

**ANALISIS IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDURE
(SOP) PADA FRONT OFFICE DEPARTMENT HOTEL HOLIDAY INN
EXPRESS BARUNA BALI**

TUGAS AKHIR

Diajukan Kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Studi Sarjana Terapan D4 Pengelolaan

Perhotelan

Jurusan Manajemen



Oleh

GUSTI KADEK BUDIASA SWASTIKA

NIM. 2257013046

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN D4 PENGELOLAAN

PERHOTELAN

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA

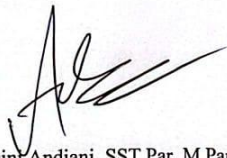
2025

TUGAS AKHIR

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA TERAPAN PARIWISATA**

Menyetujui

Pembimbing I



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

Pembimbing II

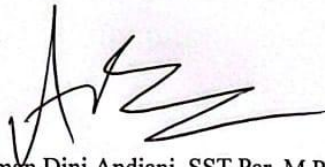


Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd.,M.Par
NIP. 199303302022032013

Tugas akhir oleh Gusti Kadek Budiasa Swastika
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 07 Agustus 2025

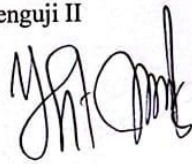
Dewan Penguji,

Penguji I



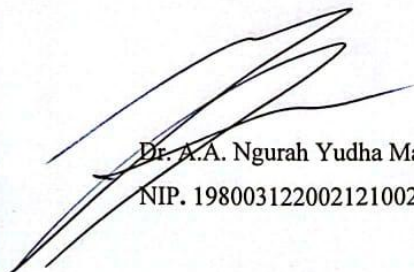
Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par.,M.Par.
NIP. 198304052008122001

Penguji II



Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd.,M.Par
NIP. 199303302022032013

Penguji III



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.pd., M.Pd.
NIP. 198003122002121002

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi

Unviersitas Pendidikan Ganesha

Guna memenuhi syarat syarat untuk mencapai gelar

Sarjana Terapan Pariwisata

Pada

Hari : Kamis

Tanggal : 07 Agustus 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. Ni Made Adi Yuniarta, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedure (Sop) Pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna 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, 08 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



Gusti Kadek Budiasa Swastika

Nim 2257013046

PRAKARTA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyusun tugas akhir dengan judul “**Analisis Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna Bali**” sebagai salah satu syarat guna untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam tugas akhir ini mengalami banyak kesulitan dan hambatan sehingga sedikit menyita waktu, akan tetapi berkat bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik bantuan moril maupun material yang telah diberikan kepada penulis sehingga segala hambatan itu dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati yang tulus, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang sudah mendukung dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. 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 Dr. Nyoman Dini Andiani, SST.Par., M.Par. selaku pembimbing satu yang telah bersedia membimbing penulis dengan penuh semangat, kesabaran, kecermatan, serta memotivasi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
5. Ibu Luh Putu Triyanti Ariestiana Dewi, S.Pd., M.Par selaku pembimbing dua yang juga bersedia membimbing, memotivasi serta membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh jajaran staff jurusan dan dosen D4 Pengelolaan Perhotelan yang ikut serta memberikan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

7. Seluruh keluarga dirumah khususnya orang tua dan adik adik tercinta yang telah memberikan dukungan, support, semangat serta doa sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terlaksana dengan lancar.
8. Seluruh teman teman yang telah memberikan motivasi untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tepat waktu.
9. Serta seluruh pihak yang telah membantu penulis selama pembuatan tugas akhir ini sehingga mampu terlaksana dengan lancar.

Dengan segala kesadaran bahwa penyusunan tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dalam penyajian maupun penulisan, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan tugas akhir ini agar dapat bermanfaat bagi semuanya.



DAFTAR ISI

PRAKARTA	x
DAFTAR ISI	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4. Pembatasan Masalah	2
1.5 Tujuan.....	2
1.6 Manfaat.....	2
1.6.1 Manfaat Teoritis :	2
1.6.2 Manfaat Praktis :	2
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Yang Relevan	5
2.2 Deskripsi Konsep	10
2.2.1 Pengertian Receptionist	10
2.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab seorang Receptionist	10
2.2.3 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	11
2.2.4 Fungsi dan Tujuan Standar Operasional Prosedur.....	11
2.3 Kerangka Berpikir	12
BAB III	13
METODE PENELITIAN.....	13
3.1 Rancangan Penelitian	13

3.2 Lokasi Penelitian	13
3.3 Subjek dan Objek Penelitian	13
3.4 Jenis dan Sumber Data	13
3.4.1 Jenis Data	13
3.4.2 Sumber Data	14
3.5 Metode Pengumpulan Data	14
3.5.1 Wawancara.....	14
3.5.2 Dokumentasi	14
3.5.3 Observasi	15
3.6 Metode Analisis Data	15
BAB IV	16
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	16
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	16
4.1.1 Sejarah Singkat Holiday Inn Express Baruna Bali	18
4.1.2 Struktur Organisasi Holiday Inn Express Baruna Bali	20
4.2 Hasil Penelitian dan Pembahasan	23
4.2.1 Pola Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di <i>Receptionist</i> ..	23
4.2.2 Pemahaman Staf <i>Receptionist</i> Terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP)	24
4.2.3 Implementasi Standar Operasional Prsedur (SOP) Dalam Proses <i>Check-In / Check-Out</i>	24
4.2.4 Kendala Implementasi dan Strategi Penyelesaian	25
4.2.5 Strategi Yang Digunakan Oleh Staff dan <i>Trainee</i> Serta <i>Daily Worker</i> Dalam Menangani <i>Guest Complaint</i> di Hotel Holiay Inn Express Baruna Bali	25

BAB V.....	34
Kesimpulan dan Sara.....	34
5,1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 (Lokasi hotel <i>Holiday Inn Express</i> Baruna Bali)	16
Gambar 2 (<i>Room Holiday Inn Express</i> Baruna Bali).....	17
Gambar 3 (<i>Restaurant Holiday Inn Express</i> Baruna Bali).....	17
Gambar 4 (<i>Rooftop Bar Holiday Inn Express</i> Baruna Bali)	18
Gambar 5 (<i>Gym Holiday Inn Express</i> Baruna Bali).....	18
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	20



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Steps standar operasional prosedur how to Handling Luggage Store..... 29

Tabel 2 Steps standar operasional prosedur (SOP) Hand Out Guest Room Key.. 30

