

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA GUEST SERVICE
ASSISTANT DALAM ERA NEW NORMAL SAAT PANDEMI
COVID-19 DI MENJANGAN DYNASTY RESORT**



**OLEH
Dewa Kadek Nino Adhyatmika
NIM. 1807031032**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2021**

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) TERHADAP KINERJA GUEST SERVICE
ASSISTANT DALAM ERA NEW NORMAL SAAT PANDEMI
COVID-19 DI MENJANGAN DYNASTY RESORT**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Studi Diploma III Perhotelan
Jurusan Manajemen**

**Oleh
Dewa Kadek Nino Adhyatmika
NIM. 1807031032**

**PROGRAM STUDI PERHOTELAN DIPLOMA III
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2021


TUGAS AKHIR

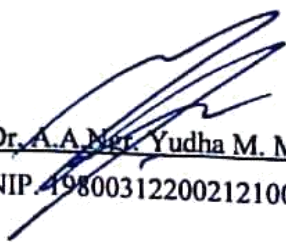
**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR AHLI MADYA**



Pembimbing I,

Pembimbing II,


Nyoman Dini Andiani, S.St., M.Par.
NIP. 198304052008122001


Dr. A.A. Ngr. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 498003122002121002

Tugas akhir oleh Dewa Kadek Nino Adhyatmika ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal 8 juli 2021

Dewan Penguji,



Trianasari, Ph.D.,CHE

(Ketua)

NIP. 197006062002122002



Nyoman Dini Andiani, S.St.,M.Par

(Anggota)

NIP. 198304052008122001



Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd

(Anggota)

NIP. 198003122002121000

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelas ahli madya

Pada

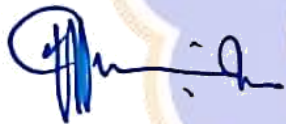
Hari : Kamis

Tanggal : 8 juli 2021

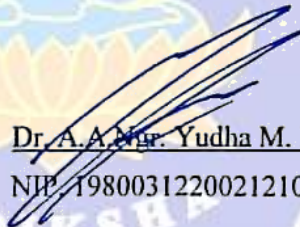
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si
NIP. 197906162002121003



Dr. A.A. Nur. Yudha M. Mahardika, S.Pd., M.Pd
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ekonomi



Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E., Ak., M.Si

NIP. 197906162002121003

PENYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (Sop) Terhadap Kinerja *Guest Service Assistant* Dalam Era *New Normal* Di Menjangan Dynasty 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 kemudianditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Singaraja, 7 juli 2021

Yang membuat Pernyataan,



Dewa Kadek Nino Adhyatmika

NIM. 1807031032

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Terhadap Kinerja Guest Service Assistant Dalam Era New Normal Saat Pandemi Covid-19 Di Menjangan Dynasty Resort**”. Tugas akhir ini dibuat untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya di Universitas Pendidikan Ganesha.

Pada kesempatan ini, penulis berkeinginan untuk mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dan memberi dukungan serta bimbingan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Adapun pihak-pihak tersebut adalah:

1. Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pendidikan Ganesha.
3. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si selaku Ketua Jurusan Manajemen.
4. Dr. A.A. Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.PD., M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Perhotelan (D3) dan selaku Pembimbing II yang selalu memberikan saran atau masukan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Nyoman Dini Andiani, S.St.Par.,M.Par. selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan, arahan, petunjuk serta bantuan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Seluruh Dosen pengajar di Program Studi Perhotelan (D3) Universitas Pendidikan Ganesha, selaku pengajar yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan mengenai langkah-langkah penulisan tugas akhir ini.
7. Bapak Ida Bagus Putu Santika Pramana selaku Guest Service Assitant yang telah membantu memberikan informasi, pengarahan dan data yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini.

8. Para seluruh staff *Front Office* Departemen yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan membantu penulis selama menyusun laporan ini sehingga dapat selesai tepat pada waktunya.
9. Orang tua, saudara, teman-teman dan semua pihak yang telah memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa apa yang terdapat pada tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Penulis berharap kepada pembaca agar memberikan bimbingan, kritik dan saran yang bersifat membangun demi menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini. Penulis juga berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi para pembaca.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
PRAKATA.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar belakang masalah	1
1.2 identifikasi masalah.....	2
1.3 pembatasan masalah.....	3
1.4 rumusan masalah	4
1.5 tujuan penelitian	3
1.6 manfaat penelitian	3
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Kajian hasil penelitian yang relevan	5
2.2 Landasan teori standard oprasional prosedur.....	9
2.3 landasan teori kinerja	19
2.4 landasan teori guest service assistant	22
2.5 landasan teori new normal	26
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Pendekatan dan jenis penelitian	29
3.2 lokasi penelitian	29
3.3 subjek dan objek penelitian.....	30

3.4 jenis dan sumber data.....	30
3.5 metode pengumpulan data	31
3.6 metode analisis data	33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran umum	34
4.2 hasil penelitian	39
4.3 implikasi.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Rangkuman	47
5.2 simpulan.....	48
5.3 saran	49
DAFTAR PUSTAKA	50
LAMPIRAN.....	55



DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan 2021.	5
Tabel 4.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam mempersiapkan tamu <i>check in</i> dengan protokol kesehatan di Menjangan Dyansty Resort	41
Tabel 4.2 Penerapanan Sop Dalam Mempersiapkan Tamu <i>Check Out</i> Dengan Protokol Kesehatan Di Menjangan Dyansty Resort.....	42
Tabel 4.3 Penerapan Sop Untuk Menangani Barang Bawaan Pada Saat <i>Check In</i> Sesuai Dengan Era <i>New Normal</i>	43
Tabel 4.4 Penerapan standar operasional prosedur dalam menyiapkan pelayanan <i>buggy</i> sesuai dengan era <i>new normal</i> di Menjangan Dynasty Resort ..	44



DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3.1 Lokasi Area Masuk Menjangan Dynasty Resort 30



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Foto-foto Fasilitas Menjangan Dynasty Resort	55
Lampiran 2. Foto pelaksanaan Observasi	57

