

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Saat Wawancara

1. Coba berikan saya penjelasan terkait sejarah berdirinya Bali Niksoma Boutique Beach Resort ?
2. Coba berikan saya Gambaran tugas dan tanggung jawab bapak di bagian Food & Beverage Department ?
3. Bagaimana SOP ( *Standard Operating Procedure* ) yang diterapkan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort
4. Bagaimana standar pelayanan room service yang diterapkan di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort ?
5. Bagaimana penerapan antara SOP ( *Standard Operating Procedure* ) yang sudah tertulis dengan penerapan atau implementasi di lapangan ?
6. Apa saja kendala yang dihadapi yang dapat berdampak pada kualitas pelayanan baik di Hitana Restoran atau pelayanan room service ?
7. Apa Langkah yang akan diambil atau strategi yang akan diambil apabila terdapat kendala dalam pelayanan *room service* ?
8. Bagaimana cara mengatasi permintaan tamu yang meningkat pada saat High season serta tantangan apa yang bapak alami pada saat periode Puncak ?
9. Strategi yang diterapkan oleh manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan room service ?
10. Bagaimana tata cara mengetahui tentang kualitas pelayanan di Hitana Restoran atau pelayanan *room service* ?
11. Apakah ada rencana atau kebijakan baru yang sedang atau akan diterapkan untuk meningkatkan layanan ?

Lampiran 2 : Foto Saat Melaksanakan Wawancara



## RIWAYAT HIDUP



Gede Wira Saputra lahir di Alasanger pada 15 April 2002, Penulis 1 lahir dari pasangan suami istri Made Sutapa dan Made Suyasmining. Penulis berkebangsaan Indonesia dan beragama Hindu. Kini Penulis beralamat di Jalan Dusun Tenaon Desa Alasanger Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng, Bali. Penulis menyelesaikan Pendidikan di SDN 1 Alasanger dan lulus pada tahun 2014.

Kemudian penulis melanjutkan di SMP Negeri 7 Singaraja dan lulus pada tahun 2017. Pada tahun 2020, penulis lulus dari SMA Negeri 3 Singaraja jurusan Bahasa dan melanjutkan Pendidikan ke Diploma 4 (D4), Program studi D4 Pengelolaan Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Undiksha pada tahun yang sama. Pada semester akhir tahun 2025 penulis telah menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “PENERAPAN (SOP) *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL BALI NIKSOMA BOUTIQUE BEACH RESORT”

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "PENERAPAN (SOP) *STANDARD OPERATING PROCEDURE* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI HOTEL BALI NIKSOMA BOUTIQUE BEACH RESORT" 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 risiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 24 Juli 2025

Yang membuat pernyataan

  
FEDERAL  
TEMPEL  
DD80FAMX369178356  
Gege Wira Saputra

NIM 2257013011