

## Eksplorasi Nilai-nilai Budaya Betawi sebagai Ruh Sop *Hospitality* Ramah Budaya Pada Industri Hotel di Jakarta

Lu'luwatin Rosdiana Aprilia<sup>\*1</sup>, Alqorri Alalia Suharja<sup>2</sup>, Pasha Qamila Idris<sup>3</sup>, Kartika Alifia Julie<sup>4</sup>, Nayla Syakira Balqis<sup>5</sup>, Marthika Nour Chofifah<sup>6</sup>  
Politeknik Negeri Media Kreatif, luluwatin@polimedia.ac.id

### ABSTRAK

Integrasi budaya lokal dalam layanan hotel merupakan strategi penting untuk menciptakan pengalaman tamu yang autentik sekaligus memperkuat identitas destinasi. Namun, praktik perhotelan di Jakarta masih didominasi pendekatan layanan modern-global, sementara nilai budaya Betawi umumnya hanya dihadirkan secara simbolik melalui dekorasi dan elemen visual. Kesenjangan riset muncul karena belum adanya kajian yang secara sistematis mengintegrasikan nilai-nilai budaya Betawi ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan hotel yang aplikatif. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana mengidentifikasi nilai budaya Betawi yang relevan dengan praktik *hospitality* modern serta merumuskannya ke dalam model SOP berbasis kearifan lokal. Penelitian ini bertujuan merancang model SOP *Hospitality* Ramah Budaya (Betawi Values) melalui pendekatan kualitatif deskriptif-eksploratif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan *Focus Group Discussion* (FGD) di dua hotel di Jakarta dan satu pusat budaya Betawi, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles dan Huberman. Hasil penelitian mengidentifikasi empat nilai utama budaya Betawi—kesantunan, gotong royong, keterbukaan, dan musyawarah—yang dioperasionalkan ke dalam SOP melalui lima tahapan: identifikasi nilai, seleksi nilai, perumusan SOP per divisi, pelatihan dan implementasi, serta evaluasi berkala. Temuan menunjukkan bahwa SOP berbasis budaya Betawi mampu menciptakan layanan yang lebih personal, hangat, dan autentik tanpa mengabaikan standar profesional *hospitality*. Keterbatasan penelitian ini terletak pada ruang lingkup lokasi yang terbatas dan belum mengukur dampak kuantitatif terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek studi dan mengombinasikan pendekatan kuantitatif guna menguji efektivitas model SOP secara empiris.

**Kata kunci:** eksplorasi, budaya Betawi, *hospitality*, ramah budaya industri hotel

### ABSTRACT

*The integration of local culture into hotel services has become a strategic approach to creating authentic guest experiences while strengthening destination identity. In Jakarta, Betawi cultural values—such as politeness, mutual cooperation, openness, and deliberation—represent the indigenous character of the city; however, their implementation within the hotel industry remains limited and largely confined to symbolic or decorative elements. This condition reveals a research gap, as existing studies have not systematically translated Betawi cultural values into operational service standards. Accordingly, this study addresses the question of how Betawi cultural values can be identified, contextualized, and operationalized into a culturally grounded hotel Standard Operating Procedure (SOP). This research aims to develop a Culturally Responsive Hospitality SOP (Betawi Values) using a qualitative descriptive-exploratory approach. Data were collected through participatory observation, in-depth interviews, and Focus Group Discussions (FGDs) conducted at two hotels in Jakarta and one Betawi cultural heritage site. The data were analyzed using Miles and Huberman's interactive analysis model. The findings identify four core Betawi cultural values relevant to hotel service practices: (1) politeness in communication, (2) the spirit of mutual cooperation, (3) openness and respect toward guests, and (4) deliberative decision-*

*making. These values were integrated into the SOP through five stages: cultural value identification, value selection aligned with service standards, SOP formulation by department, staff training and implementation, and periodic evaluation. The results demonstrate that Betawi-based SOP implementation aligns with modern hospitality principles while fostering more personal, warm, and authentic service delivery. This study is limited by its focus on a small number of case sites and the absence of quantitative measurement of guest satisfaction outcomes. Future research is recommended to expand the study scope and apply mixed-method approaches to empirically evaluate the effectiveness of culturally based hospitality SOPs in diverse hotel contexts.*

