

**ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING
PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING*
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI THE
TRANS RESORT BALI**



**PROGRAM STUDI D4 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**

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



Ni Luh Henny Andayani, S.ST.Par., M.Par
NIP. 198304142010122002

Tugas Akhir oleh Putu Deby Restu Anastasia
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 31 Mei 2024

Dewan Penguji,

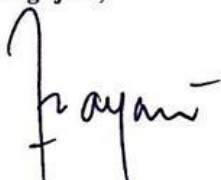
Penguji I,



Trianasari M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Penguji II,



Ni Luh Hennv Andayani, S.ST.Par., M.Par

NIP. 198304142010122002

Penguji III,



Dr. Nyoman Dini Andiani, S.St. Par., M.Par.

NIP. 198304052008122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan
D4 Pengelolaan Perhotelan

Pada :

Hari : Jumat

Tanggal : 31 Mei 2024

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001



Dr. Ni Made Ary Widiastini, St.Par., M.Par

NIP. 1981041620050122002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI THE TRANS RESORT BALI” beserta seluruh isisnya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan mengutip dengan cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 31 Mei 2024

Yang membuat pernyataan



Putu Deby Restu Anatasia

NIM 2257015023

PRAKATA

Puji syukur penyusun panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat- Nya-lah, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING PROCEDURE* (SOP) DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DI THE TRANS RESORT BALI”** Tugas Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan mencapai gelar sarjana terapan pada 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 tidak lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa / Ida Sang Hyang Widhi Wasa karena atas tuntunan dan doa restu yang diberikan kepada penulis, sehingga dalam menyusun tugas akhir ini selalu dilancarkan.
2. Bapak Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M,Pd. Selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Bapak Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.,Ak.,M.Si Selaku Dekan Fakultas Ekonomi.
4. Bapak Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A Selaku Ketua Jurusan Manajemen.
5. Ibu Dr.Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par, M.Par Selaku Kaprodi Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.

6. Ibu Trianasari M.M., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing I 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.
7. Ibu Ni Luh Henny Andayani S.St.Par.,M.Par. selaku Dosen Pembimbing II yang sudah meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, serta mengarahkan, kritik dan saran dalam proses penyusunan tugas akhir ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi (D4) Pengelolaan Perhotelan Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha yang banyak menuntun selama masa perkuliahan.
9. Berterimakasih kepada seluruh karyawan Hotel The Trans Resort Bali yang telah membantu memberikan data-data yang dibutuhkan dalam penelitian ini dan selalu memotivasi untuk lebih baik kedepannya.
10. Kepada orang tua penulis Bapak Made Suartana dan Ibu Nyoman Harmini yang senantiasa memberikan motivasi semangat, dukungan moral dan material serta doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan ini.
11. Kepada seluruh teman-teman di program studi (D4) Pengelolaan Perhotelan dan sahabat yang menemani, membantu dan memberikan saran kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Seluruh keluarga dirumah, yang telah memberikan dukungan serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.

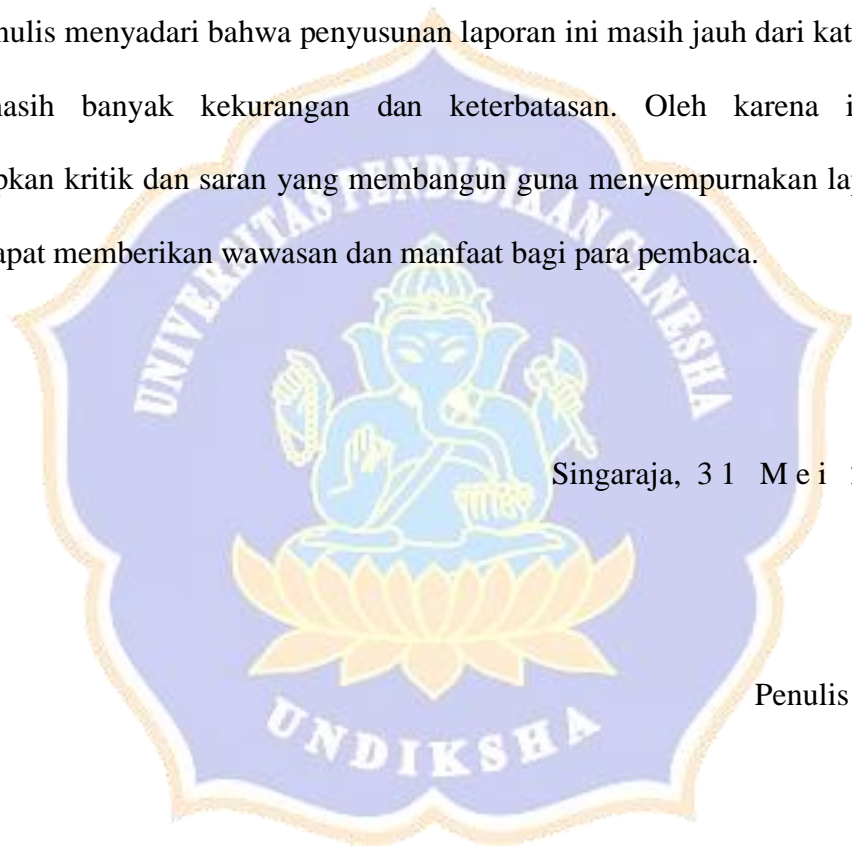
13. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

14. *Last but not least*, kepada diri saya sendiri terimakasih banyak telah berjuang sejauh ini dan memilih untuk tidak menyerah dalam kondisi apapun, saya bangga pada diri saya sendiri bisa menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan penuh lika-liku kehidupan yang dijalani.

