

**ANALISIS PENERAPAN *STANDARD*
OPERATING PROCEDURE (SOP) OLEH *GUEST*
SERVICE AGENT SESUAI *BRAND STANDARD*
LEADING QUALITY ASSURANCE (LQA) DI
JUMEIRAH BALI**

TUGAS AKHIR



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 Komang Rezi Kandari
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 01 Juli 2025

Dewan Penguji,

Ketua



Trianasari, M.M., Ph.D.

NIP. 197006062002122002

Penguji I



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

NIP. 199303302022032013

Penguji II



Prof. Putu Indah Rahmawati, M.Bis., Ph.D.

NIP. 198002172002122001

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar
Sarjana Terapan Pariwisata
Pada
Hari : Selasa
Tanggal : 1 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Dr. Ni Made Ary Widiastuti, 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 “Analisis Penerapan *Standard Operating Procedure (SOP)* Oleh *Guest Service Agent* Sesuai *Brand Standard Leading Quality Assurance (LQA)* di Jumeirah 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, 01 Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Ni Komang Rezi Kandari

Nim 2257013021

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 (SOP)* Oleh *Guest Service Agent* Sesuai *Brand Standard Leading Quality Assurance (LQA)* di Jumeirah 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 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. Seluruh keluarga di rumah yang telah memberikan dukungan, semangat dan doa 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 kritik dan saran yang membangun guna menyempurnakan Tugas Akhir ini serta dapat memberikan wawasan dan manfaat bagi para pembaca.



Singaraja, Selasa 01 Juli 2025

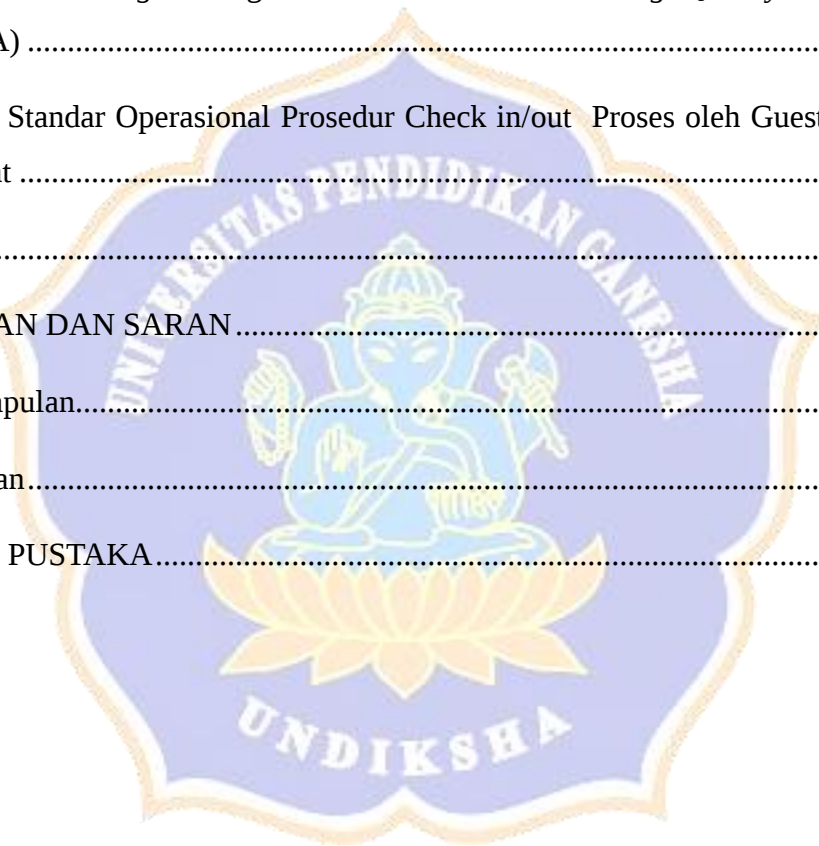
Ni Komang Rezi Kandari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	iii
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
LEMBAR PENGESAHAN PANITIA UJIAN	vi
LEMBAR SURAT PERNYATAAN	vii
PRAKATA	viii
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian.....	5
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
1.6.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.6.2 Manfaat Praktis.....	6
BAB II.....	7

