

**OPTIMALISASI PENERAPAN *STANDARD  
OPERATING PROCEDURE (SOP)* DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN *FRONT OFFICE  
DEPARTMENT* DI FOUR STAR BY TRANS HOTEL,  
RENON, BALI**

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

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

**Oleh**

**Ni Luh Putu Sri Antari**

**NIM 2257013006**

**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,



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP.197006062002122002

Pembimbing II,



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.

NIP.199303302022032013

**Tugas akhir oleh Ni Luh Putu Sri Antari ini  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 26 Juni 2025**

**Dewan Penguji,**

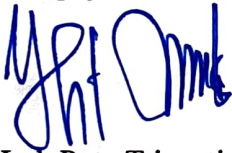
**Penguji I**



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

**Penguji II**



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par.

NIP. 199303302022032013

**Penguji III**



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par.

NIP. 198304052008122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Unviersitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana Terapan  
Pariwisata

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 26 Juni 2025

**Mengetahui,**

Ketua Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si

NIP. 196810291993032001

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.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 “Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* dalam Meningkatkan Pelayanan *Front Office Department* di Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-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, 26 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Ni Luh Putu Sri Antari

NIM 2257013006

## PRAKATA

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Dalam Meningkatkan Pelayanan *Front Office Department* Di Four Star By Trans Hotel, Renon, 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 tidak 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. Ibu Trianasari,M.M.,Ph.D. 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. Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi,S.Pd.,M.Par. 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 memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

7. Bapak I Wayan Subadra dan Ibu Ni Made Suri Astini selaku orang tua penulis yang telah mendukung dan mendoakan penulis sehingga bisa kuliah dan menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan lancar untuk mendapat gelar sarjana meskipun banyak rintangan dan cobaan.
8. Saudara penulis Kadek Kusuma, Yogi dan Novi yang sudah mendukung dan selalu ada saat penulis sedang berproses dengan banyak cobaan, serta kakak ipar yang sangat penulis banggakan sudah selalu mendukung dalam hal apapun.
9. Kepada Pak Suasnawa serta Ibu Indrayani terimakasih sudah membantu di awal penulis mulai perkuliahan sampai penulis bisa ditahap ini.
10. Seluruh keluarga dirumah yang telah memberikan dukungan dan support, semangat serta doa yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
11. Kepada teman penulis Juniarta dan jasmini yang sudah memotivasi dan berjuang bersama serta Septiana, Mulya, Ami, Kak Cheva, Kak Hertina, Luh De, Arista yang membantu dalam setiap proses penulis.
12. 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, 26 Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                                        |      |
|--------------------------------------------------------|------|
| PRAKATA.....                                           | i    |
| ABSTRAK.....                                           | iii  |
| ABSTRACT.....                                          | iv   |
| DAFTAR ISI .....                                       | v    |
| DAFTAR TABEL.....                                      | vii  |
| DAFTAR GAMBAR .....                                    | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                                  | ix   |
| BAB I PENDAHULUAN.....                                 | 1    |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                       | 1    |
| 1.2. Identifikasi Masalah .....                        | 7    |
| 1.3. Pembatasan Masalah .....                          | 8    |
| 1.4. Rumusan Masalah .....                             | 8    |
| 1.5. Tujuan Penelitian.....                            | 8    |
| 1.6. Manfaat Penelitian.....                           | 9    |
| 1.6.1. Manfaat Teoritis .....                          | 9    |
| 1.6.2. Manfaat Praktis .....                           | 9    |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA .....                            | 10   |
| 2.1. Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....        | 10   |
| 2.2. Landasan Teori .....                              | 17   |
| 2.2.1. Hotel.....                                      | 17   |
| 2.2.2. <i>Front Office</i> .....                       | 22   |
| 2.2.3. Pelayanan .....                                 | 29   |
| 2.2.4. <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> ..... | 32   |
| 2.3. Model Penelitian.....                             | 35   |
| 3.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....              | 37   |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| 3.2. Lokasi Penelitian .....                 | 37 |
| 3.3. Sumber Data .....                       | 38 |
| 3.4. Metode Pengumpulan Data .....           | 39 |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....     | 40 |
| 3.6 Validitas dan Reliabilitas Data.....     | 41 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... | 46 |
| 4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....   | 46 |
| 4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....    | 47 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....              | 74 |
| 5.1. Kesimpulan.....                         | 74 |
| 5.2. Saran.....                              | 75 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                          | 76 |



## DAFTAR TABEL

|                                           |    |
|-------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Hasil Penelitian Terkait ..... | 10 |
| Tabel 4. 1 SOP Bellboy .....              | 47 |
| Tabel 4. 2 SOP Resepsionis.....           | 55 |
| Tabel 4. 3 SOP Reservasi .....            | 63 |
| Tabel 4. 4 SOP Telepon Operator.....      | 68 |



## DAFTAR GAMBAR

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Gambar 2. 1 Gambar Model Penelitian .....      | 36 |
| Gambar 4. 1 Logo Four Star by Trans Hotel..... | 46 |



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 01. Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

Lampiran 02 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 03 Riwayat Hidup