**Keywords:** *exploration, Betawi culture, hospitality, culture friendly, hotel industry*

*Naskah diterima: 02 November 2025, direvisi: 16 Desember 2025, diterbitkan: 12 Februari 2026*

*DOI: <https://doi.org/10.37253/altasia.v8i1.11458>*

## PENDAHULUAN

Industri perhotelan di kota-kota besar seperti Jakarta tidak hanya menjadi simpul aktivitas ekonomi dan pariwisata, tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk citra budaya suatu daerah. Namun demikian, dalam praktiknya, pelayanan perhotelan di Jakarta masih banyak mengadopsi pendekatan modern-global tanpa memperlihatkan identitas lokal yang kuat, khususnya dalam nilai-nilai pelayanan berbasis budaya Betawi. Padahal, dalam konteks globalisasi pariwisata, keberadaan identitas budaya lokal justru menjadi pembeda dan nilai jual tersendiri (Khusni et al., 2025; Wijaya, 2020; communication.binus.ac.id, 2022).

Berdasarkan data Badan Pusat Statistika (BPS, 2024), jumlah hotel yang beroperasi di Jakarta mencapai 1051 unit, terdiri dari 496 hotel berbintang dan 555 hotel non-bintang. Berdasarkan jumlah tersebut hanya sekitar 10 hotel atau 1% yang sudah menerapkan unsur-unsur budaya Betawi dalam praktik pelayanan dan desain dekortif bangunannya. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan nilai budaya lokal dalam industri perhotelan di Jakarta masih terbatas. Kondisi tersebut belum sejalan dengan instruksi gubernur DKI Jakarta yang mewajibkan hotel bintang 4 dan bintang 5 di Jakarta agar secara rutin menampilkan nuansa Budaya Betawi (Tempo, 2025; Berita Nasional, 2025; Detik News 2025; Antara News, 2025). Instruksi Gubernur Jakarta

tersebut bertujuan guna memajukan kebudayaan Betawi, sesuai dengan Undang-Undang nomor 2 tahun 2024 tentang Daerah Khusus Jakarta (DKJ) yang menjadi landasan dasar Pemerintah Provinsi (Pemprov) Jakarta untuk mengeluarkan kebijakan terkait promosi dan budaya Betawi.

Budaya Betawi sebagai representasi etnis asli Jakarta mengandung nilai-nilai sosial yang sangat relevan dengan prinsip-prinsip *hospitality*, seperti keramahan, kehangatan, kekeluargaan, dan kesopanan. Namun, nilai-nilai tersebut cenderung belum diintegrasikan secara sistematis dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan hotel. Pelayanan budaya sejauh ini lebih banyak hadir dalam bentuk simbolik seperti dekorasi ruangan, kostum tradisional di acara tertentu, atau menu makanan khas saja, bukan dalam bentuk tata laku pelayanan yang melekat dalam keseharian staf hotel. (Susilo & Soeroso, 2014; Hafryan et al., 2021; Mularsari, 2022; Oktaviani et al., 2024; Fajri, 2018).

Beberapa hotel di Jakarta, seperti Hotel Grand The Tavia Heritage dan Santika Premiere Hayam Wuruk, telah mulai menampilkan unsur budaya Betawi dalam elemen-elemen fisik seperti penyajian bir pletok sebagai *welcome drink* atau menghadirkan pertunjukan ondel-ondel untuk tamu mancanegara, memiliki restoran bernama Kicir-kicir Restaurant dan menampilkan tema 'Pojoek Betawi', selain itu

hanya ditunjukkan pada unsur interior saja (Artpro, 2017). Namun demikian, pendekatan tersebut masih bersifat sporadis dan belum tertuang dalam SOP tertulis yang bisa menjadi acuan industri perhotelan secara luas. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara potensi nilai budaya Betawi dalam membentuk *hospitality* yang khas dengan realitas operasional pelayanan hotel yang masih bersifat generik dan belum berkarakter lokal.

