

**ANALISIS IMPLEMENTASI SOP PADA *HOUSEKEEPING*
DEPARTMENT HOTEL FOUR POINTS DI MASA PANDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen



PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

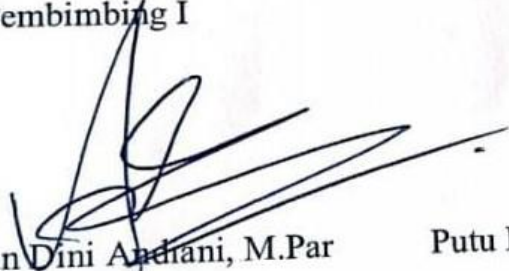
2021

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS
DAN MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK
MENCAPAI GELAR AHLI MADYA**

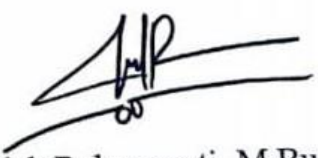
Menyetujui,

Pembimbing I



Dr. Nyoman Dini Andriani, M.Par


Pembimbing II



Putu Indah Rahmawati, M.Bus., Ph.D

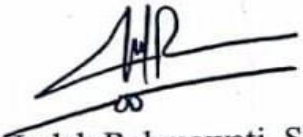
Tugas Akhir oleh (I Kadek Asa) ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 6 Juli 2022

Dewan Penguji,


(Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par., M.Par)

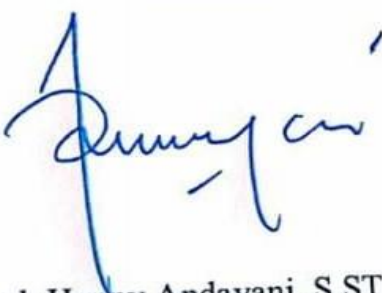
(Ketua)

NIP. 198304052008122001


(Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D)

(Anggota)

NIP. 198002172002122001


(Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par., M.Par)

(Anggota)

NIP. 198304142010122002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya

Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 6 Juli

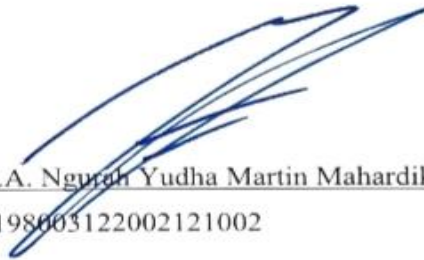
Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ekonomi,



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul "**Analisis Implementasi SOP Pada *Housekeeping Department* Hotel Four Points di Masa Pandemi Covid-19**" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 19 Juli 2022

Yang Membuat Pernyataan,



I Kadek Asa

NIM. 1907031031

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Analisis Implementasi SOP Pada *Housekeeping Department* Hotel Four Points di Masa Pandemi Covid-19”** dengan tepat pada waktunya. Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan untuk mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan baik berupa moral, material, bimbingan dan juga dukungan dari berbagai pihak. Maka dari itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd, selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Bapak Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.Ak., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Bapak Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si, selaku Ketua Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha Singaraja.
4. Bapak Dr. A.A., Ngurah Yudha Martin Mahardika., S.Pd., M.Pd selaku Koordinator Program Studi Diploma III Perhotelan yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis menempuh pendidikan.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.ST.Par., M.Par, selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.
6. Ibu Putu Indah Rahmawati, SST.Par., M.Bus., Ph.D, selaku Pembimbing II dan juga selaku Pembimbing Akademik penulis yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini dan selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis.
7. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini.

8. Seluruh *staff* yang menjadi narasumber pada departemen Housekeeping di Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan yang telah banyak membantu memberikan data-data kepada penulis untuk penyelesaian tugas akhir ini.
9. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, motivasi serta dorongan sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, memberikan saran dan masukan positif kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu demi menyempurnakan tugas akhir ini, penulis mengharapkan segala kritik dan saran yang sifatnya membangun dari seluruh pihak terkait. Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 19 Juni 2022

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKATA.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan.....	3
1.4 Manfaat.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Deskripsi Konsep.....	5
2.1.1 Pengertian <i>Housekeeping</i>	5
2.1.2 Pengertian SOP.....	7
2.1.3 Pengertian <i>Covid-19</i>	9
2.1.4 Fungsi dan Tujuan Penerapan Protokol Kesehatan di <i>Housekeeping</i> ..	10
2.1.5 Pedoman CHSE Kemenparekraf.....	11
2.2 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya.....	12
BAB III METODE PENELITIAN.....	17

3.1	Rancangan penelitian.....	17
3.2	Lokasi Penelitian.....	17
3.3.1	Jenis dan Sumber Data.....	18
3.3.2	Jenis Data.....	18
3.3.1	Sumber Data.....	18
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	18
3.4.1	Wawancara.....	18
3.4.2	Dokumentasi.....	19
3.4.3	Observasi.....	19
3.5	Metode Analisis Data.....	19
BAB IV PEMBAHASAN.....		22
4.1	Gambaran Umum.....	22
4.1.1	Sejarah Hotel Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	22
4.1.2	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	23
4.1.3	Struktur Organisasi.....	30
4.2	Hasil Penelitian.....	34
4.2.1	Kendala Implementasi SOP <i>Housekeeping Department</i>	34
4.2.2	Strategi dalam Mengimplementasikan SOP di Masa Pandemi.....	39
4.3	Pembahasan.....	41
4.4	Implikasi Penelitian.....	44
BAB V PENUTUP.....		46
5.1	Rangkuman.....	46
5.2	Kesimpulan.....	46

5.3	Saran.....	47
-----	------------	----

	DAFTAR PUSTAKA.....	48
--	----------------------------	-----------

LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
-------------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Bagan Analisis Data Kualitatif.....	20
Gambar 4.1	Logo Four Points by Sheraton Bali, Ungasan.....	23
Gambar 4.2	Tabel Rincian Kamar.....	24
Gambar 4.3	<i>Evolution Restaurant and Bar (Oundoor & Indoor)</i>	26
Gambar 4.4	<i>Infinity Pool</i>	26
Gambar 4.5	<i>Infinity Pool and Bar</i>	26
Gambar 4.6	<i>Rama Shinta Chapel Wedding</i>	27
Gambar 4.7	Kids Club.....	28
Gambar 4.8	Escape Spa.....	28
Gambar 4.9	Gym Fitness Center.....	29
Gambar 4.10	Tabel Rincian <i>Meeting Room</i>	29
Gambar 4.11	Struktur Organisasi <i>House Keeping</i>	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01 Daftar Pertanyaan

Lampiran 02 Hasil Wawancara

Lampiran 03 Foto-foto Kegiatan Melakukan aktivitas yang Sesuai SOP di Masa

Pandemi Covid-19

Lampiran 04 Surat Pernyataan

