

**PENERAPAN (SOP) *STANDARD OPERATING PROCEDURE*
DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN *ROOM SERVICE* DI
HOTEL BALI NIKSOMA BOUTIQUE BEACH RESORT**

Oleh

Gede Wira Saputra, NIM 2257013011

Jurusan Manajemen

ABSTRAK

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam pelayanan room service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. Pembahasan penelitian mengarah pada penjelasan terkait dengan penerapan (SOP) *standard operating procedure* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *room service*, kendala-kendala yang di hadapi serta strategi yang digunakan Bali Niksoma Boutique Beach Resort untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan loyalitas tamu. Penelitian ini dilakukan selama 4 bulan dengan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumen. Wawancara penelitian ini dilakukan dengan dua orang, yang pertama dengan *Assistant Restaurant Outlet Manager*, kedua dengan karyawan Bali Niksoma Boutique Beach Resort, serta menggunakan dokumen (SOP) *standard operating procedure* untuk menetapkan standar mutu pelayanan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan (SOP) *standard operating procedure* yang optimal, perencanaan yang matang, pengorganisasian atau pembagian kerja yang jelas, pelaksanaan yang cepat dan tepat, serta pengawasan operasional merupakan strategi yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *room service*, kepuasan tamu dan loyalitas tamu.

Kata kunci : *Standard Operating Procedure*, *room service*, kualitas pelayanan , kepuasan tamu, loyalitas tamu.

**THE IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING
PROCEDURES (SOP) IN IMPROVING *ROOM SERVICE* AT
BALI NIKSOMA BOUTIQUE BEACH RESORT HOTEL**

By

Gede Wira Saputra, NIM 2257013011

Department of Managemen

ABSTRACT

This study is a qualitative descriptive research that aims to identify and evaluate the application of Standard Operating Procedure (SOP) in room service services at Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. The discussion of the research leads to an explanation related to the implementation of standard operating procedures (SOP) in improving the quality of room service, the obstacles faced and the strategies used by Bali Niksoma Boutique Beach Resort to maintain service quality and guest loyalty. This research was conducted for 4 months with a qualitative descriptive method with data collection techniques in the form of observation, in-depth interviews, and document studies. This research interview was conducted with two people, the first with the Assistant Restaurant Outlet Manager; the second with Bali Niksoma Boutique Beach Resort employees, and used standard operating procedure documents (SOP) to set service quality standards. The results of this study show that the implementation of optimal standard operating procedures (SOP), careful planning, clear organization or division of labor, fast and precise implementation, and operational supervision are strategies used to improve the quality of room service, guest satisfaction and guest loyalty.

Keywords: Standard Operating Procedure, room service, service quality, guest satisfaction, guest loyalty