Berbagai penelitian sebelumnya telah menekankan pentingnya pendekatan *local wisdom* dalam praktik pelayanan hotel. Bukan hanya nuansa mewah yang diinginkan oleh para calon tamu hotel, melainkan juga sebuah nuansa lokal dengan bernafaskan budaya dan tradisi khas daerah di Indonesia (AR, Fortuna, Triverando. 2023). SOP pelayanan berbasis budaya lokal mampu meningkatkan kepuasan pelanggan sekaligus memperkuat daya saing hotel. Hotel yang mempromosikan budaya lokal secara otentik dapat membentuk identitas *brand* yang kuat dan menarik bagi wisatawan yang mencari pengalaman berbeda. Peraturan dan tata tertib di hotel sering kali dirancang untuk menciptakan pengalaman tamu yang menyenangkan dan aman. Ini termasuk menjaga kebersihan, menjamin keamanan, dan menyediakan fasilitas dan layanan yang memenuhi harapan tamu (Darmawijaya et al., 2024). Penerapan kearifan lokal ini memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pelanggan terutama pelanggan pada level UMKM (Juliandri & Rahayu, 2024). Namun, riset-riset tersebut masih terbatas pada wilayah-wilayah di luar Jakarta, seperti Yogyakarta, Malang dan Bali, tanpa mengkaji secara spesifik bagaimana budaya Betawi dapat diadopsi secara fungsional dalam SOP pelayanan hotel di ibu kota.

**Tabel 1.** Studi Terdahulu yang Relevan

Studi Terdahulu yang Relevan	Materi yang Dibahas
(Hafidh, 2024)	Menganalisis strategi pengembangan dan pelestarian destinasi wisata budaya Betawi di Setu Babakan, termasuk layanan interaktif dan pelayanan ramah.
(Wafik et al., 2024)	Evaluasi peningkatan kualitas pelayanan di restoran hotel melalui pelatihan dan sosialisasi SOP kepada staf.
(Tambunan et al., 2024)	Analisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap penerapan SOP pelayanan di restoran hotel menggunakan metode kualitatif.
<b>Menyulam Tradisi dalam Layanan: Eksplorasi Nilai-Nilai Budaya Betawi sebagai Ruh SOP Hospitality Ramah Budaya di Jakarta</b>	
Kebaruan: Penelitian-penelitian di atas belum secara spesifik membahas pengembangan SOP <i>Hospitality</i> berbasis budaya Betawi di lingkungan hotel. Penelitian ini fokus pada integrasi nilai-nilai budaya Betawi ke dalam standar operasional pelayanan hotel di Jakarta.	

Oleh karena itu, penelitian ini fokus pada permasalahan: 1) Nilai-nilai budaya Betawi apa saja yang relevan dan potensial untuk diadopsi dalam SOP pelayanan hotel di Jakarta? dan 2) Bagaimana merancang SOP pelayanan hotel yang berbasis nilai-nilai budaya Betawi secara sistematis, kontekstual, dan aplikatif? Sehingga, tujuan penelitian ini adalah 1) Mengidentifikasi nilai-nilai budaya Betawi yang relevan dengan prinsip-prinsip *Hospitality*. 2) Merumuskan SOP pelayanan hotel berbasis budaya Betawi yang dapat diadopsi oleh industri perhotelan di Jakarta.

## KAJIAN PUSTAKA

### Nilai-Nilai Budaya Betawi dalam Konteks Pelayanan

Budaya Betawi merupakan warisan budaya lokal yang sarat dengan nilai-nilai

sosial, seperti kesantunan dalam berkomunikasi, musyawarah, toleransi, dan semangat gotong royong, yang tercermin dalam pola interaksi sehari-hari masyarakatnya. Nilai-nilai tersebut tidak hanya berfungsi sebagai pedoman sosial, tetapi juga membentuk etika pelayanan yang menekankan penghormatan terhadap sesama. (Saputra, 2024) menegaskan bahwa ekspresi budaya Betawi, termasuk dalam praktik kuliner, merepresentasikan nilai kearifan lokal yang diwariskan lintas generasi dan berfungsi sebagai medium pembentuk harmoni sosial. Dalam konteks pelayanan perhotelan, nilai-nilai budaya Betawi dapat diterjemahkan ke dalam sikap pelayanan yang ramah, komunikasi yang santun, serta pendekatan interpersonal yang menghargai tamu sebagai subjek utama layanan. Oleh karena itu, budaya Betawi memiliki relevansi konseptual yang kuat untuk dijadikan dasar etika pelayanan *hospitality* yang berorientasi pada pengalaman tamu (*guest experience*) dan makna sosial.

