

**OPTIMALISASI *STANDARD OPERATING
PROCEDURE (SOP)* DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN *CONCIERGE*
DI HILTON BALI RESORT**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

**Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program
Sarjana Terapan Pariwisata
Jurusan Manajemen**

Oleh

**Cheva Givari Alfaridzi
NIM 2257015058**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA IV
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
PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M. Par.
NIP. 198304052008122001

Tugas Akhir oleh Cheva Givari Alfaridzi
Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal 30 April 2024

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Anggota Penguji,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M. Par.

NIP. 198304052008122001

Anggota Penguji,



Prof. Putu Indah Rahmawati, M. Bis., Ph.D.

NIP. 198002172002122001

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

Pada:

Hari : Selasa
Tanggal : 30 April 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Dr. Ni Made Arx Widiastini, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Optimalisasi *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hilton Bali Resort” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 30 April 2024
Yang membuat pernyataan,



Cheva Givari Alfaridzi
NIM. 2257015058

PRAKATA

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan Pariwisata Universitas Pendidikan Ganesha, penulis memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa dan menyatakan bahwa atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir tepat pada waktunya dengan judul “Optimalisasi *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hilton Bali Resort”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu membimbing dan mendampingi selama proses penyusunan tugas akhir ini 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 Ketua Jurusan Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan
5. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh semangat, kesabaran, kecermatan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
6. Ibu Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par., M.Par. selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Seluruh jajaran *staff* jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

8. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua, nenek, paman, dan bibi serta saudara tercinta yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
9. Seluruh *staff concierge* di Hilton Bali Resort yang telah membantu memberikan informasi dan data, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya
10. Seluruh orang-orang terdekat dan teman-teman, yaitu Triandika, Puja, Aditya, Bili, Rio, Hertina, Dedek, Dani, dan Budhi yang telah bersedia membantu dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
11. Serta seluruh pihak yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini sehingga bisa selesai tepat pada waktunya.

Penulis menyadari penulisan pada tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, penulis mengharapkan kepada pembaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan penulisan tugas akhir ini. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat berguna dan bermanfaat untuk para pembaca dan bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 30 April 2024

Cheva Givari Alfaridzi

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Pembatasan Masalah	8
1.4 Rumusan Masalah	8
1.5 Tujuan Penelitian	9
1.6 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	11
2.2 Definisi Konsep	19
2.2.1 Konsep <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	19
2.2.2 Konsep Kualitas Pelayanan	22
2.2.3 <i>Concierge</i>	26
2.3 Model Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi Penelitian	33
3.3 Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	34
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data	36
BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Layanan <i>Concierge Section</i> di Hilton Bali Resort	37
4.2 <i>Pembahasan</i>	52
4.3 Kendala dalam Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> pada <i>Concierge Section</i> di Hilton Bali Resort	60
4.4 Solusi dalam Mengatasi Kendala yang dihadapi oleh <i>Concierge Section</i> di Hilton Bali Resort	66
BAB V PENUTUP	
5.1 Rangkuman.....	74
5.2 Simpulan.....	76
5.3 Saran	77
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Model Penelitian	31



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Surat Penelitian	84
Lampiran 02. Daftar Pertanyaan Wawancara	85
Lampiran 03. Dokumentasi	86

