

**DAMPAK PENGGUNAAN APLIKASI H-BUTLER
TERHADAP EFISIENSI *STANDARD OPERATING
PROCEDURE CHECK IN* DAN *CHECK OUT* DI AYANA
RESORT AND SPA BALI**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
untuk memenuhi salah satu persyaratan
dalam Menyelesaikan Program Sarjana Terapan
Pengelolaan Perhotelan**

**Oleh
KADEK SRI WIDAYANTI
NIM 2257013015**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN
PENGELOLAAN PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI
SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI GELAR SARJANA
TERAPAN PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I,



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

Pembimbing II,



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

Tugas akhir oleh Kadek Sri Widayanti
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 23 Mei 2025

Dewan Penguji,

Penguji I



Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par.

NIP. 198412142015041002

Penguji II



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Penguji III



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 Parwisata

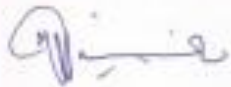
Pada

Hari : Jumat

Tanggal : 23 Mei 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



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

NIP. 198104162005012002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi,



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

NIP. 197906162002121003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pariwisata dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan Tugas Akhir yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 12 Juni 2025

Yang memberi pernyataan



Kadek Sri Widayanti

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Dampak Penggunaan Aplikasi H-Butler Terhadap Efisiensi Standard Operating Procedure Check-in dan Check-out di Ayana Resort and Spa Bali”**. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menempuh gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S.Tr.Par) di Fakultas Ekonomi, 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 tidka lepas dari dorongan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis 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. Bapak Dr. I Gede Putra Nugraha, S.S., M.Par. selaku pembimbing satu 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
5. Ibu Trianasari, M.M., 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 staf jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support serta semangat serta doa dan menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan TA ini terlaksana dengan lancar.

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, 23 Mei 2025

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Pembatasan Masalah.....	4
1.4 Rumusan Masalah.....	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis	7
BAB II.....	8
KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	8
2.2 Landasan Teori.....	16
2.2.1 Efisiensi.....	16
2.2.2 <i>Standard Operating Procedure Check in</i>	17
2.2.3 <i>Standard Operating Procedure Check-out</i>	18
2.3 Model Penelitian.....	20
BAB III	21
METODE PENELITIAN	21
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Jenis dan Sumber Data.....	22

3.3.1	Jenis Data	22
3.3.2	Sumber Data.....	23
3.4	Metode Pengumpulan Data.....	24
3.4.1	Observasi.....	24
3.4.2	Wawancara	25
3.4.3	Dokumentasi	26
3.5	Metode dan Teknik Analisis Data	27
BAB IV		29
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		29
4.1	Gambaran Umum Hotel.....	29
4.1.1	Lokasi Ayana Resort and Spa Bali.....	29
4.1.2	Sejarah Ayana Resort and Spa Bali.....	30
4.1.3	Fasilitas Ayana Resort and Spa Bali	31
4.1.4	Struktur Organisasi <i>Front Office Department</i> Ayana Resort and Spa Bali	50
4.2	Hasil dan Pembahasan	50
4.2.1	SOP Proses <i>Check in</i> dan <i>Check Out</i> Menggunakan Aplikasi H-Butler di Ayana Resort and Spa Bali.....	50
4.2.2	Kendala-Kendala yang dihadapi dalam Penggunaan Aplikasi H-Butler dalam Menangani Proses <i>Check-in</i> dan <i>Check Out</i> di Ayana Resort and Spa Bali.....	54
4.2.3	Strategi yang Dilakukan Dalam Mengatasi Kendala Penggunaan Aplikasi H- Butler	57
BAB V		58
KESIMPULAN DAN SARAN		58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	58
DAFTAR PUSTAKA		60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3 1 Lokasi Ayana Resort and Spa Bali	22
<i>Gambar 4 1</i> Logo Ayana Resort and Spa Bali.....	29
Gambar 4.2 Ayana Resort view room	32
Gambar 4.3 Ayana Ocean view room.....	33
Gambar 4.4 Ayana Resort view suite	34
Gambar 4.5 Ayana Ocean View suite.....	35
Gambar 4.6 Ocean Front Villa	36
Gambar 4.7 Ocean Front Cliff Villa.....	37
Gambar 4.8 The Ayana Villa	38
Gambar 4.9 Rimba Resort view room.....	38
Gambar 4.10 Forest view room.....	39
Gambar 4.11 Pool access room.....	40
Gambar 4.12 Jimbaran Bay view room.....	41
Gambar 4.13 Wana Resort view room	42
Gambar 4.14 Wana Forest view room.....	43
Gambar 4.15 Wana ocean view room	44
Gambar 4.16 Wana Pool Access view room	45
Gambar 4.17 Jimbaran Bay suite view room	46

Gambar 4.18 Segara Resort view room	47
Gambar 4.19 Partial Ocean view room	47
Gambar 4.20 Segara Ocean view room.....	48
Gambar 4.21 Segara suite view room	49
Gambar 4.22 <i>Organization Chart FO Department</i>	50
Gambar 4.23 Due in aplikasi H-Butler	51
<i>Gambar 4.24 Due Out Aplikais H-Butler</i>	54

