

**TANTANGAN PENERAPAN SOP HOUSEKEEPING PADA  
HOTEL NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT & SPA**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan Kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Dalam Menyelesaikan Program  
Sarjana Terapan D4 Pengelolaan Perhotelan**



**Oleh**

**KETUT BUDIADA**

**2257015056**

**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 I,**



**Dr. Nyoman Dini Andini, SST.Par., M.Par.**  
**NIP.197006062002122002**

**PembimbingII,**



**Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.**  
**NIP. 198104162005012002**

Tugas Akhir oleh Ketut Budiada  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 24 Juni 2024

Dewan Penguji



Dr. Nyoman Dini Andini, SST.Par., M.Par. (Ketua)  
NIP.197006062002122002



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. (Anggota)  
NIP. 198104162005012002



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par (Anggota)  
NIP.198104162005012002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana terapan

Pada : Ruangan Ujian lantai 3

Hari : Rabu  
Tanggal : 24 Juli 2024

**Megetahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Ni Made Ary Widiastini, SST.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 "Tantangan Penerapan SOP Housekeeping Pada Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa" 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, 24 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,

The image shows a handwritten signature in black ink over a red official stamp. The stamp is rectangular and contains the text 'MUSYAWARAH' and 'STAMPEL' in bold capital letters. Below the stamp, the name 'Ketut Budiada' is printed in black. To the left of the stamp, there is a vertical stamp with the number '4077 SALX211238380'.

Ketut Budiada

Nim. 2257015056

## PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nyalah sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “**TANTANGAN PENERAPAN SOP HOUSEKEEPING PADA HOTEL NEW SUNARI LOVINA BEACH RESORT & SPA** ” sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar sarjana D4 Pengelolaan Perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Selama proses penyusunan penelitian ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan mengalami banyak kendala dan permasalahan yang terjadi, akan tetapi berkat bantuan dari berbagai pihak yang memberikan dukungan, semangat, dan masukan, serta motivasi sehingga proses ini dapat diselesaikan. Oleh karena itu pada kesempatan ini ijinilah sekiranya penulis menghaturkan rasa terimakasih yang sebesar- besarnya kepada semua pihak yang sudah memberikan bantuan berupa dukungan, semangat, dan masukan, serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terimakasih 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 Program Studi D4 Pengelolaan Perhotelan.
5. Ibu Dr. Nyoman Dini Andini, SST.Par., M.Par. Selaku pembimbing satu yang telah bersedia mendukung dan membimbing penulis dengan penuh semangat, kesabaran, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan proposal ini tepat waktu.
6. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. Selaku pembimbing dua yang juga bersedia dan bersabar dalam membimbing dan memotivasi serta

membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

7. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen D4 Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan proposal ini.
8. Bapak Komang Ari Budiarta selaku HRD Hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan kegiatan observasi di hotel tersebut.
9. Bapak Gede Sarijaya selaku Supervisor Housekeeping Hotel New Sunari Lovina Beach Resort yang telah membantu dalam pengumpulan data-data yang diperlukan guna melengkapi proposal ini.
10. Seluruh keluarga besar saya khususnya orang tua yang telah memberikan dukungan, semangat serta doa sehingga penulisan proposal ini dapat terlaksana dengan lancar.
11. Seluruh rekan-rekan mahasiswa angkatan 2020 yang telah berjuang bersama selama ini dan memberikan motivasi untuk menyelesaikan proposal ini dengan tepat waktu.
12. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan proposal ini sehingga mampu terlaksana dengan lancar.

Selama proses penelitian ini, penulis menyadari bahwasanya penyusunan laporan ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan pengetahuan dari penulis. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan segala kritik dan saran yang diberikan guna membuka wawasan dan pengetahuan penulis lebih jauh lagi sehingga mampu menghasilkan penelitian yang lebih baik dari sebelumnya.

Singaraja, 12 Juni 2024

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| ABSTRAK .....                         | vi   |
| PRAKATA .....                         | vii  |
| DAFTAR ISI .....                      | ix   |
| DAFTAR TABEL .....                    | xi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | xii  |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                 | xiii |
| <br>                                  |      |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b>              |      |
| 1.1 Latar Belakang .....              | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....             | 3    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....           | 3    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....          | 3    |
| 1.4.1 Manfaat Bagi Mahasiswa .....    | 3    |
| 1.4.2 Manfaat Bagi Universitas .....  | 4    |
| 1.4.3 Manfaat Objek Peneliti .....    | 4    |
| <br>                                  |      |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>          |      |
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....        | 5    |
| 2.2 Definisi Konsep .....             | 8    |
| 2.2.1 Kualitas Pelayanan .....        | 8    |
| 2.2.2 Kepuasan Pelanggan .....        | 9    |
| 2.2.3 Keamanan Dan Kenyamanan .....   | 10   |
| 2.2.4 Sop Housekeeping .....          | 11   |
| 2.3 Rancangan Penelitian .....        | 12   |
| <br>                                  |      |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN</b>      |      |
| 3.1 Jenis Penelitian .....            | 13   |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....           | 13   |
| 3.3 Subjek Dan Objek Penelitian ..... | 13   |
| 3.4 Jenis Dan Sumber Data .....       | 14   |



|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| 3.4.1 Jenis Data .....            | 14 |
| 3.4.2 Sumber Data.....            | 14 |
| 3.5 Metode Pengumpulan Data ..... | 15 |
| 3.5.1 Observasi.....              | 15 |
| 3.5.2 Wawancara.....              | 16 |
| 3.5.3 Studi Dokumentasi .....     | 17 |
| 3.6 Metode Analisis Data.....     | 18 |

#### BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

|  |    |
|--|----|
| 4.1 Gambaran Umum hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa .....   | 20 |
| 4.2 SOP Housekeeping pada hotel New Sunari<br>Lovina Beach Resort & Spa.....   | 21 |
| 4.3 Kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP Housekeeping<br>pada hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa .....        | 33 |
| 4.4 Solusi yang diberikan atas kendala yang dihadapi housekeeping<br>pada hotel New Sunari Lovina Beach Resort & Spa ..... | 33 |

#### BAB V PENUTUP

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1 Rangkuman .....  | 35 |
| 5.2 Kesimpulan ..... | 37 |
| 5.3 Saran.....       | 38 |

|                      |    |
|----------------------|----|
| DAFTAR PUSTAKA ..... | 39 |
|----------------------|----|

## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Table 1. Data dan Sumber Data .....           | 15 |
| Table 2. SOP Laundry .....                    | 25 |
| Table 3. SOP Public Area .....                | 28 |
| Table 4. Persiapan Troli Room Attendant.....  | 28 |
| Table 5. Prosedur Making Bed.....             | 29 |
| Table 6. Prosedur Room Boy Control Sheet..... | 30 |
| Table 7. Kendala dan Solusi .....             | 31 |



## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1. Kerangka Penelitian .....       | 12 |
| Gambar 2. Analisis Pengumpulan Data ..... | 18 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|  |    |
|--|----|
| Lampiran 1. Riwayat Hidup .....        | 40 |
| Lampiran 2. Surat Pernyataan .....     | 41 |
| Lampiran 3. Dokumentasi kegiatan ..... | 42 |