#### **Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Industri Perhotelan**

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan instrumen manajerial utama yang berfungsi menjaga konsistensi, efisiensi, dan kualitas layanan dalam industri perhotelan. (Januarta & Nirmala, 2023) menyatakan bahwa SOP yang disusun secara sistematis mampu memberikan kejelasan peran kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta menjamin standar pelayanan yang seragam kepada tamu. Namun demikian, SOP yang bersifat generik dan berorientasi semata pada efisiensi operasional berpotensi mengabaikan konteks sosial dan budaya lokal. Di wilayah dengan identitas budaya yang kuat seperti Jakarta, ketidakhadiran unsur budaya dalam SOP dapat menciptakan jarak emosional antara staf dan tamu. Dengan demikian, SOP tidak hanya dipahami sebagai instrumen teknis, tetapi juga sebagai medium nilai (*value-based management*) yang dapat menginternalisasikan budaya lokal ke dalam praktik pelayanan sehari-hari.

#### **Integrasi Nilai Budaya Lokal dalam SOP Pelayanan Hotel**

Integrasi nilai budaya lokal ke dalam SOP pelayanan hotel merupakan strategi diferensiasi yang mampu menciptakan pengalaman layanan yang unik dan berkarakter. (Wijayanti et al., 2019) menunjukkan bahwa representasi budaya Betawi melalui desain interior hotel dapat memperkuat identitas lokal dan membentuk pengalaman ruang yang khas bagi tamu. Namun, pendekatan visual semata belum cukup untuk membangun *hospitality* yang berkelanjutan. (Sofiani et al., 2024) menegaskan bahwa pemahaman dan internalisasi nilai budaya lokal oleh pelaku pariwisata berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan citra destinasi. Dengan demikian, integrasi budaya idealnya tidak berhenti pada ornamen atau simbol, tetapi diwujudkan secara operasional melalui SOP yang mengatur tata laku, komunikasi, dan pola kerja staf hotel. Pendekatan ini memungkinkan nilai budaya lokal bertransformasi menjadi praktik layanan profesional yang konsisten dan terukur.

Berdasarkan kajian pustaka di atas, dapat disintesis bahwa nilai-nilai budaya Betawi memiliki relevansi teoritis dan praktis sebagai landasan etika pelayanan *hospitality*, sementara SOP berperan sebagai instrumen strategis untuk mengoperasionalkan nilai tersebut dalam sistem kerja hotel. Integrasi nilai budaya Betawi ke dalam SOP menjadi titik temu antara pendekatan budaya (*cultural values*) dan pendekatan manajerial (*service standardization*). Oleh karena itu, penelitian ini membangun kerangka konseptual yang memposisikan nilai-nilai budaya Betawi sebagai input utama, SOP sebagai mekanisme transformasi nilai, dan kualitas pelayanan hotel sebagai *output* yang diharapkan. Kerangka ini menegaskan pentingnya penyusunan SOP *Hospitality* Ramah Budaya sebagai solusi akademik dan praktis dalam menjawab kebutuhan pelayanan hotel yang profesional, berkarakter lokal, dan berorientasi pada pengalaman tamu.



Gambar 1. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konseptual ini menunjukkan bahwa nilai-nilai budaya Betawi berfungsi sebagai fondasi etis dan kultural dalam pelayanan hotel. Nilai tersebut ditransformasikan melalui mekanisme SOP yang sistematis, sehingga menghasilkan praktik pelayanan yang profesional, kontekstual, dan berorientasi pada pengalaman tamu. SOP menjadi jembatan antara nilai budaya lokal dan standar pelayanan *hospitality* modern.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Lokasi Riset

Penelitian ini dilaksanakan selama empat bulan, terhitung sejak proposal penelitian disetujui. Lokasi riset berada di wilayah DKI Jakarta dengan memilih tiga lokasi utama yang merepresentasikan konteks budaya Betawi dan praktik pelayanan perhotelan, yaitu Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk, Hotel The Tavia Heritage, dan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Pemilihan dua hotel tersebut didasarkan pada keterwakilan tipe hotel modern yang mulai mengadopsi unsur budaya lokal, sementara Setu Babakan dipilih sebagai representasi budaya Betawi otentik yang masih mempertahankan nilai-nilai tradisional dalam kehidupan sosial dan pariwisata (Sofiani et al., 2024). Ketiga lokasi ini dipandang strategis untuk membandingkan praktik budaya Betawi dalam konteks industri perhotelan dan masyarakat budaya.