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, 31 Mei 2024

Penulis



DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	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
1.6.1 Manfaat Teoritis	5
1.6.2 Manfaat Praktis.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya.....	6
2.2 Landasan Teori.....	9
A. Pengertian Housekeeping	9
Housekeeping Menurut Para Ahli.....	9
Fungsi dan Tujuan <i>Housekeeping</i>	11
B. Kualitas Layanan	12
Pengertian Kualitas Layanan	12
Dimensi Kualitas Layanan.....	12
C. Pengertian <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	13
Fungsi dan Tujuan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	14
Efektivitas Penerapan <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	15
2.3 Model Penelitian	17

BAB III METODE PENELITIAN.....	19
3.1 Rancangan Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	20
3.4 Jenis dan Sumber Data	20
3.5 Teknik Pengumpulan data	20
3.5.1 Wawancara	21
3.5.2 Observasi	21
3.5.3 Dokumentasi.....	22
3.6 Metode Analisis Data	22
 BAB IV PEMBAHASAN.....	 25
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	25
4.1.1 Struktur Organisasi.....	31
4.2 Hasil Penelitian	37
4.2.1 Bagaimana Pengimplementasian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Pada Departemen <i>Housekeeping</i>	37
4.2.2 <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Departemen <i>Housekeeping</i> di The Trans Resort Bali.....	38
4.2.3 Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Departemen <i>Housekeeping</i> di The Trans Resort Bali	40
4.2.4 Bagaimana Peran <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Departemen <i>Housekeeping</i>	44
4.3 Implikasi Penelitian.....	48
 BAB V PENUTUP.....	 50
5.1 Simpulan.....	50
5.1.1 Praktis	50
5.1.2 Teoritis.....	50
5.2 Saran.....	51

DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN – LAMPIRAN	54



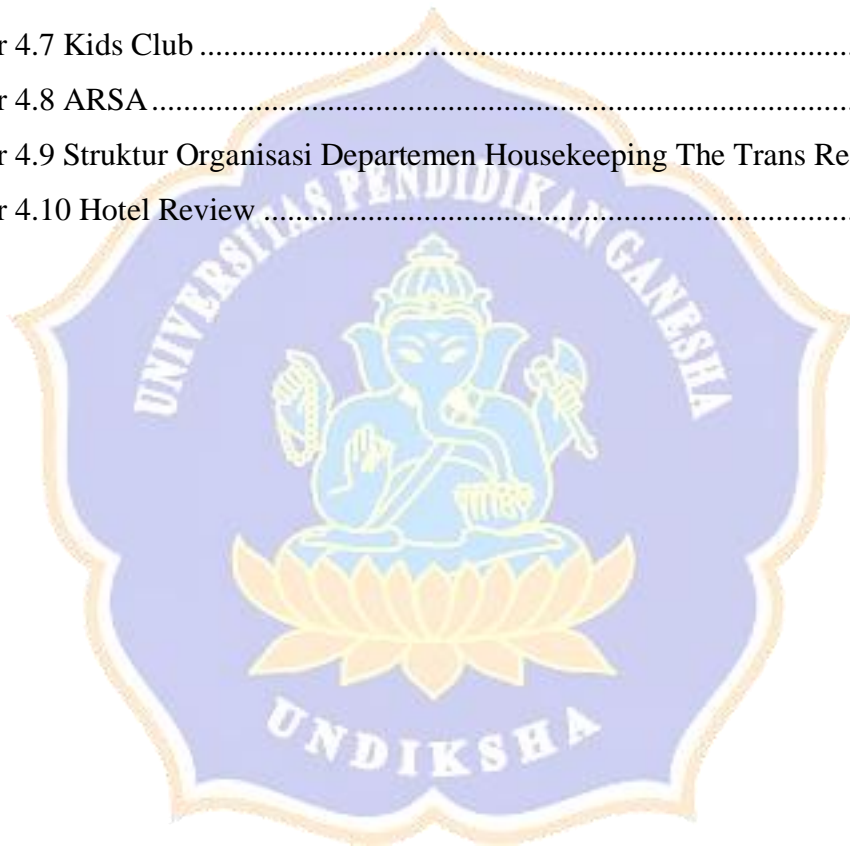
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Yang Relevan.....	6
Tabel 2.2 Model Penelitian.....	18
Tabel 4.1 Rincian Kamar.....	26
Tabel 4.2 Cleaning Bedroom Checklist.....	41
Tabel 4.3 Cleaning Bathroom Checklist.....	42
Tabel 4.4 Cleaning Shower box Checklist.....	42
Tabel 4.5 Cleaning Toilet Bowl Checklist.....	43
Tabel 4.6 Kualitas Layanan.....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 The Restaurant The Trans Resort Bali	27
Gambar 4.2 White Sandy Beach Pool	28
Gambar 4.3 Club Lounge The Trans Resort Bali	28
Gambar 4.4 Rooftop Bar.....	29
Gambar 4.5 Fitness Center.....	29
Gambar 4.6 SPA center	30
Gambar 4.7 Kids Club	30
Gambar 4.8 ARSA.....	31
Gambar 4.9 Struktur Organisasi Departemen Housekeeping The Trans Resort Bali.....	32
Gambar 4.10 Hotel Review	47



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Panduan Wawancara

Lampiran 2. Riwayat Hidup

