

Lampiran 01. Surat Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
FAKULTAS EKONOMI

Jalan Udayana No. 11 Singaraja-Bali. Telepon : (0362) 26830
Website : <http://www.fe.undiksha.ac.id/>

Nomor : 2289/UN48.13.1/DL/2023
Lamp. : -
Hal : *Permohonan Data dan Penelitian*

Singaraja, 13 Desember 2023

Kepada Yth. HRD Hilton Bali Resort
di-
Tempat

Dengan Hormat,

Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha menerangkan bahwa mahasiswa/i tersebut dibawah ini :

Nama : Cheva Givari Alfridzi
NIM. : 2257015058
Fakultas : Ekonomi
Jurusan/Prodi. : D4 Pengelolaan Perhotelan

Bermaksud mengadakan penelitian lapangan untuk menempuh atau menyusun tugas akhir, skripsi dan melengkapi tugas lainnya. Schubungan dengan hal tersebut, kami mohon izin agar mahasiswa kami dapat diterima dan diberikan data di tempat yang Bapak/Ibu/Sdr. Pimpin.

Demikian surat ini kami buat agar bisa digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatian dan kerjasamanya, kami sampaikan terima kasih.

a.n. Dekan,
Wakil Dekan I,



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



- Catatan :
- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 ayat 1 "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektornik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
 - Dokumen ini tertanda ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BsrE
 - Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan *qr code* yang telah tersedia

Lampiran 02. Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) di Hilton Bali Resort?
2.	Apakah ada kendala selama penarapan <i>Standar Operating Procedure</i> (SOP) pada <i>concierge section</i> ?
3.	Jika terdapat kendala, bagaiman solusi yang dapat diberikan untuk menangani kendala yang dihadapi?



Lampiran 03. Dokumentasi



Proses Observasi dan wawancara di Hilton Bali Resort



Proses penerimaan tamu yang datang.



Proses *scanning* barang pada mesin pendeteksi logam pada barang milik tamu.



Penataan barang bawaan tamu pada *trolley*

RIWAYAT HIDUP



Cheva Givari Alfaridzi lahir di Tuban, Kuta pada tanggal 3 Juni 2001. Penulis lahir dari pasangan suami istri Bapak Gatot Kurnianto dan Ibu Sri Wahyuningsih Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Islam. Penulis beralamat di Jalan A. Yani Kavlingan Jalak Putih, Provinsi Bali. Penulis menyelesaikan pendidikan dasar di MIT MARDLATILLAH dan lulus pada tahun 2014 Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 1 Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020 penulis lulus dari SMA Negeri 4 Singaraja dan melanjutkan pendidikan ke Universitas Pendidikan Ganesha Jurusan D4 Pengelolaan Perhotelan. Pada semester akhir tahun 2024 penulis menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Optimalisasi *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan *Concierge* di Hilton Bali Resort”