### Desain dan Tahapan Riset

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif-eksploratif, yang bertujuan menggali secara mendalam nilai-nilai budaya Betawi yang relevan dengan pelayanan *hospitality* serta

mengeksplorasi integrasinya ke dalam penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti memahami makna sosial dan budaya di balik praktik pelayanan, bukan sekadar aspek teknis operasional. (Moleong, 2019) menyatakan bahwa penelitian kualitatif bersifat deskriptif dengan analisis induktif dan berfokus pada pemaknaan fenomena sosial. Tahapan riset meliputi studi pendahuluan, pengumpulan data lapangan, analisis data, serta penyusunan model SOP berbasis budaya Betawi.

### Informan dan Teknik Pengumpulan Data

Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yang ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dengan praktik pelayanan dan pengetahuan budaya Betawi. Informan terdiri atas: (1) staf dan manajemen hotel dari departemen *Front Office*, *Housekeeping*, dan *Food & Beverage Service*; (2) tokoh budaya Betawi di Setu Babakan sebagai *key informants* yang memahami nilai-nilai budaya secara mendalam; serta (3) praktisi perhotelan yang terlibat dalam *Focus Group Discussion* (FGD). Pemilihan *key informants* didasarkan pada pengalaman, peran strategis, dan otoritas pengetahuan budaya atau operasional pelayanan. Teknik pengumpulan data meliputi observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan FGD untuk memperkaya serta mengonfirmasi temuan lapangan.

### Teknik Analisis dan Validitas Data

Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Miles & Huberman, 1994 dalam Moleong, 2019). Untuk menjamin validitas dan keabsahan data, penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan metode, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan FGD antar informan serta antar lokasi penelitian. Prosedur ini dilakukan untuk memastikan konsistensi temuan dan meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Nilai-nilai Budaya Betawi yang Relevan untuk SOP Pelayanan Hotel di Jakarta**

Menjawab rumusan masalah pertama, hasil penelitian di tiga lokasi Hotel Santika Premiere Hayam Wuruk, Hotel The Tavia Heritage, dan Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan menunjukkan bahwa nilai-nilai budaya Betawi masih hidup dan relevan, meskipun dimaknai dan dipraktikkan secara berbeda sesuai konteks sosial dan organisasi. Temuan ini menguatkan pandangan bahwa nilai budaya bersifat adaptif dan dapat ditransformasikan ke dalam sistem kerja modern (Sofiani et al., 2024).

Kesantunan dalam berkomunikasi muncul sebagai nilai dominan. Di hotel, kesantunan diwujudkan dalam bentuk profesionalitas komunikasi sapaan formal, bahasa tubuh sopan, dan standar etika pelayanan. Sementara itu, di Setu Babakan, kesantunan (panjalu) mengandung dimensi spiritual dan emosional, di mana tamu dipandang sebagai pembawa berkah. Secara teoretis, temuan ini sejalan dengan konsep *cultural hospitality*, yang menempatkan sikap hormat sebagai fondasi pelayanan bermakna (Harisantoso & Asti, 2024).

Gotong royong (samenan) pada konteks hotel bertransformasi menjadi kerja tim lintas departemen yang berorientasi efisiensi operasional, sedangkan dalam masyarakat Betawi bersifat komunal dan emosional. Perbedaan ini menunjukkan bahwa nilai budaya tidak bertentangan dengan sistem manajerial modern, melainkan dapat memperkuat solidaritas kerja jika diinternalisasikan secara tepat. Hal ini mendukung teori *local wisdom-based service management* yang menekankan integrasi nilai sosial ke dalam praktik organisasi (Lee & Pratiwi, 2020).

Sikap terbuka dan menghormati tamu diterapkan hotel dalam kerangka *customer-oriented service*, sementara di Setu Babakan bersifat interpersonal dan simbolik. Namun, keduanya memiliki esensi yang sama, yaitu memanusiakan tamu. Temuan ini

menegaskan bahwa *hospitality* berbasis budaya memperkaya kualitas interaksi layanan, bukan sekadar memenuhi standar teknis (Salman Paludi, 2022).

Musyawarah muncul sebagai mekanisme evaluatif dan partisipatif. Di hotel, musyawarah hadir dalam bentuk *briefing* dan rapat evaluasi, sedangkan di Setu Babakan dikenal sebagai rembug kampung yang egaliter. Secara konseptual, nilai ini relevan untuk membangun SOP yang tidak hanya *top-down*, tetapi juga partisipatif, sebagaimana dianjurkan dalam pengembangan SOP berkelanjutan (Januarta & Nirmala, 2023).

