

**EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR *CHECK IN* PROSES MASA
PANDEMI DI HOTEL**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan
Program Diploma III
Program Studi Manajemen Divisi Kamar
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Oleh:

BERNIKE TIMOTHY MAAIL

Nomor Induk: 201822914

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN DIVISI KAMAR
JURUSAN HOSPITALITI
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA NHI BANDUNG
2022**

LEMBAR PENGESAHAN (setelah sidang dan revisi)

JUDUL SKRIPSI/PROYEK AKHIR/TUGAS AKHIR

EKSPERIMEN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR *CHECK IN* PROSES MASA PANDEMI DI HOTEL

NAMA : Bernike Timothy Maail
NIM : 201822914
PROGRAM STUDI : Manajemen Divisi Kamar

Pembimbing Utama,



Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
NIP 19730723 199503 2 001

Pembimbing Pendamping,



Wanti Arum Wanti, S.Sos., MM.Par.
NIP 19650814 199703 2002

Penguji I,



Lucky Karsuki, BA, MM
NIP 191610129 199303 1 001

Penguji II,



Eka Nuraisah Rosiana, SST.Par., MM.Par
NIP 19840225 200912 2 003

Bandung, 23 Maret 2022

Mengetahui,

Kabag. Administrasi Akademik, Kemahasiswaan dan kerjasama

Dr. ER. Ummi Kalsum, MM. Par., CHRMP.
19730723 199503 2 001

Menyetujui,

Direktur Politeknik NHI Bandung

Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc
NIP. 19710506 199803 1 001

PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Bernike Timothy Maail
Tempat/Tanggal Lahir : Bogor, 30 September 2000
NIM : 201822914
Program Studi : Manajemen Divisi Kamar
Jurusan : Hospitality

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir/Proyek Akhir/Skripsi yang berjudul : ***“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK IN PROSES MASA PANDEMI DI HOTEL”*** ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.
2. Dalam Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.
3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Tugas Akhir/Proyek Akhir/Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan diatas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.
4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, 12 Oktober 2021

Yang membuat pernyataan



Bernike Timothy Maail
NIM.201822914

KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis angkatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat kebaikan-Nya penulis dapat diberikan penyertaan dan kelancaran dalam menyusun dan mengerjakan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penysunan dari Tugas Akhir yang berjudul : **“STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR CHECK IN PROSES MASA PANDEMI DI HOTEL”** ini memiliki tujuan untuk memenuhi salah satu ketentuan kelulusan dalam menyelesaikan pendidikan Program Diploma III pada Program Studi Manajemen Divisi Kamar di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung

Penulis menyadari dalam penyusunan Tugas Akhir yang dapat di selesaikan dan dilasanakan dengan baik serta lancar dengan banyaknya bantuan, *support* dan arahan dari beragam macam pihak, oleh karena itu penulis ingin mengemukakan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc selaku Plt.Ketua & Kepala Bagian Administrasi Akademik Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Ibu Dr. ER. Ummi Kalsum, S.Sos, MM.Par selaku Pembantu Ketua III Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung dan juga sebagai pembimbing 1 penulis yang membantu memberikan bimbingan, arahan, saran serta masukan dan juga bersedia untuk memberikan waktunya untuk membimbing dengan sangat baik sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan tepat waktu dan baik.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku Ketua Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Bapak Lucky Karsuki, BA. MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
5. Ibu Wanti Arum Wanti, S.Sos, MM Par. Sebagai pembimbing 2 penulis yang begitu cekatan dan memperhatikan setiap rinci dalam penyusunan Tugas Akhir yang disusun oleh penulis dan bersedia meluangkan waktu untuk membimbing penulis.
6. Seluruh dosen serta pengajar Program Studi Manajemen Divisi Kamar dan seluruh dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung yang terlibat dalam

memberikan wawasan serta pengetahuan yang dapat di implementasikan di dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

7. Kepada Dr. Cornelis Maail, D.Min , M.Th. dan Almarhumah Sri Muljati orangtua penulis dan Ariel Yosua Maail adik penulis yang mendukung secara inklusif memberikan motivasi serta do'a kepada penulis selama penyusunan Tugas Akhir berjalan.
8. Kepada Bapak Ricky Christian, Yayasan Pelangi Kasih, ibu Sri Puspitorini dan keluarga yang telah membantu banyak penulis dari sisi finansial sehingga penulis dapat mencapai semester akhir dan dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir dengan baik.
9. Teruntuk Bapak Mardi F N Sinaga, Ibu Linda Panggabean, Audrey Alicia Hana Natali Sinaga dan Ezra Marolop Parasian Sinaga yang telah membantu, mendukung, dan memberikan ide kepada penulis selama proses pengerjaan Tugas Akhir berjalan.
10. Kepada seluruh anggota kelas Red Fortis yang telah berjuang dan berproses bersama – sama selama tiga tahun yang memberikan performa terbaik hingga selesai.
11. Seluruh pihak yang telah pihak yang telah berkontribusi dan mendukung penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini, yang tidak dapat penulis terangkan satu-persatu.

Akhir kata, dalam proses penulisan Tugas Akhir ini penulis telah Menyusun sebaik dan semaksimal mungkin, baik dalam tata cara penulisan, bahasa yang digunakan dan juga materi yang di sampaikan dalam Tugas Akhir ini, namun dengan senang hati penulis terbuka dan menerima setiap masukan serta kritik sebagai sarana untuk menyempurnakan penyusunan dan penulisan Tugas Akhir ini, serta penulis berkeinginan Tugas Akhir ini dapat berguna bagi setiap orang yang membaca, menyempurnakan dan mengembangkan materi untuk keperluan eksperimen lainnya, secara khusus diperuntukkan dalam industri perhotelan bidang divisi kamar.

