

**ANALISIS PENERAPAN PROSEDUR OPERASIONAL
STANDAR (POS) RESEPSIONIS DALAM MENINGKATKAN
KEPUASAN TAMU DI HOTEL MELAMUN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan untuk menyelesaikan

Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan



Oleh

KOMANG JANUHERI PRANATA

NIM. 2257015041

PROGRAM SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN

PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

SINGARAJA

2024

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN
PENGELOLAAN PERHOTELAN**

Menyetujui

Pembimbing I



Trianasari, M.M.,Ph.D.
NIP.197006062002122002

Pembimbing II



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par
NIP. 199303302022032013

Tugas Akhir oleh Komang Januheri Pranata
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada tanggal: 22 Februari 2024

Dewan Penguji,

Penguji I,



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Penguji II,



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.

NIP. 199303302022032013

Penguji III,



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Unviersitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 22 Februari 2024

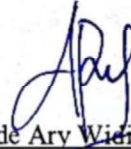
Mengetahui,

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widrastini, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini adalah:

Nama : Komang Januheri Pranata
NIM : 2257015041
Tempat/tanggal lahir : Penglatan 11 Januari 2002
Program Studi : D4 Pengelolaan Perhotelan
Fakultas : Fakultas Ekonomi

Menyatakan bahwa data yang tercantum di Sistem Informasi Akademik Universitas Pendidikan Ganesha yang saya buat sudah sesuai dan benar.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dan jika dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian data, maka tidak menjadi tanggungjawab Universitas Pendidikan Ganesha.

Komang Januheri Pranata
Yang membuat pernyataan,



PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Analisis Penerapan Prosedur Operasional Standar (POS) Resepsionis Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Melamun”. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini tidak luput dari berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan yang telah dihadapi. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan Tugas Akhir ini tidka lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha
2. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi
3. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par. Selaku Koordinator Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Sekaligus sebagai pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par. Selaku pembimbing dua yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, dan memberikan dukungan serta motivasi di tengah tengah kesibukan beliau sehingga Tugas Akhir ini bisa terselesaikan tepat waktu
6. Ibu Bapak Penguji, Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Untuk sahabat dan rekan-rekan teman Mahasiswa yang selalu memberikan dukungan dalam segala hal terutama yang mendukung sehingga proses pembelajaran kuliah ini sampai dengan selesai.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna karena masih banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.



Singaraja, 22 Februari 2024

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN DEPAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
PRAKATA.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	6
2.2 Landasan Teori	13
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Lokasi Penelitian	22
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	23
3.4 Jenis dan Sumber Data	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	23
3.6 Metode Analisis Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Hotel	26
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan	29
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Simpulan.....	37
5.2 Saran.....	38

DAFTAR PUSTAKA 39
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	6
--	---



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	21
Gambar 4.1 Tampak Depan Hotel Melamun	26
Gambar 4.2 Logo Hotel Melamun	27
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Hotel Melamun.....	28
Gambar 4.4 Staff Sedang Mengecek Expected Arrival List	32
Gambar 4.5 Proses Pembayaran Menggunakan Mesin EDC	33



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan.....	45
Lampiran 2. Hasil Wawancara	46
Lampiran 3. Dokumentasi	48

