

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

**TUGAS AKHIR**

**Diajukan kepada**

**Universitas Pendidikan Ganesha**

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

**Oleh**

**Gede Wira Saputra**

**NIM 2257013011**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PENGELOLAAN  
PERHOTELAN**

**JURUSAN MANAJEMEN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA**

**SINGARAJA**

**2025**

## **TUGAS AKHIR**

### **DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN MEMENUHI 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 Gede Wira Saputra  
telah dipertahankan di depan dewan penguji  
pada tanggal 8 Juli 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



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

(Anggota)



Dr. Ni Luh Henny Andayani, S.St. Par., M.Par.  
NIP. 198304142010122002

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi  
Universitas Pendidikan Ganesha  
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar Sarjana  
Terapan Pariwisata

Pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 8 Juli 2025

**Mengctahui,**

Ketua Ujian,



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

Sekretaris Ujian,



Dr. Ni Made Ary Wi lastini, 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 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



0080FAMX369178356  
Gede Wira Saputra

NIM 2257013011

## PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul Identifikasi Penerapan (SOP) *Standard Operating Procedure* dalam Meningkatkan Pelayanan *Room Service* di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. 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, penulis menghadapi berbagai tantangan, hambatan, dan permasalahan. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian Tugas Akhir ini tidak lepas dari dukungan, bantuan, dan doa yang diberikan oleh berbagai pihak. Penulis mengucapkan terima kasih kepada banyak pihak yang telah membantu membimbing dan mendampingi selama proses penyusunan tugas akhir ini 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 dengan penuh kesabaran, kecermatan, serta dukungan dan motivasi di tengah kesibukannya, telah membimbing penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.
5. Ibu Trianasari, M.M., Ph.D. Selaku pembimbing dua, yang dengan penuh kesabaran, kecermatan, serta dukungan dan motivasi di tengah kesibukannya, telah membimbing penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu.

6. Seluruh jajaran *staff* jurusan dan dosen Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua 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 Tugas Akhir 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 kepada pembaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan laporan akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.

Singaraja, 25 April 2025

Gede Wira Saputra

## DAFTAR ISI

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>PRAKATA .....</b>         | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>       | <b>xii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>    | <b>xiv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>    | <b>xv</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b> | <b>xvi</b> |

|                                                                                            |           |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>                                                             | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                                                           | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....                                                              | 6         |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                                                | 6         |
| 1.4 Rumusan Masalah.....                                                                   | 7         |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                                                | 7         |
| 1.6 Manfaat Penelitian .....                                                               | 7         |
| 1.6.1 Manfaat Toeritis .....                                                               | 7         |
| 1.6.2 Manfaat Praktisi.....                                                                | 8         |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA.....</b>                                                          | <b>10</b> |
| 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan .....                                             | 10        |
| 2.2 Deskripsi Teoritis .....                                                               | 22        |
| 2.2.1 Konsep Food & Beverage Service .....                                                 | 22        |
| 2.2.2 Pengertian (SOP) Standard Operating Procedure .....                                  | 24        |
| 2.2.3 Kualitas Pelayanan.....                                                              | 27        |
| 2.2.4 Kendala & Strategi Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan<br><i>room service</i> ..... | 28        |
| 2.3 Model Penelitian.....                                                                  | 29        |

|                                                         |               |
|---------------------------------------------------------|---------------|
| <b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>                   | <b>28</b>     |
| 3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian .....               | 28            |
| 3.2 Lokasi Penelitian .....                             | 28            |
| 3.3 Jenis dan Sumber Data.....                          | 29            |
| 3.4 Metode Pengumpulan Data.....                        | 30            |
| 3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....                | 32            |
| <br><b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b> | <br><b>34</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Lokasi .....                          | 34            |
| 4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan .....               | 43            |
| <br><b>BAB V PENUTUP .....</b>                          | <br><b>55</b> |
| 5.1 Simpulan.....                                       | 55            |
| 5.2 Saran .....                                         | 57            |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <br><b>58</b> |



## DAFTAR TABEL

|                                  |    |
|----------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Model Penelitian ..... | 31 |
|----------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Gambar 4.1 Logo Bali Niksoma Boutique Beach Resort ..... | 34 |
| Gambar 4.2 Presidential Villa .....                      | 36 |
| Gambar 4.3 Deluxe Room Double Bed .....                  | 37 |
| Gambar 4. 4 Deluxe Room Twin Bed .....                   | 37 |
| Gambar 4.5 Classic Deluxe Room Double Bed .....          | 38 |
| Gambar 4.6 Classic Deluxe Room Twin Bed .....            | 39 |
| Gambar 4.7 Junior Suite 39 .....                         | 39 |
| Gambar 4.8 Suite .....                                   | 39 |
| Gambar 4.9 Suite Room With Pool & Ocean View .....       | 40 |
| Gambar 4.10 Pool .....                                   | 40 |
| Gambar 4.11 Gym .....                                    | 41 |
| Gambar 4.12 Visala Spa .....                             | 41 |
| Gambar 4.13 Boutique & Gallery .....                     | 42 |
| Gambar 4.14 Hitana Restaurant & Bar .....                | 43 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                     |    |
|-----------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 : Daftar Pertanyaan Saat Wawancara ..... | 63 |
| Lampiran 2 : Foto Saat Melakukan Wawancara .....    | 64 |

