan Menyusun atau memperbaharui SOP sehingga pengembangannya terus tertunda.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini bisa disimpulkan dua hal yaitu:

1. terdapat dua belas SOP di Saung Angklung Udjo diantaranya SOP pertunjukan seni, SOP edukasi, SOP pengelolaan fasilitas, SOP pelestarian budaya, SOP produk, SOP karyawan Saung Angklung Udjo, SOP pemandu wisata, SOP untuk pengunjung, SOP pertunjukan angklung dan pelayanan tamu, SOP produksi dan pemeliharaan angklung, SOP pemasaran dan promosi, SOP manajemen krisis. Kedua, Standar Operasional Prosedur di Saung Angklung Udjo belum sepenuhnya berjalan dengan baik dengan alasan diantaranya :

2. terdapat tiga kendala dalam penerapan SOP yaitu masih minimnya sosialisasi dan kepatuhan terhadap SOP pada karyawan-karyawan yang ada. Kurangnya evaluasi dan pembaruan dalam SOP, dalam hal ini agar menciptakan pembaharuan agar lebih berjalan secara maksimal dengan perubahan dinamika kebutuhan atau kehidupan perjalanan wisatawan. Terakhir, karena keterbatasan Sumber Daya Manusia dan waktu dikarenakan sibuknya dan padatnya kegiatan harian.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Esterberg, K. G. (2002). *Qualitative Methods in Social Research*. Boston, MA: McGraw-Hill.
- Hadi, S. (2020). Pembangunan Infrastruktur dan Dampaknya terhadap Pertumbuhan Pariwisata di Jawa Barat. *Jurnal Pembangunan Daerah*, 8(2), 112–123.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2021). *Panduan Pengembangan Destinasi dan Peningkatan Kualitas Layanan Wisata Budaya*. Jakarta: Kemenparekraf RI.
- Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazir, M. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Spradley, J. P. (2007). *Participant Observation*. Illinois: Waveland Press.
- UNESCO. (2019). *Intangible Cultural Heritage Lists*. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization.
- Yuliani, R., & Ramdhani, A. (2022). Penerapan SOP dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Pariwisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata Indonesia*, 10(2), 45–58.