KAJIAN PUSTAKA	7
2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan	7
2.2 Landasan Teori	13
2.2.1 Pengertian Front Office	13
2.2.2 Pengertian Guest Service Agent	15
2.2.3 Pengertian <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) dan <i>Leading Quality Assurance</i> (LQA).....	16
2.2.4 Strategi dan Kualitas Pelayanan Oleh <i>Guest Service Agent</i>	16
2.3 Model Penelitian	19
BAB III	20
METODE PENELITIAN.....	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	20
3.2 Lokasi Penelitian	20
3.3 Sumber Data.....	21
3.4 Metode Pengumpulan Data	21
1. Wawancara.....	21
2. Observasi	21
3. Dokumentasi.....	22
3.5 Teknik Analisis Data.....	22
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas Data Kualitatif	24
1. Validitas	24
2. Reliabilitas	24
BAB IV	26
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26

4.1 Gambaran Umum Suatu Penelitian	26
4.1.1 Sejarah Jumeirah Bali	26
4.1.2 Fasilitas-fasilitas di Jumeirah Bali	29
4.1.3 Struktur Organisasi	33
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	37
4.2.1 Kesesuaian Implementasi <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Oleh <i>Guest Service Agent</i> dengan <i>Brand Standard Leading Quality Assurance</i> (LQA)	38
4.2.2 Standar Operasional Prosedur Check in/out Proses oleh Guest Service Agent	40
BAB V	45
SIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 Simpulan	45
5.2 Saran	47
DAFTAR PUSTAKA	49



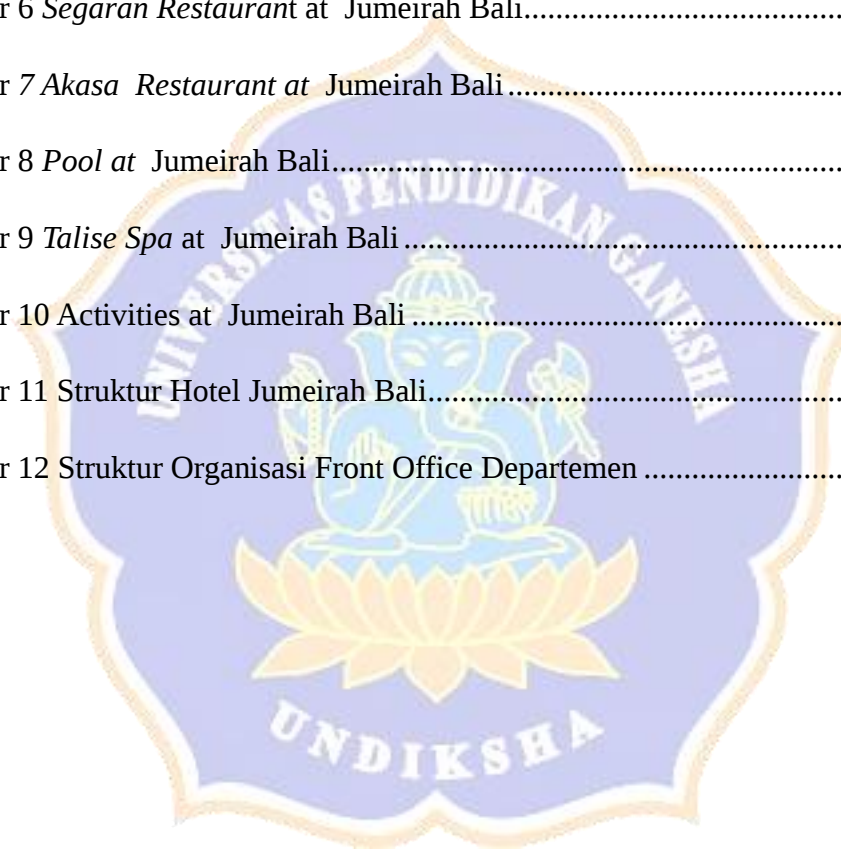
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Indikator LQA.....	39
----------------------------	----



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Model Penelitian	19
Gambar 2 Lokasi Jumeirah Bali.....	20
Gambar 3 Logo Jumeirah Bali.....	26
Gambar 4 Lokasi Jumeirah Bali.....	28
Gambar 5 <i>Villa at</i> Jumeirah Bali.....	30
Gambar 6 <i>Segaran Restaurant at</i> Jumeirah Bali.....	30
Gambar 7 <i>Akasa Restaurant at</i> Jumeirah Bali.....	31
Gambar 8 <i>Pool at</i> Jumeirah Bali.....	32
Gambar 9 <i>Talise Spa at</i> Jumeirah Bali.....	32
Gambar 10 <i>Activities at</i> Jumeirah Bali	33
Gambar 11 Struktur Hotel Jumeirah Bali.....	33
Gambar 12 Struktur Organisasi Front Office Departemen	34



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Wawancara	51
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan.....	53

