

**ANALISIS PENERAPAN *STANDARD OPERATING
PROCEDURE* OLEH *TELEPHONE OPERATOR* DAN
IMPLIKASINYA TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN DI HOLIDAY INN RESORT BARUNA
BALI**

TUGAS AKHIR



**Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam
Menyelesaikan Program Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan**

**Oleh
Gusti Ayu Tri Lindayani
NIM 2257013001**

**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,



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

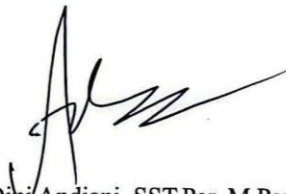
Tugas akhir oleh Gusti Ayu Tri Lindayani
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 09 Juli 2025

Dewan Penguji,



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

(Ketua)



Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par
NIP. 198304052008122001

(Anggota)



Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par
NIP. 198104162005012002

(Anggota)

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

Pada:

Hari : Rabu
Tanggal : 9 July 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 saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul “Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Oleh *Telephone Operator* Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Holiday Inn Resort Baruna Bali” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, maka saya siap menanggung resiko/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan adanya pelanggaran etika dijatuhkan kepada saya apabila kemudian saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 09 July 2025

Yang Membuat Pernyataan



Gusti Ayu Tri lindayani

NIM. 2257013001

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan anugerahnya penulis bisa Menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “**Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure* Oleh Telephone Operator Dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Holiday Inn Resort Baruna 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. Ibu Dr. Nyoaman Dini Andiani, SST.Par.,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. 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, 09 July 2025

Gusti Ayu Tri Lindayani

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vi
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Pembatasan Masalah	3
1.4 Rumusan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian.....	4
1.6 Manfaat Penelitian.....	4
 BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	 6
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	6
2.2 Deskripsi Konsep	9
2.2.1 Pengertian <i>Front Office</i>	9
2.2.2 <i>Telephone Operator</i>	10
2.2.3 <i>Guest Relation Officer (GRO)</i>	11
2.2.4 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i>	11
2.2.5 Konsep Kualitas Pelayanan	12
2.3 Model Penelitian	14

BAB III METODE PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Penelitian	16
3.3 Jenis dan Sumber Data	17
3.3.1 Jenis Data.....	17
3.3.2 Sumber Data	17
3.4 Metode Pengumpulan Data	18
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	19
3.6 Metode dan Teknik Analisis Data.....	20
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	 22
4.1 Gambaran Umum Hasil Penelitian.....	22
4.1.1 Sejarah Holiday Inn Resort Baruna Bali	22
4.1.3 Fasilitas Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	23
4.1.4 Struktur Organisasi	24
4.2 Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	27
4.2.1 <i>Penerapan Standard Operating Procedure Oleh Telephone Operator dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	27
4.2.2 <i>Kendala Dalam Penerapan Standard Operating Procedure Yang Dihadapi Oleh Telephone Operator dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Holiday Inn Resort Baruna Bali.</i>	30
4.2.3 <i>Implikasi dan Solusi Terkait Kendala Yang Dialami Dalam Penerapan Standard Operating Procedure Oleh Telephone Operator dan Implikasinya Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Holiday Inn Resort Baruna Bali.</i>	31
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	 33
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Saran.....	34
5.2.1 Saran Praktis:.....	34

5.2.2 Saran Teoritis:.....	35
DAFTAR PUSTAKA.....	36
LAMPIRAN.....	39



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Alur Penelitian	15
----------------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Holiday Inn Resort Baruna Bali	16
Gambar 4. 1 Logo Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	22
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.....	24
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Front Office Departemen	24



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	39
Lampiran 2. Hasil Wawancara	40
Lampiran 3. Dokumentasi.....	42