Secara sintesis, hasil ini menunjukkan bahwa nilai-nilai budaya Betawi tidak bertentangan dengan sistem kerja hotel modern, melainkan kompatibel dan berpotensi memperkuat dimensi sosial dan emosional pelayanan. Temuan ini mengonfirmasi pendapat (Wijayanti et al., 2019) bahwa budaya lokal dapat diintegrasikan ke dalam *hospitality* modern untuk menciptakan pengalaman tamu yang berkarakter. Sejalan dengan riset yang menyebutkan bahwa implementasi kearifan lokal awik-awik dalam pengelolaan ekowisata di Gili Trawangan telah memberikan dampak positif terhadap keberlanjutan lingkungan dan kesejahteraan masyarakat lokal (Martayadi, & Supriyadi, 2024).

### **Rancangan SOP Pelayanan Hotel Berbasis Nilai Budaya Betawi**

Menjawab rumusan masalah kedua, penelitian ini menghasilkan model SOP *Hospitality* Ramah Budaya (Betawi *Values*) yang dirancang melalui lima tahapan utama: identifikasi nilai, seleksi nilai, perumusan SOP per divisi, pelatihan dan implementasi, serta evaluasi dan revisi. Model ini menempatkan SOP sebagai instrumen transformasi nilai budaya ke dalam praktik operasional hotel.

Tahap identifikasi dan seleksi nilai berfungsi sebagai proses penyaringan agar nilai budaya Betawi dapat selaras dengan standar pelayanan internasional, sehingga tidak menimbulkan bias kultural dalam

pelayanan tamu global. Tahap perumusan SOP per divisi menunjukkan bahwa nilai budaya dapat dioperasionalkan secara konkret, misalnya melalui salam panjalu di *Front Office*, kerja tim di *Housekeeping*, penyajian bir pletok di *Food & Beverage Service*, serta promosi wisata budaya oleh *Concierge* di *Front Office*.

Tahap pelatihan dan implementasi memperlihatkan peran penting internalisasi nilai budaya melalui simulasi layanan dan *briefing* budaya. Hal ini mendukung temuan (Wafik et al., 2024) bahwa SOP berbasis budaya hanya efektif jika disertai pelatihan berkelanjutan. Selanjutnya, evaluasi berkala melalui musyawarah staf dan umpan balik tamu menjadikan SOP bersifat dinamis dan adaptif.

Dari sisi teoretis, model SOP ini bersifat sistematis karena mengintegrasikan prinsip manajemen modern dan nilai budaya; kontekstual karena fleksibel terhadap karakter hotel; serta aplikatif karena telah diuji dan divalidasi di lapangan. Dengan demikian, SOP yang dikembangkan tidak hanya berfungsi sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai representasi *cultural identity* dalam layanan *hospitality*.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa integrasi nilai budaya Betawi ke dalam SOP pelayanan hotel mampu menjembatani kebutuhan profesionalisme layanan dengan tuntutan autentisitas budaya. Model SOP *Hospitality* Ramah Budaya yang dikembangkan dalam penelitian ini berpotensi menjadi prototipe pengembangan layanan hotel berbasis kearifan lokal yang adaptif terhadap dinamika industri perhotelan global. Namun, keadaan ini tidak akan bisa terwujud apabila tidak ada dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak, sejalan dengan riset yang menyebutkan bahwa keberhasilan pembangunan pariwisata Pantai Nula hanya dapat berjalan dengan baik apabila terdapat kesepahaman antara pemangku kepentingan terutama antara pemangku adat dan masyarakat (Telnoni, & Lassar, 2025) begitupun mengenai destinasi wisata Candi Surowono, disebutkan bahwa pengembangan

Candi Surowono dapat melalui pentas kesenian yang memadukan cerita relief pada candi. Pentas kesenian tersebut dapat dilakukan dengan bekerjasama antara pihak terkait untuk menarik minat wisatawan dan mendukung kelestarian dari Candi Surowono (Rhoirudin & Silviariza, 2025).