Bandung, Oktober 2021

Penulis

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Pendekatan dan Teknik Pengumpulan Data.....	10
1.5.1 Pendekatan Pengembangan Produk	10
1.5.2 Prosedur Pendekatan Pengembangan Produk.....	10
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	11
1.6 Lokasi dan Waktu Kegiatan	12
1.6.1 Lokasi.....	12
1.6.2 Waktu Kegiatan	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PROSEDUR PERCOBAAN	14
2.1 Tinjauan Umum.....	14
2.1.1 Pengertian <i>Front Office</i> di Hotel	14
2.1.2 Pengertian <i>Front Desk Agent</i> & Tugas dan Tanggung Jawabnya ...	15
2.1.3 Pengertian <i>Check In</i> Proses & Alur Prosesnya.....	19
2.1.4 Pengertian Standar Operasional Prosedur.....	22
2.2 Peralatan Pendukung Prosedur Percobaan	28
2.3 Prosedur Percobaan	32
2.3.1 Percobaan 1	32
2.3.2 Percobaan 2.....	34
2.3.3 Percobaan 3	36
BAB III HASIL ANALISA DAN PEMBAHASAN	39
3.1 Hasil Uji Peralatan Pendukung SOP <i>Check In</i> Masa Pandemi	39

3.2 Hasil Eksperimen Prosedur Check in Masa Pandemi	39
3.2.1 Hasil Eksperimen 1	40
3.2.2 Hasil Eksperimen 2	40
3.2.3 Hasil Eksperimen 3	41
3.2.4 Hasil perbandingan SOP <i>Check In</i> Hotel & Penulis	42
3.3 Manfaat SOP <i>Check in</i> Proses Di Masa Pandemi	46
3.4 Hasil Penilaian Panelis	46
3.4.1 Panelis Terlatih	47
3.4.2 Panelis Tidak Terlatih	50
3.5 Hambatan atau Kendala Saat Eksperimen	52
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN	54
4.1 Kesimpulan.....	54
4.2 Saran.....	55
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	59

DAFTAR TABEL

TABEL 1.	DAFTAR HOTEL YANG DITUTUP SAMPAI DENGAN 7 APRIL 2020	3
TABEL 2.	ALUR SINGKAT <i>CHECK IN</i> PROSES DI MASA PANDEMI....	21
TABEL 3.	PERALATAN PENDUKUNG PELAKSANAAN OBSERVASI & EKSPERIMEN	28
TABEL 4.	ATRIBUT PENDUKUNG PROTOKOL KESEHATAN <i>FRONT DESK AGENT</i> PADA <i>CHECK IN</i> PROSES DI MASA PANDEMI.....	29
TABEL 5.	PERALATAN KESEHATAN PENDUKUNG PADA <i>FRONT DESK COUNTER</i> DI MASA PANDEMI	30
TABEL 6.	SOP <i>CHECK IN</i> PROSES MASA PANDEMI PERCOBAAN 1 ...	32
TABEL 7.	SOP <i>CHECK IN</i> PROSES MASA PANDEMI PERCOBAAN 2 ...	35
TABEL 8.	SOP <i>CHECK IN</i> PROSES MASA PANDEMI PERCOBAAN 3 ...	37
TABEL 9.	PERBANDINGAN SOP <i>CHECK IN</i> MASA PANDEMI HOTEL DAN PENULIS	43
TABEL 10.	KRITERIA PENILAIAN WAWANCARA PANELIS TERLATIH & TIDAK TERLATIH	47
TABEL 11.	HASIL PENILAIAN PANELIS TERLATIH	49
TABEL 12.	HASIL PENILAIAN PANELIS TIDAK TERLATIH.....	51

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. PERKEMBANGAN TINGKAT OKUPANSI HOTEL BERBINTANG DI INDONESIA PERIODE JULI 2019-2020	4
GAMBAR 2. PANDUAN <i>CHSE</i> FRONT DESK & CONCIERGE KEPADA PENGUSAHA DAN/ATAU PENGELOLA FASILITAS	26
GAMBAR 3. PANDUAN <i>CHSE FRONT DESK & CONCIERGE</i> KEPADA KARYAWAN	27
GAMBAR 4. PANDUAN <i>CHSE</i> FRONT DESK & CONCIERGE KEPADA TAMU	27
GAMBAR 5. GARIS KONTINUM PANELIS TERLATIH	49
GAMBAR 6. GARIS KONTINUM PANELIS TERLATIH	52

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.	FORMULIR PENILAIAN PANELIS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR <i>CHECK IN</i> PROSES MASA PANDEMI DI HOTEL	59
LAMPIRAN 2.	PROFIL PANELIS TERLATIH.....	63
LAMPIRAN 3.	DAFTAR NAMA PANELIS TIDAK TERLATIH.....	64
LAMPIRAN 4.	SCORE HASIL TURNITIN	65
LAMPIRAN 5.	SOP MASA PANDEMI HOTEL LIDO LAKE RESORTS	66
LAMPIRAN 6.	FORMULIR <i>CHECK LIST</i> OBSERVASI	67
LAMPIRAN 7.	BIODATA PENULIS	68