

**PENERAPAN SOP PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL
BALI PARAGON SELAMA PANDEMI COVID-19**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha

Untuk memenuhi salah satu persyaratan

Dalam menyelesaikan Program Studi Perhotelan Diploma III

Jurusan Manajemen



Oleh

Sultan Almahdi

Nim. 1807031048

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

Menyetujui,

Pembimbing I



Putu Indah Rahmawati, S.St.Par M.Bus.,Ph.D
NIP. 198002172002122001

Pembimbing II,



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

Tugas Akhir oleh Sultan Almahdhi ini
telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal 21 Juli 2021

Dewan Penguji,



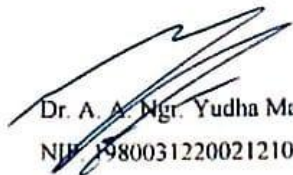
Putu Indah Rahmawati, S.St.Par M.Bus.,Ph.D
NIP. 198002172002122001

(Ketua)



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

(Anggota)



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

(Anggota)

LEMBAR PENGESAHAN

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar ahli madya
Pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 21 Juli 2021

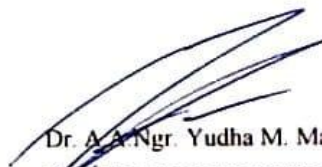
Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



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



Dr. A. A. Ngr. Yudha M. Mahardika, M.Pd
NIP. 198003122002121002

Mengesahkan



Dr. Gede Adri Yuniartha, S.E., Ak., M.Si
NIP. 197906162002121003

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyampaikan bahwa karya tulis yang berjudul **“PENERAPAN SOP PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI BALI PARAGON RESORT HOTEL SELAMA PANDEMI COVID-19”** beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan tidak melakukan penjiplakan atau mengutip dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang akan dijatuhkan kepada saya apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya terhadap keaslian karya tulis saya ini.

Singaraja, 5 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



Sultan Almahdi

NIM. 1807031048

PRAKARTA

Puji syukur penyusun panjatkan ke Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmatNya-lah penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian yang berjudul **“PENERAPAN SOP PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI HOTEL BALI PARAGON SELAMA PANDEMI COVID-19”** Proposal ini dibuat sebagai persyaratan pembuatan Tugas Akhir guna memenuhi persyaratan mencapai gelar ahli madya pada Universitas Pendidikan Ganesha.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan SOP di department Housekeeping kepada mahasiswa PKL di hotel Bali Paragon. Oleh karena itu perlu adanya pnerapan SOP yang baik kepada trainee di masa pandemic pada hotel Bali Paragon.

Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu, dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
2. Dr. Gede Adi Yuniartha, S.E.,Ak.,M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas motivasi dan fasilitas yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi sesuai dengan rencana;
3. Putu Indah Rahmawati, S.St.Par M.Bus.,Ph.D selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
4. Trianasari, M.M.,Ph.D selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini;
5. Dr. A.A Ngurah Yudha Martin Mahardika, S.Pd., M.Pd selaku Pembimbing Akademik Program Studi Perhotelan Diploma III, yang selama tiga tahun turut mendukung pencapaian akademik penulis;

6. Seluruh Dosen Jurusan Manajemen Program Studi Perhotelan Program Diploma III yang telah membimbing dan memberikan banyak ilmu dari awal bangku perkuliahan hingga saat ini;
7. Seluruh narasumber pada bagian Tata Hidang yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data untuk penyelesaian tugas akhir ini;
8. Kedua orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan berupa material dan non material, doa, dan motivasi sehingga penulis mampu menyelesaikan tugas akhir ini;
9. Seluruh teman-teman di Program Studi Perhotelan Diploma III, yang telah menemani, mendukung, dan memberikan saran kepada penulis dalam proses penyusunan tugas akhir ini;
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis dalam penyusunan tugas akhir ini.

Demikian kritik dan saran selalu kami harapkan demi kesempurnaan proposal ini dan yang akan datang. Besar harapan penulis agar tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, penelitian selanjutnya serta bagi pengembangan dunia pendidikan dalam bidang industri pariwisata dan perhotelan. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak terkait utamanya pihak Hotel Bali Paragon

Singaraja, 22 Mei 2021

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
PRAKARTA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan	2
1.4 Manfaat	2
BAB II KAJIAN PUSTAKA	3
2.1 Telaah Hasil Penelitian Sebelumnya	3
2.2 Deskripsi Konsep	5
2.2.1 Pengertian Housekeeping	5
2.2.2 Tujuan, tugas dan fungsi Housekeeping	6
2.2.3 Pengertian Standard Operating Procedures (SOP)	6
2.2.4 Tujuan dan Fungsi SOP	7
2.2.5 Manfaat dan Prinsip SOP	8
2.2.6 Pengertian Pandemi Covid-19	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
3.1 Lokasi penelitian	10
3.2 Jenis dan Sumber Data	10
3.3 Metode Pengumpulan Data	11
3.4 Teknik Analisis Data	11
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	12
4.1 Gambaran Umum	12
4.1.1 Sejarah Bali Paragon Resort Hotel	12
4.1.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	12
4.1.3 Struktur Organisasi	19

4.2 Hasil Penelitian.....	20
4.2.1 Bagaimana penerapan SOP sebelum dan saat masa pandemi di departemen Housekeeping di hotel Bali Paragon?	20
4.2.2 Bagaimana penerapan SOP di masa pandemi kepada mahasiswa PKL di departemen Housekeeping di hotel Bali Paragon?	22
4.3 Pembahasan	23
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	29
5.1 Simpulan.....	29
5.2 Saran	30

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Bali Paragon Resort Hotel.....	10
Gambar 4.1 120 deluxe king room.....	12
Gambar 4.2 105 deluxe twin room.....	13
Gambar 4.3 27 deluxe twin Hollywood.....	13
Gambar 4.4 8 pool view access king.....	13
Gambar 4.5 4 pool view access Hollywood.....	14
Gambar 4.6 10 garden view access king.....	14
Gambar 4.7 10 garden view access twin.....	14
Gambar 4.8 8 suite room.....	15
Gambar 4.9 76 innterconnecting room.....	15
Gambar 4.10 9 triple room.....	15
Gambar 4.11 1 master suite udayana.....	16
Gambar 4.12 1 master suite uluwatu.....	16
Gambar 4.13 kolam renang.....	16
Gambar 4.14 battery fitness center (gym).....	17
Gambar 4.15 kids club.....	17
Gambar 4.16 blackmud.....	17
Gambar 4.17 business center.....	17
Gambar 4.18 Play ground.....	18
Gambar 4.19 Ruang pertemuan.....	18
Gambar 4.20 Tablespoon.....	18
Gambar 4.21 Butter dan scrub spa.....	19
Gambar 4.22 Ballroom.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar pertanyaan wawancara	30
Lampiran 2. Gambar Dokumentasi	31