## **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

Penelitian ini membuktikan bahwa nilai-nilai budaya Betawi yaitu: kesantunan, gotong royong, keterbukaan, dan musyawarah memiliki relevansi konseptual dan operasional untuk diintegrasikan ke dalam sistem pelayanan hotel di Jakarta. Melalui analisis komparatif antara hotel modern dan kawasan budaya Betawi, penelitian ini menunjukkan bahwa nilai-nilai tersebut kompatibel dengan prinsip *hospitality* modern dan dapat ditransformasikan secara sistematis ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Kontribusi utama penelitian ini terletak pada pengembangan model SOP *Hospitality* Ramah Budaya (Betawi *Values*) yang bersifat sistematis, kontekstual, dan aplikatif, sehingga mampu menjembatani profesionalisme layanan dengan identitas budaya lokal. Secara teoritis, temuan ini memperkuat kajian *ethno-hospitality* dengan menempatkan SOP sebagai instrumen transformasi nilai budaya; secara praktis, model SOP yang dihasilkan memberikan acuan operasional bagi hotel dalam menciptakan layanan berkarakter lokal tanpa mengabaikan standar industri.

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada ruang lingkup lokasi yang terbatas pada dua hotel dan satu kawasan budaya, serta belum mengukur dampak penerapan SOP secara kuantitatif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Selain itu, penelitian ini berfokus pada pendekatan kualitatif sehingga belum membandingkan efektivitas SOP antar segmen hotel secara lebih luas.

Berdasarkan keterbatasan tersebut, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas objek penelitian pada lebih banyak hotel dengan karakter berbeda serta mengombinasikan pendekatan kuantitatif

guna mengukur pengaruh SOP berbasis budaya terhadap kinerja layanan dan kepuasan tamu. Dari sisi praktis, industri perhotelan dan pemerintah daerah dapat menjadikan model SOP ini sebagai rujukan pengembangan layanan *hospitality* berbasis budaya lokal yang berkelanjutan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Antara News. 2025. URL: <https://www.antarane.ws.com/berita/4864145/sepuluh-hotel-bintang-lima-di-jakarta-wajib-tampilkan-budaya-betawi>. Diakses tanggal 15 Oktober 2025.
- AR, F. T. 2023. Perancangan Desain Interior Hotel Bisnis Grand Mercure Di Jakarta Pusat. Jakarta: FSRD IKJ.
- Artpro, Sigit. 2017. Hotel dan Restoran di Jakarta Wajib Menampilkan Ornamen Betawi, URL: <https://jakrev.com/megapolitan/hukum/hotel-dan-restoran-di-jakarta-wajib-menampilkan-ornamen-betawi/>. Diakses tanggal 15 Mei 2025.
- Badan Pusat Statistik (BPS). 2024. Statistik Pariwisata DKI Jakarta 2024. Jakarta: BPS Provinsi Jakarta. URL: <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzA3IzI=/jumlah-akomodasi--kamar--dan-tempat-tidur-yang-tersedia-pada-hotel-bintang.html> .& <https://www.bps.go.id/id/statistics-table/2/MzA3IzI=/jumlah-akomodasi--kamar--dan-tempat-tidur-yang-tersedia-pada-hotel-bintang.html> . Diakses tanggal 14 Oktober 2025.
- Communication Binus. 2022. Kearifan Lokal sebagai Daya Tarik Wisata. URL: <https://communication.binus.ac.id/2022/01/18/kearifan-lokal-sebagai-daya-tarik-wisata/>. Diakses tanggal 15 Mei 2025
- Darmawijaya, I. G., Kanten, I. K., Puja, I. B. P. 2024. Budaya Lokal Dalam Pengelolaan Hotel Berkelanjutan: Merajut Harmonisasi Tradisi dan Modernitas. Yogyakarta: MATA KATA INSPIRASI.
- Detik News. 2025. URL: <https://news.detik.com/berita/d-7978706/pramono-minta-hotel-bintang-5-setahun-sekali-bernuansa-betawi-selama-2-bulan>. Diakses tanggal 15 Oktober 2025.
- Fajri, I. 2018. Strategi peningkatan penjualan makanan tradisional sunda melalui daya tarik produk wisata kuliner di The Jayakarta Bandung Suite Hotel & Spa. *Tourism and Hospitality Essentials Journal*, 8(1), 45-56.
- Hafryan, A., Wahyudewi, K. P., & Rizqi, M. 2021. Konsep Perencanaan Bisnis Dan Strategi Untuk " Karunia Hotel" Menjadi " Art Hotel Concept" (Doctoral dissertation, LSPR Communication and Business Institute).
- Januarta, I. N. A., & Nirmala, B. P. W. (2025). Standard Operating Procedure dalam Penanganan Dinner. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(3), 2183-2191.
- Juliandri, A., & Rahayu, E., 2024. Pengaruh Kearifan Lokal Terhadap Kepuasan Pelanggan Umkm Di Hotel Grand Mercure Malang Mirama. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(2), 1814-1823.
- Khusni, A. R., Chotib, M., Soebahar, A. H., Harisudin, M. N. 2025. Peran Kearifan Lokal dalam Memperkuat Identitas Masyarakat Tengger di Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Ilmu Pendidikan dan Kearifan Lokal (JIPKL)*. 5 (1): 33-46
- Martayadi, U. & Supriyadi, E. 2024. Implementasi Kearifan Lokal Awik-Awik dalam Pengelolaan Ekowisata di Gili Terawangan: Analisis Dampak Keberlanjutan Lingkungan dan Kesejahteraan Masyarakat Lokal. *The Indonesian Tourism Journal (ALTASIA)*. 6 (1): 63-74
- Moleong, L.J., 2019. Metodologi penelitian kualitatif (Edisi revisi). Bandung: Remaja Rosda Karya.

