

**PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR  
DALAM MENJAGA KUALITAS LAYANAN PADA  
*FRONT OFFICE* DEPARTEMEN DI THE HAVEN  
BALI SEMINYAK**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam  
Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh:**

**I Made Bili Gunawan**

**NIM 2257015051**

**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 PENGELOLAAN PERHOTELAN**

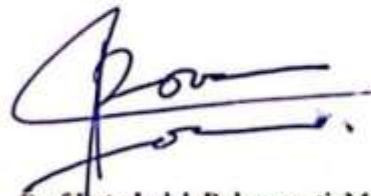
**Menyetujui**

**Pembimbing 1**



Dr. Putu Gele Parma, S.ST.Par., M.Par.  
NIP. 197768192002121003

**Pembimbing 2**



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 1980021720021122001

Tugas Akhir oleh I Made Bili Gunawan  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 2 Juli 2024

Dewan Penguji,

Ketua Penguji,



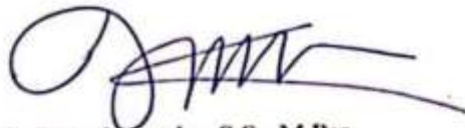
Dr. Putu Gede Parma, S.St.Par., M.Par.  
197708192002121003

Anggota Penguji,



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.  
NIP. 1980021720021122001

Anggota Penguji,



Dr. J Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.  
NIP. 198412142015041002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Universitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar

Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan

Pada :

Hari : Selasa

Tanggal : 2 Juli 2024

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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

NIP. 196810291993032001



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

NIP. 198104162005012002

Mengesahkan



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

NIP. 197906162002121003

## PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Menjaga Kualitas Layanan Pada Front Office Departemen di The Haven Bali Seminyak" beserta seluruh isinya adalah benar – benar karya sendiri, dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan 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 21 Mei 2024

Yang membuat pernyataan,



I Made Bili Gunawan

Nim. 2257015051

## PRAKATA

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan Rahmat-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Menjaga Kualitas Layanan Pada *Front office* Departemen Di The Haven Bali Seminyak”**. Tugas akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya tugas akhir ini banyak mengalami kesulitan maupun hambatan-hambatan sehingga waktu penyelesaian tugas akhir ini lumayan menyita waktu yang lama. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini tidaklah lepas dari bantuan, dorongan dan doa-doa dari berbagai pihak.. Pada kesempatan ini, penulis ingin bertetima 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. Bapak Dr. Putu Gede Parma, S.ST.Par., M.Pa. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh kesabaran, kecermatan, serta memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Prof.Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D. 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. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta dalam memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh teman-teman yang telah memberikan motivasi dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan tepat waktu.
9. Seta seluruh pihak-pihak yang telah terlibat untuk membantu penulis selama pembuatan Tugas Akhir ini sehingga dapat terlaksanakan dengan lancar

Dengan segala kesadaran bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan masih adanya banyak kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang dapat menyempurnakan tugas akhir ini sehingga dapat memberikan wawasan dan manfaat yang lebih baik bagi para pembaca.

Singaraja, 21 Mei 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	viii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>BAB I</b> .....	1
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
<b>BAB II</b> .....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....	7
2.2 Landasan Teori .....	13
2.2.1 Standar Operasional Prosedur .....	13
2.2.2 Kualitas Pelayanan .....	17
2.2.3 Front office Departemen .....	22
<b>BAB III</b> .....	27
METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Pendekatan dan Jenis penelitian .....	27
3.2 Lokasi Penelitian .....	27



3.3 Sumber Data.....	28
3.4 Metode Pengumpulan Data .....	28
3.4.1 Observasi.....	29
3.4.2 Wawancara .....	29
3.4.3 Studi Dokumen .....	30
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data .....	30
<b>BAB IV .....</b>	<b>31</b>
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Gambaran Umum Hotel .....	31
4.1.1 Lokasi Hotel.....	33
4.2 Standar Operasional Prosedur pada Front office Department di The Haven Bali Seminyak .....	34
4.2.1 Guest Service Officer.....	35
4.2.2 Guest Service Assistant.....	36
4.2.3 Guest Relation Officer .....	37
4.2.4 Operator .....	39
4.3 Peran yang dilakukan oleh staff front office department dalam menjaga kualitas standar operasional prosedur di The Haven Bali Seminyak.....	40
4.4 Presepsi tamu terhadap penerapan standar operasional prosedur dalam memberikan pelayanan pada front office department di The Haven Bali Seminyak melalui pengamatan riview pada platform Trip Advisor .....	42
<b>BAB V .....</b>	<b>48</b>
SIMPULAN DAN SARAN .....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran.....	49

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Penilaian Tamu di Trip Advisor Tentang Pelayanan di The Haven Bali Seminyak .....	44
Gambar 4.2 Penilaian Tamu di Trip Advisor Tentang Pelayanan di The Haven Bali Seminyak .....	45
Gambar 4.3 Penilaian Tamu di Trip Advisor Tentang Pelayanan di The Haven Bali Seminyak .....	47