- Mularsari, A. 2022. Analisis Strategi Pengembangan Pariwisata Di Bidang Jasa Pelayanan Hotel Rooseno Plaza Jakarta Di Masa New Normal Era. *Turn Journal*, 2(1), 17-30.
- Oktaviani, A., Dewi, R. S., & Juwandi, R. 2024. Analisis Modifikasi Budaya dalam Perspektif Krisis Identitas Etnis Betawi. *Jurnal Adat dan Budaya Indonesia*, 6(1), 1-12.
- Rhoirudin, R. & Silviariza, W. Y. 2025. Menghidupkan Warisan Budaya: Pentas Kesenian Sebagai Magnet Wisata Candi Surowono di Kediri. *The Indonesian Tourism Journal (ALTASIA)*. 7 (1): 80-93
- Saputra, F. A. (2024). Nilai-Nilai Budaya Pada Masyarakat Betawi Dilihat Dari Makanan Khas Tradisonal. *Sajaratun: Jurnal Sejarah Dan Pembelajaran Sejarah*, 9(1), 94-109. <https://doi.org/10.37478/sajaratun.v9i1.4340>
- Sofiani, S., Ritongan, R. M., Supina, S., & Berutu, F., 2024. Pelatihan pariwisata menuju layanan berkualitas di Kampung Budaya Betawi Setu Babakan Jakarta. *Jurnal Pengabdian Masyarakat AbdiMas*, 11(1).
- Susilo, Y. S., & Soeroso, A. 2014. Strategi Pelestarian Kebudayaan Lokal Dalam Menghadapi Globalisasi Pariwisata: Kasus Kota Yogyakarta1. *Bappeda Kota Yogyakarta*, 3.
- Telnoni, G. M. M. & Lasso, A. H. 2025. Tradisi dan Aspirasi: Sebuah Dilema Pembangunan Pariwisata di Pantai Nula, Kabupaten Timor Tengah Selatan. *The Indonesian Tourism Journal (ALTASIA)*. 7 (2): 241-254
- Wafik, A. Z., Wardiningsih, R., Yusnirmala, R., Rois, I., & Sutanto, H. (2024). Pelatihan Standar Operasional Prosedur Dalam Rangka Penguatan Komitmen Dan Peningkatan Kualitas Layanan (BUMDes Lumbung Kreatif Desa Lepak Kecamatan Sakra Timur Kabupaten Lombok Timur). *Jurnal Abdimas Independen*, 5(2), 105-111.
- doi:<https://doi.org/10.29303/independen.v5i2.1307>
- Wijayanti, G., Wiyoso, A. & Purnomo, S.S., 2019. Keberagaman budaya Betawi pada perancangan interior Hotel Sunlake, Jakarta Utara. *Mezanin*, 1(2).
- Wijaya, H.I., 2020. Cagar Budaya Sebagai Identitas. URL: <https://kebudayaan.kemdikbud.go.id/bpcbsubar/cagar-budaya-sebagai-identitas/>. Diakses tanggal 15 Mei 2025.